

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

จัดทำโดย

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค

ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

ส่วนเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์การเอาเปรียบผู้บริโภค

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้เป็นเครื่องมือการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนใช้ศึกษาและนำไปปฏิบัติเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสามารถทำได้รวดเร็วขึ้นตามกระบวนการที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำเสนอเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. การใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและอื่นๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะได้นำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ไปศึกษาและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สำหรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

สารบัญ

	หน้า
1. อำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	4-5
2. ใครบ้างเป็น “ผู้บริโภค” ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	5
3. ประเด็นการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์	5-6
4. ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.	6-7
5. เอกสารและข้อมูลประกอบที่ใช้ในการยื่นคำร้องเรียน	7-8
6. กระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.	8-15
7. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
7.1 การดำเนินการส่งคำร้องเรียนทั่วไปให้สำนักที่เกี่ยวข้อง	16-17
7.2 ขั้นตอนการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป	18-39
8. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค	
8.1 ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค	40
8.2 ขั้นตอนการแจ้งผลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ	40-43
ภาคผนวก กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	44-45

1. อำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์

1.1 อำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

กฎหมายได้กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่สำคัญในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนในการใช้ประโยชน์จากคลื่นความถี่ โดยมาตรา 27 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. ต้องดูแลมิให้ประชาชนถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ รวมถึงคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัว เสรีภาพในการสื่อสารและสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงคลื่นความถี่สำหรับกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้การคุ้มครองสิทธิของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 เป็นอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะอนุกรรมการเลขาธิการ กสทช. และพนักงานของสำนักงาน กสทช. ในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่ประชาชนยื่นต่อ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ทั้งนี้ ในส่วนของการป้องกันการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ มิให้มีพฤติกรรมที่เป็นการเอาเปรียบประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาที่มุ่งค้ากำไรเกินควร หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญ โดย กสทช. มีอำนาจสั่งระงับการกระทำที่เข้าลักษณะดังกล่าวได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด อย่างไรก็ดี หากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ผู้ใดได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคตามมาตรา 31 แล้วไม่ปฏิบัติตาม มาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 ได้กำหนดให้ กสทช. มีอำนาจปรับทางปกครองแก่ผู้ประกอบกิจการดังกล่าวได้ไม่เกินห้าล้านบาท และปรับอีกวันละไม่เกินหนึ่งแสนบาท ตลอดเวลาที่ยังมิได้ปฏิบัติตามคำสั่ง นอกจากนี้ การคุ้มครองผู้บริโภคยังครอบคลุมถึงการควบคุมเนื้อหารายการ ตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2551 ที่ห้ามมิให้ออกอากาศรายการซึ่งมีเนื้อหาก่อให้เกิดการล้มล้างการปกครอง กระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ตลอดจนห้ามรายการที่มีลักษณะลามกอนาจาร หรือมีผลกระทบในทางลบต่อจิตใจและสุขภาพของประชาชนอย่างร้ายแรง

1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.)

มาตรา 57 (4) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พ.ศ. 2553 กำหนดให้ สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. ตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด โดยสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (บส.) มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคและสิทธิของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ พัฒนาและเพิ่มความสามารถของผู้บริโภค ส่งเสริมสิทธิ เสรีภาพ และความเสมอภาคของคณพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนและยุติข้อขัดแย้งที่เป็น การเอาเปรียบผู้บริโภค รวมทั้งสนับสนุนการปฏิบัติงานและเป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตลอดจนปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ใครบ้างเป็น “ผู้บริโภค” ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการ ผู้สมัครเป็นสมาชิก หรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเนื่องมาจากการให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์
- ประชาชนทั่วไป หมายถึง บุคคลที่รับชมและรับฟังรายการผ่านบริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์

3. ประเด็นการร้องเรียนในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

- การโฆษณา เช่น โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือโดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญหรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง หรือโฆษณาที่เป็นการเป็นการหลอกลวงโดยอาศัยความเชื่ออย่างงมงายหรือความศรัทธาของบุคคล ซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ด้วยหลักเหตุผลหรือกระบวนการพิสูจน์ที่เป็นที่ยอมรับ
- เนื้อหารายการ เช่น ก่อให้เกิดการลั้มล้างระบอบประชาธิปไตย มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน มีลักษณะลามกอนาจาร มีผลกระทบต่อการให้เกิด ความเสื่อมทรามทางจิตใจหรือสุขภาพประชาชนอย่างร้ายแรง
- การอนุญาตประกอบกิจการ เช่น ออกอากาศโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ประกาศชื่อสถานี คลื่นความถี่ การหารายได้จากการประกอบกิจการ/การทดลองออกอากาศไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- สัญญาการใช้บริการ เช่น กรณีเปลี่ยนแปลงลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพการ ให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาโดยไม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร ก่อนการเปลี่ยนแปลง กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามแพ็คเกจ/รายการส่งเสริมการขายที่สมัคร

