

Professional Journalism Ethics Toolkit 1.0

คู่มือมาตรฐานและแนวปฏิบัติสำหรับงานข่าว
และสื่อสารมวลชน

Version 1.0

มิถุนายน 2565



สนับสนุนโดย



ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

National Library of Thailand Cataloging in Publication Data

ฐิติรัตน์ ทิพย์สัมฤทธิ์กุล, ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง, พรรษาสิริ กุหลาบ, ชวิน อุ๋นภัทร

Professional Journalism Ethics Toolkit 1.0:

คู่มือมาตรฐานและแนวปฏิบัติสำหรับงานข่าวและสื่อสารมวลชน

ISBN 978-616-407-722-5

พิมพ์ครั้งที่ 1 มิถุนายน 2565

จำนวนพิมพ์ 30 เล่ม

จำนวนหน้า 93 หน้า

จัดทำโดย ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท วังใหม่ ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทร. 02-218-2880

พิมพ์ที่ โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย [6112-019D]

โทร. 0 2218 3549-50 โทรสาร 0 2215 3612

จัดทำโดย	ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
สนับสนุนโดย	องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)
ที่ปรึกษา	จักร์กฤษ เพิ่มพูล กรรมการนโยบาย ส.ส.ท. สุวรรณา สมบัติรักษาสุข รองผู้อำนวยการ ส.ส.ท. ด้านบริหาร ผศ.ดร.ปาริณา ศรีวินิชย์ (คณบดีคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)
ผู้แต่ง	อ.ฐิติรัตน์ ทิพย์สัมฤทธิ์กุล รศ.ดร.ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง ผศ.ดร.พรรษาสิริ กุหลาบ อ.ดร.ชวิน อุ๋นภัทร
บรรณาธิการ	รศ.ดร.ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง รศ.ดร.พัฒนาพร โกวพัฒน์กิจ
วันที่เผยแพร่	มิถุนายน 2565

ข้อปฏิเสธความรับผิดชอบ (Disclaimer) ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงที่ปรึกษาและผู้แต่งของแนวปฏิบัตินี้ (รวมเรียกว่า “ผู้แต่ง”) ไม่ได้ให้การรับรองหรือรับประกันใด ๆ ถึงความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหาของงานนี้ และผู้แต่งขอปฏิเสธอย่างชัดเจนว่าไม่ได้ให้การรับรองหรือรับประกันใด ๆ ทั้งสิ้นต่อเนื้อหาของงานนี้ โดยข้อแนะนำที่ปรากฏในงานนี้อาจไม่เหมาะสมต่อสถานการณ์บางลักษณะ เนื้อหาของงานนี้จึงไม่ใช้การให้คำปรึกษาทางกฎหมายหรือคำปรึกษาทางวิชาชีพใด ๆ ทั้งสิ้น หากผู้อ่านจำเป็นต้องได้รับคำปรึกษาที่เกี่ยวข้อง ผู้อ่านจำเป็นต้องติดต่อขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้นโดยตรง ผู้แต่งจึงไม่มีความรับผิดชอบและไม่ต้องรับผิดใด ๆ ต่อความเสียหายที่อ้างว่าเกิดขึ้นจากการปฏิบัติตามเนื้อหาของงานนี้ และหากมีการอ้างอิงใด ๆ ถึงงานนี้ไม่ว่าในรูปแบบใด ผู้แต่งขอปฏิเสธอย่างชัดเจนไม่ให้การรับรองหรือการรับประกันการอ้างอิงนั้น การรับรองใด ๆ ที่อาจมีขึ้นต้องออกเป็นหนังสือโดยผู้แต่งเท่านั้น นอกจากนี้ผู้อ่านควรตระหนักไว้ด้วยว่าการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเรื่องที่กำลังมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เนื้อหาหลายประการในที่นี้อาจล้าสมัยหรือไม่เหมาะสมในหลายสถานการณ์เมื่อเวลาผ่านไป รายการอ้างอิงทางเว็บไซต์ใด ๆ ในงานนี้ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือสูญหายไปได้เมื่อเวลาที่ท่านได้อ่านงานนี้



ลิขสิทธิ์ทั้งหมดของงานนี้เป็นของผู้แต่งและได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายลิขสิทธิ์และกฎหมายอื่นที่ใช้บังคับ ห้ามนำงานไปใช้อย่างอื่นนอกจากการใช้ที่ได้รับอนุญาตนี้หรือตามกฎหมายลิขสิทธิ์ หนังสือเล่มนี้ได้จัดทำให้ใช้ได้ตามข้อตกลงของสัญญาอนุญาตสาธารณะของ Creative Commons แบบแสดงที่มา 3.0 ประเทศไทย (CC BY 3.0 TH), <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/th/legalcode>



ปัจจุบันความเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีด้านการสื่อสารของโลกทำให้มีการเปิดเผยและส่งต่อข้อมูลจำนวนมากถึงกันได้อย่างรวดเร็ว มีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่จะต้องคำนึงถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลกันมากยิ่งขึ้น การให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประเทศไทย จึงเกิดขึ้นตามหลักเกณฑ์และมาตรการในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่สร้างความตระหนักรู้ให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบถึงสิทธิที่ตนมี และควรได้รับความเคารพจากบุคคลอื่น ในขณะที่เดียวกันก็ป้องกันมิให้บุคคลอื่นละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของตนด้วยเช่นกัน

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย หรือ ส.ส.ท. ในฐานะสื่อสาธารณะที่ยึดถือข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณวิชาชีพเกี่ยวกับการผลิตและการเผยแพร่รายการตระหนักถึงความสำคัญที่จะต้องมีการประกอบวิชาชีพสำหรับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในกิจการสื่อสารมวลชนมาตั้งแต่วันที่ได้รับการก่อตั้ง คือ ปี 2551 ในโอกาสสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลครั้งนี้ จึงได้ร่วมมือกับศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการสนับสนุนของคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดทำ “คู่มือมาตรฐานและแนวปฏิบัติสำหรับงานข่าวและสื่อสารมวลชนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Professional Journalism Ethics Toolkit 1.0)” โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะก่อให้เกิดกรอบจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อมวลชนที่เป็นมาตรฐานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งแก่ ส.ส.ท. เอง และเกิดประโยชน์ต่อเพื่อนสื่อมวลชนอื่นที่จะสามารถนำมาเป็นหลักในการทำหน้าที่ของตนเองได้ถูกต้องชัดเจน รวมถึงประชาชนทั่วไปจะได้ทราบถึงสิทธิต่าง ๆ ของตนเองได้มากขึ้น

ในการนี้ ส.ส.ท. ต้องขอขอบคุณศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คณะอาจารย์ รวมทั้ง คณะกรรมการนโยบาย

และผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่มีส่วนสำคัญในการให้ข้อมูลและผลักดันจนทำให้คู่มือมาตรฐาน และแนวปฏิบัติสำหรับงานข่าวและสื่อสารมวลชนเล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์กับแวดวงสื่อมวลชนและประชาชนไทยได้ต่อไป

รองศาสตราจารย์ วิชาสินี พิพิธกุล

(ผู้อำนวยการ ส.ส.ท.)

มิถุนายน 2565



เมื่อสหภาพยุโรปได้ออก GDPR หรือ General Data Protection Regulation ซึ่งเป็นกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมาบังคับใช้ ทำให้องค์กรต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลต้องปฏิบัติตามมาตรการที่กฎหมายกำหนดเพื่อเพิ่มความคุ้มครองให้กับข้อมูลส่วนบุคคล ประเทศไทยได้ตระหนักถึงความสำคัญและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจึงได้มีพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

การที่มาตรา 4(3) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กำหนดให้บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมไว้เฉพาะเพื่อกิจการสื่อมวลชนอันเป็นไปตามจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพไม่อยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 การที่กิจการสื่อมวลชนได้รับยกเว้นจากบทบัญญัติของกฎหมายสะท้อนให้เห็นว่าจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพของกิจการสื่อมวลชนนั้นมีมาตรฐานในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่สูงยิ่งกว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

ปัจจุบันสื่อมวลชนมีอิทธิพลเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนสังคม สิทธิของแหล่งข่าวการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลในกระบวนการทำข่าวและการนำเสนอข่าว ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อนักข่าวหรือสังคม จึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่ทุกภาคส่วนจะต้องช่วยกันสร้างความตระหนักรู้ในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในระดับองค์กร ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าหากทุกฝ่ายช่วยกันพัฒนาแนวปฏิบัติมาตรฐานหรือแนวทางที่ควรจะเป็นขึ้นมาให้ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงานแล้ว ก็จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อสาธารณะในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรฐานวิชาชีพสื่อโดยที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงาน เพื่อให้การใช้ประโยชน์ในข้อมูลเป็นไปอย่างราบรื่นและยั่งยืน

เพื่อให้การดำเนินการยกระดับมาตรฐานจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพสื่อให้เป็นที่ยอมรับ จึงต้องอาศัยความร่วมมือช่วยกันเพื่อกำหนดมาตรฐานและแนวปฏิบัติของงานข่าวและสื่อสารมวลชน

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมกันกับองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) จึงได้จัดทำมี “คู่มือมาตรฐานและแนวปฏิบัติสำหรับงานข่าวและสื่อสารมวลชน (Professional Journalism Ethics Toolkit 1.0)” เพื่อสามารถอธิบายถึงมาตรฐานจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพสื่อมวลชน กลไกวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่สามารถตรวจสอบได้ การประเมินความเสี่ยงและมาตรการป้องกันหรือรับมือกับผลกระทบให้นักข่าวและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้ความระมัดระวังที่เหมาะสมทั้งประเด็นของความถูกต้องของเนื้อหา การตรวจสอบแหล่งที่มาของข่าว การปกปิดตัวตนของแหล่งข่าว การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ไปจนถึงการรับมือกับข้อร้องเรียนหรือคำร้องขอต่าง ๆ

สุดท้ายนี้ คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอขอบคุณ องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.) หรือ ไทยพีบีเอส และผู้สนับสนุนจำนวนมากที่ทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และผู้ปฏิบัติงานข่าวและสื่อสารมวลชนที่ให้ความร่วมมือสร้างมาตรฐานจริยธรรมสื่อให้สามารถนำไปใช้ได้เหมาะสมเป็นรูปธรรมเพื่อประโยชน์กับวงการสื่อมวลชนและสังคม

ผศ.ดร.ปาริณา ศรีวินิชย์

(คณบดีคณะนิติศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

มิถุนายน 2565

ขอขอบคุณ

โครงการฯขอขอบคุณผู้สนับสนุนหลักของโครงการที่เล็งเห็นความสำคัญและสนับสนุนการจัดทำแนวปฏิบัตินี้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ได้แก่

ผู้สนับสนุน

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย (ส.ส.ท.)

ผู้ช่วยวิจัย

กนกนันท์ ชนาทรธรรม

หากแนวปฏิบัตินี้มีข้อผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ในส่วนใด ความบกพร่องนั้นเป็นของผู้แต่งแต่เพียงผู้เดียว

พัฒนาพร โกวพัฒน์กิจ และ

ปิยะบุตร บุญอร่ามเรือง

(บรรณาธิการ)

มิถุนายน 2565

สารบัญ

ขอขอบคุณ.....	10
สารบัญ.....	11
A. จริยธรรมวิชาชีพ ระบบการจัดการสื่อ และการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรสื่อ.....	13
A1. จริยธรรมวิชาชีพกับบทบาทสื่อมวลชนในสังคมประชาธิปไตย.....	13
A2. จริยธรรมวิชาชีพกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของสื่อมวลชน.....	15
A3. จริยธรรมวิชาชีพกับระบบการจัดการสื่อ (MEDIA GOVERNANCE).....	20
A4. ระบบการจัดการสื่อกับการบริหารจัดการคุณภาพ (QUALITY MANAGEMENT).....	22
ตัวอย่างเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพ.....	26
B. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับบันทึกข่าว (NEWS RECORD).....	31
B1. ข้อมูลพื้นฐาน.....	32
B2. การตรวจสอบความถูกต้อง.....	33
B3. การประเมินความเสี่ยงและมาตรการจัดการ.....	34
B4. การรับเรื่องร้องเรียน.....	37
ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข่าว (News Record).....	38
C. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ (RISK ASSESSMENT).....	45
C1. การระบุผู้มีส่วนได้เสีย (STAKEHOLDERS IDENTIFICATION).....	46
แหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว (Owners/Proprietors).....	46
การจำแนกประเภทบุคคลสาธารณะ (Public Figures).....	47
สื่อมวลชน (Journalists/Editors).....	54
บุคคลธรรมดาทั่วไป (General public).....	56
C2. การประเมินความเสี่ยง.....	56
C3. มาตรการป้องกันผลกระทบ.....	60
มาตรการป้องกันผลกระทบต่อแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว.....	60
มาตรการป้องกันผลกระทบต่อบุคคลสาธารณะ.....	61
มาตรการป้องกันการคุกคามทางออนไลน์ต่อนักข่าว.....	63

มาตรการเกี่ยวกับภาพที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ (Traumatic Imagery)	64
D. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเปิดเผยและปกปิดตัวตน ของแหล่งข่าวและผู้เกี่ยวข้อง	69
D1. การประเมินความเสี่ยงของแหล่งข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้อง	69
D2. วิธีการปกปิดตัวตน	71
E. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน (GUIDELINE ON COMPLAINT HANDLING)	73
E1. หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการกำหนดกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน	73
E2. การรับเรื่องร้องเรียน	75
ตัวอย่างแบบฟอร์มร้องเรียน	79
E3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน	80
E5. แจ้งผลและบันทึก.....	81
F. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานรัฐ (GOVERNMENT REQUEST).....	85
ตัวอย่างแบบฟอร์มการดำเนินการตามคำขอข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ.....	87
ภาคผนวก.....	89
ประเด็นการรับฟังความคิดเห็น	90

A. จริยธรรมวิชาชีพ ระบบการจัดการสื่อ และการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรสื่อ

A1. จริยธรรมวิชาชีพกับบทบาทสื่อมวลชน ในสังคมประชาธิปไตย

- A1.1 สื่อมวลชนไทยมักถูกคาดหวังให้ส่งเสริมอำนาจของประชาชนในการมีส่วนร่วมทางการเมืองในสังคมประชาธิปไตย อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนและตอบสนองความต้องการของประชาชน ผ่านการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ทันสถานการณ์ และเป็นประโยชน์สาธารณะ ตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐอย่างต่อเนื่องและปราศจากอคติ รวมถึงเป็นพื้นที่ให้ทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงเพื่อนำไปสู่การเจรจาและแก้ไขปัญหา¹
- A1.2 ทั้งนี้ การดำเนินงานตามบรรทัดฐานทางวิชาชีพ (professional norms) เช่น การพิจารณาคุณค่าข่าว (newsworthiness) ความเป็นภววิสัย (objectivity) และความสมดุล (balance) เป็นแนวทางหนึ่งในการรับประกันต่อสังคมว่าการทำงานขององค์กรข่าวมีความน่าเชื่อถือ² โดยรูปธรรมหนึ่งในการนำบรรทัดฐานทางวิชาชีพมาปฏิบัติคือการบริหารจัดการสื่อ (governance of the media) และการกำหนดกรอบจริยธรรมวิชาชีพ

¹ ตัวอย่าง ทอแสงรัศมี ถิละแก้ว, “บทบาทขององค์กรกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ในการสร้างพื้นที่สาธารณะทางการเมือง ผ่านรายการเวทีสาธารณะและนักข่าวพลเมือง,” วารสารปริชาต (2553); เลอภพ ไสรัดน์, “บทบาทสื่อมวลชนกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองไทย,” วารสารการวิจัยกาสะลองคำ (2556); สุธิดา พัฒนศรีวิเชียร, “ความสำคัญของธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชน และสื่อ ในการพัฒนา,” วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ (2560)

² ดวงแก้ว เขียรสวัสดิ์กิจ, “ถึงเวลามองปัญหาองค์กรข่าวด้วยกรอบแนวคิด Sociology of Journalism,” วารสารศาสตร์ (2564), หน้า 10-41

ที่จะเป็นมาตรฐานในการนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ละเลยเสียงของคนกลุ่มน้อยในสังคม³

A1.3 อย่างไรก็ตาม การพัฒนาและนำกรอบจริยธรรมวิชาชีพไปปฏิบัติจริงยังคงเผชิญความท้าทายหลายประการ การดำเนินงานภายใต้ระบบตลาดทำให้สื่อมวลชนต้องคำนึงถึงความอยู่รอดทางธุรกิจจนกลายเป็นพื้นที่ของสถาบันที่มีอำนาจและผู้มีต้นทุนทางสังคมสูง⁴ จนไม่สามารถเสริมสร้างอำนาจของประชาชนในสังคมประชาธิปไตยได้เท่าที่ควร ขณะเดียวกันการเปลี่ยนผ่านทางการเมืองที่ไม่เป็นประชาธิปไตย เช่น การรัฐประหารเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 ที่นำโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ผู้บัญชาการทหารบกในขณะนั้น ก็ทำให้สื่อมวลชนทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่นไม่สามารถตรวจสอบอำนาจรัฐได้ เนื่องจากคำสั่งของคณะรัฐประหารปิดกั้นการแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่ต่อต้านการรัฐประหาร รวมถึงจำกัดการรายงานของสื่อมวลชนที่วิพากษ์วิจารณ์คณะรัฐประหารและรัฐบาลที่ถูกแต่งตั้งโดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ทำให้สื่อมวลชนต้องเซ็นเซอร์ตัวเอง⁵ ขณะเดียวกันเงื่อนไขจากระบบการปกครองที่ไม่เป็นประชาธิปไตยและการแข่งขันเพื่อให้อยู่รอดทางธุรกิจทำให้สื่อมวลชนจำเป็นต้องแสดงจุดยืนที่หลากหลายและไม่สามารถแสดงบทบาทได้อย่างตรงไปตรงมา⁶ นอกจากนี้ กลไกการกำกับดูแลตนเองและกระบวนการร้องเรียนขององค์กรสื่อและองค์กรวิชาชีพที่ยังไม่มีประสิทธิภาพและขาดเอกภาพ⁷ ก็เป็นอุปสรรคต่อการนำจริยธรรมวิชาชีพไปใช้จริง

³ สุธิดา พัฒนศรีวิเชียร, “ความสำคัญของธรรมาภิบาล ประชาธิปไตย การมีส่วนร่วมของประชาชน และสื่อในการพัฒนา,” วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ (2560), หน้า 47-59

⁴ ดวงแก้ว เขียวสวัสดิ์กิจ, “ถึงเวลามองปัญหาองค์กรข่าวด้วยกรอบแนวคิด Sociology of Journalism,” วารสารศาสตร์ (2564), หน้า 10-41

⁵ ทรงยศ บัวเผื่อน, “รายงานวิจัยบทบาทสื่อมวลชนในยุค คสช. กับการส่งเสริมประชาธิปไตยให้ประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,” ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2559)

⁶ อริน เจียจันทร์พงษ์, “บทบาทของสื่อไทยในการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง,” Veridian E-Journal Silpakorn University (2561)

⁷ พิรงรอง งามสุด, พิมพ์พรรณ ไชยนันท์ และชนัญสรดา อรณพ ฌ อยู่ยงยา, “บทบาทขององค์กร/สมาคมวิชาชีพสื่อและมุมมองความคิดเห็นต่อการปฏิรูปสื่อ,” วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา (2554), หน้า 37-62

- A1.4 ด้วยเหตุนี้ การผลักดันและกระตุ้นให้องค์กรสื่อและองค์กรวิชาชีพดำเนินงานตามจริยธรรมวิชาชีพจึงต้องคำนึงถึงบริบททางสังคมและการเมือง รวมถึงพิจารณาองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เอื้อต่อการพัฒนาและปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพ อันจะเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในสังคมประชาธิปไตยต่อไปด้วย

A2. จริยธรรมวิชาชีพกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ การทำงานของสื่อมวลชน

- A2.1 ในประเทศเสรีประชาธิปไตยส่วนใหญ่ สื่อมวลชนมีบทบาทหลักในการกำหนดจริยธรรมวิชาชีพและแนวปฏิบัติในการกำกับดูแลตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานและบริบทสังคมการเมือง และมักไม่สนับสนุนการใช้กฎหมายเพื่อรับรองการกำกับดูแลตนเอง เพื่อป้องกันการแทรกแซงความเป็นอิสระและเสรีภาพสื่อจากรัฐ แต่ขณะเดียวกันกฎหมายและข้อตกลงในระดับภูมิภาคบางฉบับก็มีผลต่อการเผยแพร่เนื้อหาทางสื่อมวลชน เช่น เนื้อหาโฆษณา ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลเท็จ รวมถึงกำหนดให้สื่อมวลชน โดยเฉพาะสื่อแพร่ภาพกระจายเสียงซึ่งสามารถเข้าถึงประชาชนในวงกว้าง ต้องแสดงให้เห็นว่าปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพเพื่อรับประกันสิทธิเสรีภาพของสื่อมวลชน ควบคู่ไปกับการปกป้องคุ้มครองผู้เยาว์ สิทธิมนุษยชน สิทธิผู้บริโภค รวมถึงส่งเสริมความหลากหลายทางวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ในสังคมนั้น ๆ
- A2.2 สวีเดนเป็นประเทศหนึ่งที่มีกฎหมายรับประกันเสรีภาพสื่อมวลชนโดยเฉพาะมาอย่างยาวนาน โดยใช้ชื่อว่า Freedom of the Press Act⁸ แม้จะมีการแก้ไขครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. 2492 (ค.ศ. 1949) แต่สาระสำคัญยังคงสืบทอดมาจากกฎหมายต้นฉบับเมื่อปี พ.ศ. 2309 (ค.ศ. 1766) จึงถือเป็นกฎหมายฉบับแรก ๆ ของโลกที่นอกจากจะรับประกันเสรีภาพในการสื่อสารแล้ว ยังรับประกันสิทธิเสรีภาพในการเข้าถึงข้อมูลสาธารณะของประชาชนด้วย กฎหมายฉบับนี้ห้ามเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานรัฐตรวจสอบเนื้อหา ก่อนการตีพิมพ์หรือสั่งห้ามการตีพิมพ์ แต่กระบุข้อจำกัดของการใช้เสรีภาพในการสื่อสาร ได้แก่ การปกป้องคุ้มครองสิทธิของเจ้าของผลงานวรรณกรรมหรือศิลปะและเจ้าของลิขสิทธิ์

⁸ Sveriges Riksdag, The Freedom of the Press Act (1949:105), www.riksdagen.se/globalassets/07.-dokument--lagar/tryckfrihetsforordning-eng-2021.pdf

การห้ามเผยแพร่ข้อมูลที่ละเมิดความเป็นส่วนตัวของบุคคลซึ่งครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อชาติ สีผิว ความคิดเห็นความเชื่อ สุขภาพ รสนิยมทางเพศ และข้อมูลชีวมิติ (biometric data) โดยต้องขออนุญาตเจ้าของข้อมูลก่อน การห้ามเผยแพร่ข้อมูลที่เท็จหรือข้อมูลที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด รวมถึงไม่คุ้มครองการเผยแพร่ภาพลามกอนาจาร (pornographic images) ของผู้มีอายุต่ำกว่า 18 ปี

A2.3 ในสหราชอาณาจักร สื่อสิ่งพิมพ์ใช้กลไกการกำกับดูแลกันเองผ่านองค์กรชื่อ Independent Press Standards Organisation (IPSO) ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2557 (ค.ศ. 2014) และได้รับเงินสนับสนุนจากสมาชิกซึ่งเป็นองค์กรสื่อหนังสือพิมพ์และนิตยสารจากทั่วประเทศ การก่อตั้ง IPSO เป็นผลจากข้อเสนอแนะในรายงาน *Leveson Report* (2012)⁹ ซึ่งเป็นการรายงานผลการไต่สวนสาธารณะทางตุลาการ (judicial public inquiry) กรณีที่นักข่าวและนักสืบเอกชนที่ทำงานให้กับหนังสือพิมพ์ *News of the World* เจาะระบบฝากข้อความเสียงทางโทรศัพท์ของเหยื่อในคดีลักพาตัวเมื่อปี พ.ศ. 2554 (ค.ศ. 2011) โดยดักฟังและลบข้อความเมื่อระบบเต็มเพื่อจะได้นำข้อมูลมาเสนอในรายงานฉบับนี้ เซอร์ไบรอัน เฮนรี เลเวอสัน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งเป็นประธานการไต่สวนสาธารณะโดยนายกรัฐมนตรีในขณะนั้นเสนอว่า องค์กรกำกับดูแลสื่อหนังสือพิมพ์ (press regulator) ควรได้รับการรับรองตามกฎหมายเพื่อให้สามารถป้องกันการละเมิดจริยธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนสื่อ (Press Complaints Commission: PCC) ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอยู่แล้วไม่สามารถกำกับดูแลเนื้อหาของผู้ประกอบการสื่อสิ่งพิมพ์และเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างจริงจัง ทว่าองค์กรสื่อสิ่งพิมพ์จำนวนมากไม่เห็นด้วยกับแนวทางนี้เพราะเกรงว่าจะเปิดทางให้ภาครัฐแทรกแซงความเป็นอิสระของสื่อมวลชนได้มากขึ้น¹⁰ จึงเริ่มก่อร่างสร้างองค์กรใหม่เพื่อมาแทนที่ PCC ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบการหนังสือพิมพ์และนิตยสาร ทั้งในการพัฒนากรอบจริยธรรมวิชาชีพ (Editor's Code) ซึ่งมีการทบทวนและ

⁹ รายละเอียดเพิ่มเติมอาจอ้างอิง GOV.UK, Leveson Inquiry - Report into the culture, practices and ethics of the press, www.gov.uk/government/publications/leveson-inquiry-report-into-the-culture-practices-and-ethics-of-the-press

¹⁰ Pilling J., The External IPSO Review, https://www.ipsoco.uk/media/1278/ipsoco_review_online.pdf; อรพิน ยิ่งยงพัฒนา, บทวิพากษ์ถึงการไต่สวนเลเวอสันกับกระแสปฏิรูปสื่อของสหราชอาณาจักร, <https://thainetizen.org/2017/02/leveson-inquiry-uk-media-reform/>

