



ปีที่ 1 เล่มที่ 2 มีนาคม - เมษายน 2556

รู้จักสื่อสิทธิ

วารสารสำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์
โดย สำนักงาน กสทช.

ฟัง ดู และ (เรียน) รู้ที่จะร้อง (เรียน)

ในเล่มพบกับ...

- กระแสนะของ กสทช.
- บทวิเคราะห์ข่าวสาร
- เรื่องจากปก
- สันทนาประสาสื่อ
- หลากกระแสนะจากนักวิชาการ



WWW.NBTC.GO.TH

คุยกับ กสทช. สุกัญญา กลางณรงค์

‘ร้องเรียนหนึ่งครั้ง...ดีกว่าบ่นพันครั้ง’

► **รู้จักสื่อ รู้จักสิทธิ** เล่มนี้ว่าด้วยเรื่องกลไกการรับเรื่องร้องเรียนคะ ในส่วนของ สำนักงาน กสทช. กำลังอยู่ในระหว่างการปรับปรุงพัฒนา กลไกการรับเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น เดิมที กสทช. ตั้งเป้าที่จะพัฒนากลไกรับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคให้เบ็ดเสร็จในจุดเดียว หรือ One Stop Service แต่จนถึงเวลานี้ยังไม่สามารถออกแบบโครงสร้าง การบริหารภายในให้สำเร็จเป็นจริงได้ และบางกรณีพบการแก้ปัญหาที่ล่าช้า ประกอบกับ กสทช. เองไม่สามารถเฝ้าระวังมอนิเตอร์สื่อทีวี-วิทยุได้ทั้งหมด

ภายใต้สถานการณ์ของ สำนักงาน กสทช. ที่อยู่ระหว่างการปรับปรุงข้างต้น ทำให้ดิฉันนึกถึงสโลแกนของมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคที่ว่า **ร้องเรียนหนึ่งครั้ง... ดีกว่าบ่นพันครั้ง** จึงขอเชิญชวนผู้บริโภคในฐานะ Active Citizen ช่วยกันจับตา เฝ้าระวังสื่อที่จะละเมิดสิทธิผู้บริโภค มีหลายประเด็นที่อยากให้ผู้บริโภคร่วมกัน จับตา เช่น มาตรฐานสัญญาการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม การโฆษณาที่เข้าข่าย โอ้อวดเกินจริง หรือการละเมิดสิทธิประชาชนในรูปแบบต่างๆ ฯลฯ



► ช่องทางการร้องเรียนสำหรับผู้บริโภคในขณะนี้มียังน้อย 2 ทางด้วยกันค่ะ ได้แก่

- 1 สามารถร้องเรียนตรงไปที่สื่ออื่นๆ แทน เพื่อให้ผู้ประกอบการหรือสื่ออื่นรู้ตัวว่าต้องปรับปรุงอะไรบ้าง
- 2 ร้องเรียนมาที่ สำนักงาน กสทช. โทรฯ หมายเลข 1200 (ฟรี) นอกจากนี้ยังสามารถใช้วิธีการควบคุมทางสังคมด้วยการสื่อสารสาธารณะผ่านการ ใช้ช่องทางโซเชียลมีเดียให้เป็นประโยชน์ เช่น Twitter, Facebook เป็นต้น

สำหรับความพยายามในเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคระดับ โครงสร้าง ก็มีข่าวดีที่น่าจับตามองความเปลี่ยนแปลงต่อไปใน อนาคต โดยเฉพาะนโยบายการเปลี่ยนผ่านการรับชมทีวีในระบบ ดิจิตอล เนื่องจากว่าในการประชุมคณะกรรมการกิจการกระจาย เสี่ยงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ครั้งที่ 18/2556 เมื่อวันอังคาร ที่ 14 พฤษภาคม 2556 ที่ผ่านมา มีมติรับหลักการเพิ่มเติม ในร่างประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การประมูลคลื่นความถี่ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิตอล ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ โดยผู้รับอนุญาตต้องจัด ให้มีกลไกการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวปฏิบัติ

ที่คณะกรรมการกำหนด และต้องจัดให้มีระบบการตรวจสอบเนื้อหา รายการ พังรายการ และแนวทางปฏิบัติที่คณะกรรมการกำหนด แต่ถึงอย่างไรก็ตาม กสทช. ยังจำเป็นต้องอาศัยความเสียสละและ ความร่วมมือจากผู้บริโภคในการร้องเรียนปัญหาต่างๆ ในห้วงระยะ เวลาการเปลี่ยนแปลงสำคัญของการปฏิรูปสื่อ เพื่อเป็นแนวทาง ในการวิเคราะห์และหาแนวทางการกำกับดูแลและแก้ปัญหา ผู้บริโภคได้อย่างตรงจุดค่ะ

สุกัญญา กลางณรงค์
(นางสาวสุกัญญา กลางณรงค์)
กสทช.

