

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

คู่มือการร้องเรียน
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
(สำหรับประชาชน)

จัดทำโดย
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

คำนำ

คู่มือการรับคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบถึงวิธีการยื่นคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐาน รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ได้รับปัญหาการให้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมถึงได้รับทราบกระบวนการและขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ด้วยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชนผู้ใช้บริการ และสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปกป้องสิทธิในการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ต่อไป

สำนักรับเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
(บส.)



สารบัญ

1. เรื่องทั่วไป

- 1.1 อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)
ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 1.3 ใครบ้างเป็น “ผู้บริโภค” ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 1.4 ช่องทางการแจ้งปัญหาการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

2. การยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

- 2.1 ลักษณะของคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 2.2 เอกสารและข้อมูลประกอบที่ใช้ในการยื่นคำร้องเรียน
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
- 2.3 ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

3. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

4. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์ สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

5. ภาคผนวก

1. เรื่องทั่วไป

1.1 อำนาจหน้าที่ ของคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

มาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่คุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ คุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารกัน และความเสมอภาคของประชาชน ในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม และตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน ได้กำหนดว่าเพื่อประโยชน์สาธารณะในการคุ้มครองผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการใดๆ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค อาทิ โฆษณาอันมีลักษณะการค้ากำไรเกินควร หรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ ไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ ตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ให้ กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการดำเนินการดังกล่าวได้

อย่างไรก็ดี หากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมผู้ใดได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามมาตรา 31 แล้วไม่ปฏิบัติตามมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติ องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 ได้กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจปรับทางปกครองแก่ผู้ประกอบกิจการดังกล่าวได้ไม่เกินห้าล้านบาท และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่ง

1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ในการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ พัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ และความเสมอภาคของคณพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานของ กสทช. ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 ใครบ้างเป็น “ผู้บริโภค” ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการ ผู้สมัครเป็นสมาชิก หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ประชาชนทั่วไป หมายถึง บุคคลที่รับชมและรับฟังรายการผ่านบริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์



1.4 ช่องทางการร้องเรียนปัญหาการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม

1.4.1 ร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ด้วยตนเอง (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์)

1.4.2 ร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงาน กสทช. ภาค 1- 4 และสำนักงาน กสทช. เขต ทั้ง 21 เขต

1.4.3 แจ้งคำร้องเรียนหรือปรึกษาปัญหาผ่านศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. (ฟรี) (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้ หากติดต่อนอกเวลาทำการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์จะเป็นระบบฝากข้อความเสียงนอกเวลาทำการ (Drop Call) โดยสำนักงาน กสทช. จะติดต่อกลับทุกสายที่ติดต่อมาในวันทำการ

1.4.4 แจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @TRAFFYFONDUE เพื่อให้มีความรวดเร็วช่วยลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่าย ในขณะเดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว



2. การยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1 ลักษณะของคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.1 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติและการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.2 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.3 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.4 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.5 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทในกิจการเดียวกัน หรือครองสิทธิข้ามสื่อ

2.1.6 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.7 คำร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.1.8 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

2.1.9 คำร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่เป็นเท็จ หรือละเมิดสิทธิ เสรีภาพ เกียรติยศ ชื่อเสียงสิทธิในครอบครัว หรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย

2.2 เอกสารและข้อมูลประกอบที่ใช้ในการยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

2.2.1 ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประชาชนหรือหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ยื่นคำร้องเรียน

2.2.2 ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ (ถ้ามี) อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

2.2.3 ข้อเท็จจริงหรือการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งพยานเอกสาร หรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค จะต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม อาทิ หลักฐานทะเบียนที่การออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์เพิ่มเติม เช่น แผ่นซีดี (ถ้ามี)