ปรับเปลี่ยนอย่างสม่ำเสมอ¹¹ และการบริหารจัดการด้านการเงินจากสมาชิกให้เป็นไปอย่างโปร่งใส¹²

A2.4 ขณะที่สื่อแพร่ภาพกระจายเสียงในสหราชอาณาจักรอยู่ภายใต้การกำกับดูแลตามพระราชบัญญัติการสื่อสาร พ.ศ. 2546 หรือ Communication Act 2003 ที่ระบุให้ Office of Communications (Ofcom) ซึ่งเป็นองค์กรกำกับดูแลของรัฐเป็นเจ้าภาพในการกำหนดกรอบจริยธรรมวิชาชีพสำหรับผู้ประกอบกิจการวิทยุและโทรทัศน์ (Broadcasting Code)¹³ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในกฎหมาย ได้แก่ การปกป้องคุ้มครองผู้เยาว์ (อายุต่ำกว่า 18 ปี) การห้ามนำเสนอเนื้อหาที่กระตุ้นให้เกิดอาชญากรรมหรือความไม่สงบทางสื่อแพร่ภาพกระจายเสียง การรายงานข่าวที่เป็นธรรมและถูกต้องโดยพิจารณาบริบทแวดล้อม (due impartiality and due accuracy)¹⁴ เช่น ธรรมชาติของหัวข้อที่รายงาน ประเภทของรายการและช่องทางสื่อ ความเข้าใจและความคาดหวังของผู้รับสารต่อเนื้อหา การแสดงความรับผิดชอบต่อเนื้อหาด้านศาสนา การคุ้มครองผู้รับสารจากเนื้อหาที่ละเมิดกลุ่มบุคคล (offensive) และเป็นอันตราย (harmful) รวมถึงการจัดการเนื้อหาโฆษณาที่สอดคล้องกับกฎระเบียบในการกำกับดูแลเนื้อหาโฆษณาในบริการสื่อโทรทัศน์ (audiovisual media) ของสหภาพยุโรป¹⁵

¹¹ Editor's Code of Practice Committee เป็นคณะกรรมการที่ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับ PCC เมื่อปี พ.ศ. 2533 (ค.ศ. 1990) เพื่อทำหน้าที่พัฒนาและทบทวนกรอบจริยธรรมวิชาชีพและแนวปฏิบัติที่สื่อสิ่งพิมพ์ยอมรับร่วมกัน ภายใต้การบริหารของ IPSO คณะกรรมการประกอบด้วยตัวแทนจากองค์กรสื่อและสมาชิกซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป (independent lay member) ที่มาจากกระบวนการสรรหาที่เป็นอิสระ เพื่อรับประกันต่อสาธารณะว่ากรอบจริยธรรมวิชาชีพจะไม่เอนเอียงหรือเอื้อประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสื่อเท่านั้น รายละเอียดเพิ่มเติมอาจอ้างอิง Editors' code of practice committee, www.editorscode.org.uk/index.php

¹² The Regulatory Funding Company เป็นบริษัทที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อบริหารจัดการด้านการเงินและค่าสมาชิกของ IPSO รายละเอียดเพิ่มเติมอาจอ้างอิง Regulatory Funding Company, www.regulatoryfunding.co.uk

¹³ Ofcom, The Ofcom Broadcasting Code (with the Cross-promotion Code and the On Demand Programme Service Rules), www.ofcom.org.uk/tv-radio-and-on-demand/broadcast-codes/broadcast-code

¹⁴ พิจารณาการอธิบายความหมายของ due impartiality และ due accuracy ได้ที่ Ofcom, Section five: Due impartiality and due accuracy, bit.ly/3CgOGr4

¹⁵ พิจารณาหลักการทั่วไปของกฎระเบียบการให้บริการสื่อโทรทัศน์ (Audiovisual Media Services Directives: AVMSD) ได้ที่ European Commission, General Principles of the AVMSD,

- A2.5 นอกจากสหภาพยุโรปจะมีข้อตกลงในระดับภูมิภาคสำหรับการกำกับดูแลเนื้อหาโฆษณาในบริการสื่อโซเชียลโดยตรงแล้ว ในอนุสัญญายุโรปว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (European Convention on Human Rights: ECHR) มาตรา 10 ซึ่งรับรองเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น (freedom of expression) ของประชาชน ได้ระบุว่ารัฐยังสามารถกำหนดให้มีใบอนุญาตประกอบกิจการสื่อกระจายเสียง โทรทัศน์ และโรงภาพยนตร์ได้ นอกจากนี้ยังระบุว่า เนื่องจากการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นมีความจำเป็นในสังคมประชาธิปไตยและต้องเกิดขึ้นพร้อมกับหน้าที่และความรับผิดชอบหลายประการ การใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นจึงอาจถูกจำกัดโดยกฎหมายเพื่อรักษาความมั่นคงของชาติและความปลอดภัยของสาธารณะ โดยป้องกันความไม่สงบหรืออาชญากรรม คุ้มครองสุขภาพ ศีลธรรม รวมถึงชื่อเสียงและสิทธิของบุคคลอื่น ป้องกันการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ และรักษาอำนาจและความเป็นธรรมของฝ่ายตุลาการ ¹⁶
- A2.6 ในญี่ปุ่น มาตรา 21 ของรัฐธรรมนูญที่ประกาศใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2490 (ค.ศ. 1947) รับประกันเสรีภาพในการพูด เสรีภาพสื่อ และการแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ โดยต้องไม่มีการปิดกั้น (censorship) และไม่ละเมิดความลับในการสื่อสาร ¹⁷ ขณะที่กฎหมายกิจการแพร่ภาพกระจายเสียง (Broadcast Act) ที่ประกาศใช้ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2493 (ค.ศ. 1950) และปรับปรุงครั้งล่าสุดเมื่อปี พ.ศ. 2543 (ค.ศ. 2010) ก็รับรองเสรีภาพของกองบรรณาธิการ แต่ยังระบุให้องค์กรสื่อแพร่ภาพกระจายเสียงของเอกชนต้องดำเนินการตาม “มาตรฐานของรายการ” (program standards) ที่สอดคล้องกับประเภทของรายการและ

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/general-principles-avmsd> และพิจารณารายละเอียดของ AVMSD ที่คณะกรรมการยุโรปปรับปรุงเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2561 (ค.ศ. 2018) ได้ที่ European Commission, Revision of the Audiovisual Media Services Directive (AVMSD),

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/revision-avmsd>

¹⁶ Council of Europe, European Convention on Human Rights, www.echr.coe.int/documents/convention_eng.pdf

¹⁷ Prime Minister of Japan and His Cabinet, The Constitution of Japan, https://japan.kantei.go.jp/constitution_and_government_of_japan/constitution_e.html; โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา, รัฐธรรมนูญแห่งประเทศญี่ปุ่น, www.satit.up.ac.th/BBC07/AroundTheWorld/pol/105.htm

เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาของกระทรวงกิจการภายในและการสื่อสาร (Ordinance of the Ministry of Internal Affairs and Communications) ¹⁸ ด้วยเหตุนี้ องค์กรสื่อแพร่ภาพกระจายเสียงที่เป็นเอกชนจึงรวมตัวกันก่อตั้งองค์การจริยธรรมสื่อแพร่ภาพกระจายเสียงและการปรับปรุงรายการ (Broadcasting Ethics and Program Improvement Organization: BPO) ¹⁹ ขึ้นเป็นองค์กรกำกับดูแลตนเองอิสระเพื่อกำหนดมาตรฐานรายการ โดยยึดหลักการรับประกันความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของคนในชาติ ไม่ขัดต่อระเบียบและประเพณีอันดีงาม ให้ความยุติธรรมและสมดุลกับทุกฝ่าย ไม่นำเสนอเนื้อหาที่บิดเบือนจากข้อเท็จจริง และส่งเสริมการอภิปรายอย่างสร้างสรรค์ที่รอบด้านและหลากหลาย รวมถึงทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและพิจารณาปัญหาการละเมิดจริยธรรมวิชาชีพ สิทธิมนุษยชน และการคุ้มครองผู้เยาว์ของสื่อมวลชน ²⁰

A2.7 สำหรับไทย มีกฎหมายที่กำหนดว่าการใช้เสรีภาพของสื่อมวลชนต้องเป็นไปตามกรอบจริยธรรมวิชาชีพ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 35 ระบุว่า “บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนย่อมมีเสรีภาพในการเสนอข่าวสารหรือการแสดงความคิดเห็นตาม**จริยธรรมแห่งวิชาชีพ**” และในวรรค 6 ระบุว่า “เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งปฏิบัติหน้าที่สื่อมวลชนย่อมมีเสรีภาพตามวรรคหนึ่ง แต่ให้คำนึงถึงวัตถุประสงค์และภารกิจของหน่วยงานที่ตนสังกัดอยู่ด้วย” ²¹

A2.8 ส่วนพระราชบัญญัติต้องกรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27(18) ²² และพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 หมวด 2 ว่าด้วยรายการของกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และหมวด 3 ว่าด้วย

¹⁸ Ministry of Internal Affairs and Communications, The Broadcast Act,

www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/eng/Resources/laws/pdf/090204_5.pdf

¹⁹ Broadcasting Ethics & Program Improvement Organization, www.bpo.gr.jp/?page_id=1092

²⁰ สุธีศักดิ์ ดอกไม้งาม, “หลักจริยธรรมกับการใช้เสรีภาพของสื่อมวลชนที่กระทบต่อสิทธิส่วนตัว,” (วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมายมหาชน คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2562)

²¹ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 35

²² พระราชบัญญัติต้องกรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาตรา 27(18)

การส่งเสริมและการควบคุมจริยธรรมแห่งวิชาชีพและการคุ้มครองผู้เสียหายจากการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ก็กำหนดให้สื่อแพร่ภาพกระจายเสียงต้องดำเนินการตามกรอบจริยธรรมวิชาชีพ รวมถึงกำหนดให้คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีหน้าที่ในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาจริยธรรมวิชาชีพเพื่อกำกับดูแลตนเองของสื่อแพร่ภาพกระจายเสียง²³ ซึ่งนำไปสู่การจัดทำคู่มือจริยธรรมและการกำกับดูแลกันเองในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ในปี พ.ศ. 2557²⁴ ขณะที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4 ระบุว่า “พระราชบัญญัตินี้ไม่ใช่บังคับแก่... (3) บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมไว้เฉพาะเพื่อกิจการสื่อมวลชน งานศิลปกรรม หรืองานวรรณกรรมอันเป็นไปตามจริยธรรมแห่งการประกอบวิชาชีพหรือเป็นประโยชน์สาธารณะเท่านั้น”²⁵

A3. จริยธรรมวิชาชีพกับระบบการจัดการสื่อ (Media Governance)

A3.1 แม้อองค์กรสื่อและองค์กรวิชาชีพสื่อจะมีกรอบจริยธรรมวิชาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรและสมาชิกองค์กรวิชาชีพ รวมถึงมีกฎหมายและข้อตกลงที่กำหนดว่าองค์กรสื่อต้องดำเนินการตามจริยธรรมวิชาชีพแล้วก็ตาม แต่การจะทำให้สาธารณะเชื่อมั่นว่าสื่อมวลชนได้ดำเนินงานตามจริยธรรมวิชาชีพและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรสื่อและองค์กรวิชาชีพนำจริยธรรมวิชาชีพไปใช้จริงโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการผลิตทุกกลุ่ม การบริหารจัดการที่เปิดเผยและตรวจสอบได้ไม่เพียงรับประกันต่อสังคมได้ว่าองค์กรสื่อและองค์กรวิชาชีพปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมวิชาชีพ แต่ยังส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมความรับผิดชอบ

²³ พระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 หมวด 2-3

²⁴ คู่มือกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, คู่มือจริยธรรมและการกำกับดูแลกันเองในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (Ethical Guideline and Self-regulation for Broadcasting), <https://www.nbtc.go.th/Services/academe/ด้านกำกับดูแล.aspx>

²⁵ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 4

(responsibility) และการแสดงความรับผิดชอบของสื่อ (media accountability) ด้วย²⁶

A3.2 ระบบการจัดการสื่อ (media governance) จึงเป็นหลักประกันหนึ่งในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของสื่อ โดยไม่เพียงใช้การกำกับดูแลสื่อ (media regulation) อย่างกฎเกณฑ์และการลงโทษ (sanction) ที่กำหนดโดยรัฐและนักวิชาชีพเท่านั้น แต่ยังแสวงหาแรงจูงใจและแรงกดดันอื่น ๆ ที่จะกระตุ้นให้สื่อมวลชนปฏิบัติตามกรอบจริยธรรมวิชาชีพและหน้าที่ที่สังคมคาดหวังด้วย โดยสื่อมวลชนมีบทบาทหลักในการกำหนดแนวทางเหล่านี้เพื่อต่อตรงกับผู้กำกับดูแลและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ในสังคม²⁷

A3.3 ในการศึกษาระบบการจัดการสื่อขององค์กรสื่อในยุโรป หลักการสำคัญที่ปรากฏในระบบการจัดการสื่อมีดังนี้²⁸

- (1) เสรีภาพในการสื่อสารและความเป็นอิสระทางวิชาชีพ ในระดับองค์กรสื่อ หลักการนี้อาจหมายถึงการแยกระหว่างคณะผู้บริหารด้านธุรกิจและคณะกรรมการด้านเนื้อหา (editorial board) รวมถึงการบังคับใช้กฎเกณฑ์วิชาชีพที่แสดงให้เห็นความเป็นอิสระขององค์กร เช่น แนวทางของสภาวิชาชีพสื่อ
- (2) การตอบสนองขององค์กรสื่อต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มไม่เฉพาะในมิติทางการเมืองเท่านั้น ในระดับการบริหารจัดการอาจเป็นการสังเกตการณ์การทำงานของสื่อโดยภาคประชาสังคม หรือในระดับเนื้อหาอาจเป็นการรับประกันว่าการรายงานจะมีความเป็นพหุนิยม โดยนำเสนอหัวข้อและความคิดเห็นที่หลากหลาย
- (3) การเข้าถึงสื่ออย่างเท่าเทียมกันของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ

²⁶ Wyss V. and Keel G., Media Governance and Media Quality Management: Theoretical Concepts and an Empirical Example from Switzerland, In Czeppek A., Hellwig M. and Nowak E. (eds), Press Freedom and Pluralism in Europe: Concepts and Conditions, (Bristol, UK/Chicago : Intellect, 2009), pp.115-128

²⁷ McQuail, 2003: 91, Hamelink & Nordenstrang, 2006: 7, cited in Wyss V. and Keel G., (2009), pp.116-117

²⁸ Jarren, 2007: 141-142, cited in Wyss V. and Keel G., (2009), p.117

(4) การแสดงความรับผิดชอบต่อสื่อ (media accountability) โดยองค์กรต้องปฏิบัติตามแนวทางกำกับดูแลที่ถูกระบุโดยกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

A3.4 ที่สำคัญ ระบบการจัดการสื่อที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนและภาคประชาสังคมในกระบวนการกำหนดนโยบายของสื่อด้วย เพื่อรับรองว่าสื่อจะทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ขณะเดียวกันก็รักษาความเป็นอิสระ (autonomy) ของสื่อมวลชนเพื่อจำกัดการแทรกแซงจากรัฐ ดังนั้น องค์กรสื่อจึงต้องแสดงความรับผิดชอบต่อการรักษาความเป็นอิสระด้วยการริเริ่มบทสนทนา กระบวนการต่อรองและข้อบังคับสำหรับสื่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ²⁹

A3.5 การสร้างการมีส่วนร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ จึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นในระบบการจัดการสื่อไม่ว่าจะเป็นในระดับองค์กรหรือระดับอุตสาหกรรมสื่อ โดยผู้แสดงทางสังคมที่จะมีส่วนร่วมในกระบวนการวางระบบการจัดการสื่ออย่างสภาวะวิชาชีพ สถาบันการศึกษา พลเมือง หรือผู้แทนพิเศษของกลุ่มผลประโยชน์หรือกลุ่มทางสังคมต่าง ๆ ส่วนรูปแบบที่ใช้ในการจัดการสื่อก็มีหลากหลาย เช่น การสังเกตการณ์หรือให้รางวัลกับสื่อมวลชน การมีคณะกรรมการด้านจริยธรรมหรือด้านคุณภาพเนื้อหาที่ต้องสื่อสารทั้งภายในองค์กรระหว่างองค์กร และต่อสังคม เป็นต้น ³⁰

A4. ระบบการจัดการสื่อกับการบริหารจัดการคุณภาพ (Quality Management)

A4.1 องค์ประกอบสำคัญอีกประการของระบบการจัดการสื่อที่จะส่งเสริมวัฒนธรรมการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของสื่อมวลชนคือการเป็นเครื่องมือประกันคุณภาพ (quality assurance) ในกระบวนการผลิตขององค์กรสื่อได้ กล่าวคือ ระบบการจัดการสื่อไม่ควรเป็นเพียง “เครื่องมือที่นำมาใช้หลังเกิดเหตุ (ex post instrument)” แต่ควรจะเป็นกลไกที่เชื่อมโยงให้เห็นว่านโยบายสื่อและกรอบจริยธรรมวิชาชีพที่ใช้ในการกำกับดูแล

²⁹ Jarren, 2007, cited in Wyss V. and Keel G., (2009), p.117

³⁰ Wyss V. and Keel G., (2009), p.118

ตนเองของสื่อถูกนำไปใช้อย่างไร ดังนั้น การมีระบบประกันคุณภาพที่ครอบคลุม
ในองค์กรสื่อจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการจัดการสื่อ และขณะเดียวกันก็เป็น
ผลลัพธ์ (outcome) ของการกำกับดูแลร่วมระหว่างสื่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ
ในสังคม ³¹

A4.2 ISAS Media Standards ³² เป็นตัวอย่างหนึ่งของมาตรฐานการบริหารจัดการคุณภาพ
ระดับสากลสำหรับอุตสาหกรรมสื่อโดยเฉพาะ ซึ่งพัฒนามาจากมาตรฐาน ISO 9001 ที่ใช้
ในอุตสาหกรรมอื่น ๆ และสังเคราะห์มาจากผลสำรวจตัวชี้วัดคุณภาพของสื่อมวลชนใน
5 ทวีปทั่วโลก โดยมาตรฐานชุดปัจจุบันคือ ISAS MEDIA 9001:2016 ³³ ปัจจุบัน
หลายองค์กรสื่อในทวีปเอเชียกำลังปรับปรุงองค์กรเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISAS
Media Standards เช่น VTV (เวียดนาม) MNB (มองโกเลีย) Radio Republik
(อินโดนีเซีย) Maharadja TV (ศรีลังกา) และ FBC (ฟีจี) แต่ขณะนี้ (พ.ศ. 2565) มีเพียง

³¹ Wyss V. and Keel G., (2009), p.118

³² มูลนิธิสื่อและสังคม (Media and Society Foundation: MSF) ซึ่งเป็นองค์กรไม่แสวงหาผลกำไรในสวิตเซอร์แลนด์
ได้เริ่มพัฒนามาตรฐานคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมสื่อเมื่อปี พ.ศ. 2545 (ค.ศ. 2002) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริม
คุณภาพสื่อมวลชนทั้งสื่อแพร่ภาพกระจายเสียงและสื่อสิ่งพิมพ์ด้วยการนำกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพไป
ประยุกต์ใช้ในองค์กร โครงการนี้ได้รับการสนับสนุนจาก International Standardization and Accreditation
Services (ISAS) ทั้งนี้ MSF เปิดตัวมาตรฐาน ISAS BC 9001:2003 สำหรับสื่อแพร่ภาพกระจายเสียงในปี พ.ศ. 2546
(ค.ศ. 2003) และ ISAS P 9001:2005 สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ในปี พ.ศ. 2548 (ค.ศ. 2005) ต่อมา MSF และ ISAS
ได้ปรับปรุงและควบรวมมาตรฐานการจัดการคุณภาพสื่อเข้าด้วยกัน กลายเป็นมาตรฐานชุดใหม่คือ ISAS BCP
9001:2010 ซึ่งครอบคลุมทั้งองค์กรสื่อแพร่ภาพกระจายเสียง สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อใหม่

ในปี พ.ศ. 2558 (ค.ศ. 2015) MSF โอนย้ายมาตรฐาน ISAS BCP 9001:2010 ไปให้สหภาพกระจายเสียงแห่ง
เอเชีย-แปซิฟิก (Asia-Pacific Broadcasting Union: ABU) ซึ่งเป็นสหภาพวิชาชีพสื่อที่มีสมาชิกมากที่สุดในโลกเป็น
ผู้ดูแลแทน และในปี พ.ศ. 2559 (ค.ศ. 2016) ABU ได้ออกมาตรฐานการจัดการคุณภาพสื่อฉบับปรับปรุงล่าสุดคือ
ISAS MEDIA 9001:2016 โดยมีพื้นฐานมาจาก ISO 9001:2015 และเปลี่ยนตัวย่อจาก BCP เป็น MEDIA เพื่อให้สอดคล้อง
กับภูมิทัศน์สื่อดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จนทำให้ความแตกต่างระหว่างสื่อประเภทต่าง ๆ เจือจางลง
(ISAS MEDIA 9001:2016: 5)

³³ ISAS MEDIA 9001:2016, QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS: Requirements for the media,
<https://www.abu.org.my/images/articles/Legal/articles/ISAS%20MEDIA%209001-2016.pdf>, p.5

2 องค์กรเท่านั้นที่ได้ใบรับรองมาตรฐานดังกล่าว คือ Trans TV (อินโดนีเซีย) และ Thai PBS (ไทย) ³⁴

A4.3 มาตรฐาน ISAS MEDIA 9001:2016 ระบุว่าองค์กรสื่อมีคุณลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากองค์กรธุรกิจอื่น ๆ 3 ประการ ซึ่งทำให้มาตรฐานการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรสื่อต้องมีองค์ประกอบเฉพาะเจาะจงกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ ³⁵ ได้แก่

- (1) บทบาททางสังคมขององค์กรสื่อไม่สามารถประเมินหรือวัดค่าด้วยมาตรฐานทางการเงินแบบปกติ
- (2) องค์กรสื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันจากเจ้าของ รัฐบาล และองค์กรที่มีอำนาจอื่น ๆ ซึ่งพยายามเข้ามามีอิทธิพลต่อเนื้อหาในสื่อ
- (3) ตัวแบบทางธุรกิจขององค์กรสื่อมักพึ่งพาการสนับสนุนจากผู้ใช้ 2 ภาคส่วน คือผู้รับสารและผู้ลงโฆษณา ซึ่งผลประโยชน์ของ 2 ภาคส่วนอาจไม่มาบรรจบเป็นเรื่องเดียวกัน

A4.4 ดังนั้น ฐานคิดสำคัญของมาตรฐาน ISAS MEDIA 9001:2016 คือการทำให้องค์กรสื่อบรรลุคุณภาพสูงสุดใน 3 ส่วนหลัก ได้แก่ เป็นบริการเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะ เป็นบริการเพื่อผู้รับสารและผู้ลงโฆษณา และเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญอื่น ๆ ประกอบด้วยพนักงาน ผู้ผลิตเนื้อหาและผู้รับจ้างผลิตเนื้อหาจากภายนอก เจ้าของและผู้ถือหุ้น ภาคประชาสังคม และหน่วยงานรัฐ ³⁶ จากฐานคิดดังกล่าว มาตรฐาน ISAS MEDIA 9001:2016 จึงระบุว่า มาตรฐานคุณภาพขององค์กรสื่อควรมีองค์ประกอบหลักต่อไปนี้ ³⁷

³⁴ ISAS MEDIA 9001:2016, QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS: Requirements for the media, <https://www.abu.org.my/images/articles/Legal/articles/ISAS%20MEDIA%209001-2016.pdf>; Certimedia, Leading commercial television of Indonesia Trans TV became the first media ISAS BC 9001 certified, bit.ly/3MHP3m; ไทยพีบีเอส, ไทยพีบีเอสได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการระบบคุณภาพด้านองค์กรสื่อสารในระดับสากล ISAS BCP 9001 เป็นองค์กรสื่อแห่งแรกของประเทศไทย, <https://org.thaipbs.or.th/content/1153>

³⁵ ISAS MEDIA 9001:2016, p.7

³⁶ ISAS MEDIA 9001:2016, p.7

³⁷ ISAS MEDIA 9001:2016, pp.7-8

- (1) ความเป็นอิสระของกองบรรณาธิการ
- (2) การสะท้อนความหลากหลายในสังคม
- (3) การรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ
- (4) ความโปร่งใสเรื่องความเป็นเจ้าของหรือสายสัมพันธ์อื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเนื้อหา
- (5) การปฏิบัติตามแนวทางของกองบรรณาธิการซึ่งเป็นที่เข้าใจร่วมกันของผู้ผลิตเนื้อหา ผู้รับสาร ผู้ลงโฆษณา และภาคส่วนที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- (6) การคำนึงถึงมาตรฐานสากลที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานและการเจรจาทางสังคม

A4.5 ในส่วนกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพ มาตรฐาน ISAS MEDIA 9001:2016 ได้นำวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) จากมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้ อีกทั้งยังเสนอแนะกระบวนการและวัฒนธรรมภายในที่องค์กรสื่อควรมีเพิ่มเติมจากวงจร PDCA 11 ประการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักจริยธรรมวิชาชีพ³⁸ ได้แก่

- (1) ระบุภารกิจและจุดยืนกองบรรณาธิการของแต่ละช่องทางสื่อหรือแพลตฟอร์มในเครือข่ายชัดเจน
- (2) ผลิตข้อมูลและเนื้อหาที่มีคุณภาพสูง
- (3) รายงานข้อเท็จจริงอย่างถูกต้อง
- (4) รักษาความลับของแหล่งข่าว
- (5) แยกความคิดเห็นออกจากข้อเท็จจริง
- (6) แยกโฆษณาออกจากเนื้อหาข่าว
- (7) เผยแพร่ข้อบังคับจริยธรรมวิชาชีพให้เป็นที่รับทราบทั่วกัน
- (8) มีกลไกการตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดอย่างมีประสิทธิภาพ
- (9) ตอบสนองต่อความคิดเห็นของผู้รับสาร ผู้ลงโฆษณา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ
- (10) มีการฝึกอบรมและประเมินพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (11) คิดบนพื้นฐานของความเสถียร ซึ่งจะช่วยบรรเทาผลกระทบของความไม่แน่นอนและภัยคุกคามที่มีต่อองค์กรสื่อ

