

การศึกษาารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ของต่างประเทศ (BENCHMARK) เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย A STUDY OF BENCHMARKING COMPLAINT RESOLUTION PROCEDURES IN FOREIGN COUNTRIES FOR COMPARISON WITH THAILAND

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ศึกษา รูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยครอบคลุม 4 ภูมิภาคและการวิจัยเอกสาร ซึ่งจากการจัดประชุมกลุ่มย่อย พบว่า หน่วยงานและประชาชนเน้นการจัดการปัญหาเนื้อหารุนแรงและโฆษณาเกินจริง พร้อมพัฒนาช่องทางร้องเรียนที่สะดวกและเพิ่มการตอบกลับของสำนักงาน กสทช. อย่างรวดเร็ว รวมถึงระบบรางวัลแจ้งเบาะแสและการประชาสัมพันธ์สิทธิในการร้องเรียนให้ประชาชนทราบมากยิ่งขึ้น และข้อมูลจากการศึกษาประเทศกรณีตัวอย่าง พบว่า ผู้บริโภคต้องดำเนินการร้องเรียนประเด็นปัญหากับผู้ให้บริการก่อนส่งคำร้องมายังหน่วยงานกำกับดูแล อีกทั้งการจัดการเรื่องร้องเรียนซ้ำ หน่วยงานจะมีการคัดกรองประเด็นร้องเรียนซ้ำในเบื้องต้น เพื่อบรรเทาและดำเนินการตรวจสอบอีกครั้ง จากผลการศึกษาทั้งหมดได้มีการกำหนดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายออกเป็นระยะสั้น การขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ประชาสัมพันธ์สิทธิของผู้บริโภคและการกำหนดมาตรฐานในการบริการ ระยะกลาง การพัฒนาฐานข้อมูลและเครื่องมือในการตัดสินใจ และในระยะยาว การปรับปรุงกฎหมายให้มีความครอบคลุมสื่อทุกประเภท

คำสำคัญ: การจัดการเรื่องร้องเรียน กิจกรรมกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช.

Abstract

This study examines the models, approaches, and key factors involved in addressing complaints, using international best practices as a benchmark for comparison with Thailand. Data was collected through focus group discussions in four regions and documentary research. The focus group discussions revealed that agencies and the public emphasized the management of violent content and exaggerated advertising issues. In addition, there was a call for the development of convenient complaint channels, faster responses from NBTC, a reward system for tip-offs, and increased public awareness of their rights to file complaints. Furthermore, case studies of other countries indicated that consumers must first lodge complaints about issues with the service provider before submitting a petition to the regulatory agency. Additionally, for the management of duplicate complaints, agencies screen incoming duplicate complaints at the initial stage to consolidate and re-examine them. Based on the overall findings, policy recommendations have been divided into three phases: short-term, focusing on expanding complaint channels, publicizing consumer rights, and setting service standards; medium-term, concentrating on developing databases and decision support tools; and long-term, aiming to amend the law to encompass all types of media.

Keywords: Complaint Management, Broadcasting, NBTC Office

1 บทนำ

ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 57 (4) ให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ซึ่งสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพและความเสมอภาค ของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน และยุติข้อขัดแย้งที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ประกอบกับ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 รวมถึงประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 และประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. 2556

สำนัก บส. ได้รวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ที่เข้าข่าย เป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในปี พ.ศ. 2563 - พ.ศ. 2565 พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 408 เรื่อง โดยแบ่งออกเป็นประเด็นร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่ ประเด็นการแก้ไขให้สามารถรับชมรายการได้ตามปกติประเด็น การยกเลิกสัญญาการใช้บริการไม่สมบูรณ์ ประเด็นความผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ ประเด็นการคืน เงินค่าประกันอุปกรณ์หรือเงินค้ำอื่นใด ประเด็นการยกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนดประเด็นการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการให้บริการ ประเด็นการเรียกเก็บค่าบริการเชื่อมต่อสัญญาณหลังถูกระงับสัญญาณ ประเด็นการคืนเงิน ค่าบริการกรณีที่ไม่สามารถรับชมรายการได้ และอื่น ๆ ซึ่งแม้ว่าผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (ผู้รับใบอนุญาตฯ) จะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจนยุติแล้วทั้งหมด แต่เมื่อพิจารณาสถิติข้อมูลที่ผ่านมาพบว่าการร้องเรียนในประเด็นเดียวกันบ่อยครั้งจึงอาจสะท้อน ได้ว่าหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงาน กสทช. รวมถึงกระบวนการ รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและยุติประเด็นปัญหาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคที่มีการบังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน อาจยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะคุ้มครองผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบจากผู้รับใบอนุญาตฯ จึงทำให้ที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ 34/2565 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2565 ได้พิจารณาวาระที่ 5.25 เรื่อง สถิติและแนวทางการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนและการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการแก่ผู้บริโภค และมีมติมอบหมายให้สำนักงาน กสทช. ศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

ในการนี้ สำนักงาน กสทช. (บส.) จึงเห็นควรให้มีการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบแนวทางในแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ รวมทั้งประกาศหรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อนำมาใช้เทียบเคียงและนำไปพัฒนาหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการคุ้มครอง ผู้บริโภคให้สอดคล้องกับการกำหนดมาตรฐานในการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาตฯ ประเทศไทยอย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อพัฒนากิจการสื่อสารของประเทศไทยอย่างยั่งยืน

2 วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อดำเนินการศึกษา รูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย

2.2 เพื่อให้มีข้อมูลในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

3 วิธีการศึกษา

การศึกษารูปแบบแนวทาง และสถิติข้อมูลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทย โดยใช้ 2 วิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์

3.1 การจัดประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริโภคเกี่ยวกับการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ครอบคลุมส่วนภูมิภาคในพื้นที่ จำนวน 4 ภาค ได้แก่ ภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร) ภาคเหนือ (เชียงใหม่) ภาคใต้ (สงขลา) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ขอนแก่น)

3.2 การศึกษาเอกสารโดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลที่มีเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์จากในประเทศและต่างประเทศ โดยประเทศที่ทำการศึกษาประกอบด้วย 6 ประเทศ ได้แก่ 1) สหราชอาณาจักร 2) ประเทศออสเตรเลีย 3) ประเทศญี่ปุ่น 4) ประเทศมาเลเซีย 5) ประเทศสิงคโปร์ และ 6) ประเทศเกาหลีใต้

4 ทบทวนวรรณกรรม

4.1 ประเด็นที่ 1 การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยการจะจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องประกอบกันจาก 2 ปัจจัย คือ 1) สิ่งที่มีประสิทธิภาพต้องการ และ 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยการประกอบกันทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลให้เกิดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โดยตัวอย่างของความสำเร็จมีประสิทธิภาพ เช่น 1) ผู้บริโภคต้องสามารถเข้าถึงการร้องเรียนได้ง่าย 2) ผู้บริโภคได้รับการตอบสนองทันทีและเที่ยงธรรม และ 3) การจัดการข้อเรียกร้องได้อย่างชัดเจนและสามารถระบุสถานะของกระบวนการได้ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบอีก 5 ด้าน ที่สามารถนิยามความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำมาเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกประเทศที่มีแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับประเทศไทย โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

- **ความโปร่งใสของกระบวนการ (Visibility)** ผู้บริโภคสามารถทราบได้ว่าจะร้องเรียนอย่างไร และร้องที่ผ่านช่องทางใด
- **การตอบสนองต่อข้อเรียกร้อง (Responsiveness)** ตอบสนองอย่างทันท่วงที
- **เข้าถึงการร้องเรียนได้อย่างง่าย (Accessibility)** ร้องเรียนได้อย่างง่ายและสะดวก
- **ความน่าเชื่อถือของกระบวนการ (Accountability)** มีการกำหนดการจัดการข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน

- การตรวจสอบทั้งภายในและนอก (Review) มีการตรวจสอบภายในและภายนอกสม่ำเสมอ

4.2 ประเด็นที่ 2 การประยุกต์กรณีตัวอย่างจากต่างประเทศกับประเทศไทย

การศึกษาและการวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย มีข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) ครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้

- เนื้อหากฎหมาย มาตรการต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน
- ความหลากหลายในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนต่อบริการที่เกี่ยวข้อง
- กรณีตัวอย่างการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในต่างประเทศ
- แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สามารถลดการร้องเรียนเรื่องซ้ำเดิมได้

4.2.1 การประยุกต์แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนจากกรณีตัวอย่างต่างประเทศ (Benchmark)

หลังจากได้ศึกษารวบรวมข้อมูลในทุกประเด็นของประเทศตัวอย่างแล้ว ขั้นตอนถัดไป คือ การวิเคราะห์และประยุกต์ผลการศึกษาจากต่างประเทศ เพื่อนำมาสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายให้กับประเทศไทย โดยสรุปประเด็นประกอบด้วย 1) สรุปประเด็นสำคัญหรือข้อสังเกตสำคัญ ข้อดี ข้อเสีย และโอกาสในการนำแนวทางปฏิบัติเหล่านั้นมาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียนในประเทศไทย 2) เสนอแนะแนวทางการประยุกต์ใช้กลไกการรับเรื่องร้องเรียนจากกรณีตัวอย่างต่างประเทศให้เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย และ 3) กำหนดแผนปฏิบัติการ พร้อมกลไกการติดตามผลและประเมินผล

5 ผลการศึกษาและบทวิเคราะห์

5.1 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทยและประเทศกรณีตัวอย่าง

ในการคัดเลือกประเทศกรณีศึกษาทั้ง 6 ประเทศ มีองค์ประกอบที่ควรนำมาพิจารณา ทั้ง 4 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) ระบบกฎหมายและบริบททางสังคม 2) คะแนนดัชนี ICT Development Index (ICT) 3) มีแนวทางการกำกับดูแล Over-the-top services (OTT) และ 4) สื่อหลักที่ผู้ใช้บริการใช้ในปัจจุบัน โดยความเหมือนและความแตกต่างกันในแต่ละประเด็นระหว่างประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ ที่นำมาศึกษาข้างต้นนั้น ก่อให้เกิดข้อแตกต่างในประเด็นเรื่องร้องเรียน และการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ที่ประเทศไทยสามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาช่องว่างในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในประเทศไทยได้ ในด้านตัวชี้วัดที่สามารถสะท้อนถึงค่าว่าความมีประสิทธิภาพที่ดีของการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วยทั้งหมด 3 ตัวชี้วัดหลักที่ครอบคลุมทั้ง 1) ด้านประสิทธิภาพการดำเนินงาน 2) ด้านความมีส่วนร่วมของผู้บริโภค และ 3) ด้านคุณภาพจัดการเรื่องร้องเรียน ตัวชี้วัดเหล่านี้สามารถบ่งบอกถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจและไว้วางใจในระบบการจัดการของหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานยังลดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น

5.1.1 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อรับผิดชอบและกำกับการดำเนินการเกี่ยวกับคลื่นความถี่ตามมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 โดยมีพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553 เป็นกฎหมายที่ให้อำนาจแห่งการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชน รวมทั้ง สำนักงาน กสทช. ยังใช้อำนาจในการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ตามประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 ทั้งนี้ ผู้บริโภคสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนไปที่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรงผ่านช่องทางที่หน่วยงานกำหนดทั้งรูปแบบเบอร์โทรสายด่วน อีเมล แอปพลิเคชันไลน์ เว็บไซต์ Portal รวมถึงการเดินทางไปแจ้งเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานด้วยตนเอง

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ)

สำหรับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. มอบหมายให้ สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (สำนัก บส.) ได้รับและดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่องการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน สำหรับภาพรวมของสถิติเรื่องร้องเรียนที่ สำนัก บส. ได้รับและดำเนินการตามประกาศฯ จำแนกตามประเภทกิจการทั้งสามกิจการ คือ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และบริการอื่น ๆ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนในระหว่างปี พ.ศ. 2564-2567 แบ่งเป็นเรื่องที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขให้ยุติ จำนวน 267 เรื่อง และยังคงมีเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการจำนวน 36 เรื่องรวมทั้งสิ้น 303 เรื่อง อย่างไรก็ตาม แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำของประเทศไทยยังคงอยู่ระหว่างการศึกษาเปรียบเทียบกับปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) ที่ได้ค้นคว้าข้อมูลเพื่อศึกษาในรายงานวิจัยครั้งนี้ และเพื่อให้มีข้อมูลในการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทยต่อไป

