

การดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์

Place Logo Here,
Otherwise Delete Box



นางสาวสุกัญญา กลางรงค์
๒๕ กันยายน ๒๕๕๖

ภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



ภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

๑. การจัดทำหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและผู้ประกอบวิชาชีพ

- ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๕)

๒. การจัดทำหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน

- ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ประกาศใช้เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕)



ภารกิจการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (ต่อ)

๓. การจัดทำกลไกการรับเรื่องร้องเรียนโดยผู้ประกอบวิชาชีพหรือ ผู้ประกอบการที่มีประสิทธิภาพ

- (ร่าง)แนวปฏิบัติเรื่อง รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ (ผ่านความเห็นชอบที่ประชุม กสท.ครั้งที่ ๓๔/๒๕๕๖ วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๕๖)

๔. หลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ.....

(ผ่านความเห็นชอบที่ประชุม กสทช.ครั้งที่ ๙/๒๕๕๖ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๕๖ เตรียมเปิดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ)



ภารกิจการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร

ฉบับที่ 1, เล่มที่ 2 มีนาคม - เมษายน 2556

รู้จักสื่อสิทธิ

วารสารสำหรับผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์
โดย สำนักงาน กสทช.

ฟัง ดู และ (เรียน) รู้ที่จะร้อง (เรียน)

ในเล่มพบกับ...

- กระแสนิยมของ กสทช.
- บทวิเคราะห์ข่าวสาร
- เรื่องจากปาก
- สนทนาประสาสื่อ
- ทศลาภกระแสนจากนักวิชาการ

www.nbtc.go.th

DPU true visions

ขอบคุณ คุณกำพล สุวรรณรัตน์
ประธานมูลนิธิส่งเสริมและพัฒนาคนหูหนวกไทย
ในหัวข้อ "กว่าจะเป็น...นายกำพล"

ชมภาพความประทับใจจากงาน
สร้างพลังความรักสู่คนหูหนวกไทยพัฒนา
ณ สโมสรทหารบก

ชมความงามของเครื่องจักรสานและวิถีชีวิตชาวจังหวัด
ใน Deaf Land แดนไทย
ตะลุยกองต้อน 2
และ ร่วมลุ้นรางวัลท้ายรายการ

วันเสาร์ ที่ 11 พ.ค. 56 TNN 2
เวลา 08.00-08.30 น.

พลังผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์

25-26 สิงหาคม 2556
ณ โรงแรมรอยัลริมนคร ถนนสุขุมวิท กรุงเทพฯ



การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร

มีการจัดบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของคนพิการ คนสูงอายุ หรือคนด้อยโอกาส

“ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๐ ให้ผู้รับใบอนุญาต จัดให้มีการให้บริการเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคนพิการและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเสมอภาคกับบุคคลทั่วไป โดยอาจจัดให้มีบริการกระจายเสียงที่ออกอากาศรายการอ่านหนังสือเต็มเวลา หรือบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ่ง หรือบริการคำบรรยายเป็นเสียง หรือบริการในรูปแบบอื่นใดที่ทำให้คนพิการและคนด้อยโอกาสเข้าถึงหรือรับรู้การให้บริการได้สำหรับรายการที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารสาธารณะ ในเวลาออกอากาศอย่างน้อยวันละหกสิบนาที”



การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร (ต่อ)

“ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการประมวลคลื่นความถี่ เพื่อให้บริการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๓. ระบุใน ๑๓.๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของคนพิการ คนสูงอายุ หรือคนด้อยโอกาส ในการเข้าถึงรับรู้และใช้ประโยชน์ได้อย่างเสมอภาคเช่นเดียวกับบุคคลทั่วไป เช่น การมีล่ามภาษามือ บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ้งหรือบรรยายเป็นเสียง สำหรับรายการที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารสาธารณะตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการประกาศ”



การส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร (ต่อ)

๑. จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการส่งเสริมให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีบริการเพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของคนพิการ

๒. จัดให้มีการศึกษาด้านเทคนิคการบริการที่เหมาะสมเพื่อประโยชน์ของคนพิการคนสูงอายุ หรือ คนด้อยโอกาส เพื่อเป็นองค์ความรู้ประกอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

๓. จัดให้มีการศึกษามาตรฐาน Universal Remote Control



ภารกิจการพัฒนาและเพิ่มความสามารถของ ประชาชนในการรู้เท่าทันสื่อ



จัดทำ (ร่าง) แผนงานโครงการเพื่อพัฒนาและเพิ่มความสามารถของประชาชน
ในการรู้เท่าทันสื่อตามวัตถุประสงค์ของกองทุนวิจัยและพัฒนากิจการกระจาย
เสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์สาธารณะ
ประจำปี ๒๕๕๖ (อยู่ระหว่างการพิจารณาของ กสท.)



