

สรุปผลการพิจารณาของ กสทช. ต่อ (ร่าง) ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. (ร่างระเบียบ กสทช.๑)
ตามสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ ระหว่างวันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ประเด็นรับฟังความคิดเห็น

๑. ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.....หน้า ที่ ๒
ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
๒. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติหน้า ที่ ๙
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕
๓. ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น.....หน้า ที่ ๒๐
๔. ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี).....หน้า ที่ ๒๔

ประเด็นที่ ๑ ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
<p>คุณชานน สุรเชษฐคมสัน บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด</p>	<p>ระเบียบเดิมมีความเหมาะสมในการรับเรื่องการไกล่เกลี่ย จากทั้งผู้บริโภค (ผู้ร้องเรียน) และผู้ให้บริการอยู่แล้ว ให้มีระเบียบเป็นกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม เป็นแนวทางไว้ ในการกำกับไม่เห็นสมควรให้ยกเลิกประกาศเดิม</p>	<p>- กระบวนการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน ตามระเบียบ กสทช. ดังกล่าวมีการดำเนินการหลายขั้นตอน ประกอบด้วย การประสานงาน ระหว่างคู่กรณีเพื่อกำหนดวันและเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย การประสานงานกับสำนักงาน กสทช. ภาค/เขต เพื่อเตรียมสถานที่และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่าน ระบบออนไลน์กรณีผู้ร้องเรียนไม่สะดวกที่จะเดินทางมายัง สำนักงาน กสทช. ณ กรุงเทพฯ ซึ่งจะทำให้มีขั้นตอนและระยะเวลา ในการดำเนินการมากกว่าที่ผู้รับใบอนุญาตใช้วิธีการติดต่อและ ประสานงานกับผู้ร้องเรียนโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งพบว่าสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้อง เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ</p>
<p>คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน</p>	<p>มีความเหมาะสมแต่เห็นควรมีการไกล่เกลี่ยขั้นตอน ของผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียน</p>	<p>- สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณานำประเด็นการรวมขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม</p>
<p>บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p>	<p>บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า ระเบียบคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นั้น มีความเหมาะสมแล้ว โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริง จากผู้รับใบอนุญาตผ่านผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางซึ่งสร้างความ เชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนว่าข้อมูลที่จะได้รับเป็น ข้อมูลจริงและได้รับความเป็นธรรมจากการเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือข้อเสนอในการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาต กรณีจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียนและทำให้ข้อร้องเรียน ที่มีข้อยุ่งยากสามารถยุติได้ง่ายกว่ากระบวนการปกติ</p>	<p>- สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณานำประเด็นการรวมขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม</p>
<p>คุณพรกมล ทิรขุทธิ บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด</p>	<p>เหมาะสม มีลำดับและข้อกำหนดที่ชัดเจน</p>	<p>- สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณานำประเด็นการรวมขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม</p>