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

เมื่อผู้บริโภคได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์มีสิทธิร้องเรียนไปที่สำนักงาน กสทช. ได้โดยตรง ซึ่งสำนักงาน กสทช. จะมีกระบวนการพิจารณาข้อเท็จจริงและจัดการข้อร้องเรียนในส่วนของการลงโทษผู้กระทำความผิด เช่น กรณีการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงโดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญ จึงมีคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค และกำหนดโทษปรับทางปกครองอาศัยอำนาจแห่งพ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ ประกอบกับประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบฯ เป็นจำนวนเงิน 100,000 บาท ในทางเดียวกัน กรณีการออกอากาศเนื้อหาละครที่ไม่เหมาะสมในกิจการโทรทัศน์ มีคำสั่งให้ปรับเปลี่ยนการจัดระดับของละครตามประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ตามประกาศ กสทช. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดทำผังรายการสำหรับการให้บริการกระจายเสียงหรือโทรทัศน์ พ.ศ. 2556 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 เป็นต้น

5.1.2 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในสหราชอาณาจักร

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการสื่อสาร และการออกอากาศของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์นั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด หน่วยงาน Ofcom ได้ทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้ง ส่งเสริมมาตรฐานในอุตสาหกรรมการสื่อสารในสหราชอาณาจักร ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้นจะครอบคลุมทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน ตัวอย่างเช่น 1) Advertising Standards Authority (ASA) มีหน้าที่กำกับดูแลและควบคุมสื่อโฆษณา และ 2) ผู้ให้บริการสื่อ (Service Providers) ผู้มีหน้าที่รับเรื่องและจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ทำการร้องเรียน โดย Ofcom มีอำนาจในการตรวจสอบติดตามในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริโภคได้ทำการร้องเรียนเข้ามาได้อย่างเหมาะสม หรือผู้บริโภคนั้นไม่พึงพอใจต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น)

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในประเทศสหราชอาณาจักร มีรายละเอียดกำหนดภายใต้พระราชบัญญัติ Communications Act 2003 กล่าวคือ สนับสนุนให้ผู้บริโภคต้องมีการร้องเรียนโดยตรงต่อผู้ให้บริการก่อนร้องเรียนมายังหน่วยงาน รวมทั้ง Ofcom มีหน้าที่จัดเตรียมกระบวนการการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการให้เป็นไปตามความเหมาะสม และโปร่งใสในด้านของการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ หน่วยงาน Ofcom มีขั้นตอนที่ชัดเจนเมื่อมีการร้องเรียนเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ข้อมูลการร้องเรียนจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบและถูกตรวจสอบเบื้องต้นโดยเจ้าหน้าที่ เพื่อจัดกลุ่มข้อร้องเรียนเข้าด้วยกันและพิจารณาในคราวเดียว ทั้งนี้หน่วยงาน Ofcom อาจพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบการออกอากาศ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น

- วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สหราชอาณาจักรมีหน่วยงานเพื่อให้บริการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและผู้บริโภค ที่ชื่อว่า Communications Ombudsman เรียกว่ากระบวนการ Alternative dispute resolution หรือ ADR นอกจากแก้ไขข้อพิพาทข้อพิพาทแล้ว ในขณะเดียวกระบวนการนี้ยังช่วยให้ผู้ให้บริการเข้าใจความต้องการของผู้บริโภค

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมายกฎระเบียบภายใต้กฎหมาย Communication Act 2003 นั้นให้ขอบเขตอำนาจแก่ Ofcom ในการพิจารณา สอบสวนและตัดสิน หากมีการละเมิดกระทำซ้ำแล้วซ้ำเล่า หรือประมาทเลินเล่อ สามารถกำหนดมาตรการลงโทษได้ โดยความเข้มข้นของการลงโทษ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความผิดและผลกระทบ ซึ่งประกอบด้วยบทลงโทษทางวินัยและบทลงโทษทางการเงิน ในกรณีของการกำหนดโทษทางการเงิน มีการกำหนดมาตรฐานค่าปรับมูลค่าปรับสูงสุดสำหรับผู้ได้รับใบอนุญาตโทรทัศน์หรือวิทยุเชิงพาณิชย์คือ 250,000 ปอนด์หรือ 5% ของ “รายได้ที่เข้าเงื่อนไข” ของผู้ให้บริการแล้วแต่จำนวนใดจะสูงกว่า

5.1.3 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศออสเตรเลีย

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน ACMA มีบทบาทสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและสื่อในประเทศ นอกจากนี้ยังมีหน่วยงาน และองค์กรผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการจัดการ และตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เพื่อให้กิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์นั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานที่มีบทบาทโดดเด่นมีความเกี่ยวข้อง มีตัวอย่างดังนี้ 1) หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค 2) หน่วยงานร้องเรียนสื่อโฆษณา Ad Standards 3) ผู้ให้บริการ (Service Providers) และ 4) ศาล

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น)

จากการศึกษาขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนในประเทศออสเตรเลีย ดำเนินการโดยหน่วยงาน ACMA พบว่ามีความคล้ายคลึงกับสหราชอาณาจักร กล่าวคือ ร้องเรียนยื่นร้องเรียนต่อผู้ให้บริการโดยตรงตามช่องทางของผู้ให้บริการแต่ละรายสำหรับการร้องเรียนปัญหาที่พบเจอ ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขหรือปฏิบัติตามกฎระเบียบหรือเกิดปัญหาจากระบบ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนมายัง ACMA โดยตรงหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในส่วนของขั้นตอนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนในประเด็นซ้ำ หน่วยงาน ACMA จะมีการตรวจคัดกรองเบื้องต้น เพื่อระบุว่ามีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาหรือมีความแตกต่างใด ๆ จากเรื่องร้องเรียนครั้งก่อนหรือไม่ หากพบว่าเรื่องร้องเรียนเป็นประเด็นเดิมที่เคยได้รับการแก้ไขแล้ว และไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาหรือหลักฐานเพิ่มเติม ACMA อาจพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นการร้องเรียนซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็นต้องดำเนินการอีก ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาตามที่ร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม หรือมีการละเมิดกฎระเบียบซ้ำ ๆ ACMA อาจใช้มาตรการที่เข้มงวดขึ้นทั้งในรูปแบบตักเตือนก่อนเบื้องต้น และลงโทษทางกฎหมาย เช่น ปรับเป็นจำนวนเงินและเพิกถอนใบอนุญาต เป็นต้น

- วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

สำหรับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในออสเตรเลีย หน่วยงาน ACMA สามารถเลือกใช้วิธีไกล่เกลี่ยเพื่อระงับข้อพิพาทได้ก่อน โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งพากระบวนการทางกฎหมายหรือกระบวนการศาล โดยในกระบวนการไกล่เกลี่ย จะเน้นการเจรจาระหว่างทั้ง 2 ฝ่าย เพื่อระบุแนวทางในการแก้ไขประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และมีการตกลงกันเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน และติดตามการแก้ไขผลโดยหน่วยงานต่อไป

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

มาตรการการลงโทษของผู้ให้บริการที่ละเมิดกฎระเบียบในการออกอากาศ ภายใต้พระราชบัญญัติ Broadcasting Services Act 1992 มอบขอบเขตอำนาจให้หน่วยงาน ACMA มีสิทธิในการกำหนดโทษได้ตามความเหมาะสมของระดับความรุนแรงและผลกระทบที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย การตักเตือนหรือคำแนะนำและการปรับเงิน โดยพิจารณาจากความรุนแรงและความถี่ของการกระทำผิด ซึ่งในมาตรานี้ไม่ได้มีรายละเอียดระดับของความรุนแรงในแต่ละกรณีอย่างชัดเจน ในกรณีที่มีการละเมิดอย่างรุนแรง ACMA มีอำนาจในการระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาตของผู้ให้บริการได้ โดยผู้ให้บริการนั้นสามารถชี้แจงต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับและบทลงโทษที่เกิดขึ้นแก่หน่วยงานได้

5.1.4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน The Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO) ก่อตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมมาตรฐานด้านจริยธรรมในการออกอากาศและปรับปรุงคุณภาพของโปรแกรมออกอากาศต่าง ๆ ที่เผยแพร่สู่สาธารณะ โดยมีการดำเนินงานร่วมกับจัดการเรื่องร้องเรียนร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น กระทรวง Ministry of Internal Affairs and Communications (MIC) และ Japan Commercial Broadcasters Association (JBA) เป็นต้น ในการสนับสนุนการพัฒนามาตรฐานทางจริยธรรม และคุณภาพของเนื้อหาการออกอากาศ

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ)

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน BPO มีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกับประเทศอื่น ๆ แต่ข้อสังเกตที่แตกต่างคือ ผลของการพิจารณาหรือคำตัดสินของคณะกรรมการผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นจะอยู่ในรูปแบบของ “ความเห็น” หรือ “ข้อเสนอแนะ” ตามขอบเขตอำนาจของกฎหมายที่กำหนดเท่านั้นในส่วนของการจัดการกรณีเกิดการร้องเรียนซ้ำ หน่วยงาน BPO จะดำเนินการคัดกรองเรื่องร้องเรียน และอาจสอบสวนเพิ่มเติมในประเด็นข้อร้องเรียนซ้ำเพื่อหาสาเหตุ และมีร่วมมือกับหน่วยงาน กระทรวง และผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อร่วมกันกำหนดแนวปฏิบัติหรือมาตรการใหม่ ทั้งนี้ในปัจจุบัน ประเทศไทยยังไม่มีข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เฉพาะเจาะจงสำหรับการกำกับดูแลบริการ Over-the-top (OTT)

- วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

การไกล่เกลี่ยนั้นถูกนำมาใช้เพื่อแก้ไขข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่ออกอากาศ ซึ่งจะดำเนินการโดยหน่วยงาน BPO ซึ่งสามารถประสานงานกับกระทรวง The Ministry of Internal Affairs and Communications แม้ว่ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสื่อจะไม่ได้กำหนดการไกล่เกลี่ยเป็นมาตรการบังคับ แต่หน่วยงานสามารถเสนอให้มีการเจรจาหรือไกล่เกลี่ยก่อนเป็นอันดับแรกเพื่อแก้ไขข้อพิพาทได้

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

การกำหนดโทษของหน่วยงาน BPO ของประเทศไทย ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นความผิดจริง คณะกรรมการ จะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบและเผยแพร่ผลการตัดสินต่อสาธารณะ โดยหน่วยงาน BPO จะไม่มีอำนาจลงโทษแก่ผู้ให้บริการ ภายใต้พระราชบัญญัติการกระจายเสียง (Broadcasting Act) ให้อำนาจต่อหน่วยงานที่มีหน้าที่กำหนดโทษคือ กระทรวง Ministry of Internal Affairs and Communications

5.1.5 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการกิจการสื่อสารและมัลติมีเดียแห่งมาเลเซีย (Malaysia Communications & Multimedia Commission (MCMC) ทำหน้าที่กำกับดูแลสื่อ และส่งเสริมการแข่งขันที่ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมสื่อสารและมัลติมีเดีย โทรคมนาคม และการแพร่ภาพกระจายเสียง และกิจกรรมบนสื่อออนไลน์ หน่วยงาน MCMC ได้มีการกำหนดให้มีภาคส่วนงาน Communications and Multimedia Consumer Forum Of Malaysia (CFM) สำหรับการดูแลและรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคด้านการให้บริการสื่อสารและมัลติมีเดีย และภาคส่วนงาน The Communications and Multimedia Content Forum of Malaysia (Content Forum) สำหรับการดูแลและรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคด้านเนื้อหาที่ปรากฏผ่านสื่อออนไลน์และสื่อดั้งเดิมทั้งโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง นอกจากนี้ ผู้บริโภคสื่อสามารถร้องเรียนปัญหาไปยังผู้ให้บริการได้โดยตรง อ้างอิงตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้บริโภคสื่อ ที่กำหนดให้ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องรับและจัดการเรื่องร้องเรียนให้คลี่คลายในเบื้องต้นก่อนส่งเรื่องมาถึงหน่วยงาน MCMC ตามช่องทางต่าง ๆ ที่ปรากฏ