³⁸ ISAS MEDIA 9001:2016, pp.9-10

A4.6 แม้จะมีตัวอย่างมาตรฐานคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมสื่อในระดับสากล แต่ในทางปฏิบัติ ฝ่ายบริหารต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักให้กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพเป็นไปอย่างสม่ำเสมอและเป็นระบบ เพื่อช่วยให้กระบวนการดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายเชิงคุณภาพและแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาการทำงานขององค์กรให้ก้าวข้ามข้อจำกัดและมีประสิทธิภาพขึ้นได้ ผู้บริหารต้องกำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดได้ในกระบวนการประเมินผล รวมทั้งควรเข้าใจว่าการบริหารจัดการและการประกันคุณภาพเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และครอบคลุมทั้งมาตรการการป้องกัน (preventive measures) มาตรการระหว่างการดำเนินงาน (measures accompanying the production process) และมาตรการแก้ไข (corrective measures) ³⁹

ตัวอย่างเครื่องมือในการบริหารจัดการคุณภาพ

มาตรการ การบริหารจัดการคุณภาพ	เครื่องมือที่นำไปใช้
1. มาตรการการป้องกัน (preventive measures)	1.1 การระบุพันธกิจของกองบรรณาธิการ (Editorial mission statement) 1.2 คู่มือของกองบรรณาธิการ/แนวปฏิบัติเชิงวารสารศาสตร์ (Editorial Handbook/Journalistic Guidelines) 1.3 การฝึกอบรม (ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร) 1.4 การบริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ (เป้าหมายเชิงคุณภาพ) 1.5 การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า 1.6 การวางแผนรายการและประเด็น (Programme and issue planning)
2. มาตรการระหว่างการดำเนินงาน (measures accompanying the production process)	2.1 คำอธิบายการมอบหมายงานโดยผู้บังคับบัญชา (Briefings by superiors) 2.2 การประชุมกองบรรณาธิการ (Editorial conference) 2.3 การอนุมัติให้มีการแพร่ภาพกระจายเสียง การตรวจทาน (Countercheck)

³⁹ Wyss V. and Keel G., (2009), pp.118-119

มาตรการ การบริหารจัดการคุณภาพ	เครื่องมือที่นำไปใช้
3. มาตรการแก้ไข (corrective measures)	3.1 การรับฟังข้อเสนอแนะ (Feedback) ทั้งจากภายในและภายนอก องค์กร 3.2 ผู้ตรวจการองค์กรสื่อ (Ombudsman) 3.3 การวิจัยผู้รับสาร (Audience research) 3.4 การประเมินข้อเสนอแนะจากผู้ชม/ผู้ฟัง

ที่มา: สรุปความจาก Wyss V. and Keel G. (2009: 125)

A4.7 นอกจากนี้ ระบบการบริหารจัดการคุณภาพต้องครอบคลุมนโยบายด้านคุณภาพที่โปร่งใส รวมถึงการจัดการทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานที่ชัดเจน ในส่วนนโยบายด้านคุณภาพ ผู้บริหารควรจัดทำหลักฐานที่แสดงให้เห็นความมุ่งมั่นในคุณค่าหลักที่องค์กรยึดถืออย่างเป็นทางการและเผยแพร่อย่างกว้างขวาง รวมทั้งควรมีการทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยปีละครั้ง เช่น การมีกฎบัตรหรือธรรมนูญด้านเนื้อหา (editorial charter) ที่รับประกันอิสรภาพขององค์กรสื่อจากอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ การประกาศแนวปฏิบัติ (code) แถลงการณ์พันธกิจ (mission statement) จริยธรรมวิชาชีพ (ethical code) คู่มือด้านคุณภาพ รวมถึงแนวปฏิบัติด้านโฆษณา (code of advertising) ที่ครอบคลุมบรรทัดฐานทางวิชาชีพของงานวารสารศาสตร์ที่มีคุณภาพ และทำให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน เช่น พหุนิยมทางความเห็นและมุมมอง การส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศ การให้ความสำคัญต่อคนกลุ่มน้อย การส่งเสริมความหลากหลาย เป็นต้น โดยผู้บริหารควรอธิบายความสัมพันธ์ขององค์กรสื่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ เช่น เจ้าของบริษัท ผู้ถือหุ้น เจ้าหน้าที่รัฐ และผู้ลงโฆษณาให้กระจ่าง⁴⁰

A4.8 ในส่วนการจัดการทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงาน ผู้บริหารควรมีการชี้แจงและบันทึกกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของเนื้อหาข่าว (editorial content) ความสัมพันธ์กับผู้ให้โฆษณา ความสัมพันธ์กับผู้ผลิตเนื้อหาภายนอก และการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล รวมถึงมีกฎเกณฑ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจ้างงานและทางเลือกในการพัฒนาวิชาชีพสำหรับพนักงานทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโอกาสในการ

⁴⁰ Wyss V. and Keel G., (2009), p.120

อบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ กระบวนการจ้างงานและเลิกจ้างที่โปร่งใส รวมถึงกระบวนการกระตุ้นให้พนักงานเสนอแนะแนวทางพัฒนาคุณภาพองค์กร นอกจากนี้องค์กรควรแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อผู้รับสาร โดยชี้แจงแนวทางการวัดจำนวนผู้รับสาร ความพึงพอใจของผู้รับสาร และการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางและรูปแบบต่าง ๆ อาทิ คณะกรรมการประเมินเนื้อหาจากภายในหรือภายนอกองค์กร คณะกรรมการด้านคุณภาพหรือจริยธรรมวิชาชีพในระดับองค์กร กลไกการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทหรือเรื่องร้องเรียนจากภายนอก รวมถึงการจัดการประชุมอย่างสม่ำเสมอระหว่างนักวิชาชีพสื่อและตัวแทนชุมชน เป็นต้น ⁴¹

A4.9 อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรและอุตสาหกรรมสื่อไม่ได้ขึ้นอยู่กับการจัดการภายในขององค์กรและอุตสาหกรรมเท่านั้น สภาพการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมก็มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กรและอุตสาหกรรมสื่อ รวมถึงแนวทางในการบริหารจัดการสื่อ ⁴² ดังนั้น ระบบและกลไกบริหารจัดการคุณภาพอาจกลายเป็นเครื่องมือที่ไม่เอื้อต่อการดำเนินงานสื่อที่มีอิสระและตอบสนองต่อประโยชน์สาธารณะตามปรัชญาวิชาชีพและกรอบจริยธรรมวิชาชีพได้เช่นกัน ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กรและอุตสาหกรรมสื่อซึ่งควรนำมาพิจารณาในการพัฒนาและประเมินระบบการบริหารจัดการคุณภาพ มีดังนี้ ⁴³

- การเข้ามามีอิทธิพลในเนื้อหาอย่างไม่เหมาะสมของเจ้าของและผู้ถือหุ้น ซึ่งอาจเป็นอันตรายและขัดขวางกระบวนการคัดเลือกข่าวขององค์กรสื่อ
- การให้ความสำคัญต่อการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับสารและผู้ลงโฆษณาในเชิงปริมาณมากกว่าคุณภาพ
- องค์กรสื่อพึ่งพาผู้ลงโฆษณามากเกินไปจนอาจเข้ามามีอิทธิพลต่อเนื้อหา
- องค์กรสื่อพึ่งพาผู้ผลิตเนื้อหาจากภายนอกมากเกินไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้รับการควบคุมและกำกับดูแลอย่างเพียงพอ

⁴¹ Wyss V. and Keel G., (2009), p.120

⁴² Karppinen K. and Moe H., A Critique of Media Governance, In Löblich M. and Pfaff-Rüdiger S. (eds), Media and Communication Policy in the Era of the Internet and Digitization, (Baden-Baden : Nomos, 2013)

⁴³ ISAS MEDIA 9001:2016, pp.8-9

- องค์กรสื่อที่พึ่งพารัฐบาลมากเกินไป ทั้งการเข้ามามีอิทธิพลเรื่องเงินทุน การกดดันด้วยมาตรการทางกฎหมาย เทคนิค เศรษฐกิจ การเมือง ตลอดจนการแทรกแซงโดยตรง
- กรอบกฎหมายที่ล้าสมัยและไม่สมดุล
- ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของสื่อกับหน่วยงานรัฐ รวมถึงความสัมพันธ์อื่น ๆ เช่น ระหว่างคู่แข่งกับผู้ลงโฆษณา และ/หรืออำนาจทางการเมืองอื่น ๆ
- องค์กรภาคประชาสังคมเป็นส่วนหนึ่งของอำนาจทางการเมือง

A4.10 แม้โอกาสที่องค์กรสื่อจะพยายามสร้างระบบการบริหารจัดการคุณภาพด้วยตนเองเป็นไปได้ก็น้อยหากไม่มีการกำกับดูแลจากภายนอก โดยเฉพาะการมีบทบัญญัติทางกฎหมายที่สนับสนุนกระบวนการนี้ แต่การกำหนดกฎเกณฑ์โดยรัฐ หรือแม้กระทั่งการเมืองคร่ำคร่ากับดูแลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวทางการกำกับดูแลร่วม (co-regulation) ก็ยังไม่ได้รับความไว้วางใจทั้งจากองค์กรสื่อและสาธารณะ เพราะถูกมองว่าเป็นเครื่องมือในการรักษาสถานภาพของรัฐมากกว่าที่จะส่งเสริมความเป็นอิสระของสื่อ อีกทั้งยังถูกท้าทายจากเทคโนโลยีและนิเวศสื่อที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ขณะที่ปัจจัยซึ่งจะทำให้องค์กรสื่อริเริ่มแนวทางการบริหารจัดการและการกำกับดูแลตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสคือการถกเถียงกันของสาธารณะและการปราศจากการคุกคามจากมาตรการของผู้แสดงทางการเมือง⁴⁴

A4.11 ดังนั้นจึงมีข้อเสนอว่า นโยบายสื่อและการกำกับดูแลสื่อต้องเกื้อหนุนต่อการบริหารจัดการคุณภาพสื่อมากกว่าการควบคุม ทั้งนี้ หากองค์กรและอุตสาหกรรมสื่อนำระบบการบริหารจัดการคุณภาพไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะช่วยลดอิทธิพลจากรัฐหรือกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะเข้ามาแทรกแซงความเป็นอิสระของสื่อ เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในระดับนโยบาย รวมถึงทำให้การกำกับดูแลร่วมเปิดกว้าง โปร่งใส และเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น⁴⁵ ในกรณีสื่อสาธารณะ การที่ประชาชนทั่วไปเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดนโยบายองค์กรสื่อได้ จะช่วยให้สื่อสาธารณะสามารถตอบสนอง

⁴⁴ Wyss V. and Keel G., (2009); Puppis M., Media Governance: A New Concept for the Analysis of Media Policy and Regulation, Communication, Culture & Critique (2010), pp.134-149

⁴⁵ Wyss V. and Keel G., (2009); Puppis M., (2010)

ความต้องการของผู้รับสารได้อย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงถูกกำหนดโดยชนชั้นนำหรือผู้เชี่ยวชาญที่มีอำนาจและสามารถเข้าถึงกระบวนการต่อรองในระบบการเมืองได้เท่านั้น⁴⁶

⁴⁶ นิธิตา สิริพงศ์ทักษิณ, “การต่อสู้ทางการเมืองในกระบวนการนโยบายสื่อสาธารณะ,” วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ (2554), หน้า 32-51

B. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับบันทึกข่าว (News record)

การจัดทำบันทึกข่าว หรือ News Record เป็นเครื่องมือหนึ่งในการติดตามตรวจสอบกระบวนการทำข่าวและเนื้อหาที่อาจมีความเสี่ยงที่จะขัดต่อจริยธรรมสื่อโดยกระตุ้น (nudge)⁴⁷ ให้นักข่าวและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้ความระมัดระวังที่เหมาะสมตามรายการประเด็นที่เกี่ยวข้อง (checklist) ซึ่งมีความหลากหลายทั้งประเด็นของ ความถูกต้องของเนื้อหา การตรวจสอบแหล่งที่มาของข่าว การปกปิดตัวตนของแหล่งข่าวและผู้เกี่ยวข้องที่มีสภาวะเปราะบาง การคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา ไปจนถึงการรับมือกับข้อร้องเรียนหรือข้อวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ชม

การจัดทำบันทึกข่าว (News Record) มีประโยชน์คือ

- เป็นเครื่องมือเสริมให้นักข่าวและบรรณาธิการสามารถจัดการงานข่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพขึ้น
- ช่วยทำให้สำนักข่าวมีหลักฐานที่จะยืนยันมาตรฐานในการทำงานต่อบุคคลภายนอกในกรณีที่มีการร้องเรียนเกิดขึ้น
- เป็นคลังความรู้เกี่ยวกับการจัดการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมสื่อที่องค์กรเคยประสบในลักษณะต่าง ๆ เพื่อแบ่งปันข้อมูลกันภายในองค์กร หรือส่งต่อองค์ความรู้จากบุคลากรที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนเข้ามาทำงานได้ด้วย
- ช่วยนับจำนวนข่าว ติดตามพัฒนาการของข่าว

บางองค์กรอาจใช้โปรแกรมอัตโนมัติเพื่อจัดการข้อมูลในกระบวนการทำงานข่าวอยู่แล้ว บางองค์กรอาจใช้เครื่องมือที่ช่วยในการแบ่งปันไฟล์ข้อมูลแต่ไม่ได้จัดระบบรายการประเด็นที่

⁴⁷ การออกแบบองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมนั้น นอกเหนือจะต้องสร้างความตระหนักรู้และให้การอบรมทักษะที่จำเป็นกับผู้ปฏิบัติงานแล้ว การสร้างกลไกช่วยเตือน (remind) ให้ผู้ปฏิบัติงานให้ความสนใจกับประเด็นทางจริยธรรมจะช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจที่อาจนำไปสู่การละเมิดได้

ดูเครื่องมืออื่น ๆ ในการจัดการออกแบบกลไกของจริยธรรมภายในองค์กรที่ World Economic Forum, *Ethics by Design: An organizational approach to responsible use of technology* : WHITE PAPER, DECEMBER 2020.

เกี่ยวข้องกับแหล่งข่าวควรถูกผสมเข้าไปในกระบวนการเดิมที่ปฏิบัติงานอยู่ หรืออาจจะนำคำถามไปใช้ในการออกแบบระบบการทำงานใหม่ก็ได้

การจัดทำบันทึกอาจถูกนำไปใช้ได้หลายลักษณะ อาจจัดทำเป็นการทั่วไป หรือจัดทำเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง หรือในการฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานใหม่ หรือในการเริ่มต้นประเด็นข่าวที่เดิมไม่ได้อยู่ในความเชี่ยวชาญ ผู้บันทึกอาจเป็นตัวนักข่าวเองหรือเป็นบุคคลอื่นที่สังเกตและบันทึกกระบวนการทำข่าวขณะที่ทำข่าวหรือบันทึกย้อนหลัง การตัดสินใจจะนำเครื่องมือนี้ไปใช้ควรพิจารณาถึงต้นทุนขององค์กร ความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน และความเสี่ยงของการละเมิดในสถานการณ์นั้น ๆ ประกอบด้วย

การจัดทำบันทึกอาจจะมีส่วนที่เป็นเนื้อหาพื้นฐานรวมถึงการประเมินความเสี่ยง มาตรการที่ใช้สำหรับการจัดการความเสี่ยงนั้น ๆ ⁴⁸ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจากผู้ชม/คำขอจากภาครัฐ และส่วนที่ตรวจสอบความถูกต้องหรือประเด็นจริยธรรมอื่นของเนื้อหาข่าว

การจัดทำบันทึกข่าว (News record) ควรประกอบไปด้วยเนื้อหาอย่างน้อยดังต่อไปนี้

B1. ข้อมูลพื้นฐาน

B1.1 [ID ข่าว, ผู้รับผิดชอบ, และข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ]

- ID ข่าว (เพื่อให้สามารถ track กิจกรรมการทำข่าวได้ในอนาคต)
- บรรณาธิการผู้รับผิดชอบ
- นักข่าว และผู้ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง (ช่างภาพ นักวาดภาพประกอบ ผู้รวบรวมข้อมูล ผู้สื่อข่าวท้องถิ่น ฯลฯ)
- วันเวลาที่เกิดข้อเท็จจริง
- ผู้ที่มีข้อมูลติดต่อแหล่งข่าว

⁴⁸ การจัดการความเสี่ยงนั้นทำได้หลากหลายวิธี ในหลายกรณีผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องชั่งน้ำหนักระหว่างคุณค่าที่ขัดแย้งกัน เช่น การลดผลกระทบต่อแหล่งข่าวและการนำเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ ดูเพิ่มเติมสำหรับตัวอย่างอื่นๆ ในการจัดการในกรณีที่มีความขัดแย้งเชิงคุณค่า (dilemma) “Ethical Guidelines for Journalists”,

B2. การตรวจสอบความถูกต้อง

B2.1 [การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข่าว]

ควรตรวจสอบโดยบุคคลที่ไม่ใช่นักข่าวและไม่ใช้บรรณาธิการเพื่อให้เกิดการถ่วงดุล อาจสุ่มตรวจสอบก็ได้

[คำถามเพิ่มเติมในการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข่าว]

- มีการอ้างอิงหรือโคตเนื้อหานอกบริบทหรือไม่?
- ในเนื้อหาข่าวมีการให้ข้อมูลเกี่ยวข้องกับบริบทหรือไม่?
- รูปภาพที่ใช้มีความเกี่ยวข้องและผ่านการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหรือไม่?
- ภาษาที่ใช้ชัดเจนหรือไม่?
- ภาษาที่ใช้มีโอกาสที่จะสร้างความเข้าใจผิดหรือไม่?
- อธิบายกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูลในเนื้อหาข่าวหรือไม่?
- หากใช้ข้อมูลทุติยภูมิ มีการตรวจสอบความถูกต้องแล้วหรือไม่?
- การนำเสนอข่าวเน้นย้ำข้อเท็จจริง ไม่คาดการณ์ไปเองใช่หรือไม่?
- การนำเสนอข่าวได้สำรวจข้อโต้แย้งที่เป็นไปได้แล้วหรือไม่?
- การนำเสนอข่าวแยกแยะระหว่างข้อเท็จจริง กับความเห็นใช่หรือไม่?
- มีการอ้างอิงแหล่งข้อมูลที่ผู้ชมสามารถไปค้นคว้าต่อได้หรือไม่?
- การเลือกใช้หลักฐานประกอบการนำเสนอข่าวเป็นไปโดยปราศจากอคติใช่หรือไม่?
- กระบวนการถ่ายภาพหรือวิดีโอมีการตัดต่อที่ชวนให้เข้าใจผิดหรือไม่?
- การนำเสนอข่าวเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจงแล้ว หรือเตรียมเปิดให้สามารถชี้แจงโต้แย้งในอนาคตได้หรือไม่?
- หัวข้อข่าวสะท้อนเนื้อหาข่าวโดยปราศจากความพยายามทำให้เข้าใจผิด (misleading intention) ใช่หรือไม่?

B2.2 [แหล่งข้อมูล - เอกสาร]

- บันทึกแหล่งข้อมูล (เอกสาร) ที่มาของภาพและวิดีโอประกอบ
- บันทึกการขออนุญาตใช้งาน/การตรวจสอบลิขสิทธิ์ (ในกรณีที่เป็นแหล่งข้อมูลสาธารณะ หรือ มีการอนุญาตเป็นการทั่วไป เช่น creative commons ก็ควรบันทึกให้เป็นหลักฐานในอนาคต)

B2.3 [แหล่งข่าว - บุคคล] โดยจัดแบ่งแหล่งข่าว (บุคคล) ตามประเภทคือเป็น บุคคลสาธารณะทั่วไป บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์ บุคคลสาธารณะโดยไม่สมัครใจ และบุคคลธรรมดาทั่วไป (ซึ่งหมายความว่ามีวิธีการคุ้มครองสิทธิของแต่ละประเภทก็จะไม่เหมือนกันด้วย จึงควรมีการประเมินความเสี่ยงร่วมด้วย) (รายละเอียดดูส่วน C1)

B3. การประเมินความเสี่ยงและมาตรการจัดการ

B3.1 [การประเมินความเสี่ยงและมาตรการจัดการผลกระทบต่อแหล่งข่าวที่เป็นบุคคล]

เมื่อกำหนดผู้มีส่วนได้เสียแล้วก็ควรประเมินความเสี่ยงโดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องและอาจลงมือดำเนินมาตรการเพื่อลดความเสี่ยง การกำหนดเครื่องมือในการประเมินความเสี่ยงนั้นควรดูจากความเป็นไปได้และความร้ายแรงของผลกระทบเป็นหลัก

B3.2 [ความเสี่ยงภายใน] ต้องพิจารณาทั้งในแง่ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นต่อตัวนักข่าว และบุคลากรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานกับข่าว รวมถึงความเสี่ยงหรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อองค์กรข่าวด้วย

B3.2.1 [ความเสี่ยงต่อนักข่าว ช่างภาพ และบุคลากรอื่น ๆ ที่ทำงานเกี่ยวกับข่าวนั้น ๆ]

ความเสี่ยงต่อบุคลากรที่ทำงานกับข่าวโดยตรงเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานควรต้องคำนึงถึงเป็นลำดับแรก และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม โดยควรคำนึงถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลข่าว และหลังจากการเผยแพร่ข่าวออกไปแล้ว เช่น ความเสี่ยงในแง่ความปลอดภัยของตัวผู้ปฏิบัติงานทั้งในพื้นที่กายภาพ และพื้นที่ออนไลน์ ความเสี่ยงในการถูกฟ้องร้อง ความเสี่ยงต่อสุขภาพจิต ฯลฯ

- B3.2.2 **[ความเสี่ยงต่อองค์กรข่าว]** ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อองค์กรข่าวอาจเป็นผลรวมของชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ของงานข่าวที่องค์กรสื่อสารกับสังคมเป็นระยะเวลายาวนาน การประเมินความเสี่ยงต่อองค์กรอาจทำเป็นช่วงเวลา เช่น ราย 6 เดือน หรือรายปี เพื่อให้เห็นภาพรวม และสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานระยะกลางได้
- B3.3 **[ความเสี่ยงภายนอก]** งานข่าวที่พาดพิงถึงประเด็นสาธารณะย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ แม้จะกล่าวถึงบุคคลสาธารณะที่หลีกเลี่ยงต่อการตกเป็นข่าวไม่ได้โดยปกติอยู่แล้ว ผู้ปฏิบัติงานควรแยกแยะระดับความเสี่ยงของบุคคลโดยพิจารณาถึงความเป็นสาธารณะด้วย (รายละเอียดดูส่วน C1.3)
- B3.4 **[การปกปิดตัวตนของแหล่งข่าว]** เมื่อประเมินแล้วว่าอาจมีความเสี่ยงหรือผลกระทบต่อตัวตนของแหล่งข่าวและผู้เกี่ยวข้อง นักข่าวควรดำเนินการปกปิดตัวตน โดยอาจพิจารณาวิธีการดังต่อไปนี้
- การไม่ลงชื่อจริง และไม่ลงรายละเอียดที่ทำให้สามารถระบุตัวตนได้โดยง่าย
 - การเบลอหน้า
- B3.5 **[การประเมินความเสี่ยงและมาตรการการจัดการผลกระทบต่อสังคม]**
- ความเสี่ยงต่อการสร้างวาทกรรมที่เป็นปัญหาต่อสังคม เช่น ความเสี่ยงต่อการผลิตข่าวปลอม ข้อมูลเท็จ ความเสี่ยงต่อการสร้างความเกลียดชัง
 - ความเสี่ยงต่อการแย่งความสนใจจากประเด็นสาธารณะที่สำคัญของสังคม
 - ความเสี่ยงต่อการสร้างผลกระทบต่อปรากฏการณ์ร่วม เช่น การฆ่าตัวตายหมู่ ความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ภัยพิบัติ
- B3.6 ตัวอย่างกรณีที่ควรประเมินความเสี่ยง
- ข่าวเกี่ยวกับการฆ่าตัวตาย
 - ข่าวเกี่ยวกับอาชญากรรมที่กำลังดำเนินอยู่ เช่น การกราดยิง
 - ข่าวเกี่ยวกับพื้นที่ชุมนุม
 - ข่าวเกี่ยวกับโรคระบาด

- ชาวที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยบางโรค ผู้ลี้ภัย ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับเพศ เหยื่อของอาชญากรรมทางเพศฯลฯ

B3.7 [การจัดการความเสี่ยงและผลกระทบต่อสังคม]