กสทช. ผนึกกำลัง 8 หน่วยงาน สร้างบริการเพื่อการเข้าถึงข่าวสารของคนพิการไทย

ด้วยความมุ่งหวังของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่เล็งเห็นความสำคัญในการรักษาสิทธิขั้นพื้นฐานของคนพิการในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ที่อยู่รอบตัว อาทิ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อวิทยุโทรทัศน์ เพราะในปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเป็นหนทางในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของพวกเราเหล่านั้นในทางหนึ่ง อีกทั้งการรับรู้ข้อมูลข่าวสารนี้ยังเป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิต หากมีการยกระดับคุณภาพการรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ก็จะทำให้คนพิการสามารถรักษาสิทธิของตนได้อีกมากมายหลายประการในอีกทางหนึ่งด้วย

จากแนวคิดดังกล่าว สำนักงาน กสทช. จึงได้ส่งเสริมให้มีบริการที่ส่งเสริมให้คนพิการรับรู้ข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสถานีวิทยุโทรทัศน์ สหภาพคนพิการที่เกี่ยวข้อง และสถาบันการศึกษา เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีบริการเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ ซึ่งลงนามร่วมกันเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2556 ณ อาคารหอประชุม ชั้น 1 สำนักงาน กสทช. บริการที่เป็นไปตามข้อตกลงความร่วมมือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. การบริการคำบรรยายเป็นเสียงหรือเสียงบรรยายภาพ (Audio Description)

เป็นความร่วมมือระหว่าง สำนักงาน กสทช., สมาคมคนตาบอดแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เพื่อจัดทำบริการเสียงบรรยายที่เพิ่มเติมเข้าไปในการบรรยายรายละเอียดที่สำคัญของภาพ ซึ่งอาจไม่เข้าใจได้ด้วยบทบรรยายเดิมเท่านั้น โดยจะเพิ่มการบรรยายด้วยเสียงในช่วงที่ไม่มีการสนทนา เช่น การแสดงออกเกี่ยวกับหน้า การเคลื่อนย้ายวัตถุ ลักษณะบรรยากาศล้อมรอบ

2. การบริการคำบรรยายแทนเสียง (Caption)

เป็นการทำงานร่วมกับสมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ในการสร้างข้อความที่บรรยายในช่วงเวลาเดียวกับเสียงบรรยาย ซึ่งเป็นเสียงบทสนทนาและเสียงอื่น เพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาสื่ออื่น ได้แก่ คำบรรยายบทสนทนา และคำบรรยายเสียงประกอบอื่น เช่น เสียงดนตรี เสียงหัวเราะ ฯลฯ โดยคำบรรยายแทนเสียงจะต้องชัดเจนและไม่กีดขวางการมองเห็นภาพ

3. การบริการภาษามือ (Sign Language)

คือการใช้ภาษามือในช่วงเวลาประสานระหว่างเวลา กับข้อมูลเสียง ซึ่งเป็นเสียงบทสนทนาและเสียงอื่น เพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาสื่ออื่น ได้แก่ คำบรรยายบทสนทนา และคำบรรยายเสียงประกอบอื่น เช่น เสียงดนตรี เสียงหัวเราะ ฯลฯ คำบรรยายแทนเสียงจะต้องชัดเจนและไม่กีดขวางการมองเห็นภาพ โดยเป็นความร่วมมือระหว่าง สำนักงาน กสทช. กับ สมาคมคนหูหนวกแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และบริษัท ทูวิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)



การดำเนินงานดังกล่าวนี้ เป็นการสร้างนโยบายที่สอดคล้องกับมาตรา 36 ของพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ พ.ศ. 2553 ที่มีรายละเอียดให้ กสทช. กำหนดมาตรการพื้นฐานบางประการ เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จัดให้มีบริการที่เหมาะสม เพื่อประโยชน์ของคนพิการและคนด้อยโอกาส ซึ่งหมายถึงบริการกระจายเสียงที่ออกอากาศรายการอ่านหนังสือเต็มเวลา หรือบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง หรือบริการคำบรรยายเป็นเสียง เป็นต้น

บริการทั้ง 3 ประเภทดังกล่าว ได้มีการทดลองออกอากาศทางสื่อวิทยุโทรทัศน์หลักไปแล้ว เริ่มต้นตั้งแต่เดือนเมษายน เช่น การใช้ภาษามือเต็มจอ ในรายการ 'Deaf Channel' ทุกวันเสาร์ เวลา 08.00 - 08.30 น. ทางช่องรายการ TNN2 ซึ่งเปิดให้สมาชิกของทูลูวิชั่นส์ทุกแพ็คเกจสามารถรับชมได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รวมถึงงาน KU-Band (จานทิป) ทุกงาน และทางเว็บไซต์ของทูลูวิชั่นส์