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ)

หน่วยงาน MCMC อาจใช้อำนาจตามพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 (Communications and Multimedia Act 1998 (Act 588) เพื่อแนะนำสิทธิของผู้บริโภคที่สามารถดำเนินการยื่นเรื่องอุทธรณ์หลังจากได้รับทราบผลการจัดการเรื่องร้องเรียนจากคณะกรรมการหน่วยงาน MCMC ในกรณีที่ของคำตัดสินและการดำเนินแก้ไขเรื่องร้องเรียนในกรณีต่าง ๆ ทำให้ผู้บริโภคได้รับผลกระทบในทางลบ โดยผู้บริโภคมีสิทธิร้องขอให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการทบทวนผลคำตัดสินผ่านกระบวนการทบทวนผลคำตัดสินมีสาระสำคัญ 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย การพิจารณาโดยคณะกรรมการ โดยอนุญาตตุลาการและโดยตุลาการ ตามลำดับ

- วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

หน่วยงาน MCMC กำหนดแนวทางการแก้ไขข้อพิพาทตามพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 กำหนดว่า ข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างสองฝ่ายหรือมากกว่านั้นเกี่ยวกับเรื่องภายใต้พระราชบัญญัติฯ ควรพยายามแก้ไขโดยฝ่ายต่าง ๆ ด้วยตนเองก่อน อย่างไรก็ตามหากผู้บริโภคและผู้ให้บริการทั้งสองฝ่ายไม่สามารถบรรลุข้อตกลงได้ด้วยตนเองได้ สามารถขอความช่วยเหลือจากคณะกรรมการในการแก้ไขข้อพิพาทได้ โดยมีการชำระค่าธรรมเนียมในการยื่นข้อพิพาทจำนวนเงิน RM1,000 (หนึ่งพันริงกิตมาเลเซีย) โดยคณะกรรมการฯ จะมีการสอบสวนเบื้องต้น การบังคับใช้คำตัดสิน จนไปถึงการบังคับใช้คำตัดสินโดยศาลสูงสุดพิจารณาตามกรณีข้อพิพาทและดำเนินการอย่างเหมาะสม

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

หน่วยงาน MCMC มีอำนาจภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการสื่อสารและมัลติมีเดีย พ.ศ. 2541 ที่ระบุถึงขอบเขตการให้อำนาจการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากผู้บริโภคได้ ซึ่งโทษที่ใช้บังคับแก่ผู้กระทำความผิดประกอบด้วย โทษปรับเงิน ริบทรัพย์สิน จำคุก หรือทั้งจำทั้งปรับ โดยอัตราโทษที่จะถูกนำมาบังคับใช้นั้นพิจารณาตามการกระทำความผิดในกรณีความผิดต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้จะใช้อำนาจตามกฎหมายดังกล่าวเพื่อกำหนดบทลงโทษแล้ว หน่วยงาน MCMC มีความพยายามที่จะส่งเสริมแนวทางการกำกับดูแลตนเอง (Self-Regulating) ครอบคลุมอุตสาหกรรมสื่อทุกประเภทอีกด้วย

5.1.6 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศสิงคโปร์

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานกำกับดูแลและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียแห่งสิงคโปร์ (Info-Communication Media Development Authority (IMDA) เป็นองค์กรภาครัฐของสิงคโปร์ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาและการกำกับดูแลสื่อสารสนเทศต่าง ๆ ภายในประเทศ และมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนการสร้างเนื้อหาที่สร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมสื่อประเทศสิงคโปร์ เพื่อยกระดับความสามารถของบุคลากรและธุรกิจสื่อในท้องถิ่น ในส่วนการยื่นเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ผู้บริโภคสามารถติดต่อยื่นเรื่องไปที่ผู้ให้บริการได้โดยตรงเพื่อเข้ารับและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นให้แล้วเสร็จ หรือหากผู้ให้บริการนั้นไม่สามารถรับและจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้ ผู้บริโภคมีสิทธิ์ยื่นเรื่องร้องเรียนในประเด็นเดียวกันนี้ไปยังหน่วยงาน IMDA เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบและจัดการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในระดับที่เข้มงวดและมีผลลัพธ์การจัดการอย่างเป็นทางการมากขึ้น

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น)

จากการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่ของหน่วยงาน IMDA และกรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนสื่อที่เกิดขึ้นโดยหน่วยงานจึงสามารถคาดการณ์ได้ว่า หน่วยงาน IMDA อาจมีแนวทางในการจัดการกรณีเกิดเรื่องร้องเรียนซ้ำอยู่หลายประการอย่าง เช่น การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทั้งหมดเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และระบุรูปแบบของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นซ้ำ ทั้งนี้ หากพบว่ามีข้อร้องเรียนซ้ำเกี่ยวกับผู้ประกอบการรายใดรายหนึ่ง หน่วยงาน IMDA อาจดำเนินการติดต่อกับผู้ให้บริการรายดังกล่าวเพื่อให้แก้ไขปัญห และอาจมีการกำหนดมาตรการลงโทษหากพบว่าผู้ให้บริการในการกระทำผิด รวมถึงพิจารณาปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นซ้ำอีก เป็นต้น

- วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

ผู้บริโภคมีทางเลือกในการแก้ไขข้อพิพาทด้วยการแสดงเจตนาเพื่อขอรับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้วยโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาท (the Alternative Dispute Resolution (ADR) เพิ่มตัวเลือกสำหรับการแก้ไขข้อพิพาท โดยมีเป้าหมายเพื่อนำเสนอทางเลือกในกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทที่มีประสิทธิภาพและมีราคาที่เหมาะสมสำหรับผู้บริโภคที่เผชิญกับข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาบริการกับผู้ให้บริการทั้งโทรคมนาคมและสื่อทุกประเภท ซึ่งหน่วยงาน IMDA มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ตั้งแต่เจ้าหน้าที่ให้มีบทบาทหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท อีกทั้งได้ให้การรับรองเกี่ยวกับโครงการทางเลือกแก้ไขข้อพิพาทนี้จะสามารถช่วยแก้ไขข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับบริการสื่อในการกำกับดูแลของหน่วยงาน IMDA ได้อย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

เมื่อหน่วยงาน IMDA พิจารณาแล้วว่าผู้ให้บริการกระจายเสียงและโทรทัศน์มีการละเมิดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง จึงมีการกำหนดบทลงโทษต่อผู้ให้บริการที่กระทำผิด ภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง พ.ศ. 2537 (Broadcasting Act 1994) โดยระบุถึงขอบเขตอำนาจการใช้บทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดประกอบด้วย โทษปรับเงิน จำคุก หรือทั้งจำทั้งปรับ หากพบว่าผู้ให้บริการยังคงกระทำความผิดอยู่จะทำการเพิ่มโทษปรับเงินในอัตราไม่เกิน 10,000 ดอลลาร์สิงคโปร์ นอกจากนี้ หลักปฏิบัติตามมาตรฐานการแพร่ภาพกระจายเสียงโทรทัศน์ ระบุว่าผู้ให้บริการต้องจัดทำเอกสารที่มีการรับประกันว่าจะให้บริการสื่อครอบคลุมต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม จัดให้มีการประเมินผลการให้บริการสื่ออย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการสื่อของแต่ละผู้ให้บริการ

5.1.7 การจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศเกาหลีใต้

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

คณะกรรมการการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Commission (KCC)) มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ปกป้องผู้บริโภคสื่อ และจัดการกับเรื่องอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการรักษาความเป็นอิสระของการออกอากาศ และมีหน่วยงานที่ดำเนินงานร่วมกันคือ คณะกรรมการมาตรฐานการสื่อสารแห่งเกาหลีใต้ (Korea Communications Standards Commission (KCSC)) เป็นองค์กรอิสระตามกฎหมายที่มุ่งมั่นที่จะรับผิดชอบต่อสาธารณะและปกป้องความยุติธรรมของเนื้อหาที่ออกอากาศ ในบทบาทการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการรับบริการจากผู้ให้บริการอย่างไม่เป็นธรรมรวมถึงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการไปยังหน่วยงาน KCC ได้โดยตรง ขณะที่หากผู้บริโภคพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาการออกอากาศรายการสื่อที่ไม่เหมาะสม สามารถยื่นร้องเรียนไปที่หน่วยงาน KCSC ได้โดยตรงเช่นเดียวกัน

- การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น)

จากการวิเคราะห์บทบาทหน้าที่และการจัดการเรื่องร้องเรียนสื่อที่เกิดขึ้นโดยหน่วยงาน จึงสามารถคาดการณ์ได้ว่า ทั้งหน่วยงาน KCC และ KCSC อาจมีระบบการบันทึกข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ของเรื่องร้องเรียน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ และนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณาปรับปรุงระดับความเข้มงวดของกฎหมายที่มีบังคับใช้อยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้ง หากทั้งหน่วยงาน KCC และ KCSC อาจใช้มาตรการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามอำนาจของกฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 (Broadcasting Act 2020) เช่น การตักเตือน การปรับเงิน หรือการเพิกถอนใบอนุญาต ซึ่งพิจารณาตามการเกิดขึ้นซ้ำของกรณีปัญหา ความถี่ของการกระทำความผิดของผู้ให้บริการรายต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การกำหนดบทลงโทษที่มีระดับความรุนแรงน้อยไปจนถึงระดับความรุนแรงสูงสุดได้

- วิธีการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบการกระจายเสียงและโทรทัศน์

แนวทางสำหรับการแก้ไขข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามพระราชบัญญัติการแพร่ภาพและกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 กำหนดว่า หน่วยงาน KCC อาจจัดตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์เพื่อไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่เกิดขึ้นจากการออกอากาศระหว่างผู้บริโภคกับผู้ให้บริการตามประเภทของบุคคลที่กำหนด ซึ่งเมื่อทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ อาจให้คำแนะนำแก่ฝ่ายคู่กรณีตกลงกันภายในระยะเวลาที่กำหนด จนนำไปสู่ขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในลำดับต่อไป และจะมีการยุติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเมื่อบรรลุข้อตกลงตามคำแนะนำของคณะกรรมการฯ กรณีการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้น หรือมีการปฏิเสธการไกล่เกลี่ยโดยคณะกรรมการ กระทั่งในกรณีที่คู่พิพาทไม่แสดงเจตนายอมรับข้อเสนอไกล่เกลี่ยภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ตาม

- มาตรการลงโทษผู้กระทำความผิด

ในมิติด้านกฎหมาย การกำหนดบทลงโทษต่อผู้ให้บริการที่กระทำความผิด ภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติการแพร่ภาพกระจายเสียง ปี พ.ศ. 2563 ระบุถึงขอบเขตการให้อำนาจการใช้บทลงโทษโดยหน่วยงาน KCC ไว้เช่น ผู้ให้บริการสื่อมีหน้าที่รับผิดชอบต่อเนื้อหาที่ออกอากาศ ดังนั้น เมื่อมีการกระทำความผิดให้ใช้บทลงโทษ อาทิ โทษปรับเงินไม่เกิน 50 ล้านบาท หรือกำหนดบทลงโทษในลักษณะอื่น โดยพิจารณาจากสาเหตุความร้ายแรง และความถี่ของการกระทำความผิดละเมิดกฎหมาย ทั้งนี้ หน่วยงาน KCC

อาจเสนอให้ผู้ให้บริการแก้ไข ปรับปรุง และระงับการออกอากาศเนื้อหา รวมไปถึงดำเนินทางการวินัยต่อผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการออกอากาศนั้นได้อีกด้วย