ใช้บริการ กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การเรียกเก็บค่าบริการหลักจากยกเลิกสัญญาการใช้บริการ/การเรียกเก็บค่าบริการจากการยกเลิกสัญญาการใช้บริการก่อนครบกำหนด/การเรียกเก็บค่าบริการอุปกรณ์สูญหาย เสียหาย/การเรียกเก็บค่าบริการในช่วงที่ไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ/การเรียกเก็บค่าบริการกรณีขอระงับการใช้บริการชั่วคราว กรณีการคืนเงินค่าบริการหรือเงินอื่นใดล่าช้าเกินกว่า 30 วันหลังจากยกเลิกสัญญาการใช้บริการ

- จอดำ เช่น อุปกรณ์สัญญาณการให้บริการ ไม่สามารถเข้ารหัสบริการได้
- ผังรายการและการหารายได้ เช่น โฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดการออกอากาศไม่เป็นไปตามผังรายการที่ได้อนุญาตจาก กสทช.
- มาตรฐานอุปกรณ์และข้อกำหนดตามเทคนิค เช่น อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์มาตรฐานทางเทคนิคที่ กสทช. กำหนด
- มาตรฐานผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชน เช่น การออกเสียงภาษาไทยไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจนหรือใช้คำผิดความหมาย การแต่งกายผิดหลักประเพณีหรือวัฒนธรรม

4. ช่องทางการยื่นคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช.

ผู้ยื่นคำร้องเรียนสามารถยื่นคำร้องเรียนได้ผ่านช่องทาง ดังนี้

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

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

4.3 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน กสทช. 1200@nbt.go.th

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

4.5 ผ่านช่องทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ “เรียน เลขาธิการ กสทช.”

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

4.7 แจ้งปัญหาผ่านแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ซึ่งเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @TRAFFYFONDUE เพื่อให้มีความรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนและลดค่าใช้จ่าย ในขณะที่เดียวกันก็ช่วยให้หน่วยงานที่รับแจ้งปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาลงมือได้รวดเร็ว โดยมีกระบวนการดังนี้

- ผู้แจ้งปัญหาสามารถเพิ่มเพื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไอดี @Traffyfondue
- หลังจากการเพิ่มเพื่อนในหน้า Line Chat Bot จะมีปุ่มให้เลือก โดยกดที่ปุ่ม “แจ้งเรื่องใหม่” และระบบจะให้ผู้แจ้งปัญหาแชตตำแหน่งเพื่อทราบตำแหน่งที่อยู่
- หลังจากผู้แจ้งปัญหาแชตตำแหน่งที่อยู่เรียบร้อยแล้ว ระบบจะให้เลือกหน่วยงาน โดยกดไปที่ปุ่ม “หน่วยงานอื่น”

- หลังจากกดที่ปุ่ม “หน่วยงานอื่น” ระบบจะให้ค้นหาหน่วยงานต่างๆ โดยให้ค้นหาสำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200) และเลือกปุ่ม “แจ้งที่นี่”
- ระบบจะให้ผู้แจ้งปัญหาสามารถพิมพ์แจ้งปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยหลังจากแจ้งปัญหา ระบบจะให้ผู้แจ้งปัญหาส่งภาพถ่ายหลักฐานเพื่อประกอบการแจ้งปัญหา หลังจากการส่งหลักฐานครบถ้วน ระบบจะส่งเรื่องให้แก่สำนักงาน กสทช. (ศูนย์รับแจ้งปัญหา 1200) เพื่อดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ระบบจะขึ้นสถานะการแจ้งเตือนและรอรับการแจ้งเตือนเมื่อมีความคืบหน้าต่อไป