2.2.4 คำขอหรือความประสงค์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน

2.2.5 ลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน ในกรณีที่รับมอบอำนาจให้ดำเนินการยื่นคำร้องเรียนแทนผู้อื่น ให้แนบหนังสือมอบอำนาจให้ผู้ยื่นคำร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย



2.3 ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นคำร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

2.3.1 สำนักงาน กสทช. เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2.3.2 ศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช. (โทรฟรี) ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) ทั้งนี้ หากติดต่อนอกเวลาทำการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะเป็นระบบฝากข้อความเสียงนอกเวลาทำการ (Drop Call) โดยสำนักงาน กสทช. จะติดต่อกลับทุกสายที่ติดต่อมาในเวลาทำการ

2.3.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์สำนักงาน กสทช. 1200@nbt.go.th

2.2.4 สำนักงาน กสทช. ภาค และสำนักงาน กสทช. เขต ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

2.2.5 ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ “เรียน เลขาธิการ กสทช.”

2.2.6 ผ่านหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) เป็นต้น

2.2.7 แจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @TRAFFYFONDUE เพื่อให้มีความรวดเร็วช่วยลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว โดยมีกระบวนการดังนี้

(1) ผู้ยื่นคำร้องเรียนสามารถเพิ่มเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @Traffifyfondue

(2) หลังจากการเพิ่มเพื่อนในหน้า Line Chat Bot จะมีปุ่มให้เลือก โดยกดที่ปุ่ม “แจ้งเรื่องใหม่” และระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนแชร์ตำแหน่งเพื่อทราบตำแหน่งที่อยู่

(3) หลังจากผู้ยื่นคำร้องเรียนแชร์ตำแหน่งที่อยู่เรียบร้อยแล้ว ระบบจะมีให้เลือกหน่วยงาน โดยกดไปที่ปุ่ม “หน่วยงานอื่น”

(4) หลังจากกดที่ปุ่ม “หน่วยงานอื่น” ระบบจะมีให้ค้นหาหน่วยงานต่างๆ ให้ค้นหาสำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200) และเลือกปุ่ม “แจ้งที่นี่”

(5) ระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนสามารถพิมพ์แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยหลังจากแจ้งปัญหาระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนส่งภาพถ่ายหลักฐานเพื่อใช้ในการยื่นคำร้องเรียน หลังจากการส่งหลักฐานครบถ้วนระบบจะส่งเรื่องให้แก่สำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200) เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(6) ระบบ Line จะขึ้นสถานการณ์แจ้งเตือนและรอรับการแจ้งเตือนเมื่อมีความคืบหน้าต่อไป

กระบวนการใช้บริการ Traffy Fondue



3. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

3.1 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

3.2 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานเพื่อจัดทำระเบียบวาระเสนอที่ประชุมคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ) เพื่อพิจารณามีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียน

(2) กรณีที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ พิจารณาและมีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำระเบียบวาระพร้อมความเห็นของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

(3) กรณีที่ กสทช. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

3.3 กรณีเรื่องร้องเรียนจากแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ที่ผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้

3.3.1 เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. (ศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช.) ประสานผู้ร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ยื่นคำร้องเรียนพร้อมเอกสาร/หลักฐาน ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ตามข้อ 2.3

3.3.2 การดำเนินการภายหลังจากผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องเรียน

(1) กรณีที่เอกสารครบถ้วนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับคำร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอ หรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยจะประสาน ไปยังผู้ถูกร้องเรียนให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด

(2) กรณีที่เอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่า ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่

3.3.3 การดำเนินการภายหลังจากที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเอกสาร ครบถ้วนและถูกต้อง