ตัวอย่าง การจัดการความเสี่ยงและผลกระทบ

- ❖ ชาวเกี่ยวกับการฆ่าตัวตายหรือเกี่ยวกับความรุนแรงที่อาจกระตุ้นอารมณ์ในลักษณะที่เป็นอันตรายต่อผู้ชม
 - หลีกเลี่ยงการกล่าวถึงวิธีการทำร้ายหรือฆ่าตัวตายโดยชัดเจน
 - ระวังไม่เสนอในลักษณะที่เร้าอารมณ์
 - ให้เบอร์สายด่วนประกอบการนำเสนอข่าว
- ❖ ชาวเกี่ยวกับอาชญากรรมที่กำลังดำเนินอยู่ เช่น การกราดยิง
 - ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการนำเสนอข่าว
 - ฝัาระวัง live comments
 - ระวังไม่เสนอในลักษณะที่เร้าอารมณ์
 - ให้เบอร์สายด่วนประกอบการนำเสนอข่าว
- ❖ ชาวที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยบางโรค ผู้ลี้ภัย ผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับเพศ เหยื่อของอาชญากรรมทางเพศฯลฯ
 - ระวังไม่เสนอข่าวในลักษณะที่เร้าอารมณ์
 - ปกปิดตัวตนของบุคคลในข่าว เว้นแต่บุคคลนั้นจะยืนยันให้เปิดเผยตัวตน (อาจจะแจ้งให้ผู้ชมทราบว่าได้รับความยินยอมจากบุคคลนั้นในการเปิดเผยตัวตนแล้ว เพื่อป้องกันการร้องเรียนโดยความเข้าใจผิด)
 - แจ้งให้ผู้ตกเป็นข่าวทราบถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาข่าว
- ❖ ชาวเกี่ยวกับพื้นที่ชุมนุม
 - ระวังการเปิดเผยตัวตนของเยาวชนที่เข้าร่วมชุมนุมโดยไม่ได้รับความสมัครใจในข่าว
 - ระวังความเสี่ยงของผู้ที่ตกเป็นข่าวในกรณีที่สถานการณ์ชุมนุมรุนแรงหรือมีการปะทะกันระหว่างผู้ชุมนุมมากกว่าหนึ่งกลุ่ม
 - ระวังการนำเสนอข่าวในลักษณะที่ยั่วให้เกิดความเกลียดชังผู้ชุมนุมฝั่งใดฝั่งหนึ่ง
 - ระวังการเสนอข่าวที่อาจทำให้เกิดความตระหนกต่อผู้ชุมนุมในช่วงเวลาที่มีการชุมนุม
- ❖ ชาวเกี่ยวกับโรคระบาด
 - ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ติดเชื้อ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่จำเป็นในการนำเสนอข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างเคร่งครัด
 - ระบุที่มาของข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อให้ทราบระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- ระบุวันที่ในภาพที่นำเสนอข้อมูล (infographic) เพื่อให้ไม่เกิดความเข้าใจผิดต่อผู้ที่ติดตามสถานการณ์ที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงบ่อย หรือติดตามผ่านเครือข่ายสังคมที่มีระบบอัลกอริทึมที่ไม่ได้เรียงตามลำดับเวลา
- เลือกประเด็นที่นำเสนอให้สอดคล้องกับความเร่งด่วนของเหตุการณ์

B4. การรับเรื่องร้องเรียน

B4.1 [คำร้องเรียนจากผู้ชม] ควรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- รายละเอียดคำร้องเรียนและประเภท
- ลงบันทึกการตัดสินใจ และวันที่ดำเนินการตามคำร้องขอ
- การดำเนินการหรือการปฏิเสธไม่ตามคำร้องเรียน ซึ่งอาจรวมถึงการแก้ไขเนื้อหา การลบ การจ่ายค่าทดแทน/ชดเชย/การขอโทษ

B4.2 [คำร้องของจากภาครัฐ] ควรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- รายละเอียดคำขอและหลักการเอกสารคำขอ
- ลงบันทึกการตัดสินใจ และวันที่ดำเนินการตามคำร้องขอ
- การดำเนินการหรือการปฏิเสธไม่ตามคำขอ

ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกข่าว (News Record)

ข่าวและผู้รับผิดชอบ

1. ID ข่าว
ตัวอย่าง: TPBSXXX5
2. URL ข่าว
3. ผู้รับผิดชอบ
ระบุชื่อ
4. บทบาทผู้รับผิดชอบ
 - บรรณาธิการ
 - นักข่าว
 - ช่างภาพ
 - ผู้สื่อข่าวท้องถิ่น
 - นักวาดภาพประกอบ

การตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาข่าว

1. ข้อเท็จจริงเกิดเมื่อใด
2. เวลา
3. เป็นเหตุการณ์ต่อเนื่องจากข่าวก่อนหรือไม่ (ระบุ ID ข่าว)
กรณีไม่ใช่เหตุการณ์ต่อเนื่อง ให้ข้ามข้อนี้
4. ผู้ที่มีข้อมูลติดต่อแหล่งข่าว
ระบุชื่อ
5. แบบประเมินการตรวจสอบความถูกต้อง (โดย Public Editors)
ให้ผู้มีหน้าที่ประเมินตรวจสอบทำแบบประเมิน
 - ดำเนินการแล้ว
6. Public Editors
ระบุชื่อ

แหล่งข้อมูล (เอกสาร)

ตรวจสอบการใช้งานที่มีลิขสิทธิ์หรือการขออนุญาตกรณีไม่มีแหล่งข้อมูล(เอกสาร) ให้ข้ามส่วนนี้

<ol style="list-style-type: none">1. แหล่งข้อมูลที่ใช้อ้างอิง2. แหล่งข้อมูลได้มีการขออนุญาตหรือไม่<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ได้มีการขออนุญาตแล้ว<input type="checkbox"/> แหล่งข้อมูลสาธารณะ<input type="checkbox"/> มีการอนุญาตเป็นการทั่วไป<input type="checkbox"/> ไม่ต้องมีการขออนุญาต
--

แหล่งข่าว (บุคคล)

- บุคคลสาธารณะทั่วไป (GPF) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป สมควรใจเข้าร่วมหรือมีส่วนสร้างผลกระทบต่อสาธารณะ
- บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์ (LPF) สมควรใจเข้าร่วมในประเด็นสาธารณะบางประเด็น
- บุคคลสาธารณะโดยไม่สมควรใจ (IPF) มีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นทำให้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง กับประเด็นสาธารณะ
- บุคคลธรรมดาทั่วไป (GP)

<ol style="list-style-type: none">1. แหล่งข่าว ระบุชื่อ2. ประเภทของแหล่งข่าว<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> บุคคลสาธารณะทั่วไป<input type="checkbox"/> บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์<input type="checkbox"/> บุคคลสาธารณะโดยไม่สมควรใจ<input type="checkbox"/> บุคคลธรรมดาทั่วไป

การประเมินความเสี่ยงและมาตรการจัดการผลกระทบ: แหล่งข่าว

1. ความเสี่ยง

- สูญเสียความเป็นส่วนตัว
- ผลกระทบทางอารมณ์ความรู้สึก
- ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน
- ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
- กระบวนการดำเนินคดี
- ผลกระทบทางกายภาพ
- ไม่มีความเสี่ยงและผลกระทบ
- Other (โปรดระบุ)

2. Other (ถ้ามี)

3. มาตรการ

- แจ้งข้อมูล
- ปกปิดตัวตน
- ตรวจสอบความถูกต้องข้อมูล
- กลั่นกรองความเหมาะสม
- ชั่งน้ำหนักประโยชน์สาธารณะและผลกระทบ
- Other (โปรดระบุ)

4. Other (ถ้ามี)

5. เอกสารอ้างอิงของมาตรการ

กรณียังไม่มีการดำเนินการ ให้ข้ามข้อนี้

การประเมินความเสี่ยงและมาตรการจัดการผลกระทบ: นักข่าว

1. ความเสี่ยง

- ผลกระทบทางกายภาพ
- ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
- ผลกระทบทางอารมณ์ความรู้สึก
- ไม่มีความเสี่ยงและผลกระทบ

Other (โปรดระบุ)

2. Other (ถ้ามี)

3. มาตรการ

การลงทะเบียนผู้ติดต่อ

การบริการจัดการชุมชน

การสนับสนุนของสำนักข่าว

การจัดการภาพและวิดีโอ

การวางแผนการทำงาน

Other (โปรดระบุ)

4. Other (ถ้ามี)

5. เอกสารอ้างอิงของมาตรการ

กรณียังไม่มีผลการดำเนินการ ให้ข้ามข้อนี้

การประเมินความเสี่ยงและมาตรการจัดการผลกระทบ: สังคม

1. ความเสี่ยง

การผลิตข่าวปลอม/ข้อมูลเท็จ

สร้างความเกลียดชัง

แย่งความสนใจจากประเด็นสาธารณะที่สำคัญของสังคม

สร้างผลกระทบต่อปรากฏการณ์ร่วม

ไม่มีความเสี่ยงและผลกระทบ

Other (โปรดระบุ)

2. Other (ถ้ามี)

3. มาตรการ

ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

กลั่นกรองความเหมาะสม

ให้ข้อมูลช่องทางช่วยเหลือ

Other (โปรดระบุ)

4. Other (ถ้ามี)

5. เอกสารอ้างอิงของมาตรการ

กรณียังไม่มีการดำเนินการ ให้ข้ามข้อนี้

เรื่องร้องเรียน (Complain)

1. ผู้ร้องเรียน

2. เป็นการร้องเรียนต่อเนื่องจากเรื่องที่เคยร้องเรียนมาแล้วหรือไม่

(ระบุ ID เรื่องร้องเรียน)

กรณีไม่ใช่เรื่องร้องเรียนต่อเนื่อง ให้ข้ามข้อนี้

3. เรื่องร้องเรียน

- สิทธิการใช้เนื้อหา
- การแก้ไขเนื้อหา
- การลบเนื้อหา
- ข้อมูลไม่ถูกต้อง
- ขาดความเป็นกลาง
- ละเมิดความเป็นส่วนตัว
- หมิ่นประมาท
- ละเมิดลิขสิทธิ์
- ลามกอนาจารหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี
- Other (โปรดระบุ)

4. Other (โปรดระบุ)

5. รายละเอียด

6. การดำเนินการ

- ดำเนินการตามคำร้อง
- ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำร้อง

7. รายละเอียด

การขอข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ

1. แบบฟอร์มคำขอจากหน่วยงานรัฐ

File Upload

2. การดำเนินการ

ดำเนินการตามคำขอ

ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำขอ

3. รายละเอียด

C. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ (Risk Assessment)

สื่อมวลชนมีบทบาทหน้าที่ในการนำเสนอข่าวสารและข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้รับทราบโดยมีลักษณะการสื่อสารที่มุ่งสู่สาธารณชน การดำเนินงานสื่อสารมวลชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นกลาง ความถูกต้องเที่ยงธรรม และยึดหลักประโยชน์สาธารณะเป็นสำคัญในการนำเสนอข้อมูล⁴⁹ ในการดำเนินงานสื่อสารมวลชนมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ทั้งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ไม่เว้นแม้กระทั่งสื่อมวลชนเอง การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้สามารถวางแผนล่วงหน้าเพื่อควบคุมและรองรับการดำเนินงานต่าง ๆ และเป็นการตรวจสอบว่ามาตรการป้องกันความเสี่ยงหรือผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นว่ามีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความเสี่ยงและผลกระทบนั้น⁵⁰ ในการประเมินความเสี่ยงต้องพิจารณาถึงผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพและความเสียหายที่เกิดแก่บุคคล โดยต้องคำนึงถึงลักษณะขอบเขต บริบท และวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เมื่อพบว่ามีความเสี่ยงขึ้นตอนต่อไปคือการประเมินความร้ายแรง และความน่าจะเป็นที่จะเกิดความเสียหายประกอบกันเพื่อประเมินความเสี่ยงว่าอยู่ในระดับสูง-ต่ำ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนเป็นระยะ และปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์⁵¹

⁴⁹ อิทธ คำตะลุง ปุ่น วิชชุไตรภพ, “ปัญหาเกี่ยวกับการจัดตั้งองค์กรวิชาชีพสื่อมวลชน PROBLEMS CONCERNING THE ESTABLISHMENT OF THE MASS MEDIA PROFESSIONAL ASSOCIATION,” วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์ 6, 2 (ฉบับพิเศษ) (เมษายน-มิถุนายน 2560), หน้า 90

⁵⁰ Office of the data protection ombudsman, Risk assessment and data protection planning, <https://tietosuoja.fi/en/risk-assessment-and-data-protection-planning>

⁵¹ ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, Thailand Data Protection Guidelines 3.0, E

C1. การระบุผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders Identification)

บุคคลย่อมมีสิทธิในความเป็นส่วนตัว การกระทำละเมิดหรือกระทบต่อสิทธิของบุคคล หรือการนำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์นั้นทำไม่ได้เว้นแต่โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายและเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ⁵² การตระหนักถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและเสรีภาพของสื่อมวลชน และเป็นการป้องกันไม่ให้ก้าวล้ำสิทธิในความเป็นส่วนตัวของบุคคล ในการดำเนินงานสื่อสารมวลชน อาจแบ่งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องออกเป็น 3 กลุ่ม⁵³ ดังนี้



Owners/Proprietors



Journalists/Editors



General public

แหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว (Owners/Proprietors)

C1.1 ในกระบวนการนำเสนอข่าวแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าวอาจได้รับผลกระทบไม่ว่าจะเป็นในส่วนของเนื้อหาที่มีความรุนแรง ความครบถ้วนถูกต้องเหมาะสมของข้อมูลและการนำเสนอ ความพร้อมทั้งด้านจิตใจและความรู้ความเข้าใจในการสัมภาษณ์ และความเสียงที่อาจเกิดขึ้นต่อแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าวจากการที่สื่อมวลชนละเมิดสิทธิของแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว แบ่งได้เป็น 4 รูปแบบตามกระบวนการทำงานของสื่อ⁵⁴ คือ การละเมิดแหล่งข่าวในงานสนาม การละเมิดกติกางานสนาม การละเมิดทักษะการทำข่าวเบื้องต้น และการละเมิดในการนำเสนอ

⁵² รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 32

⁵³ Eric Barendt, Freedom of speech, p.419

⁵⁴ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ผลกระทบของแหล่งข่าวที่ถูกสื่อมวลชนละเมิดสิทธิ, <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jcmag/article/view/155399>

C1.2 ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว คือ

- สูญเสียความเป็นส่วนตัว
- ผลกระทบทางอารมณ์ความรู้สึก
- ผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน
- ผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ
- กระบวนการดำเนินคดี
- ผลกระทบทางกายภาพ

อย่างไรก็ตามในทางกลับกันอาจเกิดผลกระทบในด้านดีต่อแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าวได้เช่นกันจากการที่เรื่องราวอยู่ในกระแสสังคมเป็นที่จับตามองที่จะทำให้กระบวนการดำเนินคดีมีความคืบหน้ารวดเร็วขึ้น ทำให้แหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าวได้รับความเป็นธรรม รวมถึงการได้รับกำลังใจและความช่วยเหลือจากสังคม

การจำแนกประเภทบุคคลสาธารณะ

(Public Figures)

C1.3 [Public Figures] บุคคลสาธารณะจำแนกเป็น 3 ประเภท⁵⁵ ได้แก่ บุคคลสาธารณะทั่วไป (General Public Figure) บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์ (Limited Purpose Public Figures) และ บุคคลสาธารณะโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Public Figure) ในคดี *New York Times Co. v. Sullivan*⁵⁶ ได้มีการวางหลักเกณฑ์เพิ่มภาระการพิสูจน์หลัก Actual Malice การพิสูจน์ถึงเจตนาชั่วร้าย ซึ่งต่อมาหลักเกณฑ์ดังกล่าวกลายเป็นบรรทัดฐานที่เรียกว่า “The Times Standard” โดยสื่อมวลชนไม่จำเป็นต้องหลีกเลี่ยงการนำเสนอข่าวที่เป็นข้อเท็จจริงและไม่ได้มีเจตนามุ่งหมายที่จะทำให้บุคคลสาธารณะที่ตกเป็นข่าวได้รับผลกระทบเกิดความเสียหายต่อชื่อเสียง เกียรติยศ หรืออื่นใด บุคคลสาธารณะจึงมีภาระการพิสูจน์ที่สูงกว่าบุคคลธรรมดาเพื่อพิจารณาความสมดุลระหว่างสิทธิในความเป็นส่วนตัวกับเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

⁵⁵ คณาธิป ทองรวีวงศ์, ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลสาธารณะ : กรณีศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายสหรัฐอเมริกาและกฎหมายไทย, http://utcc2.utcc.ac.th/lawjournal/71/200_223.pdf

⁵⁶ *New York Times Co. v. Sullivan*, 376 U.S. 254 (1964)

(1) บุคคลสาธารณะทั่วไป (General Public Figure: GPF) ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีชื่อเสียงอันเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป สมัครใจเข้าร่วมในประเด็นสาธารณะหรือมีส่วนสร้างผลกระทบต่อผลประโยชน์สาธารณะหรือประชาชน เช่น คณะรัฐมนตรี นักการเมือง ข้าราชการระดับสูงที่รับผิดชอบต่อนโยบายสาธารณะ หรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อทั้งสังคม เป็นต้น ลักษณะของบุคคลสาธารณะทั่วไปมักเป็นที่จับตามองของสังคมและสื่อมวลชน ต้องสามารถทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ทั้งจากสังคมและสื่อมวลชนในการถูกตั้งคำถามและการตรวจสอบอย่างเข้มข้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ การทำงานตลอดไปจนถึงเรื่องส่วนตัว แม้ว่าบุคคลทุกคนจะมีสิทธิส่วนบุคคลที่ได้รับการคุ้มครอง แต่สำหรับกรณีบุคคลสาธารณะทั่วไป ซึ่งเป็นบุคคลสาธารณะประเภทที่มีความเชื่อมโยงกับผลประโยชน์สาธารณะหรือประชาชน ส่งผลให้การกล่าวอ้างสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลสาธารณะประเภทนี้อาจถูกจำกัดลง⁵⁷ จึงมีหน้าที่พิสูจน์ตามหลัก Actual Malice

กรณีการเปิดเรื่องส่วนตัว: ความสัมพันธ์ทางเพศ

(คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4893/2558)

คดีนี้โจทก์เป็นรัฐมนตรีกระทรวงหนึ่ง โดยสื่อข่าวการเมืองมีเพศสัมพันธ์โดยระบวชาชายหญิงในภาพเป็นใคร เป็นการกระทำที่เป็นการก้าวล่วงหรือกระทบกระเทือนต่อสิทธิในความเป็นส่วนตัวอันเป็นการละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 และการที่บุคคลสาธารณะนั้นแจ้งชื่อ ลักษณะแห่งความผิดและพฤติการณ์ต่าง ๆ ในการร้องทุกข์กล่าวโทษ จะถือว่าเป็นการยินยอมเปิดเผยชื่อและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อสาธารณชนไม่ได้ โดยในคดีนี้ศาลให้ข้อสังเกตว่าแม้บุคคลสาธารณะที่เสียหายในคดีนี้จะไปถึงนักการเมือง แต่เขาก็ย่อมมีสิทธิของความเป็นส่วนตัว ไม่ได้แปลว่าเมื่อนักการเมืองหรือบุคคลสาธารณะแล้วจะทำให้สิทธิในความเป็นส่วนตัวต้องสูญสิ้นไปทั้งหมด

⁵⁷ ศิริพล กุศลศิลป์วัฒน์, "สิทธิและเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น: ความแตกต่างในการวิพากษ์วิจารณ์ตามหลักกฎหมายของสหรัฐอเมริกาและประเทศไทย," วารสารวิชาการทางกฎหมาย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม (2558)

กรณีการเปิดเผยเรื่องส่วนตัว: ข้อมูลการรักษาทางการแพทย์

(Edition Plon v. France Application. No. 58148/00 (2006))

บริษัทของผู้ร้องได้จัดทำหนังสือชื่อ Le Grand Secret (The Big Secret) กล่าวคือ เป็นการเรียบเรียงข้อมูลการรักษาทางการแพทย์ของอดีตประธานาธิบดีโดยนายแพทย์ส่วนตัว หนังสือเล่มนี้กล่าวถึงเรื่องราวเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างนายแพทย์และอดีตประธานาธิบดีโดยอธิบายถึงวิธีการที่เคยจัดทีมแพทย์เพื่อดูแลอดีตประธานาธิบดีหลังจากการได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นมะเร็ง เพียงไม่กี่เดือนหลังจากได้รับเลือกเป็นประธานาธิบดี ซึ่งเดิมหนังสือฉบับนี้มีกำหนดตีพิมพ์ในขณะที่อดีตประธานาธิบดียังมีชีวิตอยู่ แต่ปรากฏว่าเขาเสียชีวิตผู้ร้องจึงตัดสินใจที่จะเลื่อนการตีพิมพ์ออกไป ต่อมาหนังสือพิมพ์รายวัน Le Monde ได้ตีพิมพ์บทความซึ่งเปิดเผยว่าอดีตประธานาธิบดีป่วยเป็นมะเร็งต่อมลูกหมากตั้งแต่เริ่มดำรงตำแหน่ง 7 ปีแรกและชี้ให้เห็นว่าสาธารณชนไม่ได้รับทราบอย่างเป็นทางการเรื่องความเจ็บป่วยของเขา โดยในบทความยังระบุด้วยว่าอดีตประธานาธิบดีไล่นายแพทย์ส่วนตัวออกเนื่องจากเขาอยากลองเลือกที่จะรับการรักษาด้วยยาตัวอื่นแทน ซึ่งการตีพิมพ์ดังกล่าวทำให้ประชาชนมีการแสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง ทำให้นายแพทย์ส่วนตัวตัดสินใจเผยแพร่หนังสือ Le Grand Secret เนื่องจากเขาเห็นว่าตนถูกตั้งคำถามจากสังคมถึงการรักษาอดีตประธานาธิบดีว่าเหมาะสมหรือไม่ ทำให้ครอบครัวของอดีตประธานาธิบดียื่นคำร้องต่อศาลขอให้สั่งระงับการเผยแพร่ Le Grand Secret เนื่องจากการละเมิดการรักษาความลับทางการแพทย์และการบุกรุกความเป็นส่วนตัวของอดีตประธานาธิบดี และทำให้อาชีพของเขารู้สึกเศร้าโศกเสียใจ ศาลวินิจฉัยว่าการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอันแพทย์มีหน้าที่ต้องรักษาความลับทางการแพทย์โดยมีข้อตกลงกับบริษัทผู้ร้องในการเขียนหนังสือเล่มนี้นั้นไม่ชอบด้วยกฎหมาย ทั้งทำให้ครอบครัวอดีตประธานาธิบดีรู้สึกขุ่นเคืองกับการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ ศาลจึงพิพากษาว่านายแพทย์ส่วนตัวมีความผิดฐานละเมิดความเชื่อมั่นในวิชาชีพ ส่วนผู้เขียนหนังสือมีความผิดฐานช่วยเหลือและสนับสนุนการกระทำที่ผิดในลักษณะเดียวกัน และสั่งห้ามจำหน่ายหนังสือ Le Grand Secret อีก

อย่างไรก็ตามศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปเห็นว่าการแทรกแซงเสรีภาพในการแสดงออกนั้น แม้ว่าจะอยู่ภายใต้กฎหมายในเรื่องหมิ่นประมาท ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการปกป้องชื่อเสียงหรือสิทธิของผู้อื่นนั้น ยังต้องมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาประกอบอีกว่าการแทรกแซงดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นในสังคมประชาธิปไตยหรือไม่ โดยหนังสือที่เปิดเผยข้อมูลทางการแพทย์ของอดีตประธานาธิบดีที่เผยความจริงว่าได้ปิดบังเกี่ยวกับการรักษาทางการแพทย์ ศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปเห็นว่าประเด็นเกี่ยวกับสุขภาพและสมรรถภาพทางกายของผู้นำประเทศนั้นเกี่ยวข้องกับสาธารณชน และการปกปิดดังกล่าวมีผลกระทบต่อความโปร่งใสในการบริหารงานการเมือง ดังนั้นการจัดพิมพ์หนังสือที่มีเนื้อหายุบยิบของประเด็นที่การถกเถียงอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะเรื่องสิทธิของประชาชนที่จะได้รับรู้เกี่ยวกับความเจ็บป่วยที่อยู่ในขั้นรุนแรงของผู้นำประเทศ และการตั้งคำถามที่ว่าผู้ที่รู้ตัวว่าตัวเองป่วยหนักจะตระหนักหรือไม่ว่าตัวเองจะสามารถดำรงตำแหน่งผู้นำสูงสุดของประเทศต่อไปได้หรือไม่ ยิ่งกว่านั้น การที่เก็บงำเรื่องความเจ็บป่วยตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นจนพัฒนาการของอาการป่วยของโรค มาถึงจุดที่ต้องแจ้งให้กับสาธารณชนได้ร่วมรับรู้ ได้จุดประกายความสนใจของสาธารณชนต่อประเด็นเรื่องความโปร่งใสของนักการเมือง ศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปไม่เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนทางสังคมในการจำกัดเสรีภาพนี้

กรณีการเปิดเรื่องส่วนตัว: ถูกฟ้องต่อศาล

(คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3654/2543)

คดีนี้โจทก์เป็นผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติโดยจำเลยตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์ถึงคำฟ้องที่บุคคลอื่นฟ้องโจทก์เป็นคดีในคดีอื่นอันเป็นข้อความในกระบวนการพิจารณาคดีในศาลซึ่งล้วนเป็นข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับข้อความผิดที่ถูกฟ้อง โดยไม่ปรากฏว่ามีข้อความอื่นนอกเหนือไปจากนั้นอันจะสื่อแสดงให้เห็นเจตนาไม่สุจริต จึงเป็นการรายงานข่าวเรื่องที่บุคคลสาธารณะว่าถูกฟ้องเท่านั้น ไม่เป็นการทำให้ประชาชนที่ได้ทราบข้อความดังกล่าวเข้าใจไปว่าโจทก์ไม่ซื่อสัตย์สุจริต หรือเป็นคนไม่ดีไม่มีคุณธรรม กรณีดังกล่าวถือได้ว่าเป็นกรณีที่สื่อมวลชนแจ้งข่าวด้วยความเป็นธรรมเรื่องการดำเนินการอันเปิดเผยในศาลโดยสุจริต จึงไม่เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาท

กรณีการฝ่าฝืนความจริง: สื่อมวลชนไม่ทราบข่าวข้อมูลที่นำเสนอเป็นความจริงหรือไม่

(คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6060/2548)