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
<p>นายกิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชาญกิจ บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p>	<p>ระเบียบดังกล่าวไม่มีความเหมาะสม เนื่องจาก มีระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินงานมากเกินไปและเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการโทรคมนาคม</p>	-
<p>บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด</p>	<p>เห็นว่าการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถใช้แก้ปัญหาข้อพิพาทได้เพียงส่วนน้อย</p>	-
<p>นางสมศรี วิมลจันทร์ เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)</p>	<p>ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความไม่เหมาะสม เพราะมีหลากหลายขั้นตอนในการดำเนินการและมีระยะเวลาอันยาวนานด้วย</p>	-
<p>นางสาวณัฐกัญญา อภิรักษ์สันติกุล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p>เห็นว่า กระบวนการระงับข้อพิพาทตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาการดำเนินการมาก ระเบียบดังกล่าวจึงอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ หากมีการยกเลิกระเบียบดังกล่าวก็ไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียน ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการ</p>	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙	
คุณธัญญา รอดไว บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีดอินเทอร์เน็ต	ไม่สะดวกต่อแนวทางในการปฏิบัติจริง และในบางกรณีทำให้เกิดความล่าช้า	-
นายศรัณย์ ฝิโลประการ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด	เมื่อพิจารณากับสถานการณ์ในปัจจุบันอาจมีความไม่เหมาะสม เนื่องจากก่อนที่ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้มีการเจรจากันแล้ว ในเบื้องต้น แต่เมื่อไม่สามารถยุติข้อพิพาทได้ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งในทางปฏิบัติ ผู้รับใบอนุญาตจะเน้นยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจากับผู้ร้องเรียนเองโดยตรง และแจ้งความคืบหน้ากลับไปยังสำนักงาน กสทช. ในรูปแบบของหนังสือชี้แจง และ/หรือ บางกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความประสงค์จะเข้าไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบดังกล่าวก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้	-
นางสาวชัชชัชชาภัก ไฟโรจน์กิจถาวร/ภาคประชาชน	ไม่เหมาะสม เพราะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มักไม่ยินยอมเข้าร่วมไกล่เกลี่ย	-
นายวิศิษฐ์ มงคลโสฬศ บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	เห็นด้วย มีความไม่เหมาะสม เนื่องจากมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาดำเนินการนาน ไม่สะดวกกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอีกทั้งในปัจจุบันมีช่องทางให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงและผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	-
คุณวิรัตน์ แสนภู ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสกลนคร	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ	-
นางวาริรัตน์ เขียวขำ เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	ไม่เหมาะสม	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
นางสายหยุด วัสส์น ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิจิตร	ไม่เหมาะสม ชับซ้อน	-
นางสมศรี เจริญปรุ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครราชสีมา	ไม่เหมาะสม	-
นางยุพิน ศรีสุริยจันทร์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนยุ่งยาก ชับซ้อน	-
พ.อ.รัญญูวัชร สืบพันธ์โกย ประธานชมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)	ไม่เหมาะสม	-
นายพิพัฒน์ เลิศวิสัย ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก	ไม่เหมาะสม	-
คุณเทวา อาระห์ง ภาคประชาชน	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบการไกล่เกลี่ยเพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก	-
นายอุดมทรัพย์ ชิวโอสถ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอุบลราชธานี	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนยุ่งยาก และผู้รับบริการทั่วไปยากแก่การเข้าถึง	-
นายด่านชัย ด่านธนะทรัพย์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดน่าน	ไม่เหมาะสม	-
นายสมบัติ โพธิกล้า ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดอุดรดิตถ์	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนเยอะ	-
นายพรชัย จิตศรีณยุกุล ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิษณุโลก	ไม่เหมาะสม	-
นางละออศรี บุญเต็ม เครือข่าย กสทช.จังหวัดมุกดาหาร	ไม่เหมาะสม	-
นายสมควร สุทินต์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครพนม	ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
นายไพศาล สุขใจ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดตาก	ไม่เหมาะสม มีความซับซ้อนขั้นตอนเยอะ	-
นายเสนอ โกชัยวัฒน์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครศรีธรรมราช	ไม่เหมาะสม มีความยุ่งยาก	-
คุณทองฤทธิ์ พันระไชย เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดร้อยเอ็ด	ไม่เหมาะสม ซับซ้อน	-
นายไพโรจน์ วิมลจิตสะอาด เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครสวรรค์	ไม่เหมาะสม	-
นายเรวัต รุ่งเรือง ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพัทลุง	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ	-
นายอุษณีย์ บุญมา ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเลย	ไม่เหมาะสม	-
นายชัยณรงค์ ไชยจิตต์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ ยุ่งยาก	-
คุณกรวรรณ ไกรวิลาศ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดชุมพร	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนเยอะ ซับซ้อน	-
นายนิพนธ์ คำแถม ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเพชรบุรี	ไม่เหมาะสม มีความยุ่งยาก	-
นายสำเร็จ ศรีอุไร เครือข่าย กสทช. จังหวัดยโสธร	ไม่เหมาะสม มีกระบวนการยุ่งยาก	-
คุณกิ่งแก้ว สว่างไสว ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดหนองคาย	ไม่เหมาะสม	-
นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล	ไม่เหมาะสม	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
นางกุหลาบ มุลศรี ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอำนาจเจริญ	ไม่เหมาะสม ชับซ้อน ยุ่งยาก	-
คุณกัญวิภา ปิงวัง ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดลำปาง	ไม่เหมาะสม	-
นางสาวปาริฉัตร อมรดิษฐ์ เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมหาสารคาม	ไม่เหมาะสม	-
นายพูนศักดิ์ บุญพอ เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดศรีสะเกษ	ไม่เหมาะสม ชับซ้อนและขั้นตอนเยาะ	-
คุณธิดารัตน์ เพชรรัตน์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดระนอง	ไม่เหมาะสม	-
คุณจิตศิริ ทรัพย์ศิริ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอ่างทอง	ไม่เหมาะสม	-
นายบุญเจือ ประดิษฐ์ผล เครือข่าย กสทช. จังหวัดพังงา	ไม่เหมาะสม	-
นายเสริมพงษ์ ลิบลับ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	ไม่เหมาะสม ชับซ้อน	-
นายดำรงศักดิ์ หนูสังข์ เครือข่าย กสทช. จังหวัดกระบี่	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนยุ่งยาก	-
นายสุรพงษ์ ศักดิ์ดี ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดขอนแก่น	ไม่เหมาะสม	-
นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ	- ในการดำเนินการตามระเบียบดังกล่าวมีกระบวนการ และขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้ ระยะเวลาและต้องเห็นด้วยทั้ง ๒ ฝ่ายที่จะเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจึงไม่มีความคล่องตัวและ เป็นภาระต่อทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน ประกอบกับ	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	<p>ปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตสามารถเจรจาแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนได้โดยตรงซึ่งเป็นการลดภาระในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว</p> <p>- ปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตอย่างเคร่งครัด รวมถึงการจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในการดำเนินงานผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น จึงเห็นว่าการดำเนินการตามประกาศ กสทช. ดังกล่าว สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย</p>	