วิธีการใช้งาน Traffy Fondue



5. เอกสารและข้อมูลประกอบที่ใช้ในการยื่นคำร้องเรียน

- 5.1 ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นคำร้องเรียน
- 5.2 ชื่อของผู้ประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- 5.3 ข้อเท็จจริงหรือการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งพยานเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงหรือการกระทำดังกล่าว ทั้งนี้ กรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ขอให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนส่งหลักฐานเทปบันทึกการออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์เพิ่มเติม อาทิ แผ่นซีดี (ถ้ามี)
- 5.4 คำขอหรือความประสงค์ของผู้ยื่นคำร้องเรียน

5.5 ลายมือชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน ในกรณีที่รับมอบอำนาจให้ดำเนินการยื่นคำร้องเรียนแทนผู้อื่น ให้แนบหนังสือมอบอำนาจให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนพร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ มาด้วย

6. กระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อมีผู้ยื่นคำร้องเรียนผ่านศูนย์ Call Center 1200 ของสำนักงาน กสทช. สำนักบริหารข้อมูลกลาง (บบ.) จะโอนใบงานคำร้องเรียนผ่านระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ บส. ที่เป็นผู้ประสานงาน ภายใน 1 วัน หลังจากมีผู้ยื่นคำร้องเรียน และมีหนังสือนำส่งคำร้องเรียนมายัง อบส. เพื่อพิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

ตัวอย่างใบงานคำร้องเรียน

แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักบริหารข้อมูลกลาง	
เลขที่ใบงาน	ช่องทางการติดต่อ Email
ประเภทเรื่อง	กิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์
ประเภทเรื่องรอง	ร้องเรียน
ผู้ร้องเรียน	บริษัท
ผู้ร้องเรียน	
หมายเลขติดต่อ	
Email	
ที่อยู่ผู้ร้องเรียน	
วันที่เปิดใบงาน	วัน
เวลา	น.
ผู้รับเรื่อง	
วันที่ปรับปรุง	วัน
เวลา	น.
ผู้ปรับปรุง	
ชื่อเรื่อง	ขอให้บริการ
รายละเอียดของเรื่อง	ยกเลิกการใช้บริการแพ็คเกจ พร้อมจัดส่งเจ้าหน้าที่มาดำเนินการจัดเก็บอุปกรณ์
ผู้ร้องใช้บริการ	รหัสลูกค้า (จำนวน 4 จุด) ค่าบริการเดือนละ 817.96.- บาท แพ็คเกจ ของบริษัท โดยเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2568 ผู้ร้องได้ติดต่อบริษัทฯ ผ่าน Call Center เพื่อสอบถามการยกเลิกการใช้บริการแพ็คเกจ เนื่องจากต้องย้ายที่พักอาศัยจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดกระบี่ เจ้าหน้าที่แนะนำให้ยกเลิกที่ศูนย์บริการและนำส่งคืนอุปกรณ์ แต่ผู้ร้องไม่สะดวกและประสงค์ให้บริษัทฯ มาดำเนินการจัดเก็บอุปกรณ์ที่บ้านพักอาศัยให้ จึงขอให้บริการยกเลิกการใช้บริการแพ็คเกจ พร้อมขอให้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาจัดเก็บอุปกรณ์ให้กับผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เลขบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้อง
หมายเหตุ	สถานะเรื่อง : ระหว่างดำเนินการ วันที่สรุปผล : สรุปผลการพิจารณากรณีร้องเรียน โดย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการกระจายเสียงและโทรทัศน์
หมายเหตุ โปรดแจ้งผลการดำเนินการให้สำนักบริหารข้อมูลกลางทราบ เพื่อจะได้รวบรวมรายงานตามลำดับต่อไป	
วันเวลาที่พิมพ์ :	

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อ บส. ได้รับใบงานคำร้องเรียนและหนังสือนำส่งคำร้องเรียนจาก บบ. ตามขั้นตอนที่ 1 แล้ว
งานอำนวยการของ บส. จะนำเสนอหนังสือนำส่งคำร้องเรียนต่อ อบส. เพื่อพิจารณามอบหมายให้ส่วนงานเรื่อง
ร้องเรียนและวิเคราะห์การเอาเปรียบผู้บริโภค (รส.) ดำเนินการต่อไป

ตัวอย่างหนังสือนำส่งคำร้องเรียน

From: 1200 Group To: BCP Complaint , bcp
ขอนำส่งเรื่องร้องเรียนประจำวันที่ [REDACTED]
1:04 PM
เรียน อบส.
สำนักบริหารข้อมูลกลาง ขอนำส่งเรื่องร้องเรียน เลขที่ใบงาน [REDACTED] ขอให้บริษัท [REDACTED]
ยกเลิกพร้อมยกเว้นค่าปรับอุปกรณ์กล่องรับสัญญาณ [REDACTED]
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ
[REDACTED]
(ผู้นำส่งเรื่องร้องเรียน)