รูปแบบเสียงบรรยายภาพมี 2 รายการ คือรายการ 'อรรถาธิบาย' ทุกวันศุกร์ เวลา 13.30 - 14.00 น. ทาง สทท.11 ฟังเสียงบรรยายภาพได้ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย เอเอ็ม 837 KHz และรายการ 'กิน อยู่ คือ' ทุกวันจันทร์ เวลา 17.10 - 18.00 น. ทางสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ฟังเสียงบรรยายภาพได้ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เอเอ็ม 981 KHz ในวันและเวลาเดียวกันกับที่รายการออกอากาศตามปกติ

รูปแบบคำบรรยายแทนเสียงสามารถรับชมได้ในรายการ 'ศึกษาทัศน์' ทาง สทท.11 ทุกวันอาทิตย์ เวลา 08.00 - 08.30 น.

กสทช. หวังว่าบริการต่างๆ นี้จะถูกใช้อย่างต่อเนื่องและเพิ่มเติมในรายการอื่นๆ รวมถึงการพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทุกคนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารได้ เพื่อมุ่งหวังในการพัฒนาการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของคนทุกกลุ่ม ซึ่งรวมถึงคนพิการในประเทศไทยต่อไป

การให้บริการทั้ง 3 รูปแบบ จะช่วยให้กลุ่มคนพิการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น โดยที่ผ่านมาสื่อโทรทัศน์ยังไม่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มคนพิการมากเท่าที่ควร แต่ในระยะยาวการให้ใบอนุญาตทีวีดิจิทัล กลุ่มช่องสาธารณะ 12 ช่อง ซึ่ง 1 ใน 12 ช่องสาธารณะจะมีช่องที่เกี่ยวกับคนพิการโดยตรง เพื่อให้กลุ่มคนพิการเข้าถึงการสื่อสารทางโทรทัศน์ได้อย่างเต็มรูปแบบ

สุกัญญา กลางณรงค์ กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) และกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ด้านสิทธิเสรีภาพด้านการสื่อสาร และการคุ้มครองผู้บริโภค
ที่มา : <http://www.matchon.co.th>

ช่องทางการร้องเรียนที่คุณควรรู้

เมื่อเรื่องจากปกของ รู้จักสื่อ รู้จักสิทธิ เล่มนี้ว่าด้วยหัวข้อ ‘ช่องทางการร้องเรียนที่คุณควรรู้’ ดังนั้นเราจึงนำเรื่องนี้มาขยายความเป็นสื่อบุคคลที่ว่าด้วยพฤติกรรมและการเอาเปรียบผู้บริโภค ช่องทางการร้องเรียนโดยตรงถึง กสทช. รวมถึงระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้คุณสามารถรักษาสิทธิในการบริโภคสื่อๆ รูปแบบต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและรู้เท่าทัน ยิ่งไปกว่านั้นหากการร้องเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น การทำงานของพนักงานใน กสทช. ทุกคนก็จะมีคุณภาพมากขึ้นเช่นกัน ส่วนเรื่องทั้งหมดจะเป็นอย่างไร เชิญอ่านกันได้เลยครับ !



รู้หรือไม่ ?

“หากมีการร้องเรียนเข้ามาในกรณีเอาเปรียบผู้บริโภคแล้ว กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการกระทำ เช่น งดโฆษณา ไม่ใช่สัญญาที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งถ้าสถานีไม่ทำตาม กสทช. ก็จะปรับทางปกครองไม่เกิน 5 ล้านบาท แล้วถ้ายังคงฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ ก็จะมีการปรับทางปกครองเพิ่มเติมอีกวันละไม่เกิน 100,000 บาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่งนั้นนั่นเอง”

▶ พฤติกรรมที่ถือว่าการเอาเปรียบผู้บริโภคที่ประชาชนควรรู้

- 1 การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็นการดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- 2 การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือสินค้า โดยหลอกลวงหรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น โดยใช้การอ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็นความจริง หรือเกินความจริง
- 3 การกระทำโดยอาศัยอำนาจทางตลาดเพื่อบังคับให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการของตนหรือของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ อย่างไม่เป็นธรรม
- 4 การกระทำใดๆ ที่มีลักษณะกีดกันมิให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้ตามปกติ อันเป็นเหตุให้ผู้บริโภคต้องรับภาระเพิ่มขึ้นในการเข้าถึงบริการกระจายเสียงหรือบริการโทรทัศน์ดังกล่าว
- 5 กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร
- 6 การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด หรือบ่อยครั้งที่เกินผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างไม่ต่อเนื่อง
- 7 การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกิน 1 ใน 8 ของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 8 การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสารรายการ หรือการโฆษณานั้น หรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร
- 9 การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