5.2 สรุปผลการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ใน 6 ประเทศกรณีตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลเปรียบเทียบแนวทางและวิธีการในการระงับข้อพิพาทเรื่องร้องเรียนกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์จากทั้ง 6 ประเทศ พบว่าการร้องเรียนต่อประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับชมสื่อในทุกประเทศนั้น ผู้บริโภคต้องดำเนินการร้องเรียนประเด็นปัญหากับผู้ให้บริการก่อน และให้ผู้บริการเป็นผู้แก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก หากยังไม่สามารถแก้ไขได้ หน่วยงานผู้มีขอบเขตอำนาจในการรับเรื่องและจัดการสอบตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎ จะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อ หากเป็นกรณีที่ผลกระทบไม่รุนแรงหรือเป็นกรณีที่เล็กน้อย หน่วยงานจะเริ่มจากการส่งคำแจ้งเตือนไปยังผู้ให้บริการก่อน เบื้องต้น และผู้ให้บริการมีหน้าที่ชี้แจงและปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งกฎหมายและมาตรฐานของการออกอากาศนั้น จะแตกต่างกันไปตามบริบทและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและประเด็นเรื่องร้องเรียนหลักมักถูกร้องเรียนเข้ามายังหน่วยงานนั้นพบว่าเป็นเรื่องของปัญหาคุณภาพเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม และการให้บริการที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบและก่อให้เกิดความไม่สบายใจต่อผู้บริโภคโดยตรง

ในด้านของการจัดการข้อร้องเรียนในประเด็นเดิมซ้ำ ๆ จากการศึกษาพบว่า ในทั้ง 6 ประเทศ มีภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนที่คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ หน่วยงานจะมีการคัดกรองประเด็นร้องเรียนซ้ำที่เข้ามา ตรวจสอบเนื้อหาหลักฐานว่าเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ หากมีหลักฐานเพิ่มเติมเกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎระเบียบ ข้อร้องเรียนจะถูกรวบรวมและถูกดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งในคราวเดียว และในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีเนื้อหาเหมือนเดิม ทางหน่วยงานจะไม่มีการดำเนินการพิจารณา โดยมีข้อสังเกตเพิ่มเติมของหน่วยงาน BPO ของประเทศญี่ปุ่น ในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนซ้ำนั้น มีการกล่าวถึงความร่วมมือกับหน่วยงาน กระทรวง และผู้ให้บริการ ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อร่วมกันทบทวน เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติหรือมาตรการใหม่ที่สามารถลดปัญหาการร้องเรียนในประเด็นเดิม ๆ และส่งเสริมการปรับปรุงคุณภาพของการออกอากาศให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

สรุปผลการศึกษา แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ และการคัดกรองข้อมูลเรื่องร้องเรียนใหม่ที่ได้รับ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนซ้ำ ๆ ก่อนที่จะดำเนินการตรวจสอบทันที สามารถช่วยให้หน่วยงาน สามารถระบุแนวโน้มของปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ ประหยัดเวลา และใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานในการออกมาตรการเชิงป้องกัน เช่น การปรับปรุงแนวทางการเผยแพร่เนื้อหาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และการยกระดับมาตรฐานการบริการที่คำนึงถึงความเป็นธรรมและจริยธรรม ทั้งนี้ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ให้บริการจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความรับผิดชอบในอุตสาหกรรมสื่อ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มั่นคงและยั่งยืน ทั้งยังสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อการรับชมสื่อได้อย่างมีคุณภาพในอนาคต

5.3 การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)

การจัดประชุมกลุ่มย่อยรวม 4 ภูมิภาค ประกอบด้วย ภาคเหนือ (จังหวัดเชียงราย) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จังหวัดขอนแก่น) ภาคใต้ (จังหวัดสงขลา) และภาคกลาง (กรุงเทพมหานคร) โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งในส่วนของประชาชน หน่วยงาน และผู้ให้บริการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ความเห็นและข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พบว่า หน่วยงานได้รับการร้องเรียนเรื่องความรุนแรงของเนื้อหาที่ออกอากาศ โฆษณาเกินจริงและโฆษณาใช้เวลานาน มีความต้องการให้กระชับเวลาในกระบวนการจัดการระหว่างหน่วยงาน ผู้ร้องเรียนต้องการตอบกลับข้อซักถามโดยเจ้าหน้าที่ ควรมีระบบรางวัลนำจับหรือแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียนสื่อให้กับประชาชน รวมทั้งควรพัฒนาช่องทางการร้องเรียนให้เกิดความสะดวกและเข้าถึงง่ายแก่ผู้บริโภค เป็นต้น

ความเห็นและข้อเสนอแนะของภาคประชาชน พบว่า ปัญหาเรื่องเนื้อหารายการที่ไม่เหมาะสมและโฆษณาเกินจริงเป็นปัญหาที่ผู้บริโภคพบมากที่สุด และช่องทางการร้องเรียนยังไม่เอื้ออำนวยความสะดวกต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิพึงมีในการส่งเรื่องร้องเรียนสื่อแก่ผู้บริโภค และควรพัฒนารูปแบบการรับเรื่องร้องเรียนให้มีความหลากหลายทั้งรูปแบบออนไลน์และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ รวมถึงควรต้องทบทวนบทลงโทษผู้กระทำความผิดถึงความครอบคลุมของผู้รับผิดชอบต่อการกระทำความผิด เป็นต้น

6 ข้อเสนอ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการศึกษา รูปแบบ แนวทาง และปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของต่างประเทศ (Benchmark) เพื่อนำมาไว้ใช้เทียบเคียงกับกรณีของประเทศไทยและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

การรวบรวมข้อมูลในการศึกษาประกอบด้วย 2 วิธี คือ 1) การจัดประชุมกลุ่มย่อย (focus group) และ 2) การศึกษาเอกสารโดยการวิจัยเอกสาร (documentary research) และข้อมูลที่มีเผยแพร่ผ่านช่องทางเว็บไซต์จากในประเทศและต่างประเทศ หลังจากนั้นจะนำผลการศึกษามาประมวลผลและจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ในประเทศไทย