จุดสำคัญ
ต้องมีการลงรับในระบบ
สารบรรณให้เรียบร้อย

ศูนย์ Call Center สำนักงาน กสทช.
โทร 1200 (โทรฟรี) E-Mail 1200@nbt.go.th
นโยบายและประกาศด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
<https://nbt.go.th/Special-Page/privacypolicy.aspx>

เรียน..... สรส.
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป
[REDACTED]

ที่ อบบ./17062567 145016
จาก(บส.) 17 มี.ย. 2567 14:50
รับโดย (บส.) เลขรับ 1070
17 มี.ย. 2567 14:50:32

ขั้นตอนที่ 3 เมื่อ รส. ได้รับใบงานคำร้องเรียนที่ อบส. พิจารณามอบหมายให้แล้ว ผู้อำนวยการส่วน จะมอบหมายงานให้แก่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ตรวจสอบข้อมูลจากใบงานคำร้องเรียนในระบบ CRM ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

Username

Password

กรณาล็อกอิน

ชื่อผู้ใช้

รหัสผ่าน

☐ จำฉัน

เข้าสู่ระบบ

EN TH

2017 © Intelligent Business Software Solution (Thailand) Co.,Ltd. All Rights Reserved.

วิธีการใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

- 1) เข้าสู่เว็บไซต์ <https://crm1200.nbt.go.th/nbt/>
- 2) ใส่ Username และ Password ของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อล็อกอินเข้าสู่ระบบ
- 3) เลือกเข้าสู่ระบบ

3.2 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ บส. ในขั้นตอนที่ 1 ที่เป็นผู้ประสานงานการโอน
ใบงานคำร้องเรียนจาก บบ. โอนใบงานคำร้องเรียนให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามที่รับมอบหมายจาก
ผู้อำนวยการส่วน โดยดำเนินการตามลำดับตามภาพดังนี้

ภาพที่ 1 ค้นหาผู้ขอใช้บริการ (ผู้ร้องเรียน)

วิธีการใช้งานตามภาพที่ 1

- 1) หมายเลข 1 ปุ่ม Customer Search เพื่อเข้าสู่ระบบค้นหาผู้ขอใช้บริการ (ผู้ร้องเรียน)
- 2) หมายเลข 2 ช่องใส่ชื่อผู้ยื่นคำร้องเรียน หรือหมายเลข 3 ช่องใส่เลขที่ใบงาน
คำร้องเรียน
- 3) หมายเลข 4 ปุ่มกดค้นหา ในกรณีที่ใส่ข้อมูลตามหมายเลข 3 หรือ 4 แล้ว