► ช่องทางการร้องเรียนถึง กสทช. เพื่อรักษาลิทธิขั้นพื้นฐานของตัวเอง

เมื่อได้รับรู้ถึงตัวอย่างของพฤติกรรมกาเอาเปรียบผู้บริโภคของสถานีวิทยุและสถานีโทรทัศน์แล้ว นี่เป็นเรื่องสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่คนส่วนใหญ่ยังไม่รู้นั่นคือเราจะร้องเรียนโดยตรงไปถึง กสทช. ได้อย่างไร เพื่อให้การเรียกร้องเกิดผลได้อย่างรวดเร็วที่สุด ดังนั้นเรานำช่องทางเหล่านั้นมานำเสนอให้คุณรู้จัก



ช่องทางที่ 1 : ร้องเรียนด้วยการส่งจดหมายหรือร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์ Call Center 1200 เลขที่ 87 ซอยพหลโยธิน 8 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400



ช่องทางที่ 2 : ร้องเรียนผ่านช่องทางที่เปิดบริการเพื่อรองรับการร้องเรียนที่ฉับไว นั่นคือช่องทาง Call Center หมายเลข 1200 โดยไม่เสียค่าบริการ นอกจากนั้นยังสามารถส่ง SMS ไปยังเบอร์ 1200 เพื่อร้องเรียนได้อีกด้วย



ช่องทางที่ 3 : ช่องทางนี้น่าจะเหมาะกับคนรุ่นใหม่ที่ใช้ชีวิตติดโลกออนไลน์เสียหน่อย เพราะคุณสามารถร้องเรียนผ่านอีเมลโดยตรงที่ website : <http://1200.nbtc.go.th> หรือ E-mail : 1200@nbtc.go.th

โดยที่ต้องไม่ลืมแจ้งชื่อและหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลที่ติดต่อได้ แจ้งสถานีฯ ที่จะร้องเรียน และอย่าลืม... จะร้องเรียนขอให้เตรียมเอกสารสำคัญด้วยนะครับ นั่นคือสำเนาบัตรประชาชนหรือบัตรแสดงตนอื่นๆ รวมถึงหลักฐานประกอบการพิจารณา เช่น สำเนาใบเสร็จรับเงิน, ใบแจ้งหนี้ หรือหลักฐานอื่นๆ แต่การร้องเรียนของคุณก็สามารถทำได้แล้วครับ



► กระบวนการและระยะเวลาของเจ้าหน้าที่เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนไปแล้ว

🔊 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วนแล้ว ต้องแจ้งการรับคำร้องเรียน กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณา พร้อมรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

🔊 ในกรณีที่ปรากฏว่าคำร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือแจ้งข้อบกพร่องให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบภายใน 5 วันทำการ พร้อมกำหนดระยะเวลาในการแก้ไข โดยจะต้องไม่เกิน 15 วัน

🔊 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ และรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมความเห็นเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาที่สมควร แต่ต้องไม่เกิน 45 วัน นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องเรียนที่ถูกต้องครบถ้วน

🔊 กรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอต่อคณะกรรมการภายในระยะเวลาอันสมควร แต่ต้องไม่เกิน 15 วัน และให้คณะกรรมการพิจารณา คำขอหรือคำร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควร แต่ต้องไม่เกิน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องไว้พิจารณา

🔊 กรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนใดต้องมีการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องก่อน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการแล้วแต่กรณี ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ส่งให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำขอหรือคำร้องเรียน

🔊 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอคำขอหรือคำร้องเรียน ให้คณะกรรมการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันสมควร แต่ต้องไม่เกิน 15 วันทำการ เว้นแต่มีเหตุอันสมควร คณะกรรมการอาจขยายระยะเวลาการพิจารณาได้ไม่เกิน 7 วันทำการ

🔊 ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่คณะกรรมการมีมติ



รู้จักสื่อ รู้จักสิทธิ



01 ไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านจานรับสัญญาณดาวเทียมของบริษัทเคเบิลรายหนึ่งทั้งที่มีการจ่ายค่าบริการเต็มจำนวน

ผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีของบริษัทเคเบิลทีวีรายใหญ่รายหนึ่ง ได้ประสบปัญหาไม่สามารถรับชมช่องรายการต่างๆ ได้ เนื่องจากระบบสัญญาณโทรทัศน์ขัดข้อง แต่ต้องชำระค่าบริการเต็มจำนวน ประมาณปีละ 6,000 บาท ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนแจ้งปัญหาไปที่บริษัทฯ หลายครั้ง ได้รับการแก้ไขล่าช้า

ข้อเท็จจริง

- ในกรณีดังกล่าว ผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ซึ่งถ้าใช้หลักการทั่วไปก็สามารถเข้าใจได้ว่าเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เนื่องจากชำระค่าบริการแล้ว แต่กลับไม่ได้รับบริการ
- ในระหว่างพิจารณาเรื่องร้องเรียนนี้ กสทช. ยังไม่ได้มีประกาศว่าด้วยการเอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามมาตรา 31 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

การดำเนินการ

คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เห็นว่าเมื่อยังไม่มีการประกาศที่จะกำหนดว่าการกระทำใดเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทำให้ กสทช. ไม่สามารถมีคำสั่งระงับการกระทำได้ จึงได้มีข้อเสนอต่อ กสทช.

