

คู่มือการคุ้มครองผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและ
กิจการโทรทัศน์



จัดทำโดย สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง
ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
สำนักงาน กสทช.



คำนำ



ปัจจุบันสื่อมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของคนในสังคมความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ทุกคนเข้าถึงสื่อได้ง่าย มีข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายเป็นประโยชน์ซึ่ง ผลของความก้าวหน้าของเทคโนโลยียังส่งผลต่อการสร้างค่านิยมและพฤติกรรมทั้งเชิงบวกและเชิงลบให้กับประชาชน รวมถึงสื่อทางด้านบริการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ทั้งสื่อดีและสื่อที่เอาเปรียบหลอกลวง ซึ่งมีปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสื่อที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นสื่อที่ลวงละเมิดสื่อที่ทำร้ายหลอกลวง สื่อที่บิดเบือนข้อเท็จจริงสื่อที่สร้างความเกลียดชัง การรู้เท่าทันสื่อ และการใช้เทคโนโลยีอย่างเข้าใจ และถูกต้องรวมถึงการเสพสื่ออย่างมีวิจารณญาณจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ แต่ในขณะเดียวกันสื่อก็เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการขับเคลื่อนทางสังคม วัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงความคิด การทำให้ผู้คนมีส่วนร่วม หรือการพฤติกรรมของผู้อื่นได้

ดังนั้น แนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ฉบับนี้ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ประชาชนผู้บริโภคและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการรู้จักสิทธิและรู้จักสื่อ เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค และการเป็นผู้รับสื่อและผู้ใช้อุปกรณ์การกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้อย่างเหมาะสมและรู้เท่าทันด้วย รวมทั้งขยายผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสังคมที่มีสื่อเป็นองค์ประกอบและส่งเสริมการขับเคลื่อนให้ระบบสื่อมีความรับผิดชอบ ต่อผู้บริโภคสื่อสร้างความเข้มแข็งยั่งยืนให้สังคมต่อไป โดยได้รวบรวมข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสิทธิต่าง ๆ ทั้งด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจ การได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์หลากหลาย การได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อที่เหมาะสม การได้รับความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้รับความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากสื่อ การได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็วและเป็นธรรม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. โดยสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนผู้บริโภคสื่อจะได้รับประโยชน์จากแนวทางฉบับนี้ตามสมควร

สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง
ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและ
โทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.

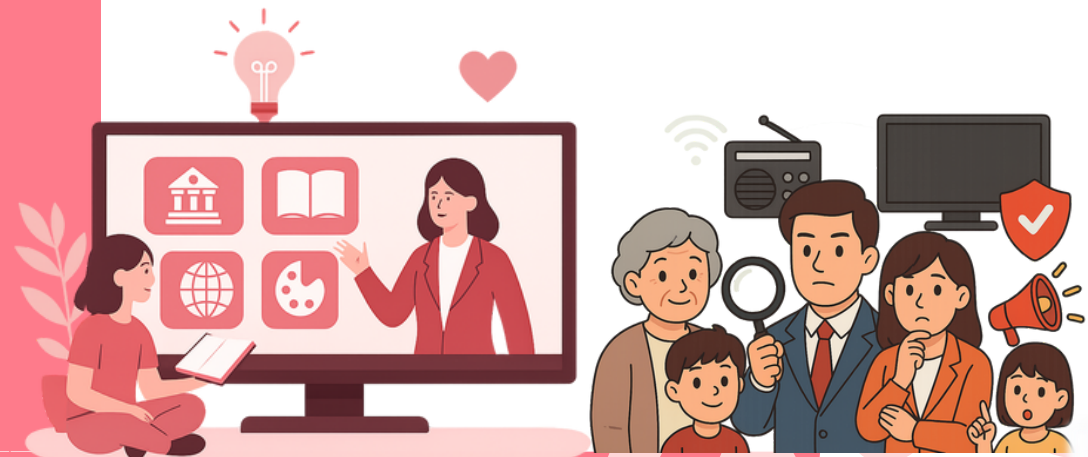
สารบัญ

เรื่องทั่วไป

- อำนาจหน้าที่ของ กสทช.
- อำนาจหน้าที่ของ สำนักงาน กสทช.
- บริการต่างๆ ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- ประเภทของใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์
- รายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์
- การหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 20-25

- บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช.
ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- กรอบการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.
- การดำเนินการในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.





สิทธิของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ 26-31

- สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เป็นจริง และปลอดภัยจากการนำเสนอผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์
- สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการในกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก
- สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์หลากหลาย
- สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในการเข้าถึงสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ไม่เหมาะสม
- สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค
- สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- สิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึง
- สิทธิในการร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- สิทธิในการยกเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก

การแจ้งเบาะแสการแจ้งปัญหาหรือการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ 32-39

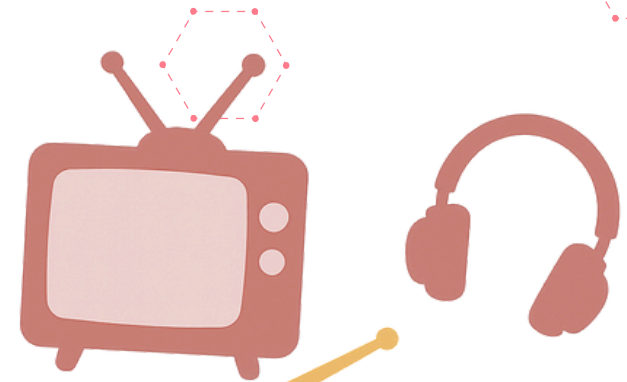
- เมื่อผู้ใช้บริการพบข้อมูลที่น่าสงสัยผิดกฎหมายหรือพบปัญหาจากการให้บริการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์สามารถแจ้งข้อมูลหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการแจ้งเบาะแส การแจ้งปัญหาหรือการร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง
- ช่องทางการสืบค้นข้อมูลการอนุญาตผลิตภัณฑ์จาก อย.
- ช่องทางการเผยแพร่/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช.
- ช่องทางการร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.



ภาคผนวก

40-60

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- ตัวอย่างลักษณะการให้บริการที่สามารถร้องเรียนได้ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
- ตัวอย่างเนื้อหารายการที่ห้ามออกอากาศ
- หน่วยงานที่สามารถส่งข้อมูลหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียน
- แบบบันทึกการร้องเรียน
- แบบบันทึกการแผ่รังสีการออกอากาศของสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ เพื่อประกอบการร้องเรียน





บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช.



พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1) จัดทำแผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ ตารางกำหนดคลื่นความถี่แห่งชาติ แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม แผนความถี่วิทยุ แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และแผนเลขหมายโทรคมนาคม และดำเนินการให้เป็นไปตามแผนดังกล่าว แต่แผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

2) กำหนดการจัดสรรคลื่นความถี่ระหว่างคลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม และกิจการโทรคมนาคม

3) กำหนดลักษณะและประเภทของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

4) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่และเครื่องวิทยุคมนาคม ในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม หรือในกิจการวิทยุคมนาคมและกำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

5) กำหนดหลักเกณฑ์การใช้คลื่นความถี่ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปราศจากการรบกวนซึ่งกันและกัน ทั้งในกิจการประเภทเดียวกันและระหว่างกิจการแต่ละประเภท

6) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นธรรมและกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาตเงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

7) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการใช้เลขหมายโทรคมนาคม และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข หรือค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

8) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการใช้หรือเชื่อมต่อ และหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดอัตราค่าใช้หรือค่าเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งในกิจการประเภทเดียวกัน และระหว่างกิจการแต่ละประเภทให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้ลงทุน หรือระหว่างผู้ให้บริการโทรคมนาคม โดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

9) กำหนดโครงสร้างอัตราค่าธรรมเนียมและโครงสร้างอัตราค่าบริการในกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมให้เป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญ

10) กำหนดมาตรฐานและลักษณะพึงประสงค์ทางด้านเทคนิคในการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และในกิจการวิทยุคมนาคม

11) กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันมิให้มีการกระทำความผิดเป็นการผูกขาดหรือก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขันในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

12) กำหนดมาตรการให้มีการกระจายบริการด้านโทรคมนาคมให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันตามมาตรา 50

13) เรียกคืนคลื่นความถี่ที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ หรือใช้ประโยชน์ไม่คุ้มค่าหรือนำมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่ายิ่งขึ้นตามที่กำหนดไว้ในแผนซึ่งจัดทำขึ้นตาม 1 จากผู้ที่ได้รับอนุญาตเพื่อนำมาจัดสรรใหม่ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ กสทช. กำหนด โดยเงื่อนไขดังกล่าวต้องกำหนดวิธีการทดแทน ชดใช้ หรือจ่ายค่าตอบแทนสำหรับผู้ที่ถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ โดยให้คำนึงถึงสิทธิของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการถูกเรียกคืนคลื่นความถี่ในแต่ละกรณีด้วย

14) คุ่มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

15) ดำเนินการในฐานะหน่วยงานอำนาจการของรัฐที่มีอำนาจในการบริหารกิจการสื่อสารระหว่างประเทศกับสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือกับองค์กรระหว่างประเทศอื่น รัฐบาลและหน่วยงานต่างประเทศ ตามที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของ กสทช. หรือตามที่รัฐบาลมอบหมาย รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินการของรัฐเพื่อให้มีดาวเทียมหรือให้ได้มาซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมและประสานงานเกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามแผนซึ่งจัดทำตาม 1. และนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

16) ดำเนินการให้ได้มาและรักษาไว้ซึ่งสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติ และดำเนินการให้มีการใช้สิทธิดังกล่าวเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประเทศชาติและประชาชน ในกรณีที่มีการรักษาสีติดดังกล่าวก่อให้เกิดภาระแก่รัฐเกินประโยชน์ที่จะได้รับ กสทช. อาจสละสิทธิดังกล่าวได้ตามที่กำหนดในแผนการบริหาร สิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และให้รายงานคณะกรรมการร่วมทั้งประกาศเหตุผล โดยละเอียดให้ประชาชนทราบในการดำเนินการให้มีการใช้สิทธิในการเข้าใช้ วงโคจรดาวเทียมดังกล่าวให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การอนุญาตค่าธรรมเนียมและการยกเว้นค่าธรรมเนียมการอนุญาต รวมถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้ขอรับอนุญาตหรือผู้รับอนุญาตแล้วแต่กรณีจะต้องรับภาระโดยค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าวเมื่อหักค่าใช้จ่ายในการอนุญาตแล้วเหลือเท่าใดให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

17) พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการตามพระราชบัญญัตินี้ โดยใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมต่างชาติ และกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการอนุญาต เงื่อนไข และค่าธรรมเนียมการอนุญาตดังกล่าว