ประเด็นที่ ๒ ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
<p>คุณชานน สุรเชษฐภคิน บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด</p>	<p>ระเบียบเดิมมีความเหมาะสมในการรับเรื่องการไกล่เกลี่ยจากทั้งผู้บริโภค (ผู้ร้องเรียน) และผู้ให้บริการอยู่แล้วให้มีระเบียบเป็นกฎหมายที่ต้องปฏิบัติตาม เป็นแนวทางไว้ในการกำกับ ไม่เห็นสมควรให้ยกเลิกประกาศเดิม</p>	<p>- การดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบ กสทช. ดังกล่าว มีการดำเนินการหลายขั้นตอน ประกอบด้วย การประสานงานระหว่างคู่กรณีเพื่อกำหนดวันและเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยการประสานงานกับสำนักงาน กสทช. ภาค/เขต เพื่อเตรียมสถานที่และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์กรณีผู้ร้องเรียนไม่สะดวกที่จะเดินทางมายังสำนักงาน กสทช. ณ กรุงเทพฯ ซึ่งจะทำให้มีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าที่ผู้รับใบอนุญาตประสานงานกับผู้ร้องเรียนโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งพบว่าสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ อีกทั้ง การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงาน กสทช. จะไม่สามารถจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบ กสทช. ดังกล่าวได้ ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุให้สถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ของผู้รับใบอนุญาตมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน</p>	<p>ไม่เห็นด้วยอยากให้คงไว้โดยมีขั้นตอน ชั้นที่ ๑ ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียนเป็นขั้นตอนที่ ๑ ถ้าสามารถตกลงกันได้ก็เป็นอันยุติ ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ก็ยื่นอุทธรณ์ต่อ กสทช. พิจารณาไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นที่ยุติ</p>	<p>สำนักงาน กสทช. อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการ สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณานำประเด็นการรวมขั้นตอนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้เป็นส่วนหนึ่ง</p>