- ขอให้มีการประกาศที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยเร็ว โดยให้ครอบคลุมลักษณะการเอาเปรียบผู้บริโภคตามเรื่องร้องเรียนนี้ด้วย
- มอบหมาย สำนักงาน กสทช. บันทึกพฤติกรรมของบริษัทเคเบิลทีวีรายนั้น ว่าด้วยการกระทำการเอาเปรียบผู้บริโภค เพื่อประกอบการพิจารณาออกหรือต่อใบอนุญาตต่อไป ทั้งนี้คณะกรรมการฯ ได้เชิญผู้แทนบริษัทเคเบิลทีวีเข้าชี้แจงข้อเท็จจริงและหาวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหาในลักษณะดังกล่าว ในลักษณะทวิภาคีหรือไตรภาคีด้วย เพื่อแก้ไขปัญหาในภาพรวมและในเชิงนโยบายเกี่ยวกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- จะได้นำข้อเท็จจริงจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของสาระในการจัดทำหลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานสัญญาต่อไป

ผลการพิจารณา

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (กสท.) ในคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เห็นชอบตามที่คณะกรรมการฯ เสนอ และได้แจ้งองค์การ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 โดยมีผลบังคับใช้เมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2555

ต่อไปผู้บริโภคฯ จะได้รับการคุ้มครองจากการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดูรายละเอียดได้ในหัวข้อ 'เรื่องจากปก' หน้า 4

02 ร้องเรียนกรณีบริษัทเคเบิลทีวีแห่งหนึ่งแพร่ภาพออกอากาศภาพยนตร์เรื่องเดิมบ่อยครั้ง

ผู้ใช้บริการเคเบิลทีวีแบบบอกรับสมาชิกได้มีการร้องเรียนเนื่องจากได้รับความเดือดร้อนจากการที่บริษัทเคเบิลทีวีแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี เผยแพร่ภาพยนตร์เรื่องเดิมบ่อยครั้ง ซึ่งผู้ร้องเรียนเห็นว่าเป็นการเอาเปรียบ จึงขอให้บริษัทฯ ปรับปรุงรายการให้มีเนื้อหาที่หลากหลายมากขึ้น

ข้อเท็จจริง

- เรื่องร้องเรียนนี้มี 2 ประเด็นให้พิจารณา คือเรื่องการได้รับอนุญาตประกอบกิจการ และเรื่องการเอาเปรียบผู้บริโภคโดยออกอากาศรายการซ้ำเดิมบ่อยครั้ง
- ผลการตรวจสอบสิทธิและสถานะของบริษัทเคเบิลทีวีรายนั้น ปรากฏว่าไม่พบข้อมูลของผู้ประกอบกิจการดังกล่าวเป็นผู้ได้รับสิทธิทดลองให้บริการหรือแพร่ภาพกระจายเสียงชั่วคราว นอกจากนี้ยังไม่มีรายชื่อเป็นผู้อยื่นแบบคำขอ และไม่มีรายชื่อเป็นผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ที่ให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ตามบทเฉพาะกาล ข้อ 21 ในประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้บริการโครงข่ายกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2555
- การที่เคเบิลทีวีออกอากาศภาพยนตร์เรื่องเดิมบ่อยครั้ง เป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคหรือไม่ อย่างไร ได้มีการอภิปรายและเห็นเป็น 2 แนวทาง ทางหนึ่งเห็นว่า การเสียค่าบริการควรจะได้รับการบริการที่มีเนื้อหาที่สด ใหม่ ไม่ซ้ำเดิม ถ้าเปรียบกับสินค้าก็เหมือนว่านำของเก่าๆ มารวมกันขายให้ได้ว่าค่า ส่วนอีกทางหนึ่งเห็นว่า ผู้บริโภคก็สามารถเลือกที่จะรับ หรือไม่รับบริการนั้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ เพราะปัจจุบันมีบริการให้เลือกมากมาย ไม่ได้มีการผูกขาดแต่อย่างใด

ผลสรุป

เรื่องร้องเรียนนี้จบลงที่การดำเนินการกับจุดกำเนิด คือจัดการกับผู้ประกอบกิจการที่ไม่ได้รับอนุญาต ส่วนการออกอากาศภาพยนตร์เรื่องเดิมซ้ำบ่อยครั้ง ถือว่าไม่เข้าข่ายการเอาเปรียบตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

หลากหลายความคิดเห็นในประเด็นความหวังต่อกระบวนการเรียกร้องถึง กสทช.