คดีนี้โจทก์เป็นหัวหน้าพรรคการเมือง หนังสือพิมพ์ที่เป็นจำเลยในคดีนี้ตีพิมพ์ข้อความที่กล่าวชื่อโจทก์และมีเนื้อความในทำนองว่าโจทก์ทราบว่ามีกรทุจริตคดีโกงธนาการแต่กลับเพิกเฉยไม่ดำเนินการอันมีเจตนาปกปิดเรื่องกรทุจริต ทำให้ประชาชนทั่วไปเมื่อได้อ่านข้อความดังกล่าวย่อมเข้าใจความหมายได้ว่าโจทก์กระทำการโดยไม่ชอบด้วยหน้าที่ ละเว้นการปฏิบัติการตามหน้าที่ โดยจำเลยยอมรับว่าขณะลงพิมพ์ไม่ทราบข่าวข้อความดังกล่าวนั้นเป็นความจริงหรือไม่ จึงฟังไม่ได้ว่าเป็นการตีพิมพ์ด้วยความเป็นธรรม การกระทำของสื่อมวลชนตามคดีนี้จึงเป็นความผิดฐานหมิ่นประมาท ไม่เข้าข้อยกเว้นความผิดตามมาตรา 329(3) ทั้งนี้ ศาลยังพิจารณาว่าการที่สื่อมวลชนนั้นอยู่ในวงการสื่อมาเป็นเวลานาน ย่อมต้องมีประสบการณ์และทราบจรรยาบรรณของสื่อมวลชนเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงต้องมีหน้าที่ตรวจสอบเสียก่อนว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงหรือไม่ หรือสมการที่จะลงพิมพ์แพร่หลายหรือไม่ และจะต้องไม่มีเจตนาลงข่าวเพื่อให้หนังสือพิมพ์ขายได้อย่างเดียวโดยไม่คิดว่าผู้เสียหายจะได้รับความเสียหายจากการลงข่าวหรือไม่ จำเลยจึงมีความผิด

กรณีการฝ่าฝืนความจริง: สื่อมวลชนนำเสนอโดยมีเหตุให้เชื่อว่าเป็นความจริง

(คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 13692/2557)

คดีนี้โจทก์เป็นผู้อำนวยการส่วนสังกัดกระทรวงหนึ่ง จำเลยซึ่งเป็นผู้ดำเนินรายการโทรทัศน์กล่าวถึงโจทก์ในรายการโทรทัศน์ของตนว่าโจทก์ส่งคนมาก่อการชุมนุมของประชาชนทั้งยังจุดประทัดในที่สาธารณะเนื่องจากจำเลยมีหลักฐานคือถ้อยคำเบิกความจากการสอบสวนของเจ้าพนักงานตำรวจว่ามีพยานกล่าวถึงโจทก์ทั้งยังมีหลักฐานว่ามีหนังสือเรียกเจ้าหน้าที่ในสังกัดของโจทก์มารวมตัวกันโดยมุ่งหน้าไปที่การชุมนุมนั้นเมื่อเหตุการณ์แคล้วคลาดเหล่านั้นทำให้จำเลยเข้าใจว่าโจทก์มีส่วนเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้นจริง และได้รายงานข่าวไปตามที่เข้าใจเช่นนั้น โดยไม่ได้มีเจตนาให้ผู้ฟังเข้าใจผิด ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อเท็จจริงจะเป็นดังที่จำเลยเข้าใจหรือไม่ ก็ถือเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือข้อความโดยสุจริต ไม่เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาท

กรณีการฝ่าฝืนความจริง: กรณีการวิพากษ์วิจารณ์

(Grinberg v. Russia Application no. 23472/03 (2005))

สื่อนำเสนอข่าวผู้ว่าการและกล่าวทิ้งท้ายว่า “ไม่มีความละเอียดและไร้ความปราณี” จึงมีการฟ้องร้องกันเกิดขึ้นโดยอ้างว่าข้อความนั้นไม่เป็นความจริงและทำให้เกิดความเสียหายต่อเกียรติยศและชื่อเสียง เมื่อสื่อไม่สามารถพิสูจน์ความจริงถึงความไม่มีความละเอียดและไร้ความปราณีได้ ศาลในประเทศจึงตัดสินให้สื่อมีความผิด อย่างไรก็ตามศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปวินิจฉัยว่าถ้อยคำที่สื่อใช้เป็นการพิสูจน์เชิงคุณค่า ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่ ผู้ถูกกล่าวถึงนั้นเป็นบุคคลสาธารณะทั่วไปย่อมต้องยอมรับว่าจะถูกตรวจสอบและวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมและสื่อมวลชนโดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เท่าที่จำเป็นเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ทั้งกรณีไม่ใช่เรื่องจำเป็นเร่งด่วนทางสังคมที่จะต้องให้ความคุ้มครองไปกว่าสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น

(2) บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์ (Limited Purpose Public Figures: LPF)

มีลักษณะสมัครใจเข้าร่วมในประเด็นสาธารณะบางประเด็น จึงเป็นบุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์หรือเฉพาะประเด็นที่เข้าร่วมเท่านั้น เช่น นักแสดง นักกีฬาที่โดยวิชาชีพนั้นได้รับความสนใจจากสังคมอยู่แล้ว พระเกจิอาจารย์ หรือผู้เชี่ยวชาญที่แสดงความเห็นหรือมีบทบาทต่อประเด็นสาธารณะเฉพาะเรื่องโดยสมัครใจ ตัวอย่างกรณีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความเห็นต่อเรื่องวัคซีนป้องกันในช่วงเวลาที่มีโรคระบาดซึ่งบทบาทนั้น ๆ ส่งผลกระทบต่อสังคมและควรถูกวิพากษ์วิจารณ์ได้ เป็นต้น บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์กับบุคคลสาธารณะทั่วไปจึงมีลักษณะร่วมกันคือสมัครใจเข้าร่วมในประเด็นสาธารณะ แต่มีข้อแตกต่างคือบุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์จะนำหลัก Actual Malice มาใช้เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่บุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์เข้าร่วม โดยมีเงื่อนไขในการพิสูจน์ความเป็นบุคคลสาธารณะเฉพาะบางสถานการณ์ 3 ประการ⁵⁸ ดังนี้

- บุคคลสมัครใจเข้าร่วมในประเด็นสาธารณะ หรือเข้ามามีบทบาทที่เกี่ยวข้องกับประเด็นสาธารณะอันเป็นที่สนใจของสังคม
- การเข้าร่วมหรือมีบทบาทเกี่ยวข้องกับประเด็นสาธารณะนั้นเกิดขึ้นก่อนการนำเสนอข่าว
- บุคคลสามารถเข้าถึงช่องทางสื่อสารแก้ต่างข้อมูลให้สาธารณะได้ทราบว่ามีข้อมูลใดเป็นจริงหรือเป็นเท็จได้

⁵⁸ Suriano v. Gaughan, 480 S.E.2d 548 (W.Va. 1996)

กรณีการเปิดเรื่องส่วนตัว: ถูกดำเนินคดี

(Axel Springer AG v. Germany Application no. 39954/08 (2012))

สื่อนำเสนอข่าวนักแสดงโทรทัศน์ถูกจับยาเสพติดโดยตีพิมพ์ระบุชื่อพร้อมทั้งเปิดเผยรูปภาพศาลพิพากษาว่าการเปิดเผยชื่อและรูปภาพของผู้เสียหายเช่นนั้นเป็นการละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวของผู้เสียหายและถ้อยคำที่ผู้ร้องตีพิมพ์นั้นไม่ได้สัดส่วนกับความเสียหาย เนื่องจากไม่ใช่เพียงการรายงานข่าวสารเท่านั้น แต่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การทำงานทำให้เขาเสียโอกาสในอาชีพนักแสดง

อย่างไรก็ตามศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปวินิจฉัยว่าเมื่อเป็นบุคคลสาธารณะโดยเป็นนักแสดงที่มีชื่อเสียง ถือได้ว่ายินยอมสละความเป็นส่วนตัวโดยสมัครใจเอง และยอมรับด้านที่จะต้องได้รับความสนใจจากประชาชน ทั้งบทความการตีพิมพ์ข้อความอันเป็นการรายงานเรื่องราวที่เกิดขึ้นอันเป็นหน้าที่ของสื่อมวลชนที่ต้องกระทำโดยไม่ได้เปิดเผยรายละเอียดเกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวของนักแสดง เพียงแต่บอกเล่าถึงสถานการณ์ในการจับกุมและผลของการดำเนินคดีอาญาโดยมีแหล่งข้อมูลที่ถูกต้องและได้รับอนุญาตจากแหล่งข้อมูลอย่างถูกต้องแล้ว ดังนั้น ศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปจึงสรุปได้ว่าคำพิพากษาของศาลในประเทศที่ห้ามโจทก์จำหน่ายหนังสือพิมพ์ที่มีบทความเช่นนั้นต่อไป และให้ผู้ร้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายเช่นนั้นจึงไม่มีเหตุผลอันเกี่ยวข้องและเพียงที่จะแทรกแซงเสรีภาพของผู้ร้องได้ ดังนั้น จึงเป็นการละเมิดตามมาตรา 10 แห่งอนุสัญญายุโรปว่าด้วยสิทธิมนุษยชน

กรณีการฝ่าฝืนความจริง: สื่อมวลชนนำเสนอโดยไม่มีเหตุให้เชื่อว่าเป็นความจริง

(คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3/2542)

คดีนี้โจทก์เป็นนางสาวไทยและนางงามจักรวาล จำเลยลงพิมพ์ข่าวว่าโดยระบุทั้งชื่อเล่น ชื่อจริง และตำแหน่งของโจทก์โดยกล่าวว่าโจทก์จะยอมถ่ายภาพนู้ดหากได้เงินค่าจ้าง 5 ล้านบาท ทำให้ประชาชนเข้าใจว่าโจทก์สิ้นคิด หมดทางทำมาหากินต้องแก้ผ้าถ่ายรูปหาเงินมาเลี้ยงชีพและทำลายภาพหน้าที่ดีงามของโจทก์โดยจำเลยไม่ได้อ้างถึงข้อความจริงอันใดเลยในการแสดงความคิดเห็นเช่นนั้น แต่กลับเป็นการแสดงเจตนาชัดเจนว่ามุ่งประสงค์ใส่ความเพื่อทำลายชื่อเสียงของโจทก์ ทำให้ผู้ที่ไม่ทราบความจริงเกิดเข้าใจผิดดูหมิ่นเกลียดชังโจทก์อันส่งผลกระทบต่อเกียรติ และสถานะทางสังคมของโจทก์ โดยไม่ใช่การติชมด้วยความเป็นธรรมอันเป็นวิสัยของประชาชนย่อมกระทำ จึงเป็นการใส่ความหมิ่นประมาทโจทก์

ศาลตีความว่าเมื่อโจทก์มีตำแหน่งเป็นนางสาวไทยและนางงามจักรวาล หากโจทก์ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องสมควรแล้ว อาจทำให้เห็นได้ว่ามีผลกระทบกระเทือนต่อภาพลักษณ์ในตำแหน่งของเธอ ศาลจึงตีความว่ากรณีดังกล่าวเป็นเรื่องของส่วนรวม ดังนั้น จึงอยู่ในวิสัยของประชาชนที่จะติชมด้วยความเป็นธรรมได้แต่เมื่อจำเลยในคดีนี้มีได้ติชมด้วยความชอบธรรม มุ่งแต่จะใส่ร้ายโจทก์ให้เสียหาย จึงมีความผิดหมิ่นประมาท

กรณีการฝ่าฝืนความจริง: สื่อมวลชนนำเสนอโดยมีเหตุให้เชื่อว่าเป็นความจริง

(คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2673/2547)

ในคดีนี้โจทก์ดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าอาวาสวัด หนังสือพิมพ์ของจำเลยตีพิมพ์ชื่อโจทก์และข้อความว่า โจทก์ทำผิดระเบียบวินัยสงฆ์ เช่น ฉ้อโกงเงิน ยุ่งเกี่ยวกับสีกา มีพฤติกรรมชอบพาหญิงสาวไปเที่ยวสถานที่ต่าง ๆ ประชาชนจึงต้องการให้ไล่ออกจากตำแหน่งเพราะเป็นภัยต่อศาสนา แม้โจทก์จะอ้างว่าข้อความที่จำเลยตีพิมพ์เป็นความเท็จ แต่คดีนี้จำเลยมีพยานซึ่งเป็นนายอำเภอเบิกความยืนยันได้ว่ามีประชาชนเดินขบวนไปประท้วงขอให้ไล่ออกจากที่ศาลาประชาคมจริง และมีการประชุมร่วมกันระหว่างโจทก์ ตัวแทนชาวบ้าน และสื่อมวลชนในวันนั้น จำเลยจึงนำผลการประชุมดังกล่าวที่ว่าโจทก์กระทำผิดจริงมาเขียนรายงานข่าว ข้อความของจำเลยที่ตีพิมพ์ในหนังสือพิมพ์จึงเป็นการแสดงข้อความหรือรายงานข่าวสารโดยสุจริตเพื่อความชอบธรรม ไม่เป็นความผิดฐานหมิ่นประมาท

(3) บุคคลสาธารณะโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Public Figure: IPF) เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นได้ยากและต้องอาศัยการตีความอย่างแคบ มีลักษณะเป็นบุคคลผู้เกี่ยวข้องกับข่าวที่เป็นที่สนใจกับสังคม แต่เจ้าตัวไม่ได้มีความประสงค์จะมีบทบาทสาธารณะ หรือแสดงความเห็นต่อสาธารณะโดยตรง มักเป็นกรณีที่มีเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นทำให้บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นสาธารณะ เช่น ผู้ควบคุมหรือบังคับการบินในเหตุการณ์เครื่องบินตก ก่อนหน้าที่จะเหตุการณ์เป็นบุคคลธรรมดาทั่วไปแต่เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นทำให้กลายเป็นบุคคลสาธารณะโดยไม่สมัครใจ⁵⁹ หรือบุคคลที่ทำโครงการเพื่อสาธารณะประโยชน์และกลายเป็นที่สนใจ การทำข่าวเกี่ยวกับบุคคลเหล่านี้จำเป็นต้องใช้ความระมัดระวังเนื่องจากอาจจะสร้างผลกระทบเชิงลบมากเกินไปเมื่อเทียบกับประโยชน์สาธารณะที่สังคมอาจได้รับจากการรับรู้ข้อมูลนั้น ๆ

กรณีการเปิดเรื่องส่วนตัว: ข้อมูลการรักษาทางการแพทย์

(*Biriuk v. Lithuania Application no. 23373/03 (2009)*)

ในคดีนี้เป็นกรณีที่หนังสือพิมพ์ตีพิมพ์บทความพาดหัวข่าวว่า “หมู่บ้าน Pasvalys เป็นอัมพาตจากความกลัวความตาย : ผู้อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกลของลิทัวเนียพบว่าตัวเองตกอยู่ในการคุกคามของโรคเอดส์” โดยในเนื้อข่าวกล่าวหาว่าผู้ติดเชื้อ HIV คือนาง Biriuk นอกจากนี้บทความดังกล่าวยังตีพิมพ์ทั้งชื่อเต็ม และที่อยู่อาศัยของเธอ โดยปราศจากความยินยอมจากผู้ร้องแต่อย่างใด ซึ่งแหล่งข้อมูลของข่าวดังกล่าวได้รับมาจากแพทย์ที่โรงพยาบาล ศาลสิทธิมนุษยชนแห่งยุโรปวินิจฉัยว่าการตีพิมพ์บทความเกี่ยวกับสถานะสุขภาพของนาง Biriuks ว่าเธอเป็นผู้ติดเชื้อ HIV และการกล่าวถึงชีวิตทางเพศของเธอเป็นการละเมิดมาตรา 8 แห่งอนุสัญญาโรว่าด้วย

⁵⁹ *Dameron v. Washington Magazine, Inc.*, 779 F.2d 736 (D.C. Cir. 1985)

สิทธิมนุษยชน “ชีวิตส่วนตัว” ในความหมายของมาตรา 8 ของอนุสัญญาเป็นแนวคิดกว้าง ๆ ซึ่งรวมถึงสิทธิในการสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับมนุษย์คนอื่น ๆ และยังคงครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น ชีวิตทางเพศ หรือรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเจ็บป่วยด้วย การคุ้มครองชีวิตส่วนตัวจะต้องมีความสมดุลกับเสรีภาพในการแสดงออก ซึ่งศาลเน้นย้ำถึงหน้าที่ของสื่อมวลชนว่าการจะหยิบยกเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นมาอ้างเพื่อแทรกแซงความเป็นส่วนตัวนั้นจะต้องได้ความว่าเป็นการเผยแพร่ข้อมูลในเรื่องที่เป็นประโยชน์สาธารณะด้วย เนื่องจากศาลเห็นว่าทุกคนแม้ว่าจะเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป แต่ก็ย่อมคาดหวังที่จะได้รับความคุ้มครองและเคารพชีวิตส่วนตัวของตนเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีนี้ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูลทางการแพทย์ ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่สำคัญอันควรที่บุคคลจะได้รับสิทธิในการเคารพชีวิตส่วนตัวและครอบครัว การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว ชีวิตครอบครัว และอาจรวมถึงการจ้างงานอีกด้วย ดังนั้นศาลจึงวินิจฉัยว่าหนังสือพิมพ์ไม่มีประโยชน์โดยชอบธรรมใด ๆ ในการตีพิมพ์บทความดังกล่าว แต่มีเพียงเจตนาที่ต้องการจะหากำไรโดยการเพิ่มยอดขายจากความกระหายในการรับรู้ข่าวสารจากประชาชนเท่านั้น

* ดูตัวอย่างเพิ่มเติมกรณีฟ้องหมิ่นประมาทนักข่าวเพิ่มเติมได้ที่ Thai PBS WAY #1 กฎหมายในงานข่าวและรายการ บทที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบและสิทธิเสรีภาพของสื่อมวลชน

สื่อมวลชน

(Journalists/Editors)

C1.4 [Journalists] นักข่าวอาจตั้งตาคู่คลื่นความเกลียดชังออนไลน์ได้ (waves of online hate)⁶⁰ การคุกคามทางออนไลน์ (online harassment) ไม่ว่าจะเป็นการดูหมิ่น ถูกข่มขู่ ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง โดยอาศัยเหตุอันเนื่องมาจากอัตลักษณ์ เพศ เชื้อชาติ ความเชื่อทางศาสนา หรือความคิดเห็นทางการเมือง ส่งผลกระทบต่อจิตใจและความสามารถในการทำงานของนักข่าว และอาจลามไปถึงเสรีภาพของวิชาชีพสื่อ โดยการคุกคามทางออนไลน์มีแนวโน้มที่จะเชื่อมโยงกับการนำเสนอข่าวในหัวข้อหรือเนื้อหาที่มีความละเอียดอ่อนและทำให้เกิดความแตกแยก เช่น เรื่องเกี่ยวกับการอพยพเข้าเมือง การลักลอบ เป็นต้น

⁶⁰ Barbara Trionfi and Javier Luque, Newsroom Best Practices for Addressing Online Violence against Journalists, <https://ipi.media/wp-content/uploads/2019/06/IPI-report-online-harassment-06032019.pdf>

- C1.5 แม้ภัยคุกคามจะเกิดขึ้นกับนักข่าวไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายในอัตราที่ใกล้เคียงกัน แต่ลักษณะของภัยคุกคามจะแตกต่างกันไป นักข่าวเพศหญิงมักถูกวิพากษ์วิจารณ์ถึงลักษณะทางกายภาพและตัวละคร รวมถึงมีการข่มขู่คุกคามทางเพศ ดังนั้น “เพศ” จึงเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติต่อนักข่าว
- C1.6 วัฒนธรรมของนักข่าวที่เปลี่ยนแปลงไป ความพยายามสร้างตัวตนให้กับตนเอง การปรากฏตัวในสื่อและความใกล้ชิดกับผู้ชมผู้ฟังผ่านช่องทางต่าง ๆ มากขึ้นทำให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย นักข่าวจึงมีบทบาทสาธารณะมากขึ้นกว่าเมื่อก่อน การที่นักข่าวได้รับคำวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบจึงสามารถเกิดขึ้นได้และถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน อย่างไรก็ตามมีข้อพิจารณาว่าการวิพากษ์วิจารณ์เหล่านั้นควรได้รับการยอมรับแค่ไหนเพียงใด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิพากษ์วิจารณ์โจมตีในลักษณะเรื่องราวส่วนตัวหรือชีวิตส่วนตัวของนักข่าว ทำให้ความแตกต่างระหว่างบทบาทหน้าที่ทางวิชาชีพสื่อกับความเป็นส่วนตัวของนักข่าวนั้นเลื่อนกลางไปในสายตาของสาธารณะชน
- C1.7 การปิดปากนักข่าว (Silencing Journalists) ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องทางการเมืองหรือประเด็นทางสังคม และผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างอย่างชัดเจนคือเป้าหมายหลักของการโจมตีทางออนไลน์ ซึ่งการปิดปากนี้สำเร็จได้จากความกลัวและเซ็นเซอร์ตนเอง (self-censorship) ของนักข่าว อีกประการคือทำให้นักข่าวเสื่อมเสียชื่อเสียงและสูญเสียความไว้วางใจต่อสาธารณะ
- C1.8 [Freelance journalists] สำหรับนักข่าวอิสระอาจรู้สึกโดดเดี่ยวที่ต้องเผชิญกับการถูกคุกคามโดยไม่มีสำนักข่าวหนุนหลัง อย่างไรก็ตามในกลุ่มนักข่าวอิสระที่มีประสบการณ์มากมักสามารถที่จะรับมือตอบโต้กับผู้คุกคามและยืนหยัดที่จะไม่เซ็นเซอร์ตนเอง โดยทำการเพิกเฉย บล็อก หรือรายงานไปยังแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียที่เกิดปัญหา

บุคคลธรรมดาทั่วไป

(General public)

C1.9 บุคคลทั่วไปคือบุคคลที่มีลักษณะเป็นบุคคลธรรมดาที่ตกเป็นเหยื่อในข่าวในประเด็นสาธารณะที่สังคมให้ความสนใจหรือบุคคลที่แสดงความคิดเห็นในพื้นที่ที่ไม่ได้ตั้งใจให้เป็นสาธารณะ จึงเป็นกรณีที่ไม่ได้สมัครใจที่จะเปิดเผยตัวเองต่อสาธารณะหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในประเด็นสาธารณะ ด้วยความที่เป็นบุคคลธรรมดาทั่วไปจึงทำให้มีโอกาสเข้าถึงช่องทางสื่อสารแก้ต่างข้อมูลให้สาธารณะได้ทราบว่าคุณข้อมูลใดเป็นจริงหรือเป็นเท็จได้ยากกว่าการเป็นบุคคลสาธารณะ การนำเสนอข่าวหรือข้อมูลต่าง ๆ จึงต้องใช้ความระมัดระวังสูงสุดไม่สามารถทำได้อย่างเสรีเทียบเท่ากับกรณีบุคคลสาธารณะ⁶¹ เนื่องจากมีความเสี่ยงที่การนำเสนอข่าวหรือข้อมูลจะมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและไม่ได้รับการชี้แจงแก้ไขให้ถูกต้องต่อสาธารณะ สื่อมวลชนจึงต้องมีความระมัดระวังในการนำเสนอข่าวหรือข้อมูลและคำนึงถึงสิทธิในความเป็นส่วนตัวของบุคคลเป็นสำคัญ ไม่ควรเปิดเผยตัวตนโดยไม่จำเป็นหรือหากต้องเปิดเผยควรขอความยินยอมให้ชัดเจน

C2. การประเมินความเสี่ยง

C2.1 [ประเด็นที่ควรจะต้องทำการประเมินความเสี่ยงของนักข่าว] ในการพิจารณาว่าควรใช้มาตรการใดเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพที่สุดนั้นต้องประเมินความเสี่ยงต่อไปนี้อย่างละเอียด⁶²

(1) โอกาสที่การคุกคามออนไลน์จะกลายเป็นการโจมตีทางด้านกายภาพ⁶³ มีความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด พิจารณาได้จาก

- สภาพแวดล้อมและบริบทที่เกิดการคุกคาม การโจมตีทางกายภาพต่อนักข่าวเกิดขึ้นได้บ่อยครั้งอาจเป็นผลมาจากกรณีที่ไม่ได้รับโทษอย่างจริงจังหรือ

⁶¹ Gertz v. Robert Welch, Inc., 418 U.S. 323 (1974)

⁶² Onthelinenewsroom, Risk assessment, https://newsrooms-ontheline.ipi.media/measures_category/assessment-of-cases/

⁶³ Onthelinenewsroom, Risk of physical attack, <https://newsrooms-ontheline.ipi.media/measures/risk-of-physical-attack/>

สภาพแวดล้อมที่มีความรุนแรงในวงกว้าง ต้องพิจารณาการขอความคุ้มครองช่วยเหลือในการจัดการกับการคุกคาม ตลอดจนถึงตัวนักข่าวเองต้องพึงระลึกไว้เสมอว่าแม้ในสภาพแวดล้อมที่โดยทั่วไปถือว่าปลอดภัยก็อาจเกิดการคุกคามทางกายภาพได้เช่นกัน

- ความรุนแรง พิจารณานักข่าวตกเป็นเป้าหมายของการคุกคามแบบแยกส่วน (isolated threat) หรือแคมเปญ หากนักข่าวตกเป็นเป้าหมายโดยการคุกคามแบบแยกส่วนการประเมินควรเน้นที่พิจารณาว่าผู้กระทำคือใครบนพื้นฐานข้อมูลที่มีอยู่เกี่ยวกับผู้กระทำโดยเฉพาะพฤติกรรมทางโซเชียลมีเดียและเนื้อหาการคุกคามเพื่อประเมินว่าการคุกคามมีความเป็นไปได้แค่ไหนที่จะกลายเป็นการโจมตีทางกายภาพ หากเป็นการคุกคามแบบแคมเปญ เช่น การที่มีความคิดเห็นจำนวนมากภายในระยะเวลาอันสั้น หรือการหยิบยกประเด็นหรือแสดงความคิดเห็นของบุคคลซึ่งมีอิทธิพล ซึ่งในบางกรณีเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับรัฐบาล แม้จะไม่ได้มีการระบุชื่อโดยตรงแต่เนื้อหาสามารถอ้างไปถึงตัวบุคคลได้ ซึ่งนักข่าวที่ทำงานเบื้องหน้าหรือเป็นที่จดจำของผู้ชมผู้ฟังมีความเสี่ยงมากกว่าที่จะถูกโจมตีทางกายภาพเนื่องจากสามารถเข้าถึงและระบุตัวตนทางสาธารณะได้ง่ายและความเสี่ยงมากขึ้นจากการที่การคุกคามแบบรวมกันนั้นทำให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ถูกกฎหมาย ได้รับการสนับสนุนจากนักการเมืองระดับสูงหรือบุคคลสาธารณะที่เป็นที่รู้จักดี
- เนื้อหา การวิเคราะห์เนื้อหาเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินถึงเจตนาของผู้กระทำ ในบางกรณีเป็นที่ชัดเจนว่าผู้กระทำต้องการที่จะทำให้ความน่าเชื่อถือและความสามารถของนักข่าวลดลงในสายตาของสาธารณชน หรือสร้างความเครียดให้กับนักข่าวจนอาจส่งผลให้เกิดการเซ็นเซอร์ตนเองในที่สุด