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
		ของกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม
<p>บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p>	<p>บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า ไม่ควรจะยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และขอเสนอให้ กสทช. พิจารณาทบทวนความเหมาะสมของการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้งหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้</p> <p>- ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ (“ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”) ข้อ ๓๐ ประกอบกับ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ (“ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณา เรื่องร้องเรียน”) มาตรา ๑๖ พิจารณาเห็นว่ากระบวนการ ไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ได้มีโอกาสเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีโอกาส ได้ข้อยุติร่วมกันทั้งสองฝ่ายได้โดยง่ายเป็นการเปิดโอกาส ให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสได้รับทราบปัญหา หรือความต้องการ ที่แท้จริงระหว่างกันและยังเป็นช่องทางสำหรับชี้แจง ข้อมูลเพิ่มเติมของผู้รับใบอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ และทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงที่มีความซับซ้อนผู้ใช้บริการ สามารถนำเสนอข้อเรียกร้องหรือความต้องการเพื่อให้ ผู้ได้รับใบอนุญาตใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยุติ</p>	<p>- การเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ต้องเกิดจากความสมัครใจของคู่กรณี ทั้งสองฝ่าย ดังนั้น หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ที่จะเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สำนักงาน กสทช. จะไม่สามารถ จัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบ กสทช. ดังกล่าวได้ ซึ่งที่ผ่านมาส่วนใหญ่ผู้รับใบอนุญาตแจ้งว่า มีความประสงค์ที่จะเจรจากับผู้ร้องเรียนเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันโดยไม่ขอเข้าสู่ กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของสำนักงาน กสทช. ดังนั้น จึงเป็น สาเหตุที่ทำให้สถิติการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีจำนวน ลดลงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับ ความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคม ของผู้รับใบอนุญาตเนื่องจากผู้รับใบอนุญาตยังมีหน้าที่ในการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙</p>

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	<p>ข้อร้องเรียนทั้งสองฝ่ายโดยได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทจะเป็นการปิดกั้นกระบวนการที่จะช่วยให้ทั้งผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตสามารถแก้ไขปัญหาลักษณะเกี่ยวกับการให้บริการและยุติข้อร้องเรียนได้</p> <p>- ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ จะเป็นการตัดช่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตได้มีโอกาสแสดงเจตนาที่จะแก้ไขปัญหาลักษณะดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนด้วยความจริงใจต่อหน้าซึ่งเกิดผลดีกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่อาจมีอุปสรรค รวมทั้งการไกล่เกลี่ยยังเป็นการช่วยหาแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายยุติข้อร้องเรียน โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน</p> <p>- ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทข้อ ๔๕ และข้อ ๔๖ ประกอบกับร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ ๔ พิจารณาเห็นว่า ความพึงพอใจในการยุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทำให้ข้อเสนอในการเจรจายุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การรักษาข้อมูลความลับตามกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ จึงส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตตัดสินใจพิจารณาข้อเสนอที่ต่างกันได้ง่ายยิ่งขึ้นเนื่องจากผู้รับใบอนุญาตที่มีจุดมุ่งหมายในการยุติข้อร้องเรียนอยู่แล้ว การรักษาความลับในกระบวนการไกล่เกลี่ยจะเป็นส่วนช่วยไม่ให้เกิดการเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้</p>	

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	<p>กระบวนการรักษาความลับนี้ จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการได้รับการตอบรับหรือแก้ไขแบบรายกรณีตามที่ผู้ร้องเรียนแต่ละรายประสงค์ หากขาดกระบวนการส่วนนี้ไปอาจจะเกิดข้อจำกัดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของประกาศกระบวนการไกล่เกลี่ยและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม</p> <p>- ตามร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ ๒ พิจารณาเห็นว่าปัจจุบันมีการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การกำหนดให้มีการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ในวันถัดจากประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาที่ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเจรจาและแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ จึงขอเสนอให้มีการกำหนดบทเฉพาะกาลเพิ่มเติม โดยกำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่คู่กรณีประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ก่อนวันที่ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยังคงสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการ</p> <p>- ในระหว่างกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาล ทั้งนี้ เพื่อลดข้อขัดแย้งและจำนวนคดีที่จะไปสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล การไกล่เกลี่ยตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วย</p>	