ภารกิจการแก้ไขปัญหาโภชนาอาหาร ยา และ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในกิจการกระจายเสียงและ กิจการโทรทัศน์





☐ NBTC Public Forum หัวข้อแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในโฆษณาวิทยุและโทรทัศน์ยุค กสทช

☐ ประชุมกับไทยคม หาแนวทางระงับโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายโอ้อวดเกินจริง ครั้งที่ ๑

☐ ทหารู้กับไอซีที ครั้งที่ ๑

☐ ประสานไทยคมแจ้งสถานีดาวเทียม

☐ MOU ๔ หน่วยงาน กำกับดูแลโฆษณาอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย

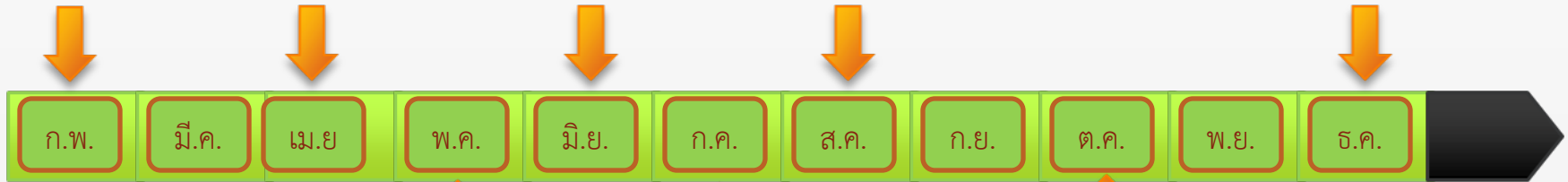


☐ ประชุมกับไอซีที ครั้งที่ ๒

☐ ไทยคมส่งหนังสือแจ้งโทรทัศน์ดาวเทียม

☐ สัมมนาผู้ประกอบการด้านสื่อ เรื่อง การกำกับดูแลโฆษณาอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดก.ม.

☐ ร่วมกับเครือข่ายจัดเวทีของเครือข่ายผู้บริโภค ๙ เวที



☐ ประชุมร่วม ภาควิชาเครือข่ายหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ครั้งที่ ๑

☐ ประสาน ICT แจ้ง บริษัทไทยคม ดำเนินการแก้ปัญหา



☐ เวทีสมัชชาระดับชาติของผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ครั้งที่ ๑

☐ MOU กับ ม.ราชภัฏนครศรีธรรมราช “การสร้างเครือข่ายร้องเรียนการโฆษณาอาหาร ยา ผิด กม.”

การแก้ไขปัญหาโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิด กม. ปี ๒๕๕๕

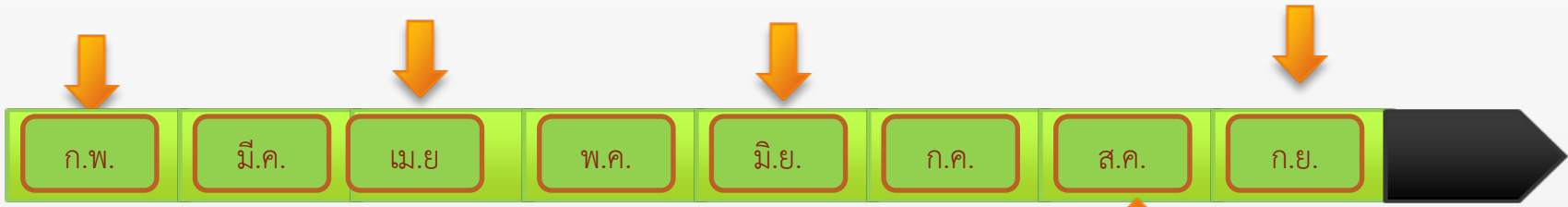
☐ กสท.พิจารณาแนวทางการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตการประกอบกิจการโทรทัศน์เกี่ยวกับการออกอากาศรายการหรือโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับอนุญาตโฆษณาตาม กม.

☐ MOU ๑๐ หน่วยงาน ร่วมกันจัดการปัญหาโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับอนุญาตโฆษณาตาม กม.

☐ ประชุมเชิงปฏิบัติการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ครั้งที่ ๒



☐ เจ้าหน้าที่ กสทช. อย. และ ตำรวจ บก.ปคบ. จึงนำกำลังเข้าจับกุมวิทยุ F.M. ๙๕.๔๐ อ.ไชยวาน จ.อุดรธานี โฆษณาขายยาปลอม



☐ เจ้าหน้าที่ อย. กสทช. และตำรวจ บก.ปคบ. จึงนำกำลังเข้าจับกุมวิทยุชุมชน บ้านเฮาเรดิโอ ย่านจรัลสนิทวงศ์

☐ จัดอบรม เรื่องการกำกับดูแลโฆษณาอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพพำ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้ความรู้ด้านกฎหมายการโฆษณา ยา อาหาร



การแก้ไขปัญหาโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิด กม. ปี ๒๕๕๖

ข่าวการแก้ไขปัญหาโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

กสทช.คุมโฆษณาเกินจริงบนทีวีดาวเทียม

เช่น เอ็มโอยู กับอีก 3 หน่วยงาน ทาง สำนักงาน กสทช. ได้ส่งหนังสือขอความ 6 มิ.ย. กำกับดูแลโฆษณาอาหาร ยาผิด ร่วมมือระงับการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์ กฎหมายในทีวีดาวเทียม ตั้งคณะกรรมการ เอมโซมเจนิฟูด ชันคลารา และเกร็กกู ไปยัง ประเมินผลทุก 3-6 เดือน ยื่นส่งหนังสือ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ถึง "ไอซีที" ให้ประสานดาวเทียมไทยคมให้ (ไอซีที) เพื่อประสานไปยัง บริษัท ไทยคม ระงับโฆษณาอาหารเสริมเข้าข่ายผิดกฎหมาย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้เช่าช่องสัญญาณ 3 ยี่ห้อดัง สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม ให้ระงับการออกอา

อย.ผนึกกสทช. จับวิทยุชุมชน โฆษณาเกินจริง

กสทช. ผสาน อย. พร้อมตำรวจ บุกทำลายวิทยุชุมชนเถื่อน

กสทช.เอาจริง สั่งฟันโฆษณา ทีวีดาวเทียม

Conflict

กสทช. แจ้ง ไทยคม ระงับโฆษณา เวอร์

สัญญา กลางณรงค์ กรรมการ กสทช. เปิดเผยว่า ในวันที่ 6 มิถุนายนนี้ สำนักงาน กสทช. จะลงนามMOU ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ใบอนุญาตประกอบกิจการ

กสทช.ขู่ฟัน 8 ช่องทีวีดาวเทียม

- พบโอ้อวดสรรพคุณยาเกินจริง
- ไม่มีใบอนุญาตโฆษณาจากอย.

รายการโทรทัศน์ดาวเทียมที่โฆษณาอาหาร ยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดต่อกฎหมาย เช่นกันที่ อย.ตรวจพบและได้แจ้งข้อมูล มายัง กสทช. ซึ่งเมื่อ 25 ช่องดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการขอรับใบอนุญาต กสทช.ก็

เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
พ.ศ.๒๕๕๕ - ๒๕๕๖



สถิติเรื่องร้องเรียน

๑๕ กุมภาพันธ์ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๕

ประเภทบริการ	ข้อร้องเรียน	ยุติ (เฉพาะเรื่องร้องเรียน)		อยู่ระหว่างดำเนินการ	
		จำนวน	%	จำนวน	%
True Visions	๒๖๙	๒๔๘	๙๑.๑๒	๒๑	๗.๘๑
โทรศัพท์ศันดาวเทียม	๖๕	๕๙	๙๐.๗๗	๖	๙.๒๓
ฟรีทีวี	๓๐	๒๙	๙๖.๖๗	๑	๓.๓๓
เคเบิลทีวี	๑๒	๙	๗๕	๓	๒๕.๐๐
สถานีวิทยุ	๖	๕	๘๓.๓๓	๑	๑๖.๖๗
สถานีวิทยุชุมชน	๖๘	๕๙	๘๖.๗๖	๙	๑๓.๒๔
อื่นๆ	๒	๒	๑๐๐	๐	๐
รวม	๔๕๒	๔๑๑	๙๐.๙๓	๔๑	๙.๐๗