- 18) วินิจฉัยและแก้ไขปัญหาการใช้คลื่นความถี่ที่มีการรบกวนซึ่งกันและกัน
- 19) ติดตามตรวจสอบและให้คำปรึกษาแนะนำการประกอบกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- 20) กำหนดลักษณะการควบรวม การครองสิทธิข้ามสื่อ หรือการครอบงำกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ ระหว่างสื่อมวลชนด้วยกันเองหรือโดยบุคคลอื่นใดซึ่งจะมีผลเป็นการขัดขวางเสรีภาพในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารหรือปิดกั้นการได้รับข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายของประชาชน
- 21) ส่งเสริมการรวมกลุ่มของผู้รับใบอนุญาต ผู้ผลิตรายการ และผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อสารมวลชนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นองค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางจริยธรรมของการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพและการควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพกันเองภายใต้มาตรฐานทางจริยธรรม
- 22) ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา 58
- 23) อนุมัติงบประมาณรายจ่ายของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งเงินที่จะจัดสรรเข้ากองทุนตามมาตรา 52
- 24) พิจารณาและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการจัดสรรเงินกองทุนตามที่คณะกรรมการบริหารกองทุนเสนอตามมาตรา 55
- 25) ให้ข้อมูลและร่วมดำเนินการในการเจรจาหรือทำความตกลงระหว่างรัฐบาลแห่งราชอาณาจักรไทยกับรัฐบาลต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริหารคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม หรือกิจการอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 26) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กสทช. และผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตจาก กสทช. ทั้งนี้ในส่วนที่เกี่ยวกับดิจิทัลตามที่สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติร้องขอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และจัดทำนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- 27) เสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อให้มีกฎหมายหรือแก้ไขปรับปรุงหรือยกเลิกกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรคลื่นความถี่และการดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับคลื่นความถี่กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- 28) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.
- 29) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น



อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ไว้ดังนี้

- 1) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.
- 2) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ใช้งบประมาณไปแล้วและมีได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน
- 3) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่
- 4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- 5) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- 6) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน
- 7) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. มอบหมาย





บริการต่างๆ ในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

การทดลองออกอากาศ คือ การทดลองออกอากาศวิทยุกระจายเสียง ซึ่งให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะหรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ โดยผ่านคลื่นความถี่ในระบบเอฟเอ็ม

การให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ คือ การประกอบกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ เพื่อให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะ หรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชมหรือรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ ไม่ว่าจะส่งโดยผ่านระบบคลื่นความถี่ ระบบสาย ระบบแสง ระบบแม่เหล็กไฟฟ้า หรือระบบอื่นระบบใดระบบหนึ่ง หรือหลายระบบรวมกัน หรือการให้บริการอื่นทำนองเดียวกันที่ กสทช. กำหนดให้เป็นกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

การให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ คือ การให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะ หรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชม หรือรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ ซึ่งต้องขอรับจัดสรรคลื่นความถี่ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

การให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ คือ การให้บริการส่งข่าวสารสาธารณะ หรือรายการไปยังเครื่องรับที่สามารถรับชม หรือรับฟังการให้บริการนั้นๆ ได้ ซึ่งไม่ต้องขอรับจัดสรรคลื่นความถี่ตามกฎหมายว่าด้วยองค์การจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

การให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์เป็นการทั่วไป คือ การให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่ผู้ใช้บริการสามารถรับชมได้เป็นการทั่วไปโดยไม่กำหนดเงื่อนไขในการได้รับบริการทั้งหมด

ผู้รับใบอนุญาต คือ ผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

บริการบอกรับสมาชิก คือ บริการโทรทัศน์หรือกระจายเสียงที่ผู้ใช้บริการประสงค์จะรับบริการดังกล่าวตามเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการกำหนด โดยผู้ให้บริการไม่ประสงค์จะให้บริการเป็นการทั่วไปซึ่งจะมีค่าบริการหรือไม่ก็ตาม

กิจการบริการสาธารณะ คือ บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการสาธารณะ

กิจการบริการชุมชน คือ บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อบริการสาธารณะ แต่ต้องเป็นประโยชน์ตามความต้องการของชุมชน หรือท้องถิ่นที่ได้รับบริการ

กิจการบริการธุรกิจ คือ บริการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรในทางธุรกิจ

การให้บริการโครงข่ายกิจการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ คือ การให้บริการระบบเชื่อมโยงของกลุ่มเครื่องส่งหรือถ่ายทอดสัญญาณเสียงหรือภาพที่ใช้ในการส่งข่าวสารสาธารณะหรือรายการจากสถานีไปยังเครื่องรับไม่ว่าจะโดยสื่อตัวนำที่เป็นสายคลื่นความถี่ แสงคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือสื่อตัวนำใด



สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ คือ โครงสร้างพื้นฐานหรือสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อการให้บริการกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ไม่ว่าจะเป็นที่ดิน อาคาร สิ่งปลูกสร้าง เสา ระบบสาย สายอากาศ ท่อ หรือสิ่งอื่นใดตามที่คณะกรรมการกำหนด

ผังรายการ คือ ข้อมูลแสดงวันและเวลาออกอากาศรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์

รายการ คือ เนื้อหาที่ผลิตขึ้นเพื่อให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ที่มีโฆษณาโดยผลิตขึ้นเองหรือจัดหาจากผู้อื่นผลิต

โฆษณา คือ โฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค และการกระทำไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ให้ประชาชนได้เห็นหรือรับทราบสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อประโยชน์ในการ แสวงหากำไรในทางธุรกิจ โดยให้หมายความรวมถึงการโฆษณาหลักเกณฑ์ว่าด้วยการกำกับดูแลการโฆษณาที่คณะกรรมการกำหนด



ประเภทของใบอนุญาตประกอบกิจการ กระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

การประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) การประกอบกิจการที่ใช้คลื่นความถี่ และ 2) การประกอบกิจการที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ และในการให้บริการผู้ประกอบการที่ใช้คลื่นความถี่ต้องได้รับอนุญาตทั้งในส่วนของการใช้คลื่นความถี่และการประกอบกิจการโดยกลุ่มที่ไม่ใช้คลื่นความถี่จะต้องได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเท่านั้น

1) การอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดไว้ว่าผู้ใดประสงค์จะใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ต้องได้รับอนุญาตตามที่พระราชบัญญัติ กำหนด โดยให้อำนาจแก่ กสทช. ในการออกหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การกำหนด การยื่นคำขออนุญาต และการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียง หรือกิจการโทรทัศน์

2) การอนุญาตให้ประกอบกิจการ พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 มาตรา 27 (3) กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่กำหนดลักษณะและประเภท ของกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และมาตรา 27 (24) ให้ กสทช. ออก ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่ง อันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ซึ่ง กสทช. ได้ใช้อำนาจออก ประกาศกำหนดลักษณะของการประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

3) ประเภทการอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจ



1. กิจการบริการสาธารณะ	2. กิจการบริการชุมชน	3. กิจการบริการธุรกิจ
ประเภทที่ 1 มีวัตถุประสงค์ เพื่อส่งเสริมความรู้ การศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ สิ่งแวดล้อม การเกษตร และการส่งเสริมอาชีพอื่นๆ สุขภาพ อนามัย กีฬา การส่งเสริม คุณภาพชีวิตของประชาชน	มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกับการประกอบกิจการบริการ สาธารณะ แต่ต้องเป็น ประโยชน์ตามความ ต้องการของชุมชน หรือ ท้องถิ่นที่รับบริการ	1. บริการระดับชาติ มีพื้นที่ให้บริการ ครอบคลุมทุกภาค ของประเทศ
ประเภทที่ 2 มีวัตถุประสงค์ เพื่อความมั่นคงของรัฐหรือ ความปลอดภัยสาธารณะ		2.บริการระดับภูมิภาค มีพื้นที่ให้บริการ ในกลุ่มจังหวัด
ประเภทที่ 3 มีวัตถุประสงค์ เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสาร หรือ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจอันดี ระหว่างรัฐบาลกับประชาชน และรัฐสภา กับประชาชน หรือเผยแพร่และให้การศึกษา แก่ประชาชนเกี่ยวกับการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข หรือบริการ ข้อมูลอันเป็น ประโยชน์สาธารณะแก่คนพิการ คนด้อยโอกาส หรือกลุ่มความ สนใจที่มีกิจกรรม เพื่อประโยชน์ สาธารณะหรือบริการข้อมูลข่าวสาร อันเป็นประโยชน์สาธารณะอื่น		3.บริการระดับท้องถิ่น มีพื้นที่ให้บริการ ในจังหวัด



รายการของกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

1. กิจการกระจายเสียง

ผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. จะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการเพื่อให้บริการตามแต่ละประเภทกิจการที่มีรายการทั้งข่าวสาร สารและบันเทิง โดยกิจการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจจะต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจนการออกอากาศรายการ ดังนี้

• **สัดส่วนรายการ** ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงแต่ละประเภทต้องจัดผังรายการให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหรือชุมชนดังนี้

- (1) กิจการบริการสาธารณะ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- (2) กิจการบริการชุมชน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- (3) กิจการทางธุรกิจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

ทั้งนี้ รายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หมายถึงรายการข่าวสาร รายการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม การให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

• **ผังรายการ** ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับอนุญาตแต่ละประเภท และต้องเสนอผังรายการให้ กสทช. เห็นชอบอย่างน้อย 15 วัน ก่อนวันเริ่มออกอากาศ

• **การออกอากาศในกรณีที่มีภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน** ต้องออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยให้ประชาชนทราบเมื่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐร้องขอ

• **การบันทึกรายการที่ได้ให้บริการหรือแพร่กระจายเสียงไปแล้ว** โดยอาจบันทึกไว้ในเทปที่สามารถถ่ายทอดกลับมาเป็นรายการนั้นได้ และเก็บรักษาไว้เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้ โดยระยะเวลาในการจัดเก็บต้องไม่น้อยกว่า 45 วัน ทั้งนี้ การบันทึกรายการดังกล่าวจะต้องไม่ดำเนินการแก้ไขหรือดัดแปลงให้แตกต่างจากรายการที่ให้บริการหรือแพร่กระจายเสียง

• **การกำหนดเวลาออกอากาศรายการกิจการกระจายเสียงสำหรับเด็กและเยาวชน** ต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชนอย่างน้อยวันละ 60 นาที ระหว่างเวลาดังนี้

วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์

เวลา 16.00-18.00 น. ของทุกวัน

เวลา 07.00-09.00 น. ในวันเสาร์และวันอาทิตย์

• **การกำหนดเวลาในการออกอากาศเพลงชาติไทยและข่าวในพระราชสำนัก**
ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงที่ให้บริการเป็นการทั่วไป ต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการดังนี้

เพลงชาติไทย ออกอากาศทุกวัน วันละ 2 ครั้ง
เวลา 08.00 น. และ 18.00 น.

ข่าวในพระราชสำนัก ออกอากาศทุกวัน
เวลา 19.00 น. และ 20.30 น.