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	การยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นอีกทางหนึ่งสำหรับผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตอาจใช้สิทธิเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อยุติข้อร้องเรียนได้	
นายกิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชาญกิจ บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยกับการยกเลิกนี้	-
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ เนื่องจากมีช่องทางระงับเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ อยู่แล้ว รวมทั้งมีช่องทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดยผู้รับใบอนุญาตโดยตรง	-
คุณพรกมล ทิรขุทธิ บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโฟเวชั่น จำกัด	เห็นด้วยเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับมากยิ่งขึ้น	-
นางสมศรี วิมลจันทร์ เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)	เห็นด้วยกับการพิจารณาของ กสทช. ที่จะยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ (ตามส่วนที่ ๑ หน้า ๒ วรรค ๒)	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
<p>นางสาวณัฐกัญญา อภิรักษ์สันติกุล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p>ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ ได้บัญญัติให้ “รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็นและยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ โดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นการกระทบแก่ประชาชน” ประกอบกับ ตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้บัญญัติให้ “หน่วยงานของรัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น และยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ โดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นการกระทบแก่ประชาชน” เห็นว่า หากมีการยกเลิกระเบียบดังกล่าว ก็ไม่เป็นการกระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความสะดวก รวดเร็วเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตยังคงหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙</p>	-
<p>คุณธัญญา รอดไว บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีดอินเทอร์เน็ต</p>	เห็นด้วย	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
<p>นายศรีณย์ ฝโลประการ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p>	<p>- ในทางปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนมักจะยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจาตนเองโดยตรงซึ่งวิธีการนี้ทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนจะมีความรู้สึกเป็นอิสระและปราศจากความกดดันใด ๆ สามารถสื่อสารในสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ได้อย่างเปิดเผย รวมทั้งประหยัดเวลาในการนัดหมาย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ร้องเรียน และลดค่าใช้จ่ายของสำนักงานฯ ในการจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้ไกล่เกลี่ยเนื่องจากขั้นตอนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบฯ จะเกิดขึ้นได้จะต้องนัดหมายเป็นทางการระหว่างบุคคล ๓ ฝ่าย แต่หากเป็นการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนกันเองสามารถดำเนินการได้ง่ายกว่า</p> <p>- เป็นการลดขั้นตอนการทำงานของทั้งสำนักงาน กสทช. และผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากในการปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตจะเน้นเจรจากับผู้ร้องเรียนโดยตรง หากไม่มีขั้นตอนดังกล่าวจะเป็นการลดขั้นตอนในการจัดส่งเอกสารของทั้งสำนักงาน กสทช. ในการสอบถามและผู้รับใบอนุญาตในการตอบกลับ อีกทั้งการลดขั้นตอนดังกล่าวนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนแต่อย่างใด</p> <p>- ตามระเบียบฯ ในข้อที่ ๓๙ ได้ระบุว่า การไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกัน แต่ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันอาจมีการสื่อสารผ่านออนไลน์ซึ่งอาจไม่เป็นความลับอีกต่อไป เพราะอาจมีการคัดลอกไฟล์ถอดบทสนทนาต่าง ๆ เป็นต้น</p>	<p>-</p>

