

# การคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

แนวปฏิบัติ เรื่อง การรับและพิจารณา  
เรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต  
ประกอบกิจการโทรทัศน์ในระบบดิจิทัล  
ประเภทบริการทางธุรกิจระดับชาติ

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ดังนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์การรับและพิจารณา

เรื่องร้องเรียน

- มีกระบวนการที่ชัดเจน สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

- ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่เกิน

๓๐ วัน นับแต่วันได้รับคำร้องเรียน

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดให้มีกลไกการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน  
เป็นการเฉพาะขึ้น

- แยกออกจากหน่วยงานตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป  
เพื่อทำหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ
- จัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

แจ้งกระบวนการและช่องทางการรับและพิจารณา  
เรื่องร้องเรียนต่อสาธารณะ ด้วยช่องทางที่เหมาะสมและ  
ทั่วถึง

(เช่น สปอต / เว็บไซต์ / แผ่นพับ / ฯลฯ)

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

- ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

นับแต่วันที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่แจ้งสิทธิในการร้องเรียนต่อ กสทช.  
ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการพิจารณาหรือผลการ  
แก้ไขเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต หรือผู้รับใบอนุญาต  
เพิกเฉยไม่ดำเนินการใด ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่มีการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน  
ให้ผู้ร้องเรียนมีสิทธิให้ทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียน  
ไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้



# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว ให้ผู้รับ  
ใบอนุญาตดำเนินการปรับปรุงหรือกำหนดมาตรการ  
เพื่อมิให้เกิดเรื่องร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำอีก

# การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๓ ให้ผู้รับใบอนุญาต จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) จัดทำการบันทึกข้อมูลการร้องเรียน การเจรจา และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนรายกรณี

- จัดทำรายงานสรุปข้อมูลการร้องเรียน รวมทั้งผลการ

แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอต่อ กสท. ทุกหกเดือน

ให้มี ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน

## การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๒) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยเก้าสิบวันนับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

การจัดให้มีบริการสำหรับคนพิการ

# การเข้าถึง

## พื้นที่

- ความห่างไกล
- ความหลากหลายของกิจการฯ ในแต่ละพื้นที่

## ข้อจำกัดทาง กายภาพ

- ความพิการ: การเห็น / การได้ยินและการสื่อสาร
- ภาษา

## ความรู้

- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสาร
- ความรู้เท่าทัน

## เศรษฐกิจ

- การมีอยู่ มีพของอุปกรณ์ / เครื่องรับ
- ราคาของอุปกรณ์ / เครื่องรับ

# เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง ข้อมูลข่าวสาร (Assistive Technology)

## เทคโนโลยี

๑. บริการคำบรรยายเป็นเสียง / เสียงบรรยายภาพ (Audio Description)
๒. บริการคำบรรยายเป็นอักษรวิ้ง / คำบรรยายแทนเสียง (Caption)
๓. การบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีล่ามภาษามือ (Sign Language )

# เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)

## เสียงบรรยายภาพ (Audio Description)

คือ เสียงบรรยายที่เพิ่มเติมเข้าไปเพื่อบรรยายรายละเอียดที่สำคัญของภาพ ซึ่งอาจไม่เข้าใจได้ด้วยบทบรรยายเดิมเท่านั้น โดยจะเพิ่มการบรรยายด้วยเสียงในช่วงที่ไม่มีการสนทนา เช่น การแสดงออกเกี่ยวกับหน้า การเคลื่อนย้ายวัตถุ ลักษณะบรรยากาศล้อมรอบ



*EW* **Behind-the-scenes DVD** has a breathtaking experience to this movie's chaotic love story from the music and stylized to the imagination of visionary director Baz Luhrmann (Moulin Rouge's director). Working performers from stars Nicole Kidman and Ewan McGregor feel this exciting romantic journey set to and around a lushly ornate night club. Delectable and romantic entertainment. The DVD goes with a contemporary, startlingly vivid look that makes it worth a trip to experience you won't forget!

### BEHIND THE SCENES

**DISC ONE**

- 1) Production Commentary with Baz Luhrmann, Andrew Ainsworth and John Whigham
- 2) Behind-the-scenes with Baz Luhrmann and John Whigham
- 3) Behind the Baz: Video Gallery: Behind-the-scenes photos that take you through a behind-the-scenes, behind-the-scenes look at Moulin Rouge!

**DISC TWO**

- 1) The Baz Luhrmann Interview: Baz on the full scale of the production and how he brought his vision to life
- 2) Baz Luhrmann: Behind-the-scenes look at the making of the film
- 3) Behind the scenes: Behind-the-scenes photos that take you through a behind-the-scenes, behind-the-scenes look at Moulin Rouge!

**MOVIE FEATURES**

Language	Subtitles
English (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
French (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
Spanish (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
Italian (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
German (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
Japanese (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
Chinese (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)
Arabic (Dolby Digital 5.1)	English (Dolby Digital 5.1)

UNRATED

15

5 036016 058372

**MOULIN ROUGE**

NICOLE KIDMAN EWAN MCGREGOR  
DUSTY BRADY FREDRICK JOYNT

**15**

"Gorgeous! Spectacular!  
This movie has got to be your player!"



# เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)



Original

<http://www.youtube.com/watch?v=4qCbiCxBd2M&feature=share>



AD

<http://www.youtube.com/watch?v=cQXD6jkv4hQ>

# เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)

## คำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption)

คือ ข้อความที่บรรยายในช่วงเวลาเดียวกับเสียงบรรยายซึ่งเป็นเสียง บทสนทนาและเสียงอื่นเพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาสื่อ นั้น ได้แก่ คำบรรยายบทสนทนา และคำบรรยายเสียงประกอบอื่น เช่น ดนตรี เสียงหัวเราะ ฯลฯ โดยคำบรรยายแทนเสียงจะต้องชัดเจนและ ไม่กีดขวางการมองเห็นภาพ และผู้ใช้สามารถเปิด/ปิดคำบรรยาย แทนเสียงได้



<http://www.youtube.com/watch?v=zzfCVBSsvqA>

# เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวกฯ (Assistive Technology)

## การบรรยายโดยใช้ภาษามือ (Sign Language)

คือ การใช้ภาษามือในช่วงเวลาประสานระหว่างเวลากับข้อมูลเสียง ซึ่งเป็นเสียงบทสนทนาและเสียงอื่น เพื่อให้เข้าใจถึงเนื้อหาสื่อ นั้น ได้แก่ คำบรรยายบทสนทนา และคำบรรยายเสียงประกอบอื่น เช่น ดนตรี เสียงหัวเราะ ฯลฯ คำบรรยายแทนเสียงจะต้องชัดเจนและไม่กีดขวางการมองเห็นภาพ



แต่ความลำบากก็ไม่ได้ทำให้ทีมงานท้อถอยและยังมีเป้าหมายที่จะให้



การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค  
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

# การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

มาตรา 31 พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553

- ในกรณีที่ผู้ประกอบการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ หรือกิจการโทรคมนาคม ดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยอาศัยการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ำกำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้





# การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ





## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

(๑) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาผลิตภัณฑ์  
สุขภาพที่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายเกี่ยวกับ  
ผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยว่าเป็น  
การดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๒) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาที่มีเนื้อหาสาระ  
ในลักษณะเป็นการจูงใจให้ผู้บริโภคเลือกใช้บริการหรือ  
สินค้า โดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดใน  
สาระสำคัญเกี่ยวกับบริการหรือสินค้านั้น หรือโดยการใช้  
หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือข้อมูลอันไม่เป็น  
ความจริงหรือเกินความจริง

## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๗) กระทำการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการให้บริการ หรือระงับหรือหยุดการให้บริการ โดยไม่แจ้งให้ผู้บริโภคทราบเป็นการล่วงหน้า โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร

## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๘) การออกอากาศรายการโดยมีการโฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดหรือบ่อยครั้งที่  
เป็นผลให้ผู้บริโภครับชมรายการอย่างไม่ต่อเนื่อง

- ไม่เกินชั่วโมงละสิบสองนาที่ครึ่ง โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละสิบนาที่
- อยู่ระหว่างเสนอวิธีการคำนวณ

## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๙) การออกอากาศรายการในลักษณะที่จัดให้มีข้อความหรือข้อมูล ซึ่งมีขนาดพื้นที่รวมกันเกินหนึ่งในแปดของขนาดพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์ อันเป็นการรบกวนการรับชมรายการของผู้บริโภคโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๑๐) การออกอากาศรายการหรือการโฆษณาโดยใช้วิธีการเพิ่มเสียงดัง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ซึ่งมีผลกระทบต่อผู้บริโภคในลักษณะเป็นการบังคับให้รับข้อมูลข่าวสาร รายการ หรือการโฆษณานั้น หรือเป็นมลพิษทางเสียง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

## การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๑๑) การออกอากาศรายการในลักษณะเชิญชวนให้ผู้บริโภคส่งข้อความหรือเน้นย้ำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

# การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

(๑๒) กรณีอื่นใดตามที่คณะกรรมการเห็นสมควร

- การให้ปรากฏภาพประกอบบนแถบแสดงข้อมูลขณะเปลี่ยนช่องรายการโทรทัศน์ ในลักษณะเป็นการบังคับให้ผู้ชมต้องรับข้อมูลที่น่าเสนอโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และภาพประกอบดังกล่าวได้บดบังพื้นที่หน้าจอโทรทัศน์บางส่วน อันเป็นการขัดขวางการรับชมรายการอย่างปกติทั่วไปที่ผู้บริโภคพึงคาดหวังได้จากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการโดยทั่วไปพึงกระทำในการให้บริการ โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร



# การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคฯ

## การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

- พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510
- พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2519
- พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติเรื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
- พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533
- ประกาศ อย. เรื่อง หลักเกณฑ์การโฆษณาเครื่องดื่มที่ผสมกาเฟอีน (พ.ศ. 2555)
- ฯลฯ



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (รส.)  
เลขที่ 87 ซอยพหลโยธิน 8 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 02 271 0151-60 ต่อ 481, 482 โทรสาร 454

[bcp.nbt.go.th](http://bcp.nbt.go.th) หรือ [www.facebook.com/con.rights](http://www.facebook.com/con.rights)

E-mail : [consumerrights.bc@nbt.go.th](mailto:consumerrights.bc@nbt.go.th)