ผู้เชี่ยวชาญด้านโทรคมนาคม
วิธีษ กองเรือง
นายกสมาคมเพื่อนผู้บริโภค
จังหวัดอุบลราชธานี

“ความคาดหวังต่อการกระบวนการเรียกร้องที่มีต่อ กสทช. ของผม ถ้าตั้งไว้ 100% ผมว่าคาดหวังได้แค่ 30% เท่านั้น เพราะผมคิดว่า กสทช. ไม่มีบทหรืออำนาจในการบังคับจัดการคลื่นวิทยุที่ไม่ปฏิบัติตามครรลองที่ดีของสังคม บางคลื่นที่มีการหนุหลังโดยการเมือง คลื่นนั้นสามารถเปิดวิทยุค่ากลุ่มคนที่ไม่เห็นด้วยได้ทุกวัน ผมเคยคุยกับเพื่อนฝูงที่เคยร้องเรียนในประเด็นนี้ เขาบอกว่า กสทช. รู้แล้ว แต่ก็หามาตรการอะไรจัดการกับคลื่นพวกนี้ไม่ได้ ความคาดหวังของผมเลยมีน้อยกับช่องทางการเรียกร้องแบบนี้ แต่ก็เข้าใจว่ามีหวังซะทีเดียวครับ เพราะครั้งหนึ่งผมเคยร้องเรียนเรื่องวิทยุเปิดคลื่นทับซ้อน ตอนนั้นผมทำวิทยุชุมชนที่จังหวัดอุบลราชธานี ก็เลยแจ้ง กสทช. ที่นั่น เขาก็ไปเร่งจับได้ นั่นก็ทำให้มีความหวังเล็กๆ น้อยๆ แต่ว่าถ้าเป็นคลื่นใหญ่หรือคลื่นหลัก เราเรียกร้องไปก็มีแต่ผิดหวัง ก็อยากให้ติดตามการทำงานของคลื่นวิทยุชุมชนเหล่านี้ ให้เกิดการดำเนินงานที่เข้ารูปเข้ารอย เช่น กสทช. มีข้อห้ามอะไรบ้าง ถ้าละเมิดก็อาจจะมีการจัดการขั้นเด็ดขาด เพราะคลื่นพวกนี้ประชาชนทั่วไปทำอะไรกับเขาไม่ได้ เราเลยต้องพึ่งอำนาจการจัดการของ กสทช. เพราะผมคาดหวังว่าอย่างน้อยที่สุด กสทช. เขตน่าจะมีอำนาจเป็นที่ยกชั้นน้อยๆ ไม่ใช่เป็นแค่ไปรษณีย์ อยากให้มีอำนาจในการปฏิบัติการบ้าง ไม่ใช่แค่รับเรื่องร้องเรียนอย่างเดียว แล้วรอคนมาร้องเรียน พอร้องเรียนไปแล้วก็ทำอะไรไม่ได้ มันก็ไม่มีประโยชน์”



นายสิ่ว พรหมจินดา
ประธานสมาคมพิทักษ์ผู้บริโภค
จังหวัดภูเก็ต

“ความคาดหวังต่อการร้องเรียนที่ได้ยินมาจากคนอื่นที่เคยร้องเรียน เขามักจะพูดว่า กสทช. มีการดำเนินการที่ช้ามาก หรือบางครั้งร้องเรียนไปแล้วเจ้าหน้าที่ก็บอกว่าไม่ได้รับแจ้งก็มี บางคนเขาแค่ขอความเห็นใจไม่ได้ร้องเรียนเรื่องเครือข่ายโทรศัพท์ว่าไม่ควรจะมีการหักค่าเครือข่ายก็มีอะไรแบบนี้ ก็ร้องไปแต่ก็ไม่ได้รับการดำเนินการใดๆ ผมเองเป็นเครือข่ายของ กสทช. โดยตรง ผมคิดว่าถ้ามีการร้องเรียนอะไรแล้วทางเจ้าหน้าที่ควรจะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบว่าดำเนินการไปแค่ไหน หรือเกิดปัญหาอะไรที่ทำให้เกิดการล่าช้าในกระบวนการการทำงาน เพราะบางทีถ้าคนไม่เข้าใจ ก็อาจจะไปพูดได้ว่า กสทช. ปฏิบัติหน้าที่สองมาตรฐาน ผมเป็นเครือข่ายของเขาก็ไม่อยากจะให้เกิดเรื่องแบบนี้ขึ้น หรือไม่อยากจะให้เขาไปพูดต่อในสิ่งที่ไม่ดี ดังนั้นถ้าเกิดการชี้แจงในทุกเรื่องก็จะลดปัญหาเหล่านี้ได้ และจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนได้อย่างจริงจัง”