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
นางสาวชิษฐ์ชาภัค ไพโรจน์กิจถาวร ภาคประชาชน	เห็นด้วย เพราะกระบวนการใกล้เคียงค่อนข้างยุ่งยาก	-
นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	เห็นด้วย และมีประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ รongรับอยู่	-
คุณวิรัตน์ แสนภู ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสกลนคร	เห็นด้วย	-
นางวาริรัตน์ เขียวขำ เครือข่าย กสทช.จังหวัดมุกดาหาร	เห็นด้วย	-
นางสายหยุด วัสสัน ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดพิจิตร	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก	-
นางสมศรี เจริญปุระ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดนครราชสีมา	เห็นด้วย	-
นางยุพิน ศรีสุริยจันทร์ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดมุกดาหาร	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ	-
พ.อ.รัญญวัวร์ สืบพันธุ์โกย ประธานชมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)	เห็นด้วย	-
นายประสิทธิ์ อนุวรรตน์ ข้าราชการชำนาญการ (กรมสรรพากร)	เห็นด้วย	-
นายพิพัฒน์ เลิศวิสัย ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดนครนายก	เห็นด้วย	-
คุณเทวา อาระหัง ภาคประชาชน	เห็นด้วย	-
นายอุดมทรัพย์ ชิวโอสถ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดอุบลราชธานี	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบใกล้เคียงข้อพิพาทฯ	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
นายด่านชัย ด้านธนะทรัพย์ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดน่าน	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ	-
นายสมบัติ โพธิกล้า ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดอุดรธานี	เห็นด้วยที่จะยกเลิกระเบียบฯ	-
นายพรชัย จิตศรีณยูกุล ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดพิษณุโลก	เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบใกล้เคียงๆ	-
นางละออศรี บุญเต็ม เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบฯ	-
นายสมควร สุทัศน์ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดนครพนม	เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบใกล้เคียงๆ	-
นายไพศาล สุขใจ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดตาก	เห็นด้วย	-
นายเสนอ โกชัยวัฒน์ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดนครศรีธรรมราช	เห็นด้วยที่จะยกเลิกระเบียบฯ	-
คุณกรวรรณ ไกรวิลาศ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดชุมพร	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ	-
นายนิพนธ์ คำแถม ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดเพชรบุรี	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ	-
นายสำเร็จ ศรีอุไร เครือข่าย กสทช. จังหวัดยโสธร	เห็นด้วย	-
คุณกิ่งแก้ว สว่างไสว ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดหนองคาย	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ	-
นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล	เห็นด้วย	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
นายदनัย ท่วมเอื้อ เครือข่าย กสทช. จังหวัดชัยนาท	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก	-
นางกุหลาบ มุลศรี ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดอำนาจเจริญ	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ	-
คุณกัญวิภา ปิงวัง ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดลำปาง	เห็นด้วยกับยกเลิกระเบียบฯ	-
นางสาวปาริฉัตร อมรดิษฐ์ เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมหาสารคาม	เห็นด้วย	-
นายพูนศักดิ์ บุญพอ เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดศรีสะเกษ	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ	-
คุณธิดารัตน์ เพชรรัตน์ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดระนอง	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ	-
คุณจิตศิริ ทรัพย์ศิริ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดอ่างทอง	เห็นด้วย	-
นายบุญเจือ ประดิษฐ์ผล เครือข่าย กสทช. จังหวัดพังงา	เห็นด้วย	-
นายเสริมพงษ์ ลิบลับ ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	เห็นด้วย	-
นายดำรงศักดิ์ หนูสังข์ เครือข่าย กสทช. จังหวัดกระบี่	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบไปกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ	-
นายสุรพงษ์ ศักดิ์ดี ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดขอนแก่น	เห็นด้วย	-
นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ	เห็นด้วย เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินงานทั้ง กสทช. และผู้รับใบอนุญาต โดยเห็นควร ให้มีการแก้ไขข้อ ๑๖ ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการ	-

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้สอดคล้องกันด้วย	

ประเด็นที่ ๓ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	เห็นว่าทำให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- สำนักงาน กสทช. เห็นด้วยกับประเด็นการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับเรื่องสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และมีการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ๗๗ จังหวัด และมีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ
คุณพรกมล ทิรขลุมิติ บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด	เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
นาง สมศรี วิมลจันทร์ เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)	ในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ตามส่วนที่ ๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อ ๒)	- สำนักงาน กสทช. มีระบบที่ให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. https://serviceportal.nbt.go.th
นางสาวณัฐกัญญาณ์ อภิรักษ์สันติกุล สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค	ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้เข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก เช่น การพัฒนาระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องเรียน (Tracking System) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบการรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน	- สำนักงาน กสทช. ดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมีขั้นตอนการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้มีความครบถ้วนก่อนรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนใดมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนสำนักงาน กสทช. จะมีการขอรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน และกรณีเรื่องร้องเรียนใดที่ผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วแต่ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจตามคำชี้แจงไม่ยุติเรื่องร้องเรียน สำนักงาน กสทช. จะมีหนังสือแจ้ง
คุณชานน สุรเชษฐคมสัน บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด	ขอเสนอพิจารณาเพื่อลดกระบวนการพิจารณาและปัญหาซึ่งจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดกระบวนการทาง	