สถิติเรื่องร้องเรียน “โทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก” (๑ มกราคม – ๑๕ กันยายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่องร้องเรียน	บริษัท ทู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	บริษัท จีเอ็มเอ็ม แชนท จำกัด	บริษัท ซีทีเอช จำกัด (มหาชน)
ด้านการให้บริการด้านอุปกรณ์และสัญญาณโทรทัศน์ เช่น อุปกรณ์ใช้ไม่ได้ ไม่มาซ่อม มีค่าใช้จ่ายในการซ่อม ฯลฯ	๘ เรื่อง	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง
ด้านโปรโมชั่น (แพ็คเกจ) และช่องรายการ เช่น เรื่อง Golf Channel การปรับแพ็คเกจโดยไม่แจ้ง ฯลฯ	๗ เรื่อง	๑ เรื่อง	-
ด้านการเรียกเก็บเงินค่าบริการ เช่น ทวงหนี้แบบข่มขู่ ดูไม่ได้แต่ เก็บค่าบริการ ฯลฯ	๑๖ เรื่อง	-	-
ด้านการค้างคืนเงินประกันอุปกรณ์ เช่น เรียกคืนอุปกรณ์เร็วแต่ คืนเงินประกันช้า ฯลฯ	๙ เรื่อง	-	-
ด้านการประกอบกิจการที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค	-	๑ เรื่อง	-
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๔๔ เรื่อง)	๔๐ เรื่อง	๓ เรื่อง	๑ เรื่อง

หมายเหตุ – เรื่องร้องเรียนทั้งหมดมีจำนวน ๗๔ เรื่อง ดังนั้น เรื่องร้องเรียนกิจการโทรทัศน์ระบบบอกรับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๕ ของเรื่องทั้งหมด เรื่องอื่นๆ เช่น การรบกวนคลื่นความถี่วิทยุ การโฆษณาอาหารและยา และประเด็นทางเทคนิคของกล่องรับสัญญาณ (ไม่มีสัญญาณ) ฯลฯ

สถิติเรื่องร้องเรียน “วิทย์ชุมชนและโทรทัศน์ระบบไม่บอกรับสมาชิก”

๑ มกราคม – ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖

ประเภทเรื่องร้องเรียน	วิทย์ชุมชน	สถานีโทรทัศน์ดาวเทียม	ฟรีทีวี
ด้านการให้บริการด้านอุปกรณ์และสัญญาณ เช่น อุปกรณ์ใช้งานไม่ได้ สัญญาณหาย คลื่นรบกวน เป็นต้น	-	๕ เรื่อง	-
ด้านโปรโมชั่น เช่น เปลี่ยนช่องรายการโดยไม่แจ้ง มีค่าใช้จ่ายเพิ่มในการรับชม เป็นต้น	-	๓ เรื่อง	-
ด้านสิทธิในการประกอบกิจการ	๖ เรื่อง	-	-
ด้านการโฆษณา เช่น ผลิตภัณ์อาหารและยาที่อวดอ้างสรรพคุณเกินจริง ออกอากาศเกินระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น	๔ เรื่อง	๑ เรื่อง	๑ เรื่อง
จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ๒๐ เรื่อง	๑๐ เรื่อง	๙ เรื่อง	๑ เรื่อง

หมายเหตุ-เรื่องร้องเรียนทั้งหมด จำนวน ๗๔ เรื่อง ดังนั้น เรื่องร้องเรียนกิจการวิทย์ชุมชนและโทรทัศน์ระบบไม่บอกรับสมาชิก คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๒ ของเรื่องทั้งหมด

-มีเรื่องร้องเรียน ๑๐ เรื่อง มีองค์ประกอบเรื่องร้องเรียนไม่ครบ



ตัวอย่างรายละเอียดการร้องเรียนของผู้บริโภค

๑. True vision เป็นเรื่องบริการ/สัญญาไม่เป็นธรรม

- ปรับเปลี่ยนช่องสัญญาณโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
- ส่งสัญญาณไม่ชัด
- ไม่สามารถยกเลิกสัญญาก่อนกำหนดได้
- การคืนเงินประกันอุปกรณ์ล่าช้า
- การเรียกเก็บค่าบริการนอกเหนือจากสัญญาที่ระบุไว้
- กล่องรับสัญญาณไม่ได้คุณภาพ



ตัวอย่างรายละเอียดการร้องเรียนของผู้บริโภค (ต่อ)

๒. GMM ด้านบริการ (ไม่เป็นไปตามที่โฆษณาที่ดูฟรีทุกช่อง)
๓. IPM ด้านบริการ (ส่งสัญญาณภาพไม่ชัดเจน)
๔. DTV ไม่สามารถรับชม Free TV ได้ / ปรับเปลี่ยนช่องรายการโดยไม่แจ้งล่วงหน้า
๕. โพลีเทเลคอม ด้านบริการ (สัญญาณภาพไม่ชัดเจน)
- ๖ ไฮเทคเคเบิล ด้านบริการ (สัญญาณภาพไม่ชัดเจน)
๗. โทรทัศน์ดาวเทียมอื่นๆ (ไม่ระบุ) มีโฆษณาอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ไม่ได้รับอนุญาต