(2) ความเสียหายต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของนักข่าวและสำนักข่าว⁶⁴ มักเกิดจากการคุกคามทางออนไลน์และแคมเปญที่เอาไวใส่ร้าย (smear campaigns) สร้างความเสียหายต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของสื่อ ซึ่งชื่อเสียงและความ

⁶⁴ Onthelinenewsroom, Risks to the reputation of journalists or news organizations, <https://newsrooms-ontheline.ipi.media/measures/risks-to-the-reputation-of-journalists-or-news-organizations/>

น่าเชื่อถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำงานของสื่อ สำนักข่าวและนักข่าวจึงต้องมีมาตรการเพื่อป้องกันตนเองและหาวิธีรับมือตอบโต้กับการโจมตีดังกล่าว การประเมินผลกระทบความเสียหายจากการคุกคามเป็นประโยชน์ในการบริการจัดการแนวทางการตอบโต้โดยพิจารณาจาก

- ความเป็นปฏิกิริยา โดยทั่วไปแคมเปญที่เอาไวใส่ร้าย (smear campaigns) เป็นแคมเปญที่สร้างความแตกแยกหรือดึงดูดความสนใจของผู้ชมผู้ฟังที่มีอยู่ก่อนต่อสำนักข่าวหรือนักข่าว
- ความน่าเชื่อถือ พิจารณาแนวโน้มว่าแคมเปญมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของผู้ชมผู้ฟัง หรือดูมีความน่าเชื่อถือที่จะส่งผลให้ผู้ชมผู้ฟังเกิดการต่อต้านและกระทบต่อชื่อเสียงของนักข่าวหรือสำนักข่าว
- จำนวน การเข้าถึง และการมีส่วนร่วม การเผยแพร่สู่สาธารณะ เช่น การใช้แฮชแท็ก การใช้ตั้งฉายาคำนิยาม การมีส่วนร่วมของบุคคลซึ่งมีอิทธิพลเป็นต้น

(3) ผลกระทบทางอารมณ์ความรู้สึกของนักข่าวที่ถูกคุกคามทางออนไลน์⁶⁵

การคุกคามทางออนไลน์มักมุ่งไปที่ลักษณะทางปัจเจกของตัวนักข่าว โดยนักข่าวแต่ละคนมีวิธีรับมือที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นสิ่งสำคัญเพื่อป้องกันและจัดการกับผลกระทบต่าง ๆ จึงต้องประเมินเกี่ยวกับผลกระทบทางด้านจิตใจของนักข่าวจากการถูกโจมตีทางออนไลน์ ในการประเมินความเสี่ยงต้องประเมินทั้งองค์ประกอบภายนอกและองค์ประกอบภายใน

- องค์ประกอบภายนอก
 - การเลือกปฏิบัติ นักข่าวเพศหญิงมักโดยวิพากษ์วิจารณ์เรื่องอัตลักษณ์เพศ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
 - ภาพกระทบกระเทือนจิตใจ (Traumatic Imagery)
 - การสะกดรอยตาม โดยเฉพาะนักข่าวเพศหญิง
 - เครือข่ายสนับสนุน การมีผู้สนับสนุนไม่ว่าในระดับครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงานทำให้สามารถพูดคุยปรึกษา บรรเทาทุกข์
- องค์ประกอบภายใน

⁶⁵ Onthelinenewsroom, Risk of emotional impact on the journalist, <https://newsrooms-ontheline.ipi.media/measures/risk-of-emotional-impact-on-the-journalist/>

เมื่อนักข่าวได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจอาจส่งผลไปยังประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วยเนื่องจากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น พฤติกรรมการกิน การนอนหลับ เป็นต้น ในการพิจารณาเพื่อประเมินผลกระทบต่อตัวนักข่าวอาจประเมินจากลักษณะดังนี้ อาการซึมเศร้า เช่น มีพฤติกรรมตำหนิวิพากษ์วิจารณ์ตนเองเป็นอย่างมาก ท้อแท้สิ้นหวัง ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เป็นต้น หรือในกรณีร้ายแรงอาจมีอาการโรคเครียดรวมด้วยซึ่งเป็นลักษณะของภาวะเครียดที่เกิดขึ้นหลังเหตุการณ์สะเทือนจิตใจ เช่น สมာธิสัน ฝืนร้าย ยังรู้สึกถึงเหตุการณ์เลวร้ายนั้นอยู่ซ้ำ ๆ เป็นต้น

C2.2 [ประเด็นระดับองค์กร] องค์กรจะต้องสามารถระบุและแสดงเอกสารเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่มีผลโดยตรงในเรื่องต่อไปนี้ได้ ⁶⁶

หัวข้อ	มาตรการที่ใช้	เอกสารอ้างอิง
1. บริบทขององค์กร <ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของเนื้อหา (ตั้งแต่การเริ่มออกแบบจนถึงผลตอบรับของผู้ชมผู้ฟังผ่านกระบวนการผลิตและการจัดหา) โดยเฉพาะประเด็นคุณภาพที่สื่อสารต่อสาธารณะ - ความสัมพันธ์กับสมาคมวิชาชีพสื่อต่างๆ - ความสัมพันธ์กับหน่วยงานกำกับดูแล - ความสัมพันธ์กับสาธารณะ - ความสัมพันธ์กับผู้ประกอบการโฆษณา - ความสัมพันธ์กับผู้ผลิตเนื้อหาและผู้ให้บริการภายนอก - ความสัมพันธ์กับพนักงานลูกจ้างรวมถึงลูกจ้างชั่วคราวต่างๆ - การวัดผลและความพึงพอใจของผู้ชมผู้ฟัง 		
2. ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทั้งหลาย		
3. การกำหนดขอบเขตของระบบควบคุมคุณภาพ		
4. ระบบควบคุมคุณภาพและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง		

⁶⁶ ISAS MEDIA 9001: 2016 Section 4

C3. มาตรการป้องกันผลกระทบ

มาตรการป้องกันผลกระทบต่อแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว

C3.1 [มาตรการป้องกันผลกระทบต่อแหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว] อาจทำได้โดยอาศัยการดำเนินการร่วมกัน 3 ส่วน ⁶⁷ ดังนี้

- (1) **สื่อมวลชน** เพิ่มความตระหนักรู้ในการเคารพสิทธิของแหล่งข่าว เช่น ก่อนการสัมภาษณ์ต้องมีการแจ้งข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ สิทธิ รวมถึงผลกระทบที่แหล่งข่าวอาจได้รับให้แหล่งข่าวทราบ ปกปิดเอกลักษณ์ของแหล่งข่าว เมื่อจำเป็น ตรวจสอบการนำเสนอข้อมูลที่ถูกตัดทอน หลีกเลี่ยงการนำเสนอข้อมูลไม่เหมาะสม เช่น ภาพความรุนแรง ภาพที่กระทบกระเทือนจิตใจ เป็นต้น
- (2) **แหล่งข่าวหรือผู้ที่ตกเป็นข่าว** รู้เท่าทันเพื่อสามารถปกป้องรักษาสิทธิของตนเอง เช่น สิทธิที่จะได้รับแจ้งข้อมูล สิทธิในการปฏิเสธการให้ข้อมูลหรือการให้สัมภาษณ์ สิทธิขอให้ปกปิดอัตลักษณ์ สิทธิขอให้แก้ไขข้อมูลที่ถูกตัดทอน หรือร้องเรียนเมื่อถูกละเมิดสิทธิ
- (3) **องค์กรวิชาชีพสื่อมวลชน** เสริมสร้างความตระหนักรู้ ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงสิทธิของตน และอำนวยความสะดวกมีช่องทางให้ความช่วยเหลือที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

⁶⁷ รุจน์ โกมลบุตร, ผลกระทบของแหล่งข่าวที่ถูกสื่อมวลชนละเมิดสิทธิ, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ Vol.11 No.02 May-Aug 2018,

<https://so06.tcithaijo.org/index.php/jcmag/article/view/155399>

มาตรการป้องกันผลกระทบต่อบุคคลสาธารณะ

C3.2 [มาตรการป้องกันผลกระทบต่อบุคคลสาธารณะ] จากที่กล่าวไปแล้วในส่วน C1.3 เกี่ยวกับประเภทของบุคคลสาธารณะ บุคคลสาธารณะในแต่ละประเภทจะมีความคาดหวังในการได้รับความคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวในระดับที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุจากความสมัครใจเข้าไปเกี่ยวข้องในประเด็นสาธารณะ ผลประโยชน์สาธารณะ มาตรการป้องกันผลกระทบต่อบุคคลสาธารณะจึงมีระดับความเข้มข้นในการพิจารณาอย่างน้อยแตกต่างกันไปตามประเภทของบุคคลสาธารณะ

C3.3 [กรณีเรื่องส่วนตัว] แม้บุคคลสาธารณะจะเป็นที่รู้จักในวงกว้างได้รับความสนใจจากสังคมและสื่อมวลชน และต้องสามารถทนรับต่อเสียงวิพากษ์วิจารณ์ แต่การวิพากษ์วิจารณ์หรือการนำเสนอข่าวที่เป็นการก้าวล่วงหรือกระทบกระเทือนความเป็นส่วนตัวเกินขอบเขตอันเป็นการละเมิดนั้นย่อมไม่อาจทำได้เนื่องจากการเป็นบุคคลสาธารณะไม่ได้ทำให้สิทธิในความเป็นส่วนตัวสูญสิ้นไปทั้งหมด เพื่อป้องกันผลกระทบในการนำเสนอข่าวที่มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนตัวควรพิจารณาตามข้อพิจารณาดังต่อไปนี้

- เป็นเรื่องส่วนตัวโดยแท้หรือไม่ เช่น ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
- ความเกี่ยวข้องหรือประโยชน์ต่อสาธารณะ
- ความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อบุคคลที่เป็นข่าว

หากพิจารณาแล้วพบว่าเรื่องที่จะนำเสนอเป็นเรื่องส่วนตัวโดยแท้ เช่น เรื่องความสัมพันธ์ส่วนบุคคลซึ่งไม่มีความเกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมหรือสาธารณะ และก่อให้เกิดความเสียหายในวงกว้างต่อบุคคลที่เป็นข่าว ก็จะเป็นกรณีที่มีความเสี่ยงสูงในการนำเสนอข่าวดังกล่าว ดังนั้นการนำเสนอเรื่องส่วนตัวจึงต้องสามารถอธิบายได้ว่ามีความเกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะอย่างไร เพื่อชั่งน้ำหนัก ระวังความเสียหายหรือผลกระทบต่อบุคคลที่ตกเป็นข่าวจะได้รับ

C3.4 **[กรณีข้อมูลไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จ]** ตามหลักการประกอบวิชาชีพสื่อมวลชนย่อมต้องนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เพื่อเป็นการป้องกันการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จก่อนการนำเสนอหรือเผยแพร่ข่าวควรพิจารณาตามข้อพิจารณาดังต่อไปนี้⁶⁸

- ตรวจสอบความถูกต้อง เช่น มีหลักฐานที่เพียงพอ แหล่งข่าวน่าเชื่อถือ
- กลับกรองความเหมาะสม
- พิจารณาผลกระทบหรือความเสียหายที่จะเกิดแก่ผู้ที่ตกเป็นข่าว

ซึ่งหากได้พิจารณาตามข้อพิจารณาข้างต้นประกอบกับได้นำเสนอไปโดยเจตนาสุจริต แม้ว่าข้อเท็จจริงจะผิดพลาดคลาดเคลื่อนไปก็ถือเป็นกรนำเสนอโดยสุจริต⁶⁹ เป็นเพียงการแสดงข้อความ รายงานข่าว ดิชมและวิพากษ์วิจารณ์ไม่ได้เป็นการยืนยันข้อเท็จจริงจึงสามารถทำได้⁷⁰ ในฐานะสื่อมวลชนเพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในสังคมให้ประชาชนได้ทราบ อย่างไรก็ตามข้อพิจารณาการตรวจสอบความถูกต้อง มีข้อสังเกตประเด็นของเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นว่าต้องแยกระหว่างการตรวจสอบความถูกต้องและการตรวจสอบเชิงคุณค่า เนื่องจากการตรวจสอบเชิงคุณค่าไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นความจริงหรือไม่

C3.5 **[สมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและสิทธิในความเป็นส่วนตัว]** เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นซึ่งย่อมเข้าไปแทรกแซงสิทธิในความเป็นส่วนตัวของบุคคล กับสิทธิในความเป็นส่วนตัวที่จะทำให้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นอาจถูกจำกัดหรือปิดกั้น เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงความจำเป็นและสมเหตุสมผล มีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาดังต่อไปนี้⁷¹

- การนำเสนอข่าวมีส่วนทำให้เกิดเป็นประเด็นสาธารณะ
- ความมีชื่อเสียงและเป็นที่ยู้งักของสาธารณะ หากเป็นบุคคลสาธารณะสิทธิในความเป็นส่วนตัวย่อมมีจำกัดไม่เท่ากับบุคคลทั่วไป

⁶⁸ คำพิพากษาฎีกาที่ 6060/2548

⁶⁹ คำพิพากษาฎีกาที่ 13692/2557

⁷⁰ คำพิพากษาฎีกาที่ 3553/2550

⁷¹ Global Freedom of Expression Columbia University, Axel Springer AG v. Germany, <https://globalfreedomofexpression.columbia.edu/cases/axel-springer-ag-v-germany/>

- ความประพฤติก่อนเป็นประเด็นสาธารณะ หากมีความเป็นบุคคลสาธารณะมีการเปิดเผยเรื่องราวสู่สาธารณะอยู่ก่อนแล้วก็จะลดความคาดหวังการคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวลง
- วิธีการได้มาและความถูกต้องของข้อมูล ต้องกระทำโดยสุจริตเป็นไปตามมาตรฐานจริยธรรมของวิชาชีพสื่อ
- เนื้อหา รูปแบบ และผลของการนำเสนอข่าว ส่งผลกระทบต่อหรือความเสียหายแค่ไหนอย่างไร
- ความรุนแรงของบทลงโทษต่อสื่อมวลชน เช่น กรณีละเมิดสิทธิในความเป็นส่วนตัว

มาตรการป้องกันการคุกคามทางออนไลน์ต่อนักข่าว ⁷²

- C3.6 **[การลงทะเบียนและการกั้นกรอง]** โดยให้ผู้แสดงความคิดเห็นลงทะเบียนโดยระบุตัวตน เช่น ชื่อ ที่ติดต่อ หรือบัญชี Facebook เพื่อให้ผู้แสดงความคิดเห็นแสดงความเห็นภายใต้ความเป็นเจ้าของความคิดเห็นนั้น ส่วนการกั้นกรอง เมื่อมีผู้แสดงความคิดเห็นความคิดเห็นจะถูกซ่อนไว้จนกว่าผู้ดูแลอนุมัติ อย่างไรก็ตามมีปัญหาสำหรับผู้ดูแลในการพิจารณาว่าควรอนุมัติความคิดเห็นหรือไม่ เนื่องจากไม่ต้องการที่จะไปจำกัดเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นมาจนเกินไป สำหรับสำนักข่าวขนาดเล็กอาจขาดบุคลากรในการทำหน้าที่กั้นกรอง การจัดให้มีการลงทะเบียนและการใช้อัลกอริทึมกั้นกรองเบื้องต้นก่อนสามารถช่วยแบ่งเบาภาระในส่วนนี้ได้
- C3.7 **[Community Management]** การบริหารจัดการชุมชนเป็นสิ่งที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความเกลียดชังออนไลน์ สำนักข่าวอาจพัฒนากลยุทธ์ตอบโต้การคุกคามทางออนไลน์โดยการทำความเข้าใจลักษณะของผู้คุกคามไม่เฉพาะแต่กลุ่มเป้าหมายเท่านั้นเพื่อเป็นหลักการในการตัดสินใจว่าเนื้อหาใดควรลบหรือบล็อก ส่งเสริมการสนทนาที่ดี (healthy conversations) ในส่วนความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นในข่าวออนไลน์ แพลตฟอร์มหรือโซเชียลมีเดีย พัฒนาให้เกิดความสัมพันธ์ความไว้วางใจให้ความสำคัญกับการสร้าง

⁷² Barbara Trionfi and Javier Luque, Newsroom Best Practices for Addressing Online Violence against Journalists, <https://ipi.media/wp-content/uploads/2019/06/IPI-report-online-harassment-06032019.pdf>

ชุมชนออนไลน์โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการสนทนากับผู้ชมผู้ฟังเพื่อรับฟังข้อมูลทำให้เกิดความเข้าใจกันทั้งในฝั่งของสื่อที่จะได้ทราบความต้องการและเข้าใจผู้ชมผู้ฟังของตนมากยิ่งขึ้น และป้องกันความเข้าใจผิดของฝั่งผู้ชมผู้ฟังเกี่ยวกับการทำงานของสื่อ

- C3.8 **[มาตรการสนับสนุน]** เป็นมาตรการที่ใช้โดยทั่วไปและมีประสิทธิภาพทางจิตสังคม คือการที่สำนักข่าวให้การสนับสนุนยืนหยัดเคียงข้างไม่ว่าผ่านช่องทางสาธารณะหรือเป็นการส่วนตัว โดยสำนักข่าวอาจมีฝ่ายสนับสนุนให้ความช่วยเหลือ เช่น ฝ่ายกฎหมาย เป็นต้น ประกอบกับการพัฒนาวัฒนธรรมของสำนักข่าวต่อการจัดการปัญหาแบบองค์รวมและการประสานงาน เนื่องจากส่วนใหญ่สำนักข่าวจะไม่ได้รายงานปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางออนไลน์ให้กับบรรณาธิการเพราะบางทีก็ไม่ได้รับการแก้ไขหรือถูกเพิกเฉย จึงมักสื่อสารกันเองกับเพื่อนร่วมงานที่ใกล้ชิด เว้นแต่เป็นกรณีร้ายแรงถึงจะมีการรายงานไปยังบรรณาธิการ จึงมีแนวโน้มว่าส่วนงานขนาดเล็กที่มีคนจำนวนไม่มากสามารถสื่อสารข้อมูลถึงกันได้ง่ายและช่วยกันหาทางออกได้มากกว่า

มาตรการเกี่ยวกับภาพที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจ (Traumatic Imagery)⁷³

- C3.9 ภาพที่ส่งผลกระทบต่อจิตใจไม่ได้แค่บอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ณ สถานที่และเวลานั้นเท่านั้น แต่ยังมีผลกระทบที่ละเอียดอ่อนเมื่อประมวลผลข้อมูลดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นอย่างผลกระทบทางด้านปัญญาและการติดกับการจำกัดของเนื้อหา เพื่อเป็นการป้องกันผลกระทบและรักษาไว้ซึ่งกระบวนการทำข่าวและปกป้องดูแลตัวเอง ซึ่งหากสามารถควบคุมการที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่กระทบกระเทือนจิตใจได้มากเท่าไรก็จะยังเกิดความยืดหยุ่น

⁷³ Dart center for journalism&trauma, Handling Traumatic Imagery: Developing a Standard Operating Procedure , <https://dartcenter.org/resources/handling-traumatic-imagery-developing-standard-operating-procedure>

C 3.10 [Standard Operating Procedure - SOP] มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างวิธีการจัดการงานอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดขั้นตอนต่างๆในการจัดการภาพที่ส่งผลกระทบต่อกระตือรือร้นจิตใจไม่ว่าจะเป็นภาพที่แสดงถึงการตาย การบาดเจ็บและความรุนแรงอื่นๆ

C3.11 [การจัดการภาพและวิดีโอ]

- กดหยุด การถ่ายภาพสามารถเลือกที่จะไม่กดถ่ายเพื่อบันทึกภาพ หากเป็นวิดีโออาจกดหยุดหรือถ่ายไปในทิศทางอื่นเพื่อไม่ให้เป็นการบันทึกภาพที่กระทบกระตือรือร้นจิตใจ
- ทำให้สับสนและตัดสินใจ เป็นวิธีที่เกิดจากความเคยชินง่าย ๆ การทำให้สมองโล่งสร้างระยะห่างเล็กน้อย และทำให้มั่นใจว่าจะใช้แนวทางที่รอบคอบมากขึ้นในขั้นต่อไปของการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเนื้อหา อาจทำได้โดยการเปลี่ยนมุมมองในการดูภาพ เสริมความแข็งแกร่งให้กับตนเองโดยการจินตนาการว่ามีสิ่งป้องกันระหว่างตนเองกับภาพ และการหายใจเข้าออกลึก ๆ จะช่วยคลายความกังวล
- การตั้งค่าอุปกรณ์ ไม่ว่าจะเป็นระยะของภาพโดยเปลี่ยนตำแหน่งของหน้าจอหรือปรับลดขนาด ลดหรือปิดเสียง หรือปรับสีของภาพให้เป็นสีอ่อนลงหรือสีขาวดำ
- วิเคราะห์ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาถึงความจำเป็นในการใช้งานในปัจจุบันเพื่อลดการต้องพบเห็นภาพที่ไม่จำเป็นให้น้อยที่สุด โดยอาจใช้วิธีการจดบันทึกเพื่อไม่ต้องกลับไปดูภาพที่กระทบกระตือรือร้นจิตใจซ้ำ ๆ การข้ามหรือปิดเนื้อหาส่วนที่กระทบกระตือรือร้นจิตใจไว้ชั่วคราวเพื่อให้สามารถทำงานส่วนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- คำนี้ถึงการเข้าถึงภาพกระทบกระตือรือร้นจิตใจ ไม่ส่งต่อโดยปราศจากคำเตือนว่าเป็นภาพที่ใช้ในวงจำกัด จัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้องเหมาะสม จำกัดการเข้าถึง ไม่ให้เข้าถึงได้โดยทั่วไปเพื่อลดโอกาสที่จะถูกเข้าถึงโดยไม่ตั้งใจ

ตัวอย่าง วิธีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลภาพกระทบกระเทือนจิตใจ

- ❖ หากเนื้อหาหรือรูปภาพอยู่ในโพลเดอร์ที่มีการตั้งชื่ออย่างถูกต้องและเหมาะสม
- ❖ เพิ่มข้อความที่เป็นมาตรฐานและชัดเจนในหัวเรื่องอีเมลหรือแบบบันทึกต่าง ๆ ของงาน เช่น “คำเตือน มีเนื้อหา/ความเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาที่กระทบกระเทือนจิตใจ ”
- ❖ ใส่คำอธิบายสั้น ๆ ของเนื้อหาในหมายเหตุประกอบ เช่น “ชิ้นส่วนร่างกาย” “การตัดศีรษะ” เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเนื้อหานั้นเกี่ยวกับเด็กหรือความรุนแรงทางเพศ
- ❖ จัดบันทึกช่วงเวลาของภาพวิดีโอที่มีภาพกระทบกระเทือนจิตใจ เพื่อให้สามารถกดข้ามได้หากไม่ต้องการเข้าถึงเนื้อหาหรือภาพเหล่านั้น

- หยุดพักเมื่อรู้สึกไม่มีสมาธิ เมื่อรู้สึกเหนื่อยล้าจะส่งผลทำให้มีความอ่อนไหวทางอารมณ์มากขึ้น จึงมีแนวโน้มที่จะนำภาพที่กระทบกระเทือนจิตใจนั้นเก็บไปเป็นผืนผ้าหรือฝังใจ จึงควรพักสายตาปรับเปลี่ยนตำแหน่งอิริยาบถ ใส่ใจกับการดูแลร่างกายตนเองการรับประทานอาหารเนื่องจากมีผลต่อความสามารถและประสิทธิภาพการทำงานของสมอง ฝึกกำหนดลมหายใจ รู้ตัวว่ากำลังรู้สึกอย่างไรอยู่จะช่วยให้สามารถควบคุมจัดการความรู้สึกของตนเองได้ ใช้เทคนิคการดึงความคิดกลับมาสู่ปัจจุบัน (Grounding Technique) เมื่อรู้สึกเหม่อลอยหรือรู้สึกกำลังจมไปกับเนื้อหางาน เทคนิคนี้จะช่วยพักจากหน้าจอ และมองไปรอบ ๆ ห้องนอกหน้าต่างเพื่อเตือนสติตัวคุณเองว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่ปรากฏขึ้นในภาพนั้นไม่ได้กำลังเกิดขึ้นในความเป็นจริง และการมีอารมณ์ขันจะช่วยผ่อนคลายจากความตึงเครียดสร้างสมดุลในการทำงานแต่ต้องระมัดระวังในการมีอารมณ์ขันอย่างถูกที่ถูกเวลา
- การทำสิ่งอื่น ๆ เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจ เช่น รูปวิวทิวทัศน์ เสพสื่อบันเทิงหรือการซื้อของออนไลน์ เป็นต้น และการฝึกยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นกับเหตุการณ์ภาพกระทบกระเทือนจิตใจโดยใช้ศาสนา ความเห็นอกเห็นใจและเวลาเป็นตัวช่วย

C3.12 [การวางแผนการทำงาน]

- ควรจัดระบบการทำงานและร่างกายของตนเองให้พร้อม
- เลือกช่วงเวลาในการทำงานให้ดีโดยเป็นช่วงที่สดชื่นและมีสมาธิ
- หลีกเลี่ยงการทำงานในช่วงกลางคืนก่อนนอน
- การจับพักระหว่างวันเป็นวิธีที่ดีที่สามารถรักษาความตื่นตัวได้
- ทำงานเป็นทีมสามารถปรึกษาหารือระหว่างกันทำความเข้าใจว่าภาพแบบไหนมีผลกระทบต่อใครเพื่อจัดสรรงานให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล
- แยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวออกจากกัน

D. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับเปิดเผยและปกปิดตัวตน ของแหล่งข่าวและผู้เกี่ยวข้อง

D1. การประเมินความเสี่ยงของแหล่งข่าวและผู้ที่เกี่ยวข้อง

- D1.1 การประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับผลกระทบต่อความเป็นส่วนตัวของแหล่งข่าวและผู้เกี่ยวข้องในข่าวเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาไปพร้อมกับการประเมินความเสี่ยงเรื่องอื่น ๆ หลักการใหญ่ของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในงานข่าวคือต้องชั่งน้ำหนักระหว่างการปกป้องความเป็นส่วนตัวกับประโยชน์สาธารณะ ดังนั้นการแยกแยะว่าบุคคลใดเป็นบุคคลสาธารณะในขอบเขตใด (อยู่ในตำแหน่งที่ทำงานเพื่อผลประโยชน์ของสาธารณะหรือไม่ ได้รับประโยชน์ส่วนตัวจากชื่อเสียงที่มีต่อสาธารณะหรือไม่) จึงสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะส่งผลต่อความคาดหมายต่อความเป็นส่วนตัวที่แตกต่างกันไป
- D1.2 ในกรณีของบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้มีหน้าที่หรือทำงานในบริบทสาธารณะ โดยทั่วไปการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงชื่อของบุคคลธรรมดาในข่าวจำเป็นต้องได้รับความยินยอม แต่หากการกระทำบางประการของบุคคลธรรมดานั้นอาจทำให้การเปิดเผยตัวตนในข่าวชอบธรรมได้แม้ไม่ได้ขออนุญาต เช่น การเปิดเผยชื่อของเจ้าหน้าที่ธนาคารที่จัดการดูแลพื้นที่ของสาขาที่ถูกจารกรรม (โดยต้องพิจารณาความเสี่ยงหรืออันตรายอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่คนนั้นเมื่อชื่อถูกเปิดเผยด้วย) การเปิดเผยชื่อบุคคลที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการค้ามนุษย์หรือกิจกรรมที่กระทบต่อหลักเกณฑ์ของสังคมหรือประโยชน์สาธารณะ (โดยต้องพิจารณาผลกระทบต่อกระบวนการพิจารณาคดีด้วยประกอบด้วย)

D1.3 [การขังน้ำหนัก] คำถามที่จะช่วยให้นักข่าวสามารถขังน้ำหนักระหว่างการปกป้องความเป็นส่วนตัวและประโยชน์สาธารณะได้ดีขึ้น⁷⁴

- วัตถุประสงค์ทางวารสารศาสตร์ (journalistic purpose) ในการสืบค้น หรือรายงาน ข้อมูลเหล่านี้คืออะไร?
- สังคมมี “ความจำเป็นที่ชอบธรรม” ในการทราบข้อมูลนี้หรือไม่? หรือเป็นเพียงสิ่งที่สังคม “อยาก” รู้?
- บุคคลคนนี้ควรได้รับการปกป้องในระดับใด? เป็นข้าราชการระดับสูง? เป็นบุคคลสาธารณะ? เป็นผู้มีความเสี่ยง?
- บุคคลนี้มีความเกี่ยวข้องกับข่าวโดยบังเอิญ หรือโดยใจสมัคร?
- มีอันตรายใดที่อาจเกิดขึ้นจากการรุกรานความเป็นส่วนตัวของบุคคลหรือไม่?
- การถามคำถาม การสังเกตการณ์ การเก็บข้อมูลของนักข่าวจะสามารถสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้อื่นหรือไม่? (แม้ว่าไม่ได้ตั้งใจจะรายงานข้อมูลเหล่านั้น)
- เราจะเข้าใจความเปราะบางและความต้องการความเป็นส่วนตัวของบุคคลนี้ได้อย่างไร
- ถ้าเราพูดคุยกับบุคคลนี้โดยตรง เราจะตัดสินใจได้ดีขึ้นหรือไม่?
- อะไรคือแนวทางอื่นที่เป็นไปได้ (alternatives) ที่เราสามารถใช้ในการรายงานข่าว หรือเล่าเรื่องโดยลดผลกระทบที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายจากการรุกรานความเป็นส่วนตัว? เช่น ข่าวนี้สามารถรายงานในมุมปัญหาเชิงระบบมากกว่าโฟกัสต่อตัวบุคคลได้หรือไม่?
- ช่องทางที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลจะทำให้ข้อมูลนั้นถูกแพร่กระจายต่อไปอย่างง่ายดายและกว้างขวางมากขึ้นหรือไม่?

⁷⁴ The Radio Television Digital News Association (RTDNA), Guidelines for Respecting Privacy, https://www.rtdna.org/content/respecting_privacy

D2. วิธีการปกปิดตัวตน

- D2.1 เมื่อซ่งน้ำหนักกับประโยชน์สาธารณะแล้ว หากไม่มีความจำเป็นจะต้องเปิดเผยตัวตน หรือเห็นความจำเป็นที่ต้องปกปิดตัวตนมากเป็นพิเศษ เช่น กรณีของผู้ลี้ภัย เยาวชนที่เป็นทหารเหยื่อความรุนแรงทางเพศ ผู้ติดเชื้อโรคที่สังคมยังมีอคติอยู่ ฯลฯ นักข่าวจำเป็นต้องใช้ความพยายามในการปกปิดตัวตนของแหล่งข่าวและผู้เกี่ยวข้อง เช่น มีวิธีการดังต่อไปนี้
- นำเสนอข่าวโดยหลีกเลี่ยงการพูดถึงตัวบุคคล อาจพูดถึงภาพรวมหรือประเด็นขององค์กรมากกว่า
 - การไม่ลงชื่อจริง ที่อยู่ ที่ทำงาน ภาพหน้าตรงที่ทำให้ระบุตัวตนได้
 - แม้ในกรณีที่ได้รับการยินยอม หากเป็นกรณีของเด็กก็ควรคำนึงถึงผลกระทบและข้อจำกัดที่เด็กอาจไม่เข้าใจบริบทของการรายงานข่าวและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น

E. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน (Guideline on Complaint Handling)

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับงานสื่อที่นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการกำกับดูแลตนเอง (self-regulation) โดยนับว่าเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำหน้าที่และปฏิบัติภารกิจของสื่อได้อย่างมีความรับผิดชอบ (accountability) อีกทั้งยังสามารถนำเอาประเด็นที่ได้รับการร้องเรียนนั้นมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ อีกด้วย (quality improvement) นอกจากนี้แล้ว การปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมยังสามารถป้องกันเหตุกลุกลามบานปลายที่อาจแก้ไขได้ในขั้นของการร้องเรียนอีกด้วย⁷⁵ เนื่องจากการปฏิบัติกับข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสมนั้นจะเปิดโอกาสให้สื่อสามารถแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ทำให้พฤติกรรมที่มีลักษณะที่อาจขัดต่อจริยธรรมวิชาชีพหรือข้อกำหนดได้รับการแก้ไขตามไปด้วย แสดงให้เห็นความรับผิดชอบที่มีและอาจจะสามารถรักษาภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานสื่อได้อีกด้วย

E1. หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการกำหนดกระบวนการ ในการจัดการเรื่องร้องเรียน

E1.1 กระบวนการในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนนั้น ไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัว ขึ้นอยู่กับการออกแบบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่และการจัดแบ่งความรับผิดชอบของผู้ที่ปฏิบัติงานสื่อรวมถึงวัฒนธรรมองค์กร บางครั้งอาจมีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่ายขึ้นอยู่กับเรื่องราวที่มีการร้องเรียนเข้ามา การออกแบบกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนนั้นให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง อีกทั้งจะต้องมีความชัดเจนเพียงพอว่าใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในกระบวนการดังกล่าว และจะต้องประสานงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ อย่างไร

⁷⁵ Australian Broadcasting Corporation, ABC Complaint Handling Procedures, ABC 1 (2017), <https://about.abc.net.au/wp-content/uploads/2017/08/ABC-Complaint-Handling-Procedures-final-no-EECA-020817.pdf>

E1.2 ลักษณะของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่ดี ควรจะต้องมีหลักการเบื้องต้น คือ หลักความโปร่งใส (transparency) หลักการเข้าถึงได้ (accessibility) หลักความมีประสิทธิภาพ (effectiveness) หลักความรวดเร็ว (timeliness) และหลักความได้สัดส่วน (proportionality)



Transparency



Accessibility



Effectiveness



Timeliness



Proportionality

จากหลักการข้างต้นพอสรุปเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการร้องเรียนได้ดังต่อไปนี้⁷⁶

- กระบวนการร้องเรียนต้องมีและพร้อมอยู่เสมอ โดยสามารถเข้าใจได้ง่าย มีการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ชัดเจนและอธิบายว่ากระบวนการดังกล่าวมีขั้นตอนอย่างไร
- กระบวนการร้องเรียนจะต้องมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องเรียนว่าจะดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างไร
- กระบวนการร้องเรียนจะต้องมีการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนและการดำเนินการจะขึ้นต่อไป พร้อมทั้งให้คำอธิบายของผลการพิจารณาและการดำเนินการดังกล่าว
- กระบวนการร้องเรียนจะต้องมีการตอบกลับอย่างรวดเร็วและอย่างตรงไปตรงมาทั้งนี้ตามที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ
- กระบวนการร้องเรียนมีเพื่อให้สื่อยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขเยียวยาอย่างเหมาะสม

⁷⁶ BBC, BBC Complaints Framework 7 (2020),

https://www.bbc.co.uk/contact/sites/default/files/2020-06/BBC_Complaints_Framework.pdf

- E1.3 เพื่อให้ครอบคลุมตามหลักการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ในแนวปฏิบัตินี้จะนำเสนอขั้นตอนในเบื้องต้น 4 ขั้นตอนสำหรับบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งขั้นตอนเหล่านี้ ท่านอาจจะนำเอาไปปรับใช้โดยตรงหรือปรับใช้โดยมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนปลีกย่อยได้ตามที่เห็นว่าเหมาะสมกับทางองค์กรของท่านก็ได้ ขั้นตอนทั้ง 4 ได้แก่
1. ขั้นตอนการรับเรื่อง จะเป็นการเริ่มต้นกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
 2. ขั้นตอนการตรวจสอบ จะเป็นขั้นตอนต่อมาที่จะตรวจสอบว่าสิ่งที่ร้องเรียนมานั้นเป็นประเด็นอะไร และกรณีดังกล่าวมีมูลหรือไม่ อย่างไร
 3. ขั้นตอนการตัดสินใจว่าจะดำเนินการกับข้อร้องเรียนเหล่านั้นอย่างไร ทั้งนี้อาจมีการประสานงานไปยังฝ่ายงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงมาประกอบการตัดสินใจก็ได้
 4. ขั้นตอนการแจ้งผลและบันทึก ไม่ว่าจะท่านจะดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นอย่างไร ก็ควรที่จะต้องแจ้งผลพิจารณาให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ และจัดเก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐานว่าได้ดำเนินการแล้ว



E2. การรับเรื่องร้องเรียน

- E2.1 การเริ่มต้นกระบวนการร้องเรียนนั้นจะต้องเริ่มต้นมาจากบุคคลที่เป็นผู้ร้องเรียน โดยที่กระบวนการร้องเรียนนั้นควรที่จะเข้าถึงได้ง่าย ดังนั้น การกำหนดช่องทางรับเรื่องอาจจะใช้ช่องทางได้หลายช่องทาง เช่น การร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ที่มีแบบฟอร์มการร้องเรียนที่ส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบ การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ (call center) การร้องเรียนทางไปรษณีย์ การร้องเรียนผ่านการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (email) เป็นต้น ทั้งนี้ตามที่

เห็นสมควร โดยช่องทางที่มีหลากหลายช่องทางนั้นจะทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงกระบวนการร้องเรียนได้ง่าย อีกทั้งยังสามารถเลือกช่องทางที่ตนเองจะได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ในขณะที่ตัวก็ควรคำนึงถึงระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนภายในด้วย

E2.2 เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส ก็ควรได้แจ้งกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตลอดจนกรอบเวลาให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงแนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียน โดยอาจจะบุถึงขั้นตอนเบื้องต้นให้เห็นภาพโดยรวม และให้ข้อมูลกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยละเอียด อย่างกรณีตัวอย่างในภาพนี้⁷⁷

กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน		
<p>ขั้นตอนที่ 1: ร้องเรียนผ่านทางออนไลน์ ทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์ ภายใน 30 วันทำการ</p>	<p>ขั้นตอนที่ 2: ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ผลิตและผู้จัดการโดยเร็ว</p> <p>เรื่องร้องเรียนผ่านทางลายลักษณ์อักษรโดยทั่วไปแล้วจะได้รับการตอบสนองภายใน 2 สัปดาห์</p> <p>เรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์จะมีการรวบรวมและส่งต่อแต่จะไม่มี การตอบสนอง เว้นในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรได้</p> <p>เรื่องร้องเรียนที่เป็นประเด็นสำคัญจะมีการตอบสนองเผยแพร่ผ่านทางสาธารณะ</p>	<p>ขั้นตอนที่ 3: การดำเนินกระบวนการเพิ่มเติม</p> <p>ในกรณีจำเป็นส่งเรื่องร้องเรียนมาอีกครั้งพร้อมระบุหมายเลขเรื่องร้องเรียน ภายใน 20 วันทำการ</p> <p>จะมีการตอบสนองภายในระยะเวลาเดียวกัน โดยจะแจ้งให้ทราบว่าต้องดำเนินการอย่างไร หากผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการเพิ่มเติมได้</p> <p>สำนักข่าวและหน่วยงานกำกับดูแลควบคุมสื่อเผยแพร่รายงานเรื่องร้องเรียน</p>

ที่มา: BBC, How we handle your complaint

⁷⁷ BBC, How we handle your complaint | Contact the BBC, <https://www.bbc.co.uk/contact/how-we-handle-your-complaint>

E2.3 ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนนอกจากจะต้องขอข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว ยังควรจะต้องมีการขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่ร้องเรียน รวมถึงข้อมูลติดต่อเพื่อใช้ในการติดต่อแจ้งข้อมูลความคืบหน้าหรือผลในการพิจารณาข้อร้องเรียน ในขั้นแรกเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนแล้ว ควรที่จะต้องแจ้งแก่ผู้ร้องเรียนว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว โดยอาจมีรายละเอียดอย่างอื่นที่ต้องการให้ผู้ร้องเรียนทราบเพิ่มเติม ซึ่งอาจกำหนดใช้เป็นข้อความมาตรฐานเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบก็ได้เช่นกัน

ตัวอย่าง ข้อความแจ้งเมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ⁷⁸

“ขณะนี้เราได้รับข้อร้องเรียนของท่านแล้ว ข้อร้องเรียนของท่านนั้นมีความสำคัญต่อเรา และจะได้ส่งต่อไปยังฝ่ายงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องที่ท่านร้องเรียน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนอาจจะมีจำนวนมากจนทำให้เราไม่อาจตอบกลับท่านในทันที อย่างไรก็ตาม ความเห็นของท่านนั้นจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เราสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดียิ่งขึ้น ท่านจะได้รับการตอบกลับหรือแจ้งความคืบหน้าภายในระยะเวลา ... วัน จึงต้องขอขอบคุณท่านมายัง ณ ที่นี้ที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้เราสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานได้”

E2.4 การกำหนดขอบเขตหรือประเภทของเรื่องร้องเรียนให้มีความเฉพาะเจาะจง จะช่วยให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจหรือสามารถร้องเรียนได้ตรงประเด็นมากขึ้น โดยการกำหนดขอบเขตหรือประเภทของเรื่องร้องเรียนนี้ อาจมีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในขอบเขตการร้องเรียน ⁷⁹ เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ⁸⁰ การร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะสื่อ เป็นต้น
- การแบ่งแยกประเภทของเรื่องร้องเรียนซึ่งอาจพิจารณาตามเนื้อหาของการร้องเรียนหรือลักษณะของเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาต่อไปว่าข้อร้องเรียนเรื่องใดจะต้องส่งต่อไปยังฝ่ายงานใด ซึ่งจะสามารถทำให้กระบวนการเป็นไปได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เช่น การแบ่งประเภทเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาเกี่ยวกับการร้องเรียนเกี่ยวกับ

⁷⁸ Adapted from REUTERS, REUTERS HANDBOOK OF JOURNALISM 531 (2008). ทั้งนี้ท่านสามารถปรับข้อความให้เหมาะสมและตรงกับสิ่งที่ต้องการสื่อสารกับผู้ร้องเรียนเพิ่มเติมได้อีกตามสมควร

⁷⁹ การกำหนดขอบเขตในเรื่องอื่นออกไป ไม่ได้หมายความว่าเรื่องเหล่านี้จะร้องเรียนไม่ได้ เพียงแต่จะมีได้อยู่ในกลไกการร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาหรือการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะสื่อเท่านั้น

⁸⁰ BBC, Complaints Framework 7 (2020), pp.48–49

พฤติกรรมของพนักงานที่จะขัดต่อจริยธรรมสื่อ⁸¹ การแบ่งประเภทเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหาที่มีการเผยแพร่หรือตีพิมพ์ขึ้นใดชิ้นหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง (editorial complaint) กับการร้องเรียนทั่วไปที่เป็นกรณีอื่นๆ (non-editorial complaint)⁸² หรือการระบุอย่างเฉพาะเจาะจงว่าถ้าเป็นกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหานั้นจะเป็นประเด็นใด ระหว่างไม่เป็นกลาง (bias) ข้อเท็จจริงผิด (factual error) ข้อมูลไม่ถูกต้อง (inaccuracy) คุณภาพต่ำ (poor quality) ระยะเวลาที่นำเสนอ (scheduling) มาตรฐานเกี่ยวกับการสัมภาษณ์หรือนำเสนอ (standards of interview/presenting) เนื้อหาเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัว (privacy invasion) เนื้อหาเป็นการหมิ่นประมาท (defamation) เนื้อหาเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ (copyright infringement) การนำเสนอเนื้อหานั้นเป็นความผิดทางอาญา (offence) เนื้อหาเป็นลามกอนาจารขัดต่อศีลธรรมอันดี หรือประการอื่นๆ เหล่านี้⁸³ เป็นต้น

E2.5 ท่านอาจจะกำหนดให้มีแบบฟอร์มร้องเรียนเพื่อช่วยคัดกรองเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป โดยเฉพาะการกำหนดฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว โดยอาจมีการเพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาที่ร้องเรียน รายละเอียดเพิ่มเติม ความเกี่ยวข้องกับการร้องเรียนในครั้งก่อนๆ เพื่อประโยชน์ในการติดตามเรื่องร้องเรียนที่อาจจะตกหล่น (ถ้ามี) รวมถึงรายละเอียดของผู้ร้องเรียนที่จะสามารถติดต่อกลับเพื่อแจ้งรายละเอียด ตลอดจนผลการพิจารณาข้อร้องเรียนได้ด้วย

⁸¹ TPBS, Thai PBS BOG (Board Of Governors), รับเรื่องร้องเรียนจริยธรรม, <https://bog.thaipbs.or.th/complaint/contact>

⁸² Australian Broadcasting Corporation, (2017), pp.2–6.

⁸³ Adapted from BBC, Make A Complaint | Contact the BBC, <https://www.bbc.co.uk/contact/complaints/make-a-complaint/#/Your%20Complaint>

ตัวอย่างแบบฟอร์มร้องเรียน

แบบฟอร์มร้องเรียน⁸⁴

ประเด็นที่ร้องเรียน

- เนื้อหาขัดหลักจริยธรรมหรือกฎหมาย (โปรดระบุช่องทาง ที่วี วิทยุ ออนไลน์)
 - ข้อมูลไม่ถูกต้อง
 - เนื้อหาขาดความเป็นกลาง
 - เนื้อหาเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของตัวเอง/โดยทั่วไป
 - เนื้อหามีลักษณะหมิ่นประมาท
 - เนื้อหามีลักษณะละเมิดลิขสิทธิ์
 - เนื้อหาลามกอนาจารหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี
 - อื่น ๆ
- การกระทำหรือพฤติกรรมที่ขัดหลักจริยธรรมหรือกฎหมาย
 - แอบถ่าย
 - รับสินบนหรือของรางวัล
 - ผลประโยชน์ทับซ้อน
 - อื่นๆ

อธิบายเนื้อหาหรือการกระทำที่มีลักษณะขัดต่อจริยธรรมหรือกฎหมาย

การร้องเรียนนี้เป็นการร้องเรียนสืบเนื่องกับเรื่องที่เคยร้องเรียนมาแล้วหรือไม่ ใช่ ไม่ใช่

รายละเอียดผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล

ข้อมูลติดต่อ

⁸⁴ ท่านสามารถปรับใช้ข้อความหรือแนวทางในการกำหนดเนื้อหาแบบฟอร์มของการส่งเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสมกับช่องทางการร้องเรียนอีกด้วย เช่น การกำหนดให้เป็นเมนูตัวเลือก (drop-down menu) ในกรณีของการส่งเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ เป็นต้น

E3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน

- E3.1 การตรวจสอบข้อร้องเรียนจะนำไปสู่การพิจารณาข้อร้องเรียนว่าจะมีการดำเนินการต่อไปอย่างไร โดยการได้มาซึ่งผลการพิจารณานั้นในบางกรณีอาจจะต้องนำเสนอไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงก่อนว่ากรณีดังกล่าวนั้นเป็นไปตามข้อร้องเรียนตามที่ได้รับมานั้นเพียงใด จึงจะสามารถกำหนดผลการพิจารณาได้ต่อไป อย่างไรก็ตาม ใดก็ดี กรณีที่ผู้ร้องเรียนใช้ช่องทางร้องเรียนในทางที่ผิด (misuse of the complaint procedure) อาจจะไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบใดๆ และนำไปสู่ผลการพิจารณาที่จะไม่ชี้แจงหรือตอบกลับใดๆ แก่ผู้ร้องเรียนได้เลย เช่น กรณีร้องเรียนเรื่องที่ไม่มีสาระ (trivial) ไม่มีฐานทางข้อเท็จจริงรองรับ หรือมีได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะสื่อ จึงอยู่นอกขอบเขตของการร้องเรียน รวมถึงการใช้ภาษาที่เป็นการเหยียดเชื้อชาติ เหยียดเพศหรือถ้อยคำคำทอถูกเหยียดหยาม⁸⁵ เป็นต้น
- E3.2 ท่านควรกำหนดกรอบเวลาในการตรวจสอบเพื่อแจ้งผลไปยังผู้ร้องเรียนว่าผลการพิจารณานั้นเป็นอย่างไร ทั้งนี้โดยประเมินถึงกระบวนการตรวจสอบและปรึกษาหารือถึงการดำเนินการขั้นตอนด้วย เช่น กำหนดกรอบเวลาในการตอบภายใน 10 วันทำการนับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน หากยังไม่สามารถแจ้งผลการพิจารณาได้ก็ให้แจ้งเหตุแห่งความล่าช้าที่ไม่อาจจะแจ้งผลการพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ในกรอบเวลาดังกล่าวแก่ผู้ร้องเรียน⁸⁶ เป็นต้น
- E3.3 ท่านควรกำหนดแนวทางในการประสานงานที่ชัดเจนกับฝ่ายงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน เพื่อให้สามารถดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนได้ทันท่วงที
- E3.4 การพิจารณาข้อร้องเรียนนั้นจำเป็นที่จะต้องพิจารณาข้อเท็จจริง เนื้อหา ข้อเรียกร้อง และต้องมีหลักในการพิจารณาในแต่ละเรื่องร้องเรียนให้เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรักษาไว้ซึ่งเสรีภาพในการนำเสนอของสื่อที่จะต้องทำหน้าที่ในการเสนอข้อเท็จจริง ใน

⁸⁵ BBC, BBC Complaints Framework 7 (2020), p.5

⁸⁶ BBC, BBC Complaints Framework 7 (2020), p.23

ขณะเดียวกันการใช้เสรีภาพนั้นจะต้องอยู่ในขอบเขตของกฎหมายตลอดจนจริยธรรมวิชาชีพของสื่อ โดยจะต้องพิจารณาซึ่งน้ำหนักประโยชน์ของสาธารณะและการคุ้มครองประโยชน์ของปัจเจกชนประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลไม่ถูกต้อง
- (2) เนื้อหาขาดความเป็นกลาง
- (3) เนื้อหาเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัว
- (4) เนื้อหามีลักษณะหมิ่นประมาท
- (5) เนื้อหาเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์
- (6) เนื้อหาลามกอนาจารหรือขัดต่อศีลธรรมอันดี
- (7) พฤติกรรมที่ขัดจริยธรรม

E4. ผลการพิจารณา

E4.1 ผลพิจารณาข้อร้องเรียนนั้นขึ้นอยู่กับกรณี

- การดำเนินการ/ปฏิบัติตาม
 - ปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาให้เหมาะสมมากขึ้น
 - นำเนื้อหาออกจากช่องทางเผยแพร่
 - ลงข้อความชี้แจงหรือขอโทษ
 - ตั้งกรรมการสอบจริยธรรม
- ปฏิเสธ

E5. แจ้งผลและบันทึก

- แจ้งผลว่าปฏิบัติตามหรือปฏิเสธหรือไม่
- บันทึกเอาไว้เพื่อเป็นหลักฐาน

ตัวอย่าง กรณีผู้ชุมนุมขอให้พรางโบหน้าตนเองในการนำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการชุมนุม

ผู้สื่อข่าวภาคสนามได้ออกไปติดตามสถานการณ์การชุมนุมทางการเมืองและมีการเก็บทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวซึ่งเป็นเหตุการณ์จากการชุมนุมเพื่อเรียกร้องทางการเมือง โดยใช้ภาพนิ่งมาประกอบการรายงานข่าวบนเว็บไซต์ โดยปรากฏรูปของผู้ชุมนุมหลายรายที่เห็นโบหน้าได้อย่างชัดเจน โดยไม่ปรากฏว่าผู้ชุมนุมรายดังกล่าวเป็นแกนนำแต่เป็นเยาวชนที่ดูแล้วอายุไม่น่าจะถึง 18 ปี กำลังนั่งฟังการปราศรัยของแกนนำอยู่ในบริเวณที่มีการชุมนุม โดยไม่มีการปิดบังหรืออำพรางโบหน้าของผู้ชุมนุมรายนี้