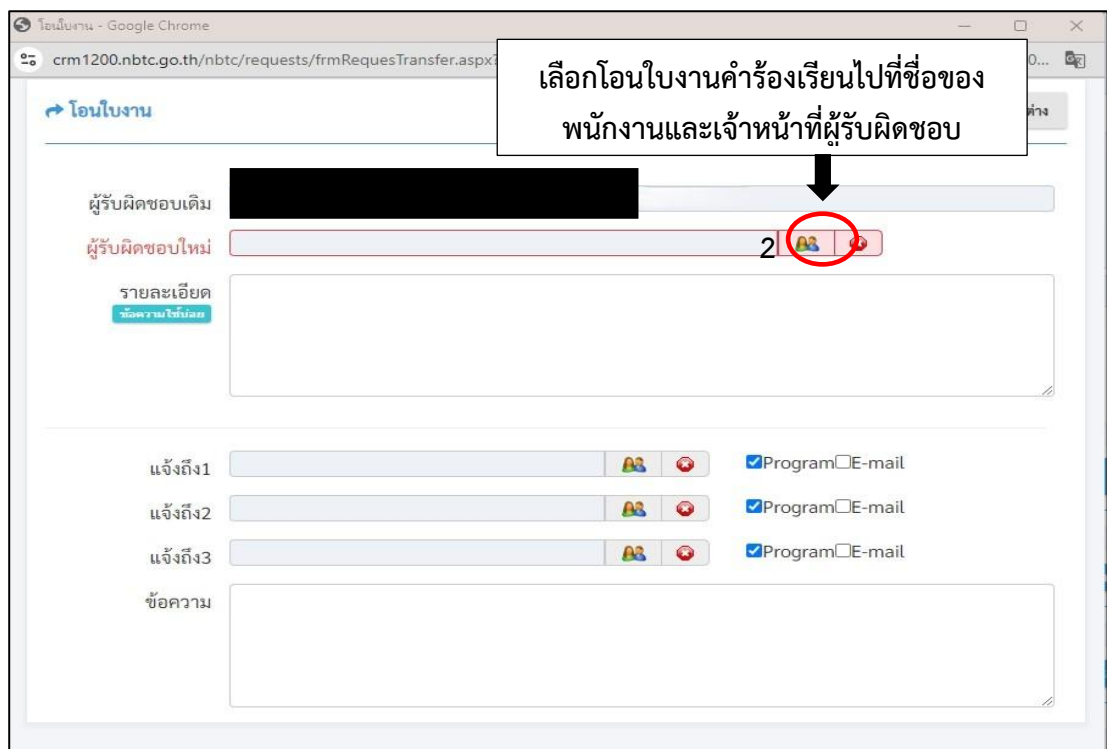
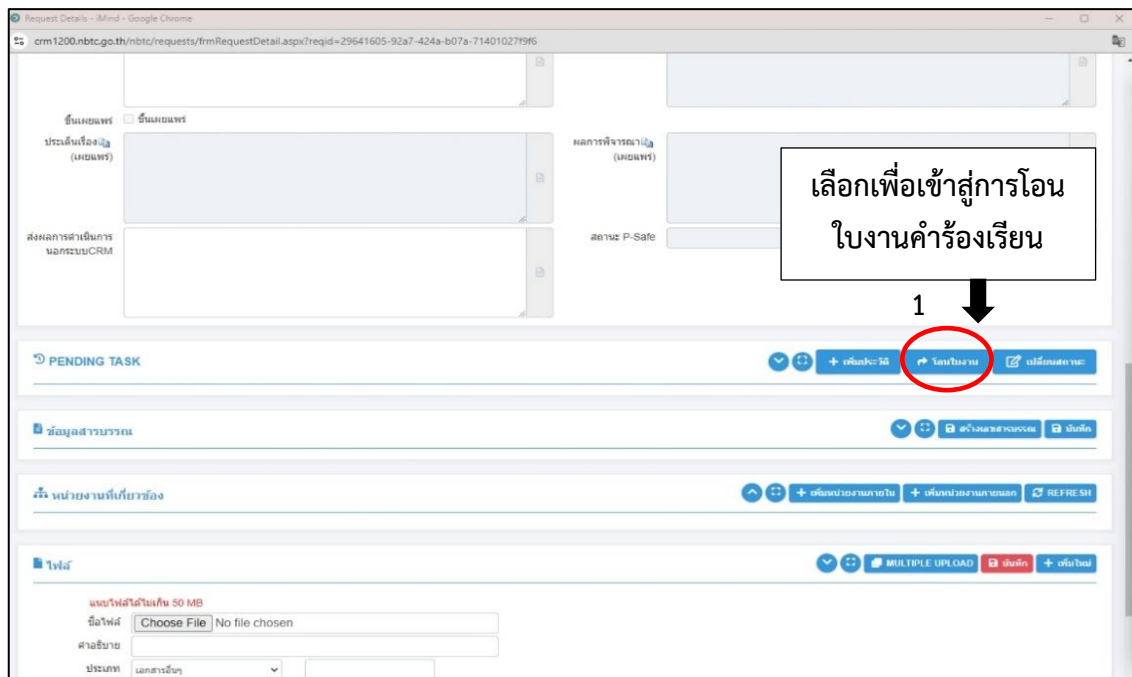
ภาพที่ 2 การเข้าสู่หน้าต่างข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องเรียนจากใบงานคำร้องเรียน

The screenshot shows a web application interface for managing customer requests. The top section is a form for entering customer information, including fields for name, phone number, email, and address. The bottom section is a table of requests. A red circle highlights a row in the table, and a dashed arrow points from a label 'ชื่อ-นามสกุล ผู้ยื่นคำร้องเรียน' to the 'ชื่อ' column of that row.