นางกอบแก้ว กุดตวัศ
กรรมการศูนย์พัฒนาการเมืองภาคพลเมือง
จังหวัดราชบุรี

“ดิฉันอยากให้กระบวนการร้องเรียนทำได้อย่างง่ายดาย เพราะถ้ามีการร้องเรียนได้ง่ายแล้วก็จะเกิดการรับฟังเพื่อตอบสนองในสิ่งที่ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะการร้องเรียนของชาวบ้าน เพราะการร้องเรียนครั้งสุดท้ายของดิฉันและชาวบ้านที่เกิดขึ้น แล้วมีการพิจารณาโดยไม่ฟังเสียงส่วนที่ไม่เห็นด้วยเป็นเรื่องของการให้สิทธิ์อะไรดิฉันก็จำไม่ได้ แต่กรรมการไม่ฟังเสียงข้างนอกเลย ไม่ใช่ว่าเอาเข้าไปเป็นคณะกรรมการแล้วก็เอาอำนาจตัดสินพิจารณาไปเลย เพราะถ้ามีการร้องเรียนแล้ว มีการตัดสินใจพิจารณาในกรณีที่ยังร้องเรียนอย่างเป็นธรรม ก็จะเป็นเรื่องหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาการเมืองภาคประชาชน หรือถ้ามีโอกาสให้ชาวบ้านที่เดือดร้อนได้ออกสื่อบ้าง ได้มีช่องทางที่เพียงพอในการนำเสนอปัญหา ความเดือดร้อนในหลายกรณีก็จะไม่ได้รับการแก้ไข จึงอยากให้ กสทช. จัดสรรช่องทางเหล่านี้ให้กับชาวบ้านด้วย เพราะผลประโยชน์ทั้งหมดเป็นเรื่องส่วนรวม สำหรับเรื่องที่ดิฉันอยากส่งเสียงถึง กสทช. ก็คือเรื่องสื่อฯ อยากให้ กสทช. มีมาตรการในการควบคุมเนื้อหาที่มีเนื้อหาไม่สร้างสรรค์ โดยไม่ยอมให้ใช้คำว่า ‘ความเป็นกลาง’ แล้วนำบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความคิดไม่หวังดีต่อชาติมาออกรายการอะไรต่อมิอะไรมากมาย ซึ่งในฐานะกรรมการคุณก็น่าจะมีการคัดกรองก่อนหรือไม่ เพราะจะทำให้เกิดผลกระทบกับคนส่วนใหญ่ และประเทศชาติโดยตรง”



นางสาวนิรมล ประสารสุข
ผู้จัดการฝ่ายวิชาการ สมาคมนักข่าววิทยุ
และโทรทัศน์ไทย

“คิดว่าการร้องเรียนควรจะมียช่องทางที่หลากหลายมากกว่านี้ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก คือถ้าถามกันจริงๆ นะคะว่าจะมีประชาชนสักกี่คนที่รู้ว่าเขาสามารถร้องเรียนเรื่องบางเรื่องกับ กสทช. ได้ เพราะช่องทางในการสร้างความรับรู้กับประชาชนโดยตรงก็มีน้อย ตัวดิฉันเองก็เคยร้องเรียนนะคะ แต่มันไม่เหมือนกับที่เราร้องเรียนผ่าน Call Center ของบริษัทเอกชน ที่พอเราโทรไปพนักงานก็จะปฏิบัติงานตามที่เราร้องเรียนทันที ทั้งยังมีการแจ้งว่าจะจัดการภายในเวลาเท่าไร แล้วก็จะมีการแจ้งว่าเกิดจากปัญหาอะไรให้เราได้รู้ หรือว่าดำเนินการไปถึงไหนแล้ว แต่ของ กสทช. เมื่อร้องเรียนไปเหมือนว่าจะไม่มี Interactive ระหว่างผู้ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะการส่งจดหมายไปถึงมันก็ล่าช้ามาก เพราะเราไม่รู้ว่าจะทาง กสทช. ได้รับหรือไม่ หรือได้รับแล้วทางนั้นจะสนใจหรือไม่ เพราะอาจจะมียจดหมายส่งเข้ามาวันหนึ่งเป็นพันๆ ฉบับ เขาจะสนใจจดหมายของเราหรือไม่ หรือจะมีการรายงานกลับมาว่าได้รับจดหมายของเราแล้วหรือไม่ ซึ่งมันก็ไม่มี เราไม่รู้ด้วยซ้ำว่าเรื่องที่ร้องเรียนไปอยู่ในขั้นตอนไหน อย่างไร คุณบอกว่าให้ไปร้องเรียนได้ที่หน้าเว็บไซต์ แล้วชาวบ้านที่เขาอยู่ไกลปืนเที่ยงเขาจะเข้าได้หรือ? ดังนั้นถามว่าความคาดหวังน้อยไหม ก็หวังอยู่แล้วก็ให้โอกาสการทำงานกับ กสทช. แต่อยากให้พัฒนากลไกและวิธีการรับพิจารณาเรื่องร้องเรียนคะ ซึ่งสิ่งที่อยากได้คือการเปิด Call Center ให้ชัดเจนจะมีประโยชน์มากกับสังคม”