ผู้ชุมนุมรายนี้ได้ยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางเรียกร้องเพื่อให้ให้นำเอารูปออกจากรายงานข่าวดังกล่าว หรือทำพาราโบหน้าของตนเพื่อไม่ให้สามารถระบุตัวตนของตนได้ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนผู้รับเรื่องจึงนำส่งเรื่องดังกล่าวไปยังกองบรรณาธิการข่าวออนไลน์เพื่อพิจารณาว่าจะดำเนินการอย่างไร

กรณีดังกล่าวมีข้อพิจารณาว่าควรจะต้องดำเนินการตามที่ผู้ร้องเรียนร้องขอหรือไม่ อย่างไร เมื่อพิจารณาโดยทั่วไปแล้วจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่จะเกิดแก่บุคคลในข่าวด้วย การลงรูปประกอบข่าวดังกล่าวแม้จะอยู่ในขอบเขตของการใช้เสรีภาพในการแสดงออก แต่ก็ควรคุ้มครองบุคคลในข่าว เมื่อปรากฏว่าผู้ร้องเรียนเป็นเพียงผู้ชุมนุม มิได้เป็นแกนนำที่จะมีสถานะเป็นบุคคลสาธารณะ ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนจึงควรพิจารณาที่จะดำเนินการตามคำร้องขอของผู้ร้องเรียน

บรรณาธิการข่าวออนไลน์จึงตัดสินใจใช้รูปภาพเดิมแต่ได้อำพรางโบหน้าของผู้ร้องเรียนที่ปรากฏในรายงานข่าวทางเว็บไซต์และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว รวมถึงอาจปรับเปลี่ยนแนวทางการถ่ายภาพในสถานที่ชุมนุมที่มีเยาวชนเข้าร่วมจำนวนมากให้ลดความเสี่ยงในการระบุตัวตนลง

ตัวอย่าง กรณีบุคคลล้มละลายที่พ้นสภาพแล้วขอให้ลบข่าวออก

สำนักข่าวเคยลงข่าวของนาย ก ที่เป็นนักธุรกิจที่เป็นที่รู้จักในวงการได้ลงข่าวไว้เมื่อประมาณ 10 ปีที่แล้ว ปัจจุบันนาย ก ศาลได้สั่งให้พ้นจากสภาพการเป็นบุคคลล้มละลายแล้ว นาย ก พบว่าเมื่อค้นหาชื่อของตนในโลกออนไลน์ข่าวสารเกี่ยวกับตนที่เคยถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย โดยปรากฏเป็นรายงานข่าวของสำนักข่าว นาย ก จึงร้องเรียนไปยังสำนักข่าวเพื่อให้พิจารณาลบข่าวในอดีตที่ตนเคยถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย เนื่องจากปัจจุบันสถานะของนาย ก ไม่ใช่บุคคลล้มละลายอีกต่อไปแล้ว หรือให้สำนักข่าวช่วยลงข่าวว่าตนในปัจจุบันนั้นพ้นจากสภาพการเป็นบุคคลล้มละลายแล้ว

กรณีดังกล่าวมีข้อพิจารณาว่าควรจะต้องดำเนินการลบตามที่นาย ก ร้องขอเข้ามาหรือไม่ อย่างไร เมื่อพิจารณาจากการลงข่าวในช่วงเวลาดังกล่าวนาย ก นั้นเป็นนักธุรกิจที่รู้จักกันในวงการและเคยถูกพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายจริงตามที่ศาลมีคำพิพากษาออกสู่สาธารณะชน เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องที่รับรู้กันดีทั่วไป เนื่องจากสถานการณ์เป็นบุคคลล้มละลายจะมีการประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนาย ก เองก็เป็นที่รู้จักในวงการ ข่าวเกี่ยวกับนาย ก ดังกล่าวเป็นข่าวที่ถูกต้องไม่มีข้อผิดพลาดใด เพียงแต่เนื้อหาของข่าวไม่เป็นปัจจุบัน แต่ก็ยังมีคุณค่าในเชิงการเก็บข้อมูลในเชิงประวัติศาสตร์ ในข้อนี้ทำให้นักข่าวสามารถพิจารณาไม่ลบข่าว

ดังกล่าว เพียงแต่อาจจะทำให้การเข้าถึงเป็นไปได้ยากมากขึ้น เช่น การลบแท็ก (tag) ที่จะสามารถเข้าถึงข่าวดังกล่าวได้โดยง่าย ⁸⁷

ตัวอย่าง กรณีบุคคลผู้เสียหายจากการกระทำความผิดทางอาญาขอให้ไม่เปิดเผยชื่อตน

ผู้เสียหายจากการกระทำความผิดทางอาญาได้มีคำร้องขอไปยังสำนักข่าวเพื่อพิจารณาให้ไม่เปิดเผยชื่อตนในการนำเสนอข่าว

กรณีดังกล่าวมีข้อพิจารณาว่าควรจะต้องดำเนินการตามที่ผู้ร้องเรียนร้องขอหรือไม่ อย่างไร เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียหายอาจส่งผลกระทบต่อผู้เสียหายรวมถึงบุคคลใกล้ชิดผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียหายทำให้ยังประสบภาวะเสียหายทั้งในด้านชื่อเสียงและสภาพจิตใจ อาจกล่าวได้ว่าการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสียหายไม่ว่าจะดีหรือร้ายล้วนทำให้ต้องตกเป็นผู้เสียหายซ้ำสอง ตกเป็นเป้าของสังคมสาธารณะในการถูกวิพากษ์วิจารณ์ ฯลฯ ดังนั้นหากการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสร้างความไม่สบายหรือสร้างความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องและไม่มีความจำเป็นอันใดก็ควรดำเนินการปกปิดไม่เปิดเผยชื่อผู้เสียหายตามที่มีการร้องขอ ⁸⁸

⁸⁷ เทียบคดี Google Spain SL, Google Inc. v. Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), Mario Costeja González ที่เป็นบรรทัดฐานในการรับรองสิทธิที่จะถูกลืม (right to be forgotten) ที่เป็นหน้าที่ผู้ให้บริการค้นหา (search engine) ที่จะทำให้นักค้นหาข้อมูลข่าวดังกล่าวไม่เจอ แต่มีได้นำไปสู่การลบเนื้อหาข่าว ดู Judgment of the Court (Grand Chamber), 13 May 2014

Google Spain SL and Google Inc. v Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) and Mario Costeja González, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62012CJ0131>

⁸⁸ มติชนออนไลน์, เสรีภาพสื่อกับสิทธิของผู้เสียหาย โดย นิธินันท์ ยอแสงรัตน์,

https://www.matichon.co.th/politics/news_200071

F. แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานรัฐ (Government Request)

เมื่อหน่วยงานรัฐหรือองค์กรผู้ถืออำนาจรัฐมีคำขอเข้าถึงข้อมูลสิ่งสำคัญคือต้องพิจารณาว่าหน่วยงานรัฐนั้นมีอำนาจตามกฎหมายหรือไม่ หากหน่วยงานรัฐไม่มีอำนาจตามกฎหมายย่อมไม่จำเป็นต้องดำเนินการปฏิบัติตามคำขอเพื่อให้หน่วยงานรัฐเข้าถึงหรือเปิดเผยข้อมูลเนื่องจากอาจเป็นความผิดตามกฎหมายได้หากให้หน่วยงานรัฐเข้าถึงหรือเปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานรัฐโดยไม่มีหน้าที่ตามกฎหมายหรือประโยชน์อันชอบธรรมอื่น⁸⁹

F1.1 การพิจารณาดำเนินการเมื่อมีคำขอหรือคำสั่งจากหน่วยงานรัฐเพื่อเข้าถึงข้อมูล⁹⁰

- พิจารณาคำขอ/คำสั่ง โดยระบุหน่วยงาน/องค์กรของรัฐ/เจ้าหน้าที่ ผู้ร้องขอ
 - เจ้าหน้าที่และต้นสังกัด
 - วันที่ได้รับคำร้องขอ
 - ข้อมูลที่ต้องการเข้าถึงหรือให้เปิดเผย
- ตรวจสอบอำนาจของผู้ร้องขอว่ามีอำนาจตามกฎหมายหรือไม่และมีข้อยกเว้นอย่างไร
 - เจ้าหน้าที่ไม่มีเอกสารมาแสดง
 - เจ้าหน้าที่มีเอกสารมาแสดง
 - หมายศาล/คำสั่งศาล
 - อื่น ๆ
- พิจารณาความถูกต้องแท้จริงของเอกสาร
 - กรณีหมายศาล/คำสั่งศาล ให้ดำเนินการตามคำขอ
 - กรณีเอกสารอื่น ๆ ให้ตรวจสอบเป็นพิเศษ โดยพิจารณาถึงสถานะของผู้ร้องขอ อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ที่จะเข้าถึงข้อมูล และแหล่งอ้างอิงที่มาของอำนาจ

⁸⁹ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มาตรา 83 และมาตรา 84

⁹⁰ ศูนย์วิจัยกฎหมายและการพัฒนา คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, Thailand Data Protection Guidelines 3.0, D

ตามกฎหมายซึ่งต้องเป็นอำนาจเฉพาะ มิใช่อำนาจสืบสวนสอบสวนเป็นการทั่วไปหรืออำนาจที่บัญญัติไว้กว้าง ๆ ทำนองว่ามีอำนาจหน้าที่อื่นใดเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุลักษณะประสงค์ หากพิจารณาแล้วมีความน่าเชื่อถือและเห็นว่าหน้าที่ตามกฎหมายจริงให้ดำเนินการตามคำขอ

กรณีไม่มีเอกสารหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับเอกสารไม่ดำเนินการตามคำขอ
จนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่าเจ้าหน้าที่มีอำนาจตามกฎหมายจริงหรือมีข้อยกเว้นตามกฎหมายประการอื่น

ดำเนินการ ไม่ดำเนินการ

เก็บบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับคำขอข้อมูลและกระบวนการดำเนินการ/
ไม่ดำเนินการตามคำขอทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ

F1.2 ในการดำเนินกระบวนการเกี่ยวกับคำขอข้อมูลจากหน่วยงานรัฐอาจทำบันทึกโดยใช้แบบฟอร์มต่อไปนี้เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่มีคำขอข้อมูลมีคำยืนยันถึงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานและหน้าที่ตามกฎหมายและเพื่อเป็นหลักฐานเกี่ยวกับคำขอและรายละเอียดการดำเนินการหรือไม่ดำเนินการตามคำขอ

ตัวอย่างแบบฟอร์มการดำเนินการตามคำขอข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ

แบบฟอร์มการดำเนินการตามคำขอข้อมูลจากหน่วยงานรัฐ⁹¹

- แบบฟอร์มคำขอจากหน่วยงานรัฐ (แนบเอกสาร)
- การดำเนินการ
 - ดำเนินการตามคำขอ
 - ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำขอ
- รายละเอียด

⁹¹ ท่านสามารถปรับใช้ข้อความหรือแนวทางในการกำหนดเนื้อหาแบบฟอร์มของการขอข้อมูลจากหน่วยงานรัฐให้เหมาะสมกับช่องทางการร้องเรียนอีกด้วย เช่น การกำหนดให้เป็นเมนูตัวเลือก (drop-down menu) ในกรณีของการส่งเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ เป็นต้น

ภาคผนวก

ประเด็นการรับฟังความคิดเห็น

“(ร่าง) คู่มือมาตรฐานและแนวปฏิบัติสำหรับงานข่าวและสื่อสารมวลชน

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

(Professional Journalism Ethics Toolkit 1.0)”

วันพุธที่ 23 กุมภาพันธ์ 2565 เวลา 14.30 – 17.30 น. และ

วันจันทร์ที่ 11 เมษายน 2565 เวลา 16.00 – 18.00 น.

ประเด็นความเห็นสำคัญ	คำชี้แจงและการแก้ไข
<p>บางอย่างเหตุการณ์เกิดขึ้นจากสถานที่ การถูกบีบบังคับเป็นข่าว เช่น เหตุการณ์ฆ่ากันตายในโรงแรม ผู้จัดการโรงแรมต้องให้สัมภาษณ์ เป็นต้น ไม่ได้เป็นบุคคลสาธารณะแต่เฉพาะการทำงานทำหน้าที่เช่นเจ้าหน้าที่รัฐจะปิดช่องว่างตรงนี้อย่างไร</p>	<p>กรณีนี้ไม่ใช่ช่องว่างของการทำข่าวเพราะบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์ก็จะเป็นบุคคลสาธารณะประเภทบุคคลสาธารณะโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Public Figure: IPF) ซึ่งการรายงานข่าวที่เกี่ยวข้องบุคคลเหล่านี้สามารถกระทำได้โดยมุ่งเน้นไปที่ตัวเนื้อหาข่าวอันเป็นประเด็นสาธารณะมากกว่าตัวบุคคล และหากการเปิดเผยตัวตนอาจทำให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อตัวบุคคลนั้นก็จำเป็นต้องดำเนินการปิดกั้นการปกปิดตัวตนให้เขาด้วย</p>
<p>ต้องใช้มาตรการทางสังคมลงโทษทางจริยธรรมเนื่องจากกว่ากระบวนการจะได้ข้อยุติต้องเข้าองค์คณะที่อาจไม่เข้าใจเรื่องทั้งหมดแต่ใช้ความรู้สึกมากกว่า กระบวนการ Self-regulation จึงอาจจะดีกว่า เช่น กองบรรณาธิการไม่ต้องเข้าองค์คณะ พิจารณาว่าเรื่องนั้น ๆ ผิดหรือไม่ หากผิดก็ดำเนินการ ไม่ผิดก็อธิบายให้เข้าใจ หากไม่พอใจก็ไปใช้กระบวนการทางศาล เสนอโมเดล ให้กองบรรณาธิการตัดสินเลยว่าผิดหรือไม่ผิด ส่วนกรรมการชุดใหม่ทำหน้าที่กลั่นกรองเมื่อผู้ร้องเรียนไม่พอใจ เปรียบเหมือนการอุทธรณ์ โดยทั้งหมดอย่าไปวางกระบวนการเยอะเป็นขั้นเป็นตอนเพราะไม่ใช่กระบวนการทางศาล</p>	<p>แนวทางตรงกัน ตามแนวปฏิบัติให้ทำเป็นเรื่องของกองบรรณาธิการทำ (Responsible body) ตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น โดยแนวปฏิบัติจะยังไม่ได้ระบุ Responsible body แต่เป็นกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนว่ารับแล้วจะส่งต่อไปยังผู้รับผิดชอบให้ถูกคนอย่างไร</p>

ประเด็นความเห็นสำคัญ	คำชี้แจงและการแก้ไข
เป็นกระบวนการทางสังคม สภาบงคับทางจริยธรรมยังไม่ชัดเจน เป็นเรื่องความตระหนักรู้	
กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีผลกระทบการทำงานกองบรรณาธิการ ทำให้ถ้ามีอะไรไม่แน่ใจหรือมีความเสี่ยงทั้งที่มีคุณค่าข่าวก็จะ play save ระมัดระวังในการนำเสนอไว้ก่อนเพราะถูกตัดสินว่าผิด ช่วยเติมกระบวนการในการตรวจสอบ Ombudsman ในกองบรรณาธิการ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนมาตัดสินผิดถูก ขึ้นต้นเลย ไม่ต้องรอระยะเวลาไปวินิจฉัยโดยกลุ่มคนคณะใหญ่	กระบวนการเรื่องร้องเรียนเป็นคนละขั้นตอน กระบวนการเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรการแก้ไข (corrective measures) ส่วนกระบวนการของกองบรรณาธิการจะเป็นมาตรการป้องกัน preventive measures) และมาตรการขณะดำเนินงาน (measures during production process) ซึ่งจำเป็นต้องมีทั้ง 3 ระยะ
News record ต้องพยายามให้ software มีน้อยที่สุด ลักษณะงานของสื่อมวลชนเป็นงานร้อนนาที่ต่อนาที ทางปฏิบัติทำได้ยาก มีการถกเถียงภายในเพื่อจัดการประเด็นความเสี่ยง แบบฟอร์มสั้นที่สุด มีชื่อคน ชื่อเรื่อง บันทึกตอนแรกไม่ได้ ต้องบันทึกภายหลัง	ยังเป็นงานที่ต้องทำด้วยความรวดเร็ว software และระบบอัตโนมัติอาจตอบโต้ได้มากกว่า ส่วนจะมีหัวข้อและความละเอียดในการบันทึกมากน้อยแค่ไหนควรจะพิจารณาจากความพร้อมขององค์กร ความเสี่ยงของกรณีละเมิด ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน และต้นทุนในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามการบันทึก News record อาจทำภายหลังได้โดยมีฝ่ายที่เข้ามาดำเนินการให้ต่างหากจากนักข่าว หรืออาจพิจารณาทำเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องก็ได้
ในการประชุมกองบรรณาธิการจะไม่ได้มีการบันทึก รายละเอียดลายลักษณ์อักษรแบบงานทั่วไป การทำงานข่าวเป็นกึ่ง ๆ informal บันทึกแค่คร่าว ๆ หัวข้อข่าว การถกเถียงให้คำแนะนำข้อเพิ่มเติม ข้อต้องระมัดระวังเรื่องจริยธรรม ซึ่งในทางปฏิบัติจะมีการถกเถียงกันตลอดเวลาแทบ 24 ชั่วโมง	Guidelines นี้ เสนอเพียงหัวข้อการบันทึก News record ที่สำคัญเท่านั้น จะเห็นได้ว่าไม่ได้ให้บันทึกประเด็นข่าวแต่อย่างใด เป็นเพียงประเด็นการจัดการความเสี่ยงเท่านั้น ส่วนจะมีหัวข้อและความละเอียดในการบันทึกมากน้อยแค่ไหนควรจะพิจารณาจากความพร้อมขององค์กร ความเสี่ยงของกรณีละเมิด ความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงาน และต้นทุนในการดำเนินการ
การจัดการความเสี่ยง (Risk Management) ควรออกแบบข้อต่อกระบวนการทำเพื่อไปสู่เป้าหมาย ทำอย่างไรให้คนปฏิบัติงานไม่ต้องยุ่งยากกับกระบวนการ เช่น มีหลักในการพิจารณาว่ากรณีใดต้องมีการประชุมพิเศษ กรณีใดต้องระมัดระวังมาก ตัวอย่าง ขาวนี้ต้อง	Guidelines นี้ ได้รับฟังความเห็นและคำนึงถึงประเด็นนี้เป็นอย่างมากที่สุด จึงไม่ต้องมีการจะสร้างความยุ่งยากแต่อย่างใด ข้อกังวลอยู่ที่ว่านักข่าวไม่เคยทำมาก่อนอาจทำให้มองว่าเป็นภาระและเข้าใจไปว่าไม่มีความจำเป็น

ประเด็นความเห็นสำคัญ	คำชี้แจงและการแก้ไข
<p>ไม่ให้เห็นหน้าเด็ก ขาวนี้ต้องไม่ให้เห็นบ้านเลขที่ เอาจุดนี้ขึ้นมาเป็นความเสี่ยง</p>	
<p>หากมาตรา 4 ของ พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล อ้างถึง มาตรฐานจริยธรรมสื่อมวลชน คำถามคือ ใคร จะเป็นผู้กำหนด ว่าแบบไหน อย่างไร ที่เป็นมาตรฐานจริยธรรมวิชาชีพสื่อมวลชน ที่ถามเพราะขณะที่มีความพยายามให้มีกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โยงถึงการฟอร์มร่างมาตรฐานจริยธรรม กลับมีสื่อ จำนวนหนึ่งคัดค้าน ไม่ต้องการให้ออกมาเป็นกฎหมาย และเมื่อเกิดเหตุถึงขั้นศาล ศาลจะเอามาตรฐาน จริยธรรมวิชาชีพสื่อมวลชนจากที่ไหนมาใช้ประกอบการ วินิจฉัย</p>	<p>มาตรการทางกฎหมายบางอย่างอาจแตกต่างกับ จริยธรรมสื่อ ศาลจะไปดูมาตรฐานจริยธรรมที่สื่อมี อยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นจริยธรรมองค์กรวิชาชีพสื่อหรือ การวินิจฉัยกันเองของสื่อ แนวทางปฏิบัติที่มีอยู่ของ สื่อซึ่งคนทั่วไปหรือคนในวงการเดียวกันยอมรับ เชื่อถือ ดังนั้นการบังคับก็จะสามารถช่วยแก้ปัญหา เมื่อเกิดปัญหาหรือและช่วยให้มีแนวทางที่สอดคล้อง กัน ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับการอ้างอิงมาตรฐาน วิชาชีพอื่นๆ หรือทางปฏิบัติโดยทั่วไปเพื่อ ประกอบการพิจารณาตัดสินคดีทางวิชาชีพ</p>
<p>มาตรฐานทางจริยธรรม ของทุกอาชีพ วิชาชีพ ควรมี สภาพบังคับที่ชัดเจน และมีคณะกรรมการ หรือองค์กร วินิจฉัยชี้ขาด</p>	<p>สภาพความเป็นจริงสภาพบังคับของมาตรฐานทาง จริยธรรมนั้นไม่เทียบเท่ากับกฎหมาย กฎหมายที่กำกับ จะไม่สามารถกำหนดรายละเอียดเท่ากับขององค์กร วิชาชีพเพราะรายละเอียดที่ยิบย่อย และต้องการ ความยืดหยุ่น การปรับให้เข้ากับยุคสมัย เรียกได้ว่า เป็น soft law ซึ่งประสิทธิภาพของกฎเกณฑ์เช่นนี้ จะเป็นไปตามลักษณะความสมัครใจที่คนในวิชาชีพ เห็นประโยชน์ร่วมกัน เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ จึง อาจไม่จำเป็นต้องมีสภาพบังคับที่เคร่งครัดชัดเจน เท่ากับกฎหมายแบบ hard law</p>
<p>ในโลกสื่อสารผ่านโซเชียล คงจำแนกยาก ระหว่างบุคคล สาธารณะทั่วไป กับบุคคลสาธารณะที่มีชื่อเสียง หรือ บุคคลสาธารณะที่ไม่ตั้งใจจะเป็นเพราะบ่อยครั้งบุคคล ทั่วไปถูกทำให้กลายเป็นบุคคลสาธารณะโดยสื่อ และบุคคลสาธารณะที่ไม่ได้ตั้งใจจะเป็น พอเป็นแล้ว หลายคนกลับมีความตั้งใจโดยตัวเองให้เป็นบุคคล สาธารณะยกตัวอย่างกรณี "ลุงพล" หรือกรณี Influencer ที่พยายามมีบทบาทในทุกเรื่อง</p>	<p>แยกตามฟังก์ชันของบุคคลนั้น ๆ ส่วนที่สื่อจะเข้าไป ทำจะเป็นเรื่องสาธารณะแต่หากเป็นบุคคล สาธารณะบางประเภทเรื่องส่วนตัวก็อาจมีส่วน เกี่ยวข้องกับสาธารณะ จะใส่ตัวอย่าง case law ใน Guidelines เพื่อช่วยให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น</p>
<p>ขอให้ทบทวนความหมายของคำว่า Public Figure ใหม่ ในทางที่สะท้อนถึงแนวทางปฏิบัติจริง คำพิพากษาศาล</p>	<p>ปรับปรุงแล้วตามความเห็นโดยเพิ่มตัวอย่าง คำพิพากษานิติกร และเพิ่มอ้างอิง TPBS Way เล่ม 1</p>

ประเด็นความเห็นสำคัญ	คำชี้แจงและการแก้ไข
<p>ปฏิภาณวิวินิจฉัย Public Figures อาจดูประกอบ คำอธิบายที่เกี่ยวข้องใน TPBS Way เล่ม 1</p>	
<p>หน่วยงานรัฐอีกหน่วยงานหนึ่งที่สำคัญคือ ศาล ไม่ว่าจะ เป็นตำรวจ อัยการจนถึงศาลที่ฟ้องบรรณาธิการ ใน ข้อหาหมิ่นประมาท โดยปกติจะไม่เปิดเผยว่าสื่อคนนั้น คือใคร</p>	<p>กรณีหน่วยงานที่มีหน้าที่ตามกฎหมายมีคำสั่งหรือมี หมายเรียก นักข่าวก็ต้องดำเนินการตามกฎหมาย ซึ่งถ้าได้มีการดำเนินการตาม Guidelines นี้ ก็จะช่วยให้ชี้แจงและดำเนินการตามคำสั่งหรือ หมายเรียกนั้นได้ด้วยความเรียบร้อย</p>
<p>มีหลักไม่กี่หลักที่ช่วยให้สื่อรอดในชั้นศาล เช่น หลักการทำหน้าที่อย่างเป็นกลาง ไม่เอนเอียงเข้าข้างฝ่าย หนึ่งฝ่ายใดเพื่อให้ร้ายอีกฝ่าย หลักความเสมอภาคและสมดุลของแหล่งข่าว หลักการตรวจสอบยืนยันความถูกต้องก่อนนำเสนอ ทั้งหมดนี้ถ้ายืนยันกับศาลได้ว่าได้ทำหน้าที่ของ สื่อมวลชนโดยครบถ้วน บนหลักความรับผิดชอบข้างต้น ศาลก็วินิจฉัยได้ไม่ยากว่า เป็นการรายงานข่าวตาม หน้าที่สื่อมวลชนโดยยึดหลักจริยธรรมวิชาชีพแล้ว</p>	<p>หลักการดังกล่าวนี้มีอยู่อย่างชัดเจนสำหรับนักข่าว Guidelines นี้ พยายามเสนอเครื่องมือที่ทำให้ สามารถอธิบายและตรวจสอบได้อย่างเป็นรูปธรรม ถึงการดำเนินการตามหลักการนั้น</p>
<p>อาจจะใช้กับนักข่าวใหม่ หรือ retrain นักข่าวเก่า แต่ถ้าคล่องแล้วก็ไม่ต้อง แบบนี้พอรับได้</p>	<p>สามารถปรับใช้ได้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นของแต่ละ องค์กร</p>