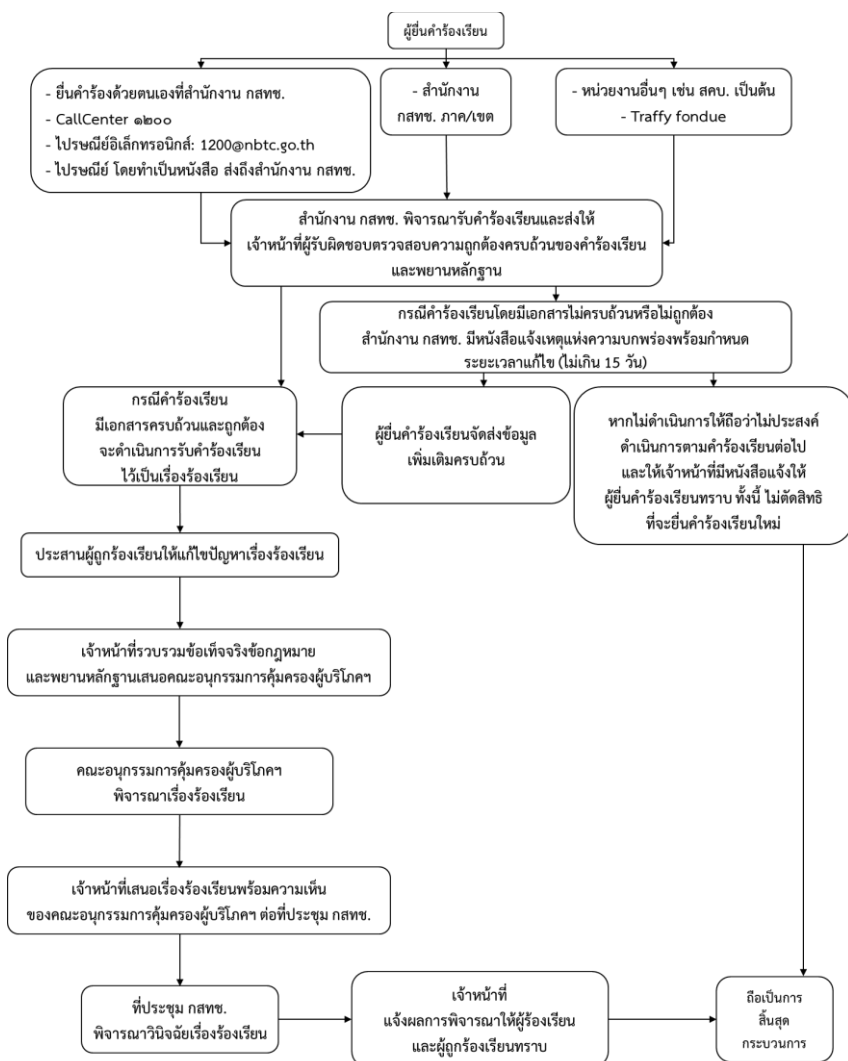
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนไว้เป็น เรื่องร้องเรียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือ คำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อไป โดยมีขั้นตอน การดำเนินการดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานเพื่อจัดทำระเบียบวาระเสนอที่ประชุม คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ เพื่อพิจารณาเสนอความเห็นต่อเรื่องร้องเรียน

(2) กรณีที่คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ พิจารณาและมีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำระเบียบวาระ พร้อมความเห็นของคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาต่อไป

(3) กรณีที่ กสทช. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป



4. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียน การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่ เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

4.1 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

4.2 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

4.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดังนี้

(1) มีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบการรับคำร้องเรียนไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและขอหลักฐานเทปบันทึกการออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์เพิ่มเติม เช่น แผ่นซีดี (ถ้ามี)

(2) มีหนังสือแจ้งผู้ถูกร้องเรียนให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเทปบันทึกการออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์ที่บันทึกรายการในช่วงเวลาที่ถูกร้องเรียน

4.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจากผู้ถูกร้องเรียนและผู้ยื่นคำร้องเรียน และมีหนังสือถึงสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

4.2.3 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. แล้วจะดำเนินการดังนี้

(1) อย. หรือ สสจ. แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้วเห็นว่าไม่มีความผิด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ ดังนี้

(1.1) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้อเท็จจริงตามเรื่องร้องเรียน