นางสาวธัญชนก สีหาพล
นักประชาสัมพันธ์สถานีวิทยุมหาวิทยาลัยแม่
จังหวัดชัยภูมิ

“ดิฉันอยากลงรายละเอียดในด้านเว็บไซต์นะคะ เพราะเรื่องอื่นไม่มีรายละเอียด คือปกติการร้องเรียนก็มีทั้งทางเฟซบุ๊กและเว็บไซต์เท่าที่เคยเห็นทางเว็บไซต์นี้ กสทช. ก็จะมีการแสดงสถานะให้เห็นว่าในเรื่องการร้องเรียนต่างๆ ได้มีการร้องเรียนไปถึงขั้นไหนแล้วแล้วมีอะไรก็อัปเดตให้เห็น รวมถึงมีการแก้ไขตามที่ร้องเรียนในช่องทางนั้นได้ นี่คือการที่ดิฉันชื่นชอบ กสทช. กับช่องทางตรงนี้ และเท่าที่เคยทำงานกับหน่วยงานราชการมา ปกติเราต้องเป็นคนตามงานว่าถึงไหนแล้ว แต่การทำงานกับ กสทช. จะแตกต่างออกไปเพราะมีการปฏิสัมพันธ์กับเราตลอด หรือบางครั้งที่เราโทรถามข้อมูลอะไรบางอย่างที่เราสงสัยก็จะได้อะไรตอบที่ดี บางครั้งโทรกลับมามีติดตามสิ่งที่เราร้องขอไปด้วยว่าใช้ประโยชน์ได้ดีไหม นี่คือการประทับใจที่อาจจะเป็นที่พึงใจแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนได้ แต่ว่าอาจจะไม่ทั้งหมดนะคะเพราะนี่คือส่วนที่ดิฉันประสานงานร่วมกัน ในส่วนของคนอื่นที่ร้องเรียนเขาก็อาจจะเจอปัญหา ซึ่งก็ไม่สามารถทราบได้ แต่โดยส่วนตัวดิฉันไม่มีปัญหาคะ

“เรื่องที่ยากส่งเสียงไปถึง กสทช. ที่ดิฉันเป็นห่วงในตอนนี้ก็คือเรื่องที่วิสาหกิจและวิทยุชุมชน เพราะว่าดิฉันเจอเรื่องของการโฆษณาชวนเชื่อเยอะมาก อย่างชาวบ้านเขาฟังวิทยุชุมชนก็ไม่ว่าหรือว่าคนผลิตสื่อเป็นใคร อะไร อย่างไร แต่พอเขาได้ฟังโฆษณาชวนเชื่อแล้วเขาทำตามจริงๆ จนเกิดผลเสียกับตัวเขาเองหลายกรณีซึ่งในความเป็นสื่อมันต้องนำเสนอข้อมูลที่ เป็นประโยชน์ เพื่อสร้างคุณภาพชีวิตให้แกชาวบ้าน เรื่องนี้อยากให้ กสทช. ดูแลเรื่องนี้มากๆ และคัดกรองเนื้อหาเหล่านี้ให้มากคะ”

คำร้องเรียน



ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

1 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติ และการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

2 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

3 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนการรับส่งหรือ แพร่สัญญาณเสียง หรือภาพของผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

9 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิเสรีภาพ เกียรติยศชื่อเสียง สิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัว ของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย

กด 1200 เพื่อร้องเรียน
กับ กสทช. ได้เลยครับ

4 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และ เชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบ กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

8 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณา อันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิด ความเดือดร้อนรำคาญในประการ ที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

5 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการ อันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชน หลายประเภทในกิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ

7 คำร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

6 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้ของผู้รับ ใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (รล.)
เลขที่ 87 ซอยพหลโยธิน 8 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ 02 271 0151-60 ต่อ 481, 482 โทรสาร 02 278 4397
หรือ www.facebook.com/con.rights E-mail : consumerrights.bc@nbt.go.th

รู้จักสื่อ
สิทธิ