ทั้งนี้ ในกรณีที่มิเหตุจำเป็นทำให้ไม่สามารถออกอากาศข่าวในพระราชสำนักได้ ในเวลาปกติ ให้ออกอากาศในระหว่างเวลา 19.00 - 22.00 น. ได้

2. กิจการโทรทัศน์

ผู้ประกอบการกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. จะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการเพื่อให้บริการตามแต่ละประเภทกิจการที่มีรายการทั้งข่าวสาร สาร และบันเทิง โดยกิจการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจ จะต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ต่อสาธารณะ ตลอดจนการออกอากาศรายการดังนี้

• **สัดส่วนรายการ** ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์แต่ละประเภทต้องจัดผังรายการให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะหรือชุมชนดังนี้

- (1) กิจการบริการสาธารณะ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- (2) กิจการบริการชุมชน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
- (3) กิจการทางธุรกิจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

ทั้งนี้ รายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ หมายความว่า รายการข่าวสาร รายการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม การให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

• **ผังรายการ** ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ต้องจัดทำผังรายการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการประกอบกิจการที่ได้รับอนุญาตแต่ละประเภท และต้องเสนอผังรายการให้ กสทช. เห็นชอบอย่างน้อย 15 วัน ก่อนวันเริ่มออกอากาศ

• **การออกอากาศในกรณีที่มีภัยพิบัติหรือเหตุฉุกเฉิน** ต้องออกอากาศแจ้งข่าวหรือเตือนภัยให้ประชาชนทราบเมื่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐร้องขอ

• **การบันทึกรายการที่ได้ให้บริการหรือแพร่ภาพ (โทรทัศน์)** ไปแล้ว โดยอาจบันทึกไว้ในเทปที่สามารถถ่ายทอดกลับมาเป็นรายการนั้นได้ และเก็บรักษาไว้เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้ โดยระยะเวลาในการจัดเก็บต้องไม่น้อยกว่า 60 วัน ทั้งนี้ การบันทึกรายการดังกล่าวจะต้องไม่ดำเนินการแก้ไขหรือดัดแปลงให้แตกต่างจากรายการที่ให้บริการหรือแพร่ภาพ

• การกำหนดเวลาออกอากาศรายการกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่สำหรับเด็กและเยาวชน
ต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสร้างสรรค์สังคมหรือรายการสำหรับเด็กและเยาวชนอย่างน้อยวันละ 60 นาที ระหว่างเวลาดังนี้

วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์

เวลา 16.00-18.00 น. ของทุกวัน

เวลา 07.00-09.00 น. ในวันเสาร์และวันอาทิตย์

ทั้งนี้ ช่วงเวลา 18.00 - 22.00 น. เป็นช่วงเวลาที่มีย่านผู้รับชมสูง ซึ่งเด็กและเยาวชนอาจรับชมอยู่ด้วย ให้ออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาที่มีความเหมาะสมและไม่เป็นภัยต่อการพัฒนาทั้งในด้านสติปัญญา อารมณ์และสังคมของเด็กและเยาวชน โดยจะต้องเป็นรายการที่มีระดับความเหมาะสมของรายการดังนี้

ระดับ “ป” (รายการสำหรับเด็กปฐมวัย อายุ 3-5 ปี)

ระดับ “ด” (รายการสำหรับเด็ก อายุ 6-12 ปี)

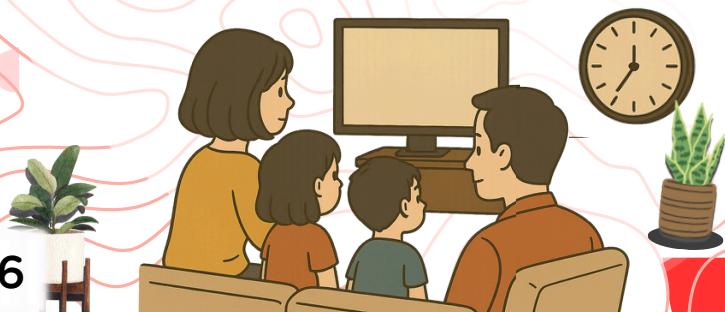
ระดับ “ท” (รายการที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมทุกวัย)

• การกำหนดเวลาในการออกอากาศเพลงชาติไทยและข่าวในพระราชสำนัก
ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่ให้บริการเป็นการทั่วไป ต้องจัดให้มีการออกอากาศรายการดังนี้

**เพลงชาติไทย ออกอากาศทุกวัน วันละ 2 ครั้ง
เวลา 08.00 น. และ 18.00 น.**

**ข่าวในพระราชสำนัก ออกอากาศทุกวัน
เวลา 19.00 น. และ 20.30 น.**

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นทำให้ไม่สามารถออกอากาศข่าวในพระราชสำนักได้ในเวลาปกติ ให้ออกอากาศในระหว่างเวลา 19.00 -22.00 น. ได้



18+ การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์



การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ คือ การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์กับกลุ่มผู้ชม (Classification) ซึ่งเป็นมาตรการสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดรายการโทรทัศน์ที่ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ให้กับเด็กและเยาวชนมากขึ้น จึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้คำแนะนำสำหรับผู้ชมโดยเฉพาะพ่อแม่ผู้ปกครอง ในการเลือกรับชมสื่อทางโทรทัศน์ให้เหมาะสมกับวัยบุตรหลาน

การนำรายการมาออกอากาศซ้ำ (Rerun) จะต้องมีการออกอากาศให้ตรงกับช่วงเวลาที่รายการได้จัดระดับความเหมาะสมไว้แล้ว เช่น **รายการระดับ น13** ไม่สามารถนำมาออกอากาศซ้ำในรายการระดับ **ท** หรือ ช่วงเวลาก่อน **20.30 น.** หรือรายการระดับ **น18** ไม่สามารถนำมาออกอากาศซ้ำในช่วงเวลาก่อน **22.00 น.** เป็นต้น หากมีการปรับเปลี่ยนระดับความเหมาะสมของรายการ เช่น จากรายการระดับ **น13** เป็นรายการระดับ **ท** ควรปรับปรุงหรือแก้ไขเนื้อหารายการให้ตรงกับระดับความเหมาะสมในช่วงเวลาที่ออกอากาศซ้ำ และระบุว่าเป็นการออกอากาศซ้ำท้ายชื่อรายการ และให้แสดงข้อความที่ระบุ “รายการได้ปรับปรุงเนื้อหาให้มีระดับความเหมาะสมตามช่วงเวลาที่ทำเนิการออกอากาศแล้ว”

รายการระดับ “ป” (ปฐมวัย อายุ 3-5 ปี) รายการระดับ **“ด” (เด็ก อายุ 6-12 ปี)** และรายการระดับ **“ท” (รายการที่เหมาะสมสำหรับผู้ชมทุกวัย)** ห้ามนำเสนอเนื้อหารายการที่มีลักษณะดังนี้ 1) พฤติกรรมความรุนแรง 2) การใช้เทคนิคพิเศษจินตนาการ การลอกเลียนแบบ ผลกระทบทางจิตใจศีลธรรมอันดีของสังคม 3) การใช้ภาษา การแต่งกายของพิธีกรที่ไม่เหมาะสม และ 4) ไม่ควรใช้เทคนิคภาพซ้ำ เอฟเฟกต์เสียงเพิ่มความตื่นเต้นระทึกขวัญสยองขวัญ

สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

ตัวอักษร	สัญลักษณ์	เสียงประกอบ
ป		รายการต่อไปนี้เป็นรายการสำหรับเด็กปฐมวัย ผลิตขึ้นสำหรับผู้ชมในวัย 3-5 ปี
ด		รายการต่อไปนี้เป็นรายการสำหรับเด็ก ผลิตขึ้นสำหรับผู้ชมในวัย 6-12 ปี
ท		รายการต่อไปนี้เป็นรายการทั่วไป สามารถรับชมได้ทุกวัย

สัญลักษณ์ระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

ตัวอักษร	สัญลักษณ์	เสียงประกอบ
u13		รายการต่อไปนี้ เหมาะสำหรับผู้ชมที่มีอายุ 13 ปีขึ้นไป อาจมีภาพ เสียง หรือเนื้อหาที่ต้องใช้ วิจารณญาณในการรับชม ผู้ชมที่มีอายุน้อยกว่า 13 ปี ควรได้รับคำแนะนำ
u 18+		รายการต่อไปนี้เหมาะสำหรับผู้ชมที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป อาจมีภาพ เสียง หรือเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม ด้านพฤติกรรม ความรุนแรง เพศ และการใช้ภาษา ซึ่งต้องใช้วิจารณญาณ ในการรับชม ผู้ชมที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี ควรได้รับคำแนะนำ
ฉ		รายการต่อไปนี้ อาจมีภาพ เสียงหรือเนื้อหา ที่ไม่เหมาะสมด้านพฤติกรรม ความรุนแรง เพศ และการใช้ภาษา เด็กและเยาวชนไม่ควรรับชม



การหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



1. กิจการบริการสาธารณะ

ประเภทที่ 1 และ **ประเภทที่ 3** จะหารายได้จากการโฆษณาไม่ได้ เว้นแต่เป็นการหารายได้โดยการโฆษณาหรือเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับงานหรือกิจการของหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ สมาคม มูลนิธิ หรือนิติบุคคลอื่นที่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อประโยชน์สาธารณะโดยไม่แสวงหากำไรในทางธุรกิจหรือการเสนอภาพลักษณ์ขององค์กร บริษัท และกิจการ โดยมีได้มีการโฆษณาสรรพคุณ คุณประโยชน์ หรือคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

ประเภทที่ 2 อาจหารายได้ตามประเภทที่ 1 และประเภทที่ 3 หรือโฆษณาบริการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้ แต่รวมกันแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 10 นาที โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 8 นาที และสามารถหารายได้จากการแบ่งเวลาให้บุคคลอื่นดำเนินรายการและรายได้จากการขอรับบริจาคสนับสนุนหรืออุดหนุนก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อรวมรายได้แล้วจะต้องเป็นไปเท่าที่เพียงพอต่อการประกอบกิจการโดยไม่เน้นการแสวงหากำไร

ในกรณีกรมประชาสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการบริการสาธารณะประเภทที่ 1 และประเภทที่ 3 ตามมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 อาจหารายได้หรือโฆษณาบริการทางธุรกิจทั้งทางตรงและทางอ้อมก็ได้ แต่เมื่อรวมกันแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 8 นาที โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 6 นาที และสามารถหารายได้จากการแบ่งเวลาให้บุคคลอื่นดำเนินรายการและรายได้จากการขอรับบริจาคสนับสนุนหรืออุดหนุนก็ได้ เมื่อรวมรายได้แล้วจะต้องเป็นไปเท่าที่จำเป็นและเพียงพอต่อการผลิตรายการตามวัตถุประสงค์โดยต้องไม่เป็นการมุ่งต่อการแสวงหากำไรทางธุรกิจ แต่ทั้งนี้ หากรวมรายได้ดังกล่าวแล้วเกินความจำเป็นและเพียงพอต่อการผลิตรายการตามวัตถุประสงค์ ให้นำส่งเป็นรายได้แผ่นดิน

2. กิจการบริการชุมชน ห้ามมิให้หารายได้จากการโฆษณา แต่มีรายได้จากการบริการ

การอุดหนุนของสถานีหรือรายได้ทางอื่น ซึ่งมีใช้การโฆษณาของสถานี โดยการบริการการอุดหนุนจะต้องสะท้อนถึงเงื่อนไขของการได้รับอนุญาตประกอบกิจการบริการชุมชน และไม่มีการแทรกแซง ไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารสถานี หรือ ไม่ส่งผลกระทบต่อทิศทางการดำเนินงาน การผลิตรายการและเนื้อหาการรายการที่ออกอากาศ ทั้งนี้ การประกาศเกี่ยวกับผู้อุดหนุนหรือผู้บริจาคต้องระบุถึงชื่อหรือองค์กรให้ชัดเจน แต่จะต้องแยกส่วนจากเนื้อหาการรายการ โดยจะต้องไม่มีลักษณะเป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนเชิงพาณิชย์



3. กิจการบริการทางธุรกิจ สามารถแบ่งได้ดังนี้

3.1 กิจการบริการทางธุรกิจที่ใช้คลื่นความถี่ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ที่หายากได้จากการโฆษณาและการบริการธุรกิจได้ไม่เกินชั่วโมงละ 12 นาทีครึ่ง โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 10 นาที

3.2 กิจการบริการทางธุรกิจที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ที่มีการบอกรับสมาชิกหารายได้จากการโฆษณาและการบริการธุรกิจได้ไม่เกินชั่วโมงละ 6 นาที โดยเมื่อรวมเวลาโฆษณาและการบริการธุรกิจตลอดทั้งวันเฉลี่ยแล้วต้องไม่เกินชั่วโมงละ 5 นาที

การคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ทุกวันนี้เราอยู่ในสังคมบริโภคนิยมข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริการต่างๆ ตลอดจนความเชื่อ ค่านิยม และด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมืองต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี "สติ" ในการเลือกรับข้อมูลข่าวสาร รู้จักคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรอง และใช้ข้อมูลเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ การสร้างความตระหนักรู้ให้ผู้บริโภค รู้จักซื้อ รู้จักสิทธิ และรู้เท่าทันสื่อ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเสริมสร้างทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานสื่อให้แก่ประชาชนผู้บริโภค เพื่อให้สามารถเข้าถึง วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลข่าวสารจากสื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ คนที่รู้เท่าทันสื่อจะมีทางเลือกมากขึ้นในการบริโภคและการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปลอดภัย เพราะรู้ว่าจะจัดการกับสื่อและสารต่าง ๆ ที่ถาโถมเข้ามาตลอดเวลา สามารถต่อรองกับด้านลบของสื่อและนำเอาด้านบวกจากสื่อมาใช้ ยิ่งกว่านั้นการรู้เท่าทันสื่อยังเป็นการเพิ่มพลังและอำนาจให้แก่ผู้บริโภคในการควบคุมความเชื่อ และพฤติกรรมของตนเองได้ เช่น ไม่เชื่อตามโฆษณาว่าคุณค่าหรือความงามอยู่ที่ผิวขาวหรือผมสวย จึงไม่จำเป็นต้องซื้อสินค้าด้วยเหตุผลนั้น แต่ดูคุณภาพและประโยชน์จริง ๆ ของสินค้า เป็นต้น การรู้จักซื้อ รู้จักสิทธิ และรู้เท่าทันสื่อยังนำไปสู่การตระหนักในสิทธิในด้านการสื่อสารของประชาชน และทำให้ประชาชน ในฐานะที่เป็นทั้งผู้บริโภคและผู้ใช้สื่อสามารถสื่อสารได้อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งเท่ากับเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับโครงสร้างประชาธิปไตยของสังคมอีกด้วย



บทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระจัดตั้งตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ผ่านการกำหนดกฎระเบียบ นโยบาย หลักเกณฑ์ และมาตรการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาของอุตสาหกรรมกิจการวิทยุและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณ หรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมาตรา 57 กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 1) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.
- 2) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานและสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่งบประมาณไว้แล้วและมิได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน
- 3) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่
- 4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหา หรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- 5) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- 6) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน
- 7) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. และ กทค. มอบหมาย



กรอบการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.

1. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
2. พัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภคผ่านกระบวนการและความร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อความตระหนักรู้ในสิทธิและสามารถคุ้มครองตนเองและ การรู้เท่าทันสื่อ
3. ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างเครือข่ายผู้บริโภค
4. พัฒนาคำความรู้และจัดให้มีช่องทางสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค
5. ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพในการสื่อสารเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่หลากหลาย มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมและเสมอภาค
6. การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคโดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชนมิให้ถูกละเมิดจากผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ในลักษณะที่เป็นเท็จ บิดเบือน อกตวิสัย ไม่เป็นธรรม ครอบงำ หรือเป็นการเอาเปรียบเพื่อประโยชน์ทางการค้า
7. รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
8. การเฝ้าระวังการออกอากาศการโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ผิดกฎหมายหรือการกระทำในลักษณะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



การดำเนินการในการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. โดยสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้มีการดำเนินการต่างๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ดังนี้

1. การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน

การรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นภารกิจสำคัญของ บส. ซึ่งดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาแก่ผู้ร้องเรียน ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ในกระบวนการที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคนอกจากนี้ ยังทำหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริง และข้อกฎหมายเพื่อนำเสนอความคิดเห็นต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงจัดทำฐานข้อมูล บันทึก เรื่องร้องเรียน สถิติ และรายงานผล การพิจารณาการร้องเรียนที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยเสนอแนวทางเชิงนโยบายในการพิจารณาหลักเกณฑ์และมาตรฐานเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

2. การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาสให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1 การกำกับดูแลการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียงและเสียงบรรยายภาพ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยการติดตามรายงานผลการจัดให้มีบริการโทรทัศน์ที่จัดให้มีบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ จำนวน 25 ช่องรายการ เป็นราย 6 เดือน รอบครึ่งปีแรก ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน และรอบครึ่งปีหลัง ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม ของทุกปี

2.2 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิในการรับรู้และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารของคณพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาส โดยดำเนินการจัดอบรมสัมมนา เพื่อการสร้างความตระหนักรู้ในสิทธิทางการสื่อสารของคณพิการ ผู้สูงอายุ และคนด้อยโอกาส ในการเข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากกิจการโทรทัศน์ รวมไปถึงการจัดทำฐานข้อมูลเครือข่ายคณพิการประเภทต่างๆ

2.3 การดำเนินการตามมาตรการส่งเสริมการจัดให้มีบริการสำหรับคณพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาส โดยดำเนินการจัดการประชุม อบรม สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจและองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำบริการล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพ กับกลุ่มผู้ประกอบการ นักวิชาการ นักศึกษา และกลุ่มผู้บริโภคต่างๆ

2.4 การพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาสโดยดำเนินการปรับปรุงพัฒนาแนวทางและ/หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การแก้ไขประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของคณพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ เป็นต้น



3. การเฝ้าระวังและกำกับการเอาเปรียบผู้บริโภค

3.1 วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อกำกับดูแลและเฝ้าระวังการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

3.2 ติดตาม ตรวจสอบ เฝ้าระวัง และจัดให้มีกลไกเพื่อกำกับดูแลการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

3.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการ คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

3.4 จัดทำฐานข้อมูล บันทึกผลการดำเนินการ สถิติ รายงานผลการดำเนินการกำกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

3.5 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อประกอบการพิจารณาหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค และสิทธิของผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ

3.6 สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์แก่ผู้ประกอบการ

3.7 ดำเนินการต่างๆ ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

4. การส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้บริโภค

4.1 ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่เข้มแข็ง สามารถปกป้องตนเองได้และมีส่วนร่วมในการติดตามเฝ้าระวัง แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เอาเปรียบผู้บริโภค ไม่เหมาะสม หรือผิดกฎหมายได้อย่างถูกต้องเหมาะสมครอบคลุมทุกภูมิภาค ทั้งในระดับแกนนำและระดับประชาชนทั่วไป อาทิ กลุ่มเด็กและเยาวชน กลุ่มความหลากหลายทางเพศ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มจิตอาสา กลุ่มครู/อาจารย์

4.2 การพัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค โดยการพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันสื่อและการตระหนักรู้สิทธิของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ของประชาชน ระดับมัธยมศึกษา และระดับประชาชนทั่วไปผ่านกระบวนการและความร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ อาทิ การทำ MOU ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษา และหน่วยงานภาคประชาสังคมทั่วประเทศ ส่งเสริมสถานศึกษาและหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ในการนำหลักสูตรไปจัดการเรียนการสอน / การเรียนรู้ทั้งในระดับมัธยมศึกษา ระดับอุดมศึกษา และระดับประชาชน โดยแต่ละหน่วยงานมีการนำกิจกรรมรณรงค์ ขยายผลให้แก่นักเรียน นักศึกษา และสมาชิกเครือข่ายกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งประชาชนทั่วไป

4.3 การพัฒนาองค์ความรู้ และจัดให้มีช่องทางในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ตลอดจนสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค และส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์และโซเชียลมีเดีย ของ บส. ดังนี้



เฟซบุ๊กผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์
<https://www.facebook.com/con.rights>



เว็บไซต์ สำนักงาน กสทช.
<https://nbtc.go.th>



ยูทูป Consumer Rights Broadcasting@NBTC
<https://www.youtube.com/@ConsumerRightsNBTC>



Tiktok สำนักงาน กสทช.(บส.)
[@bcp.nbtc](https://www.tiktok.com/@bcp.nbtc)



สิทธิของผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ย่อมมีสิทธิเช่นเดียวกับผู้บริโภคสินค้าและบริการอื่น ๆ เนื่องจาก “ผู้บริโภค” ในความหมายทั่วไป หมายถึง บุคคลทั่วไปที่อุปโภคบริโภคสินค้า หรือเป็นผู้ใช้บริการของร้านค้า หรือสถานบริการ ซึ่งสิทธิของผู้บริโภคได้รับการรับรองในกฎหมายสูงสุดของประเทศ คือ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่งระบุว่า สิทธิของผู้บริโภคย่อมได้รับการคุ้มครอง และรัฐต้องมีมาตรการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านการรับรู้ข้อมูลที่เป็นจริง ด้านความปลอดภัย ด้านความเป็นธรรม ในการทำสัญญา หรือด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค รวมทั้งมีสิทธิรวมตัวกันเพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้บริโภค

ผู้บริโภคมีสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึง รับรู้ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายได้อย่างเท่าเทียมกันจากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนมีสิทธิได้รับความคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคม และส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์



สิทธิของผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ มีสิทธิขั้นพื้นฐานดังนี้

1. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เป็นจริง และปลอดภัยจากการนำเสนอผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคสามารถเลือกรับข่าวสารจากสื่อมวลชนที่ตนเองชื่นชอบผ่านช่องทางการนำเสนอข่าวที่หลากหลาย ส่งผลให้สื่อมวลชนต้องมีการปรับตัวเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารให้มีความน่าสนใจและมีความรวดเร็วเพื่อแข่งขันพื้นที่การรับชม การนำเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนไม่ใช่เพียงแค่ได้ข้อมูลแล้วนำเสนอ สิ่งที่สื่อมวลชนควรต้องตระหนัก คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมต้องมีมาตรฐานในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสาร ความถูกต้อง ครบถ้วน รอบด้าน มีการกลั่นกรองและตรวจสอบอย่างรอบคอบก่อนนำเสนอ และการนำเสนอต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบต่อสวัสดิภาพความปลอดภัยของผู้บริโภคโดยไม่ทอดทิ้งสรรพคุณของบริการ หรือสินค้าเกินจริง และทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและตัดสินใจเลือกใช้โดยไม่มีเหตุอันสมควร ดังนั้น สิทธิของผู้บริโภคจึงได้รับความคุ้มครองจากการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เป็นจริง และปลอดภัย รวมถึงแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อไม่ให้ผู้บริโภคถูกหลอกลวง ถูกเอาเปรียบหรือเกิดความเดือดร้อนรำคาญ และการมีข้อมูลที่เพียงพอจะช่วยให้ผู้บริโภคไม่ถูกหลอกลวงหรือสูญเสียเงินหรือเสียสุขภาพโดยเปล่าประโยชน์ด้วย



2. สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการในกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก

ผู้ให้บริการกิจการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก (เคเบิลทีวี ทีวีดาวเทียม และ IPTV) จะต้องแจ้งรายละเอียดของการให้บริการในแต่ละบริการอย่างชัดเจน ครบถ้วนผ่านสื่อที่ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงและเข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้บริโภคทราบ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการทำสัญญาและเลือกใช้บริการได้อย่างถูกต้อง โดยอย่างน้อยรายละเอียดข้อมูลต้องมีชื่อที่ตั้งสำนักงานใหญ่ และสาขา ลักษณะและประเภทการให้บริการ เครื่องอุปกรณ์ในการใช้บริการมาตรฐาน และคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งอัตราค่าบริการ ขอบเขตพื้นที่การให้บริการ ระยะเวลาเริ่มต้นการให้บริการ เป็นต้น



3. สิทธิในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์หลากหลาย

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์โดยเฉพาะกลุ่มเด็กและเยาวชน มีสิทธิได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และความหลากหลายทั้งในด้านการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจในการปกครองในระบอบประชาธิปไตย รายการส่งเสริมการศึกษา จริยธรรม ศิลปะ วัฒนธรรม และการให้ความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันการสื่อสารเข้ามามีบทบาทอย่างมาก การศึกษาเรียนรู้จากวิทยุกระจายเสียงและโทรทัศน์จึงถือเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เด็กและเยาวชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเพียงพอ และหลากหลาย โดยจะเห็นได้จากข้อกำหนดที่ให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ได้รับใบอนุญาตจาก กสทช. จะต้องจัดผังรายการให้มีสัดส่วนรายการเพื่อให้บริการตามแต่ละประเภทกิจการที่มีรายการทั้งข่าวสาร สาร และบันเทิง โดยกิจการบริการแต่ละประเภท ได้แก่ กิจการบริการสาธารณะ กิจการบริการชุมชน และกิจการทางธุรกิจ จะต้องจัดให้มีรายการที่เป็นข่าวสารหรือสาระประโยชน์ต่อสาธารณะในสัดส่วนที่ กสทช. กำหนดด้วย



4. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองการเข้าถึงสื่อในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ไม่เหมาะสม

การนำเสนอเนื้อหารายการที่แอบแฝงไปด้วยเนื้อหาที่ไม่ปลอดภัย เป็นอันตราย ความรุนแรง หรือมีค่านิยมที่สะท้อนถึงการละเมิดสิทธิมนุษยชน ละเมิดศีลธรรมอันดีงาม อาทิ รายการที่มีเนื้อหาความรุนแรง การนำเสนอข่าวอาชญากรรมหรือฆาตกรรมอย่างโหดเหี้ยม ยุยง ปลุกปั่น สร้างความแตกแยกของสังคม ละครที่เต็มไปด้วยภาพความรุนแรง ด่าทอ หรือมีฉากข่มขืนสื่อไปในทางลามกอนาจาร อาจเข้าข่ายการออกอากาศเนื้อหารายการที่ขัดกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง ตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ได้กำหนดห้ามมิให้ออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาสาระที่ก่อให้เกิดการลบล้างการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง

ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับข้อมูลที่สร้างสรรค์และปลอดภัยกรณีผู้บริโภคใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์มีการนำเสนอรายการที่ขัดกฎหมายมีโทษทางปกครองตั้งแต่มีคำสั่งเตือน คำสั่งปรับตั้งแต่ 50,000 – 500,000 บาท คำสั่งพักใช้ใบอนุญาตฯ และเพิกถอนใบอนุญาตฯ อย่างไรก็ตามผู้ผลิตสื่อหรือสื่อมวลชนเองจำเป็นต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนหรือผู้บริโภคเป็นสำคัญ และต้องประกอบกิจการให้ถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด และในขณะเดียวกันผู้บริโภคก็จำเป็นต้องรู้ถึงสิทธิของตน ในการได้รับข้อมูลที่ปลอดภัยหรือเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอย่างรู้เท่าทันด้วย



5. สิทธิในการได้รับความคุ้มครองในข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาไว้ซึ่งความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค

ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานจริยธรรมของการประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ซึ่งในคู่มือจริยธรรมและการกำกับดูแลตนเองในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้กำหนดในหลักการให้ผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต้องเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนความเท่าเทียมตามสิทธิขั้นพื้นฐาน เห็นถึงความสำคัญของความแตกต่างหลากหลายของผู้คน ไม่เหยียดหยามแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติ เพราะความแตกต่างในเชื้อชาติ อายุ ภาษา วัฒนธรรม เพศ



ความพิการ สุขภาพ ฐานะทางการเงิน ศาสนา การศึกษา และความคิดเห็นทางการเมืองที่ไม่ขัดต่อรัฐธรรมนูญ รวมถึงไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลและครอบครัว เว้นแต่จะเข้าไปเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่

เพื่อเป็นการธำรงไว้ซึ่งหลักการว่าด้วยสิทธิมนุษยชน สิทธิส่วนบุคคล สิทธิในครอบครัว เกียรติยศชื่อเสียง ข้อมูลส่วนตัว เช่น การสมัคร สมาชิกของผู้บริโภคเพื่อใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิกหรือการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมของรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งการร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ผู้ประกอบกิจการหรือเจ้าของรายการนั้นๆ จะนำข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการหรือผู้ร่วมรายการไปใช้ประโยชน์อื่นไม่ได้ รวมทั้งจะต้องไม่ล่วงละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิส่วนบุคคล สิทธิในครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง โดยเฉพาะสิทธิมนุษยชนของเด็ก สตรีและผู้ด้อยโอกาส ไม่เลือกปฏิบัติ เสียดสีบุคคล กลุ่มบุคคล ด้วยเหตุผลแห่งความแตกต่าง ไม่สร้างความเข้าใจผิดหรือความเกลียดชัง หากผู้ใดได้รับความเสียหายเนื่องจากเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ได้ และสำนักงาน กสทช. จะส่งเรื่องพร้อมความเห็นให้องค์กรควบคุมการประกอบอาชีพหรือวิชาชีพเพื่อพิจารณาและดำเนินการเยียวยาให้แก่ผู้เสียหาย

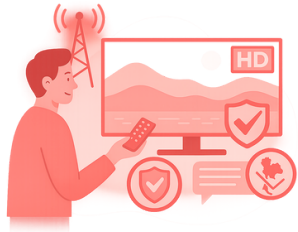
6. สิทธิในความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ประชาชนทุกคนมีสิทธิเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์อย่างเท่าเทียมกัน ในการรับชมโทรทัศน์และฟังวิทยุได้โดยมีข้อจำกัดที่น้อยที่สุด กสทช. จึงได้มีการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ให้กับประชาชน รวมถึงกลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุและคนด้อยโอกาส เพื่อลดความเหลื่อมล้ำภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ อาทิ การส่งเสริมให้มีบริการล่ามภาษามือ (Sign Language : SL) และบริการคำบรรยายแทนเสียง (Closed Caption : CC) สำหรับการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอลให้กับผู้บริโภคกลุ่มคนพิการที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน (หูหนวก) และบริการเสียงบรรยายภาพ (Audio Description : AD) สำหรับการเข้าถึงรายการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิตอลให้กับผู้บริโภคกลุ่มคนพิการที่มีความบกพร่องทางการมองเห็น (ตาบอด) การแจกกล่องรับสัญญาณทีวีดิจิตอล หรือ Set Top Box ในช่วงการเปลี่ยนผ่าน การออกอากาศโทรทัศน์ในระบบแอนะล็อกไปสู่ระบบดิจิตอล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรับชมโทรทัศน์ในระบบดิจิตอลได้อย่างเท่าเทียมกันรวมถึงการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ที่จัดสรรไว้สำหรับภาคประชาชนประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อบริการชุมชนหรือเพื่อประโยชน์สาธารณะด้วย



7. สิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพและทั่วถึง

ผู้บริโภคมีสิทธิรับฟังวิทยุที่ชัดเจนไม่มีคลื่นแทรกให้เกิดความรำคาญ สามารถรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ครอบคลุมทั่วถึงไม่ว่าจะอยู่ในพื้นที่ใดของประเทศไทย สามารถรับชมทีวีดาวเทียมได้คมชัด/ไม่จอต่า หรือรับชมโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลที่ครอบคลุมและเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการโทรทัศน์ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ มีความหลากหลาย โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้คลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานทางเทคนิค



สำหรับการให้บริการโทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัลทั้งสัญญาณภาพแบบมาตรฐาน ความคมชัดปกติ (Standard Definition - SD) และมาตรฐาน ความคมชัดสูง (High Definition - HD) และสัญญาณเสียงแบบสองช่องเสียง (Stereo) รวมถึงมีระบบคำบรรยายใต้ภาพที่มีมาตรฐาน เป็นต้น

8. สิทธิในการร้องเรียนปัญหาจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคมีสิทธิที่จะร้องเรียนปัญหาที่เกิดจากการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อสำนักงาน กสทช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทางต่างๆ ที่สำนักงาน กสทช. กำหนด เช่น เนื้อหารายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่ก่อให้เกิดการลัทธิ การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข หรือมีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หรือมีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง การโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค การโฆษณาอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง การโฆษณาหารายได้เกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด การออกอากาศรายการที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศ ชื่อเสียง รวมถึงสัญญาการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม จอต่าเนื่องจากถูกระงับสัญญาณ การให้บริการ หรือไม่สามารถชำระหนี้ กล้องรับสัญญาณการให้บริการโทรทัศน์ได้



อุปกรณ์และข้อกำหนดทางเทคนิคไม่ได้มาตรฐาน การออกเสียงภาษาไทยของพิธีกรหรือผู้ร่วมรายการไม่ถูกต้องตามมาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน ผู้จัดรายการ/พิธีกรมีการแต่งกายผิดหลักประเพณีหรือวัฒนธรรม และอื่นๆ โดยในการร้องเรียนปัญหานั้น นอกจากร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. แล้ว ผู้ใช้บริการ/ผู้บริโภคยังสามารถร้องเรียนไปยังผู้ให้บริการซึ่งเป็นผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ได้โดยตรง เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

9. สิทธิในการยกเลิกสัญญาของผู้ใช้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก

ผู้ใช้บริการมีสิทธิในการเลิกสัญญาในเวลาใดก็ได้ด้วยการบอกกล่าวเป็นหนังสือให้แก่ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการจนถึงวันที่การยกเลิกสัญญานั้นมีผลบังคับ อย่างไรก็ตาม กรณีที่มีเหตุดังต่อไปนี้ ผู้ใช้บริการสามารถใช้สิทธิเลิกสัญญาได้ทันที

1. ผู้ใช้บริการไม่สามารถรับบริการจากผู้ให้บริการด้วยเหตุที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และนอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ
2. ผู้ให้บริการได้ละเมิดข้อตกลงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญา
3. ผู้ให้บริการตกเป็นบุคคลล้มละลาย
4. ผู้ให้บริการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหรือเงื่อนไขในการให้บริการ ซึ่งมีผลเป็นการลดสิทธิหรือประโยชน์ของผู้ใช้บริการลง เว้นแต่เกิดจากเหตุตามที่กฎหมายกำหนด



การแจ้งเบาะแส การแจ้งปัญหา หรือการร้องเรียน ในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์

เมื่อผู้ใช้บริการในกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์พบข้อมูลหรือการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ที่อาจเข้าข่ายผิดกฎหมายหรือพบปัญหาจากการให้บริการสามารถแจ้งข้อมูลหรือหลักฐานที่ใช้ประกอบการแจ้งเบาะแส การแจ้งปัญหา หรือสามารถร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ผ่านช่องทางดังนี้

- กรณีพบการโฆษณาอาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีลักษณะโอ้อวดเกินจริงเข้าข่ายผิดกฎหมาย
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาคาร 5 ชั้น 1

โทร. 0-2590-1556

สายด่วนโทร. 1556

E-Mail: 1556@fda.moph.go.th

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) ทุกจังหวัด โทรศัพทไปที่ สจ. จังหวัดที่พบปัญหา

- กรณีพบการโฆษณาสินค้าหรือบริการที่สรรพคุณเกินจริงที่มีลักษณะโอ้อวดเกินจริง เครื่องรางของขลังเน้นพลังเหนือธรรมชาติ บอกระบบคุณเกินจริง เชิญชวน จูงใจ โดยอาศัยความเชื่ออย่างงมงาย หรือความศรัทธาของบุคคล ที่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ โดยหลักเหตุผล ให้หลงเชื่อ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น 5 ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา

ถนนแจ้งวัฒนะ เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

โทร. 0-2143-0401 - 04

สายด่วน โทร : 1166

E-Mail: consumer@ocpb.go.th

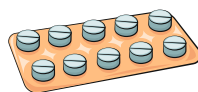
- กรณีพบการให้บริการในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ที่มีลักษณะเข้าข่ายเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคหรือผิดกฎหมาย

สำนักงาน กสทช.

เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400

สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

สำนักงาน กสทช. ภาค 1-4 และสำนักงาน กสทช. เขต



สำนักงาน กสทช. ภาค

1. สำนักงาน กสทช. ภาค 1
101 หมู่ที่ 4 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
หมายเลขโทรศัพท์: 0 2575 4118
โทรสาร: 0 2575 4130
2. สำนักงาน กสทช. ภาค 2
341 หมู่ที่ 19 ตำบลศิลา อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40000
หมายเลขโทรศัพท์: 0 4320 2601 - 4
โทรสาร: 0 4320 2600
3. สำนักงาน กสทช. ภาค 3
90/1 ชั้น 2 อาคารแอร์พอร์ต บิซิเนส พาร์ค (อาคาร D) ถนนมทิตล ตำบลห้วยยา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
หมายเลขโทรศัพท์: 0 5327 1087
โทรสาร: 0 5327 1088
4. สำนักงาน กสทช. ภาค 4
89/1 หมู่ 1 ตำบลทุ่งตำเสา อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90115
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7425 1744 , 0 7425 1901-4
โทรสาร : 0 7425 1745



สำนักงาน กสทช. เขต



ภาคกลาง

1. สำนักงาน กสทช. เขต 11
211,213,215 ถนนสุขุมวิท ตำบลปากน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ และจังหวัดปทุมธานี
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 2395 1061
โทรสาร : 0 2395 1064
e-mail : mtr_11@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : <http://samutprakarn.nbtc.go.th>
2. สำนักงาน กสทช. เขต 12
207 หมู่ 1 ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 22150
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดจันทบุรี จังหวัดตราด จังหวัดระยอง และจังหวัดชลบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3936 1261-2 , 0 3938 9437
โทรสาร : 0 3938 9437
e-mail : mtr_12@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : <http://chanthaburi.nbtc.go.th>
3. สำนักงาน กสทช. เขต 13
443 หมู่ 5 ถนนสุพรรณบุรี-ชัยนาท ตำบลท่าระหัด อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี 72000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดชัยนาท และจังหวัดสิงห์บุรี
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3545 4330 - 2
โทรสาร : 0 3545 4322
e-mail : mtr_13@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : <http://suphanburi.nbtc.go.th/>

4. สำนักงาน กสทช. เขต 14
ที่อยู่ : 4/1 ถนนโรงเรียนวัดศรีมงคล ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมืองปราจีนบุรี
จังหวัดปราจีนบุรี 25000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดฉะเชิงเทรา
และจังหวัดสระแก้ว

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3721 8381 - 3,090 922 0651

e-mail : mtr_14@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://prachinburi.nbt.go.th/>

5. สำนักงาน กสทช. เขต 15
ที่อยู่ : 61/52 - 54 ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดลพบุรี
และจังหวัดสระบุรี

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3535 5657- 661

e-mail : mtr_15@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://ayutthaya.nbt.go.th>

6. สำนักงาน กสทช. เขต 16
ที่อยู่ : 168/19-20 หมู่ 2 ตำบลเจดีย์หัก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี 70000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม
และจังหวัดนครปฐม

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 3233 2561 - 2

โทรสาร : 0 3233 2560

e-mail : mtr_16@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://ratchaburi.nbt.go.th/>



ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

7. สำนักงาน กสทช. เขต 21
ที่อยู่ : 287/51-52 หมู่ 7 ตำบลนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด 45170
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดยโสธร จังหวัดอำนาจเจริญ
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4351 9211
โทรสาร : 0 4351 9212

e-mail : mtr_re@nbt.go.th

8. สำนักงาน กสทช. เขต 22
ที่อยู่ : 550 หมู่ที่ 11 ถนนคลังอาวุธ ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง
จังหวัดอุบลราชธานี 34000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดศรีสะเกษ จังหวัดสุรินทร์
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4531 1470 - 3

โทรสาร : 0 4531 4024

e-mail : mtr_ub@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://ubon.nbt.go.th>

9. สำนักงาน กสทช. เขต 23
ที่อยู่ : 15 หมู่ที่ 12 ถนนราชสีมา-กบินทร์บุรี ตำบลธงชัยเหนือ อำเภอปักธงชัย
จังหวัดนครราชสีมา 30150
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดบุรีรัมย์ และจังหวัดชัยภูมิ
หมายเลขโทรศัพท์ : 04 496 9568 - 9

โทรสาร : 0 4496 9569

e-mail : mtr_nr@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://nakhonratchasima.nbt.go.th>

10. สำนักงาน กสทช. เขต 24
ที่อยู่ : เลขที่ 21/63 ถนนวัฒนาอนุวงศ์ ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
41000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดหนองบัวลำภู และ
จังหวัดเลย

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4222 3657

โทรสาร : 0 4224 2047

e-mail : mtr_24@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://udonthani.nbt.go.th>

11. สำนักงาน กสทช. เขต 25
ที่อยู่ : 14/33-34 ถนนนครพนม-ธาตุพนม (มุกดาหาร) ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดนครพนม 48000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครพนม จังหวัดสกลนคร จังหวัดบึงกาฬ และ
จังหวัดมุกดาหาร

หมายเลขโทรศัพท์ : 0 4250 2235

โทรสาร : 0 4250 2234

e-mail : mtr_np@nbt.go.th



ภาคเหนือ

12. สำนักงาน กสทช. เขต 31
ที่อยู่ : 248 หมู่ 12 ถนนจามเทวี ตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52100
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดลำปาง จังหวัดแพร่ จังหวัดตาก
หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5431 3920

โทรสาร : 0 5431 3923

e-mail : mtr_lp@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://lampang.nbt.go.th>

13. สำนักงาน กสทช. เขต 32
ที่อยู่ : 324/1 หมู่ที่ 4 ตำบลป่าสัก อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000
พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจังหวัดลำพูน
หมายเลขโทรศัพท์ : 063 665 9638

e-mail : mtr_lpn@nbt.go.th

เว็บไซต์ : <http://lamphun.nbt.go.th>

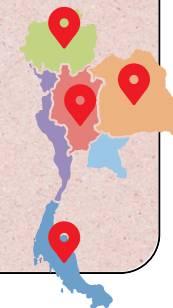
14. สำนักงาน กสทช. เขต 33
 ที่อยู่ : 190 หมู่ 7 บ้านคู้หม้อ ตำบลปากโทก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดสุโขทัย และ
 จังหวัดอุตรดิตถ์
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5589 1112
 โทรสาร : 0 5589 1113
 e-mail : mtr_pl@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://phitsanulok.nbtc.go.th>
15. สำนักงาน กสทช. เขต 34
 ที่อยู่ : เลขที่ 632 หมู่ที่ 3 ศาลากลางจังหวัดเชียงราย ชั้น 3 ถนนแม่ฟ้าหลวง ตำบลริมกก
 อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดเชียงราย จังหวัดพะเยา และจังหวัดน่าน
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5317 7398 - 9
 โทรสาร : 0 5317 7399
 e-mail : mtr_cr@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://chiangrai.nbtc.go.th>
16. สำนักงาน กสทช. เขต 35
 ที่อยู่ : 105/3 หมู่ 6 ถนนพหลโยธิน ตำบลหนองกรด อำเภอเมือง
 จังหวัดนครสวรรค์ 60240
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดกำแพงเพชร และ
 จังหวัดพิจิตร
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 5687 0010 - 2
 โทรสาร : 0 5687 0013
 e-mail : mtr_nw@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://nakhonsawan.nbtc.go.th/>



ภาคใต้

17. สำนักงาน กสทช. เขต 41
 ที่อยู่ : 318 ชั้น 7 ศูนย์ราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ ถนนสิโรธร
 อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95000
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดยะลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7322 2555
 โทรสาร : 0 7322 2556
 e-mail : mtr_song@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://yala.nbtc.go.th>
18. สำนักงาน กสทช. เขต 42
 ที่อยู่ : 84/2 หมู่ 4 ถนน วิจิตรสงคราม ตำบลกะทู้ อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต 83120
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพังงา และจังหวัดกระบี่
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7632 1961 - 3
 โทรสาร : 0 7632 1522
 e-mail : mtr_pk@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://phuket.nbtc.go.th>

19. สำนักงาน กสทช. เขต 43
 ที่อยู่ : 15 หมู่ 8 ถนนเบญจมา-สนามบิน ตำบลท่าจั่ว อำเภอเมือง
 จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดตรัง และจังหวัดพัทลุง
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7576 4191
 e-mail : mtr_pk@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://nakhonsri.nbtc.go.th>
20. สำนักงาน กสทช. เขต 44
 ที่อยู่ : เลขที่ 200 อาคารซี.พี.ทาวเวอร์สุราษฎร์ธานี ชั้น 1 หมู่ 1 ถนนชนเกษม
 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดระนอง
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7720 3285 - 8
 e-mail : mtr_sr@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://ranong.nbtc.go.th>
21. สำนักงาน กสทช. เขต 45
 ที่อยู่ : 58/6 หมู่ 11 ตำบลบางหมาก อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร 86000
 พื้นที่ความรับผิดชอบ : จังหวัดชุมพร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 หมายเลขโทรศัพท์ : 0 7759 8597
 โทรสาร : 0 7759 8598
 e-mail : mtr_cp@nbtc.go.th
 เว็บไซต์ : <http://chumphon.nbtc.go.th>





ช่องทางการสืบค้นข้อมูลการอนุญาตผลิตภัณฑ์จาก อย.

ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตจาก อย. ผ่านช่องทางเว็บไซต์ <https://www.fda.moph.go.th>

ตัวอย่างในการค้นหา

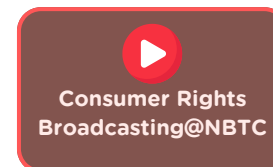
ผลิตภัณฑ์อาหาร	เลขใบสำคัญ 10-3-XXXXX-X-XXXX หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น "ขนมแสนอร่อย"
ผลิตภัณฑ์ยา	เลขใบสำคัญ 1C54/60 หรือ ค้นหาด้วยชื่อการค้า เช่น "ยาตราเมดิคอล"
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	เลขใบสำคัญ K57/29 หรือ ค้นหาด้วยชื่อการค้า เช่น "เต็งเข้สดงอี"
ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย	เลขใบสำคัญ 1/2559 หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น "ยาฉีดปลวก"
ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	10-X-XXXXXXX หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น "แป้งแป้ง"
ผลิตภัณฑ์ยาเสพติด	23 10/47 หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น "ทรานส์"
ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	ผ.1/2559 หรือ ค้นหาด้วยชื่อ เช่น "เครื่องบดกระดูก" หรือ เลขใบสำคัญ xx-x-x-xxxxxxx
สถานที่จำหน่ายยา	ค้นหาด้วยชื่อ เช่น "ฟาร์มาซีเอส"



ช่องทางการเผยแพร่/การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ กิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงาน กสทช.



สำนักงาน กสทช. มีช่องทางการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค ตลอดจน มีการสื่อสารสาธารณะและประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ผู้บริโภค รวมทั้งเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและส่งเสริมให้ผู้บริโภคใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางโซเชียล มีเดีย ดังนี้



ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ของสำนักงาน กสทช.