(1.2) กรณีที่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ มีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

(1.3) กรณีที่ประชุม กสทช. มีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ

(2) อย. หรือ สสจ. แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้วเห็นว่ามีความผิด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ ดังนี้

(2.1) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อาจเข้าข่ายเป็นการกระทำให้เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

(2.1.1) มีหนังสือให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งกำหนดว่า ในกรณีที่คำสั่งทางปกครองอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณี เจ้าหน้าที่ต้องให้คู่กรณีมีโอกาสดังกล่าวได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตน

(2.1.2) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานเกี่ยวข้องครบเรียบร้อยแล้ว จะเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาการกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการ กระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

(2.1.3) กรณีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้พิจารณาและมีความเห็นว่าผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณา ผลิตภัณฑ์สุขภาพ อันถือว่าการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติ องค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประกอบกับประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวม ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอต่อ เลขาธิการ กสทช. เพื่อมีคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ไปยังผู้ถูกร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการ มีคำสั่งดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(2.2) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ภายหลังได้รับคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

หากผู้ถูกร้องเรียนได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ยังคงฝ่าฝืนกระทำผิดซ้ำ โดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอีก และมีผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ตรวจสอบเอง จะมีการดำเนินการตามกระบวนการดังนี้

(2.2.1) มีหนังสือให้ผู้ถูกร้องเรียน ชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงต่อไป

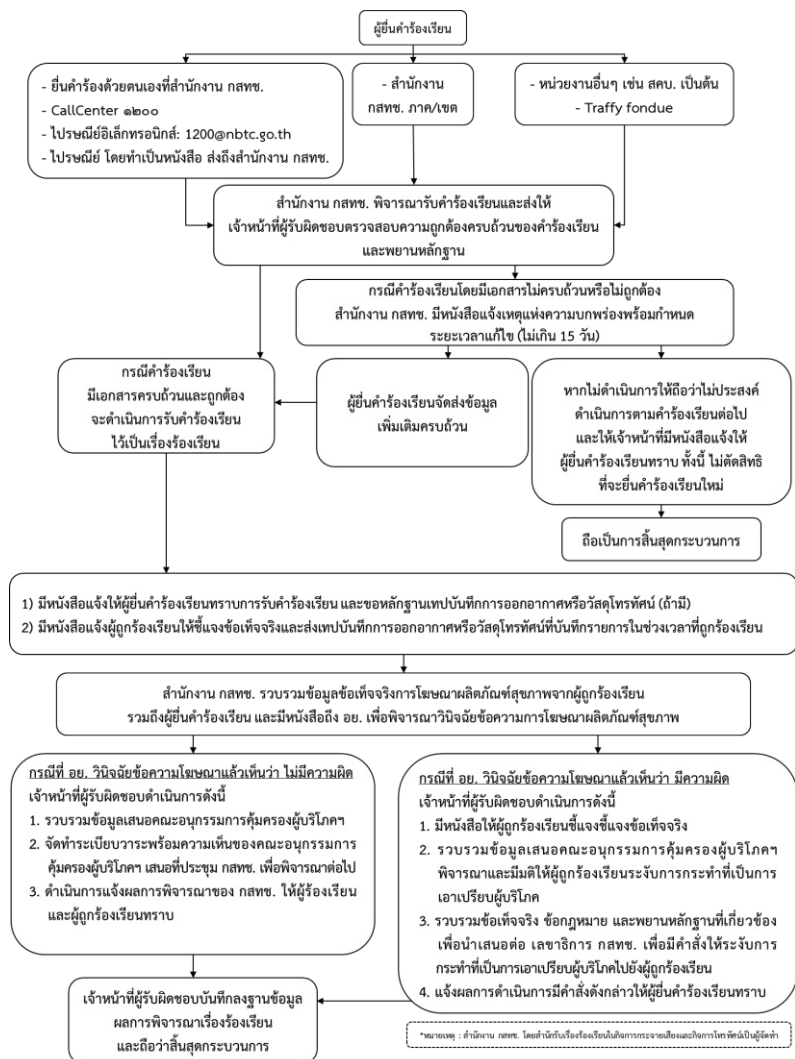
(2.2.2) เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องครบเรียบร้อยแล้วจะเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