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	เอกสารของภาครัฐอีกด้วยแต่เจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่น อาจต้องปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น	ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งประเด็นที่ต้องการคัดค้านมายังสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ตามประกาศ กสทช. ดังกล่าว
คุณธัญญา รอดไว บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีด อินเทอร์เน็ต	กำหนดกรอบหรือข้อปฏิบัติขั้นต้น เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ทำการใกล้เคียงกับผู้ร้องเรียนด้วยตนเองก่อน ถ้าได้ข้อยุติก็จบสิ้นขั้นตอน แต่หากหาข้อยุติไม่ได้ต้องไปสู่อีกทางเลือกหนึ่งคือการให้ กสทช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเป็นตัวกลาง ในการเจรจาใกล้เคียงในรอบที่ ๒ เพื่อให้ได้ข้อยุติ ของการร้องเรียนนั้น ๆ	
นาย ศรัณย์ ฝิโลประการ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบคัดกรอง ในเบื้องต้น เพื่อลดข้อร้องเรียนที่ต้องนำให้คณะอนุกรรมการ พิจารณา และสอบถามความต้องการของผู้ร้องเรียน รวมถึงควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ร้องเรียน แจ้งเรื่องร้องเรียน และ/หรือคัดค้านเรื่องร้องเรียน โดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นข้อพิพาทเป็นสำคัญ และ ข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนร้องต่อสำนักงาน กสทช. ควรมี เอกสารประกอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เพื่อความถูกต้อง ของข้อมูล	
คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์ ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	การใกล้เคียงข้อร้องเรียนน่าจะยุติที่ขั้นตอนที่ ๑ ระหว่าง ผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียนละเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย	
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด และบริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	บริษัทฯ เสนอให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้กับผู้บริโภคและผู้ได้รับ ใบอนุญาตอย่างทั่วถึง รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้	

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	<p>ประกอบการเข้าร่วมกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน และการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะส่งเสริมให้การร้องเรียนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น</p>	
<p>นางสาวชิษลชาภัค ไพโรจน์กิจถาวร/ภาคประชาชน</p>	<p>หากจะมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม ควรมีกฎบังคับให้ทั้ง ๒ ฝ่ายเข้าร่วม</p>	
<p>นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬส บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด</p>	<p>เห็นด้วย เป็นการพัฒนาระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ ช่องทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย</p>	
<p>พ.อ.รัฐณวัชร สืบพันธุ์โยย ประธานชมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน</p>	
<p>นายพิพัฒน์ เลิศวิสัย ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก</p>	<p>ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน</p>	
<p>คุณเทวา อาระห์/ภาคประชาชน</p>	<p>การที่นำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพจำเป็นต้องกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้มีความชัดเจน เป็นธรรมอย่างแท้จริง</p>	
<p>นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ</p>	<p>- เห็นว่าหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องมีความเป็นธรรมทั้งกับผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคมด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยิ่งขึ้น อย่างไรก็ดี ปัจจุบันผู้ให้บริการทุกรายพยายามรักษามาตรฐานลูกค้าของตนไว้จึงได้มีการเจรจากับผู้ให้บริการโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน จึงเห็นว่าควรให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของผู้ให้บริการแต่ละราย ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p>	

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
	<p>- เห็นควรให้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนกลางของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายสามารถเข้าถึงเรื่องร้องเรียนของตนเองได้อย่างอิสระต่อกันโดยสามารถบันทึกชี้แจงตอบข้อร้องเรียนและแนบเอกสาร/หลักฐานได้เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานเรื่องร้องเรียนและลดขั้นตอนการดำเนินงานทั้ง สำนักงาน กสทช. และผู้รับใบอนุญาต</p>	

ประเด็นที่ ๔ ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี)

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
<p>นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด</p>	<p>ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๑๖ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งกำลังจะยกเลิกจะต้องดำเนินการอย่างไร</p>	<p>- การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่ประสงค์ไกล่เกลี่ยกันต่อมาระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยกเลิก คู่กรณีทั้งสองฝ่ายยังคงสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยกันได้ตามความสมัครใจของคู่กรณีโดยมีต้องผ่านขั้นตอนตามกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบของ กสทช. โดยคู่กรณีทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาตกลงไกล่เกลี่ยกันได้เองเนื่องจากผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙</p>
<p>นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ</p>	<p>เห็นควรให้ กสทช. จัดให้มีระบบฐานข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อตรวจสอบผู้รับใบอนุญาตของเลขหมายนั้น ๆ ก่อนส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงให้กับผู้รับใบอนุญาตที่เป็นเจ้าของเรื่อง/เจ้าของเลขหมาย (ปัจจุบันพบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่ขอให้ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก กสทช. จำนวนมากที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต)</p>	<p>สำนักงาน กสทช. ดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยมีขั้นตอนการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้มีความครบถ้วนก่อนรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนใดมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนสำนักงาน กสทช. จะขอรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียนทุกครั้งก่อนที่สำนักงาน กสทช. จะรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช.</p>

ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	ผลการพิจารณา/แนวทางการดำเนินการ
		เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