- ช่องทางที่ 1 ร้องเรียนผ่านศูนย์ Call Center โทร 1200 โดยไม่เสียค่าบริการ
- ช่องทางที่ 2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ serviceportal.nbt.go.th / www.nbt.go.th
- ช่องทางที่ 3 ร้องเรียนผ่าน E-mail : 1200@nbt.go.th
- ช่องทางที่ 4 สอบถามผ่านทางเฟซบุ๊ก NBTC 1200
- ช่องทางที่ 5 ระบบฝากข้อความเสียง (Drop Call) รับฝากข้อความเสียง 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับภายในวันทำการถัดไป
- ช่องทางที่ 6 ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงาน กสทช. เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

นอกจากนี้ หากประชาชนพบปัญหาการให้บริการในกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ สามารถแจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue “ทราฟฟีฟองดูว์” หรือชื่อภาษาไทยว่า “ท่านที่ฟองดู” ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนแจ้งปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วด้วย

ภาคผนวก

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อ	เอกสารประกอบ
พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551	
พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553	
ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556	
ประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556	



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อ	เอกสารประกอบ
ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555	
ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 2)	
ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการพิจารณาเกี่ยวกับการกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคตามข้อ 5 (10) ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555	
ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ตามข้อ 5 (12) ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็น การเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 3)	
ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง การกระทำที่ เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ตามข้อ 5 (12) ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 (ฉบับที่ 4)	

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

รายชื่อ	เอกสารประกอบ
ประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทาง การจัดระดับความเหมาะสมของรายการ โทรทัศน์ตาม ประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์ การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการ กระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556	
ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและ ระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือ คำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์	
ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครอง สิทธิของคนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์	
ประกาศ กสทช. เรื่องการส่งเสริมและคุ้มครอง สิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 2)	
ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครอง สิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 3)	
ประกาศ กสทช. เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครอง สิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์ (ฉบับที่ 4)	

ตัวอย่างลักษณะการให้บริการที่สามารถร้องเรียนได้ ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

อาหาร



สถานีวิทยุเอฟเอ็ม คลื่นXX มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารเสริม MM โดยมีข้อความ โฆษณา "...ปัญหาสุขภาพดวงตาอย่าปล่อยให้สายเกินแก้ ดูแลก่อนยังงี้ก็คุ้มกว่า อาหารเสริม A แสบตา เคืองตา อย่าขี้ตา ตาพร่ามัว ปวดเบ้าตา ให้พักสายตา ผู้สูงอายุ อาจไม่ต้องบำรุงสายตาทุกวันแต่ต้องสม่ำเสมอ ต้อแดด ต้อเนื้อ ต้อลม ต้อหิน อย่าลืมหาน อาหารเสริม A 90 เปอร์เซ็น บำรุงดวงตาง่ายๆ แค่วันละ 1 เม็ด ก็เพียงพอผลิตภัณฑ์ดูแล ถนอมดวงตาอาหารเสริม A สนใจสั่งซื้อ 0XX XXX XXXX..."

อย./สสจ. พิจารณาว่าเป็นการโฆษณาออกอากาศรายการ หรือการโฆษณาคุณประโยชน์ คุณภาพ หรือสรรพคุณของผลิตภัณฑ์อาหาร โดยไม่ได้รับอนุญาต และทำให้เข้าใจผิด เกี่ยวกับสาระสำคัญของอาหาร ว่ามีผลในการบำบัด บรรเทา รักษาโรค หรืออาการของโรค ซึ่งไม่เป็นความจริงหรือเป็นการหลอกลวงให้หลงเชื่อ โดยไม่สมควร นอกจากนี้ การโฆษณา ที่ทำให้เข้าใจเช่นนั้นยังเป็นการแสดงความมุ่งหมายว่าผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวทำหน้าที่ ได้เหมือนยาตามนิยามในพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

เครื่องสำอาง



โฆษณา น้ำมันนวด B ว่า "จะช่วยให้อาการปวดเมื่อยตามร่างกายหายได้ภายใน 20 นาที ไม่ต้องเสี่ยงกับการผ่าตัด ช่วยแก้อาการปวดเข่า ปวดเส้น กระตุกทับเส้น เส้นยึด ปวดเอว ปวดหลัง ไหล่ติด นิ้วล็อก เส้นพิการ เป็นแผล ฝี หนอง น้ำร้อนลวก ผดผื่นคัน โรคผิวหนัง และแมลงสัตว์กัดต่อย..."

อย./สสจ. พิจารณาว่า เป็นการโฆษณาซึ่งทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับ เครื่องสำอาง ฝ่าฝืนมาตรา 41 วรรคสอง (2) (3) แห่งพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558





ยา

โฆษณาผลิตภัณฑ์ยา Z ว่า "ปวดเมื่อย ปวดเอ็น กิน Z ชาวสวนชาวไร่ลูกไม่ไหว กิน Z วันละ 2 เม็ด คนเฒ่าคนแก่ แก่ชราข้อเสื่อม ทำให้ไม่ป่วย ไม่เจ็บไข้ ไตไม่พัง ต้องยา Z กล่องสีส้ม "

อย./สสจ. พิจารณาว่า เป็นการโฆษณาสรรพคุณยาอันตรายต่อประชาชนทั่วไป ฝ่าฝืนมาตรา 88 ทวิ และมาตรา 88 (6) พ.ร.บ.ยา พ.ศ. 2510



สมุนไพรวุ้น

โฆษณาสมุนไพรวุ้น X "สมุนไพรวุ้น X ทางเลือกใหม่สำหรับท่านชายต้องสมุนไพรวุ้น X รักษาโรคเสื่อมสมรรถภาพทางเพศไม่ต้องใช้ยา เพยเคสึด (ไม่ลับ) แพนกลับมาหลงทนที่อย่างกับเล่นของ เสริมความแข็งแรง ใหญ่ อึด ถึก ทน จนแฟนครางลั่นบ้าน ด้วยนวัตกรรมใหม่ส่วนผสมนำเข้ามาจากญี่ปุ่น เม็ดเดียวรู้เรื่อง รีวิวจากลูกค้ามากกว่า 97% ฟังพอใจ"

อย./สสจ. พิจารณาว่า เป็นโฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพรวุ้นที่ไม่ได้รับอนุญาตและแสดงสรรพคุณอันเป็นเท็จ เกินความจริง หรือทำให้เข้าใจผิดในสรรพคุณของผลิตภัณฑ์สมุนไพรวุ้น ฝ่าฝืนมาตรา 70 มาตรา 74 (2) พ.ร.บ.ผลิตภัณฑ์สมุนไพรวุ้น



การเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหาร ผิดกฎหมาย



ในสื่อวิทยุ - โทรทัศน์

"การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารว่ามีผลในการบำบัด บรรเทา รักษาโรค หรืออาการของโรคซึ่งไม่เป็นความจริงหรือเป็นการหลอกลวงให้เกิดความหลงเชื่อโดยไม่สมควร" นอกจากนี้ การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารที่ทำให้เข้าใจผิดหรือเป็นการแสดงความมุ่งหมายว่าผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวทำหน้าที่ได้เหมือน "ยา" ตามนิยามใน พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510 ผ่านทางสื่อวิทยุ-โทรทัศน์ ถือเป็นกระทำความผิดกฎหมาย ตาม พ.ร.บ. อาหาร พ.ศ. 2522 และเป็นการกระทำความผิดผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำความผิดผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555



ตัวอย่างข้อความโฆษณาอาหารที่ผิดกฎหมาย



แจ้งสายด่วน อย. 1556 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) หรือ Call Center 1200 (สำนักงาน กสทช.)

สำนักงานเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. ผู้บริโภค Sing - Insight nana. <https://bcp.nbt.go.th>

การเฝ้าระวังโฆษณาเครื่องสำอาง ผิดกฎหมาย



ในสื่อวิทยุ - โทรทัศน์

“การโฆษณาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่ใช้ข้อความที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญของเครื่องสำอาง และมีลักษณะแสดงสรรพคุณเกินจริงเผยแพร่ทางสื่อวิทยุ - โทรทัศน์ ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ตาม พ.ร.บ. เครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 และเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555”

ตัวอย่างข้อความการโฆษณาเครื่องสำอาง ผิดกฎหมาย

ผลิตภัณฑ์สมุนไพร XXY
“ช่วยดูแลผิวหน้า ผิวขาว ผิวดำ ช่วยขจัดผดผื่นคัน ทำให้หน้าใสไร้รอย”

ผลิตภัณฑ์แชมพู CV
“จะช่วยแก้ปัญหาสำหรับผู้ที่มีปัญหาเส้นผม และหนังศีรษะ เช่น ผมหลุดร่วง รากผมเสื่อมสภาพ แห้งสากคัน คันหนังศีรษะ รังแคเรื้อรัง ช่วยเร่งให้ผมยาว”

ผลิตภัณฑ์น้ำมันนวด SR
“จะช่วยสำหรับผู้มีอาการปวดข้อ ปวดเข่า นิ้วล็อก มือชา เท้าชา ปวดอักเสบ ข้อเสื่อม เข่าเสื่อม ไหมเกรน และออฟฟิศซินโดรม เป็นต้น”

ผลิตภัณฑ์ครีม HR
“ใครเป็นฝ้า เป็นสิวนัก หน้าเป็นฝ้า หน้าใจ หันมาใช้ผลิตภัณฑ์ครีม HR ถ้าเป็นฝ้ากลองสีเขียว จะช่วยแก้ปัญหาฝ้า กระ และจุดด่างดำ”

ผลิตภัณฑ์ครีม BBN
“ใช้ผลิตภัณฑ์ครีม BBN นี้แล้วจะช่วยให้ผิวอ่อนนุ่ม รอยด่างแดง ลดความมัน หน้ากระชับใส”

แจ้งสายด่วน อย. 1556 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) หรือ Call Center 1200 (สำนักงาน กสทช.)

สำนักงานเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.



ผู้บริโภคสื่อ 3 มิติ - โทรทัศน์ กสทช.



<https://bcp.nbtc.go.th>

การเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์ยา ผิดกฎหมาย



ในสื่อวิทยุ - โทรทัศน์

“การโฆษณาสรรพคุณผลิตภัณฑ์ยาว่าสามารถ บำบัด บรรเทา รักษาโรคที่ประกาศห้ามโฆษณา เช่น โรคมะเร็ง เบาหวาน อัมพาต อัมพฤกษ์ หรือโอ้อวดสรรพคุณยาหรือวัตถุดิบเป็นส่วนประกอบของยาว่า สามารถบำบัด บรรเทา รักษาหรือป้องกันโรคหรือความเจ็บปวดได้อย่างศักดิ์สิทธิ์หรือหายขาด และแสดงข้อความยาที่เกินความเป็นจริงทางสื่อวิทยุ - โทรทัศน์ ถือเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายตาม พ.ร.บ. ยา พ.ศ. 2510 และเป็นการกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เอาเปรียบผู้บริโภคในการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555”

ตัวอย่างข้อความการโฆษณายา ผิดกฎหมาย

ผลิตภัณฑ์ยาแคปซูล XBN
“ช่วยให้สาวชื่น คงความสาว สามีรัก สามีหลง”

ผลิตภัณฑ์ยาแคปซูลผสมถั่วแดง ตรา ZXY
“จะช่วยบรรเทาอาการปวดต่างๆ เช่น ปวดแฉ่ง ปวดขา ปวดเอว ปวดท้อง ท้องอืด ท้องเฟ้อ เป็นต้น”

ผลิตภัณฑ์ยาแคปซูล AA
“ช่วยสำหรับผู้ที่มีอาการกล้ามเนื้ออ่อนแรง จะมีอาการดีขึ้น กล้ามเนื้อกลับมาทำงานปกติ”

ผลิตภัณฑ์ยาสตรี VC
“ช่วยผู้ที่มีปัญหาประจำเดือนมาไม่ปกติ ปวดประจำเดือน ตกขาว ช่องคลอดมีกลิ่นอับ ใช้แทนการอยู่ไฟ ช่วยโหม้คลุกเข้าสู่วัยสาววัยปลา บำรุงโลหิต บำรุงน้ำนม และช่วยให้แปลงปลั่ง มีน้ำมีนวล เป็นต้น”

แจ้งสายด่วน อย. 1556 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา) หรือ Call Center 1200 (สำนักงาน กสทช.)

สำนักงานเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.



ผู้บริโภคสื่อ 3 มิติ - โทรทัศน์ กสทช.



<https://bcp.nbtc.go.th>

กรณีศึกษาเนื้อหาที่ห้ามออกอากาศ



- กรณีเนื้อหาที่ก่อให้เกิดการล้มล้างการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

* กรณีการเผยแพร่เนื้อหารายการทางกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ ที่มีลักษณะเป็นการหมิ่นประมาท ดูหมิ่น หรือแสดงความอาฆาตมาดร้าย พระมหากษัตริย์พระราชินีรัชทายาท หรือผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 112

- กรณีเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ

* กรณีละครไทยนำพระฉายาลักษณ์ของเชื้อพระวงศ์ในต่างประเทศ มาปรากฏในฉากหนึ่ง ของละครซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งส่งผลให้เกิดความไม่พอใจและกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

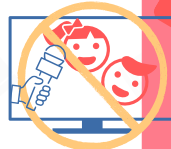
* กรณีรายการข่าวนำเสนอประเด็นหัวข้อ “นายกฯ ถึงซาอุดีอาระเบียไร้เงาเจ้าหน้าที่ระดับสูงต้อนรับแต่ในความเป็นจริงแล้วผู้ที่มาต้อนรับเป็นเชื้อพระวงศ์ ของซาอุดีอาระเบีย การนำเสนอเนื้อหาลักษณะดังกล่าวนอกจากเป็น เนื้อหาที่ไม่ถูกต้องและสร้างความสับสนแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย

* กรณีวิทยุต่างศาสนาวิจารณ์และพาดพิงคำสอนของศาสนาพุทธให้เกิดความเสียหาย และทำให้คนที่รับฟังการออกอากาศเข้าใจคำสอนของศาสนาพุทธอย่างไม่ถูกต้อง

- กรณีเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

* กรณีนำเสนอรายการโดยใช้ถ้อยคำที่หยาบคายรุนแรง สร้างให้เกิดความเกลียดชัง ความขัดแย้งมักปรากฏในรายการที่วิพากษ์วิจารณ์ทางการเมือง

* กรณีการนำเสนอภาพความรุนแรงในรายการข่าวไม่ว่าจะเป็นภาพการทำร้ายร่างกาย ภาพผู้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตภาพอุบัติเหตุ หรือความรุนแรงในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้รับชมเกิดความรู้สึกสะเทือนใจ สะเทือนขวัญหวาดกลัว ถือเป็น การตอกย้ำความรุนแรง ส่งผลให้ผู้รับชมเกิดความชินชากับความรุนแรงที่เกิดขึ้น จนมองว่าความรุนแรงเป็นเรื่องปกติในสังคม อีกทั้งในกรณีที่มีการใช้อารมณ์ร่วมในข่าวของผู้ประกาศส่งผลให้งานข่าวที่นำเสนอแม้จะเป็นเรื่องเดียวกันแต่วิธีการเล่า น่าเสียง สำเนียงของผู้ประกาศ กลับทำให้เนื้อหาข่าวดูรุนแรงขึ้น หากเพียงนำเสนอข้อเท็จจริงว่ามีเหตุการณ์ทำร้ายร่างกายการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นโดยไม่ใช้อารมณ์ร่วมในข่าวย่อมเป็นการสร้างความรับรู้ในรูปแบบที่เหมาะสมมากกว่า



FAKE NEWS



* กรณีการนำเสนอเนื้อหารายการที่ขัดต่อกฎหมายอื่น เช่น พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 หรือ พ.ร.บ. การพนัน พ.ศ. 2478 หรือ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เป็นต้น ซึ่งกฎหมายดังกล่าวมีขึ้นเพื่อรักษา ความสงบเรียบร้อยของสังคมการนำเสนอเนื้อหา ที่ขัดต่อกฎหมาย ดังกล่าวจึงเข้าข่ายขัดต่อความสงบ เรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชนด้วย

* กรณีรายการโทรทัศน์นำเสนอเนื้อหารายการ โดยเชื่อมโยงกับเรื่องไสยศาสตร์ ความเชื่อที่ไม่มีข้อมูล ทางวิชาการหรือข้อเท็จจริงรองรับ ส่งผลทำให้ผู้รับชม เกิดความงมงายในความเชื่อนอกระบบ และ ใช้สิ่งยึดเหนี่ยวจิตใจในทางที่ผิด ไม่ยึดโยงกับหลักการ และเหตุผล



* กรณีการนำเสนอข่าวเด็กที่ก่อเหตุใช้อาวุธปืนยิงในห้างสรรพสินค้า โดยมีการเปิดเผยข้อมูลที่บ่งชี้ถึงตัวเด็กและครอบครัวแม้เด็กจะเป็นผู้ก่อเหตุ แต่ก็ยังอยู่ในความคุ้มครองตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 การนำเสนอ เนื้อหารายการในลักษณะที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่จิตใจ ชื่อเสียง เกียรติคุณ หรือสิทธิประโยชน์อื่นใดของเด็กย่อมเป็นเรื่องที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน



- กรณีเนื้อหาที่มีการกระทำซึ่งเข้าลักษณะลามกอนาจาร

* กรณีมีการนำภาพยนตร์เรื่อง “Fifty shade darker” ที่มีฉากตัวละครนำทั้งชาย และหญิงอยู่ในสภาพเปลือยเปล่านั้นมีการทำกิจกรรมทางเพศและการมีเพศสัมพันธ์อยู่บ่อย ครั้ง โดยไม่มีการตัดทอนฉากหรือใช้เทคนิคการลดความชัดเจนของภาพ การออกอากาศ ภาพยนตร์เรื่องดังกล่าวจึงเป็นการนำเสนอเนื้อหาที่มีลักษณะลามกอนาจาร

- กรณีเนื้อหาที่มีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทางจิตใจหรือสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง

* กรณีนำเสนอประเด็น “หนุ่มใหญ่ กินฉี่ อาบ ล้างตาปลอดจากโรค ไม่เคยเข้าโรงพยาบาล” มีการนำเสนอภาพการดื่มปัสสาวะและการใช้น้ำปัสสาวะหยอดหรือล้างดวงตาซึ่งอาจทำให้ประชาชนที่รับชมเกิดความหลงเชื่อและเลียนแบบได้ ทั้งที่ดวงตาเป็นอวัยวะสำคัญที่มีความละเอียดอ่อนมีความเสี่ยงที่จะติดเชื้อได้ง่าย ในขณะที่ปัสสาวะเป็นของเสียและอาจมีเชื้อโรคปะปนอยู่ หากนำไปใช้ล้างหรือหยอดดวงตาอาจทำให้เกิดการติดเชื้อ เกิดอาการระคายเคือง อักเสบ และเสี่ยงที่จะทำให้ตาบอดได้ การนำเสนอเนื้อหารายการ ซึ่งมีสาระสำคัญเป็นการสาธิตวิธีการดื่มหรือใช้ปัสสาวะดังกล่าว อาจก่อให้เกิดพฤติกรรมลอกเลียนแบบในประชาชนที่มีอาการป่วยแบบเดียวกันจนอาจละเลยการดูแลรักษาตามหลักทางการแพทย์ที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรงได้ เช่น การใช้คำพูดไม่สุภาพ/คำหยาบคาย สำนักงาน กสทช. อาจมีหนังสือขอความร่วมมือ

ให้ผู้รับใบอนุญาตใช้ความระมัดระวังในการออกอากาศ

- กรณีการนำเสนอเนื้อหาไม่เหมาะสมแต่ไม่ถึงขั้นผิดกฎหมายหรือผิดเงื่อนไขการอนุญาตจาก กสทช.

* กรณีการนำเสนอคลิปเหตุการณ์ที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติถูกยิงและนอนอยู่บริเวณพื้นที่ห้องน้ำภายในห้างสรรพสินค้าโดยมีเสียงหายใจวรินก่อนเสียชีวิตซึ่งเข้าข่ายเป็นเนื้อหาสาระที่มีผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทางจิตใจของประชาชนอย่างร้ายแรง



การขยี้ข่าว

1. เล่าข่าวแบบละคร (News Dramatization) วางโครงเรื่องเป็นการไล่เรียงจากความสุขไปสู่จุดพลิกผันที่เป็นโศกนาฏกรรมหรือความอยุติธรรม มีการแบ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์แยกเป็นตัวละครฝ่ายธรรมะ และอธรรม

2. แต่งสีขยี้ความ (Sensationalism) เทคนิคการแต่งแต้มสีสันและขยี้ขยายต่อขยายความรุนแรง เพื่อเร้าอารมณ์ผู้ชมรายการให้คล้อยตามและเกิดความรู้สึกในเชิงลบ มีการวิพากษ์วิจารณ์ใช้ถ้อยคำรุนแรง สัมภาษณ์แบบบีบคั้นกดดัน ฉายภาพที่ไม่เหมาะสมซ้ำๆ รายการขยี้ข่าวเปรียบเสมือนดาบสองคมที่ส่งผลกระทบในเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

1. ผลกระทบในเชิงบวกต่อสังคม

- 1.1 เป็นการช่วยเหลือสังคม
- 1.2 การเฝ้าระวังเหตุการณ์ (Watch Dog)
- 1.3 การเปิดเผยความจริง
- 1.4 การยุติความขัดแย้ง
- 1.5 การเป็นกระบอกเสียงของคนที่ไม่มียศถิพลในสังคม

2. ผลกระทบในเชิงลบต่อสังคมที่อาจจะส่งผลในระยะยาว

2.1 การลดความอ่อนไหวต่อเหตุการณ์ (Desensitization) ในการเสพสื่อที่มีการส่งผลกระทบต่ออารมณ์ซ้ำๆ ทำให้คุ้นชินกับสิ่งนั้น เช่น การตบตีด้วยความรัก มองเห็นเป็นเรื่องปกติในสังคม

2.2 การเรียนรู้การเข้าถึงและเรียนรู้วิธีการหรือรูปแบบจากการบริโภคสื่อ เช่น การลอกเลียนแบบอัตวินิบาตกรรมด้วยการรมควัน

2.3 การมองโลกในแง่ร้ายทำให้สิ้นหวัง เกิดความวิตกกังวล

ทั้งนี้ รายการขยี้ข่าวส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคภายในสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และปัจจุบันรายการขยี้ข่าวก็กลายเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจ เป็นการนำเสนอสื่อเชิงพาณิชย์ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค บางครั้งสื่อมวลชนมีการละเลยต่อความรับผิดชอบต่องาน โดยเฉพาะในช่วงขาลงของสื่อดั้งเดิม (Traditional Media) การขยี้ข่าวก็ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงเฉพาะในสื่อหลักแต่ยังขยายไปยังสื่อออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย ทำให้แพร่กระจายไปในวงกว้างได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย ดังนั้น จึงต้องมีการเสพสื่ออย่างมีสติ และมีความรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) โดยหน่วยงานทั้งภาครัฐ และภาคอุตสาหกรรมสื่อ และโฆษณาที่เกี่ยวข้องต้องมีการทบทวน และหาแนวทางร่วมกันในการสื่อสารที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