(2.2.3) กรณีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเห็นว่าเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคซ้ำภายหลังจากได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จะมอบหมายให้เสนอเรื่องต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาอาศัยอำนาจตามมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน มีคำสั่งกำหนดโทษปรับทางปกครองแก่ผู้ถูกร้องเรียนต่อไป

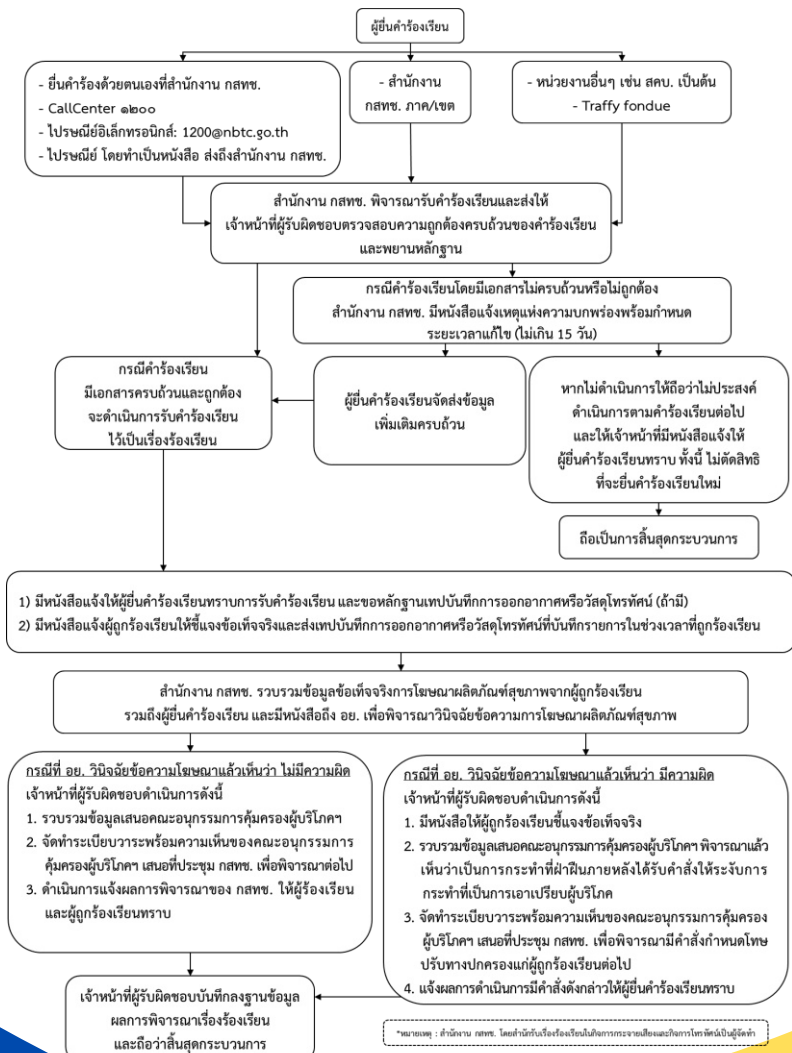
(2.2.4) กรณีที่ กสทช. มีมติให้มีคำสั่งกำหนดโทษปรับทางปกครองแก่ผู้ถูกร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ

4.2.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกหลักฐานข้อมูลผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีร้องเรียน การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่ เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค



ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียน การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำ ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคภายหลังได้รับคำสั่งระงับ การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค



ภาคผนวก

1. ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555
2. ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ
ในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและ
กิจการโทรทัศน์



สำนักวิจัยเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)