ผลจากการประชุมกลุ่มย่อย พบว่า หน่วยงานและประชาชนเน้นให้จัดการปัญหาเนื้อหารุนแรงและโฆษณาเกินจริง พร้อมพัฒนาช่องทางร้องเรียนที่สะดวกและเพิ่มการตอบกลับของสำนักงาน กสทช. อย่างรวดเร็ว รวมถึงระบบรางวัลแจ้งเบาะแสและการประชาสัมพันธ์สิทธิในการร้องเรียนให้แก่ประชาชน และจากการศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนในประเทศกรณีตัวอย่าง พบว่า ผู้บริโภคต้องดำเนินการร้องเรียนประเด็นปัญหากับผู้ให้บริการก่อนส่งคำร้องมายังหน่วยงานกำกับดูแล อีกทั้งการจัดการข้อร้องเรียนซ้ำ หน่วยงานจะมีการคัดกรองประเด็นร้องเรียนซ้ำที่เข้ามาในเบื้องต้น เพื่อรวบรวมและดำเนินการตรวจสอบอีกครั้ง โดยจะมีการร่วมมือกับหน่วยงาน กระทรวงและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อร่วมกันทบทวน เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติหรือมาตรการใหม่ที่สามารถลดปัญหาการร้องเรียนในประเด็นซ้ำเดิม ซึ่งนำผลการศึกษาทั้ง 2 ส่วน มาจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย

7 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทย

ในยุคดิจิทัลที่สื่อสารมวลชนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้และความเข้าใจให้กับประชาชน ปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์จึงเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจอย่างมาก การศึกษาเปรียบเทียบแนวปฏิบัติของประเทศชั้นนำ 6 ประเทศ ร่วมกับการจัดประชุมกลุ่มย่อยใน 4 ภูมิภาคของประเทศไทย ชี้ให้เห็นถึงความหลากหลายของแนวทางการแก้ไขปัญหาและความท้าทายเฉพาะของแต่ละประเทศและพื้นที่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับแนวทางการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเสนอแนะแผนในการดำเนินการ โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

แผนระยะสั้น ภายในระยะเวลา 1 ปี

- 1) **การขยายช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน:** ช่องทางร้องเรียนออนไลน์ยังเข้าถึงกลุ่มผู้สูงอายุและชนบทได้ยาก การสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานท้องถิ่นจึงเป็นทางออกที่ดีในการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว
- 2) **ประชาสัมพันธ์และสร้างความร่วมมือ:** การขาดความรู้เรื่องสิทธิในการร้องเรียนและการรับรู้ถึงผลกระทบของสื่อ ทำให้ประชาชนไม่กล้าเรียกร้องความเป็นธรรม การให้ความรู้และสร้างความร่วมมือระหว่างทุกภาคส่วน จึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างสังคมสื่อที่โปร่งใส
- 3) **กำหนดมาตรฐานการบริการ:** การกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนจะช่วยให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ส่งเสริมประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดซ้ำ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค

แผนระยะกลาง ภายในระยะเวลา 3 ปี

- 1) **พัฒนาระบบฐานข้อมูล:** การพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางเรื่องร้องเรียนสื่อ ควรคำนึงถึงความหลากหลายของสังคมไทย และมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อสร้างระบบที่โปร่งใส คำนึงถึงข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) **พัฒนาเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจ:** การพัฒนาเครื่องมือช่วยตัดสินใจเรื่องร้องเรียนสื่อจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรมมากขึ้น ลดความล่าช้าและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

แผนระยะยาว ภายในระยะเวลา 5 ปี

- 1) **ปรับปรุงกฎหมาย:** การเติบโตของบริการ OTT ทำให้กฎหมายและระเบียบเดิมไม่สามารถบังคับใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงกฎหมายให้ทันสมัยเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

รายการเอกสารอ้างอิง

- ประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555. (2555, 26 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 129 ตอนพิเศษ 195 ง. หน้า 25-28.
- ประพันธ์พงษ์ ชำออน. (2564). การกำกับดูแลบริการ OTT ในกิจการโทรทัศน์ ของสหราชอาณาจักร OTT Regulation in Television Services in United Kingdom. *วารสารวิชาการ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*. 13(1), 19-34.
- พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2553. (2553, 19 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 127 ตอนที่ 78 ก. หน้า 11-56.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). OTT Market Overview & Regulation. NBTC. <https://broadcast.nbt.go.th/ott>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (2560). สภาพการแข่งขันและแนวทางการกำกับดูแลกิจการ Over The Top : OTT. <https://broadcast.nbt.go.th/data/academic/file/600900000004.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (ม.ป.ป.). ผู้บริโภคสื่อวิทยุ-โทรทัศน์มีสิทธิอะไรบ้าง. NBTC. <https://bcp.nbt.go.th/th/detail/2017-01-24-22-53-29>
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.). (23 สิงหาคม, 2567). รายงานการประชุม กสทช. ครั้งที่ 16/2567 [Symposium], ณ ห้องประชุมสายลม 1021 อาคารอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.
- สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) (2567). เอกสารแนบสถิติ การดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ระหว่างปี 2564-2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2567). [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.).
- Australian Communications and Media Authority (ACMA). (2023, September 11). Complain about a program on TV or radio. <https://www.acma.gov.au/complain-about-program-tv-or-radio>
- Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization (BPO). (2021). Voices from the Audience. https://www.bpo.gr.jp/?page_id=11020
- Communications and Multimedia Consumer Forum of Malaysia (CFM). (n.d.). General Consumer Code PART 3: Complaints Handling. <https://cfm.my/part-3-complaints-handling/>
- Infocomm Media Development Authority (IMDA). (2023, November 17). Survey Reports. <https://www.imda.gov.sg/about-imda/research-and-statistics/survey-reports>
- Korea Communications Commission (KCC). (2022). Status of Defamation Dispute Mediation in the 2nd quarter of 2022. <https://service.kocsc.or.kr/eng/cop/bbs/selectBoardArticle.do>
- Ofcom. (2016, January 12). Procedures for handling complaints, investigations and sanctions on TV, radio and video-on-demand services. <https://www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-standards/procedures/>