ใบงาน ร	วันที่ ร	รายละเอียด ร	สถานะ ร	ผู้ดูแล ร	ผู้ติดตาม ร
22-ธ.ย.-2567	11:40	ส่วนกลาง - สอบถาม - บริการข้อมูลอื่นๆ - ติดตามเรื่องร้องเรียน	รอการดำเนินการ		
16-ธ.ย.-2567	13:30	ส่วนกลาง - สอบถาม - บริการข้อมูลอื่นๆ - ติดตามเรื่องร้องเรียน	รอการดำเนินการ		

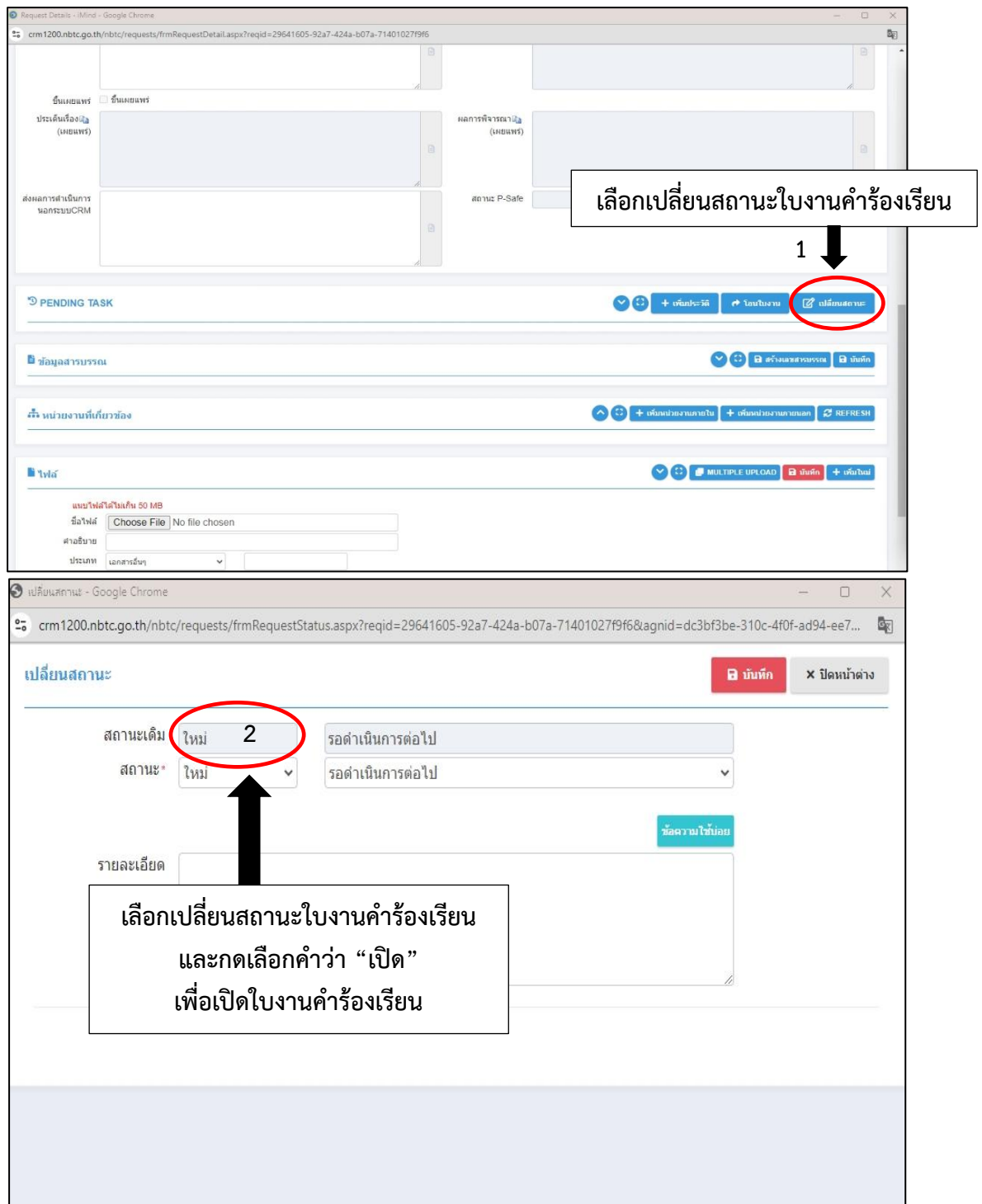
วิธีการใช้งานตามภาพที่ 2 เมื่อเลือกเข้าไปที่หน้าต่างข้อมูลของผู้ยื่นคำร้องเรียนจากใบงานคำร้องเรียนจะเจอรายละเอียดข้อมูลและเรื่องของผู้ยื่นคำร้องเรียนเพื่อเข้าสู่การโอนใบงานคำร้องเรียนต่อไป

ภาพที่ 3 การโอนใบงานคำร้องเรียน



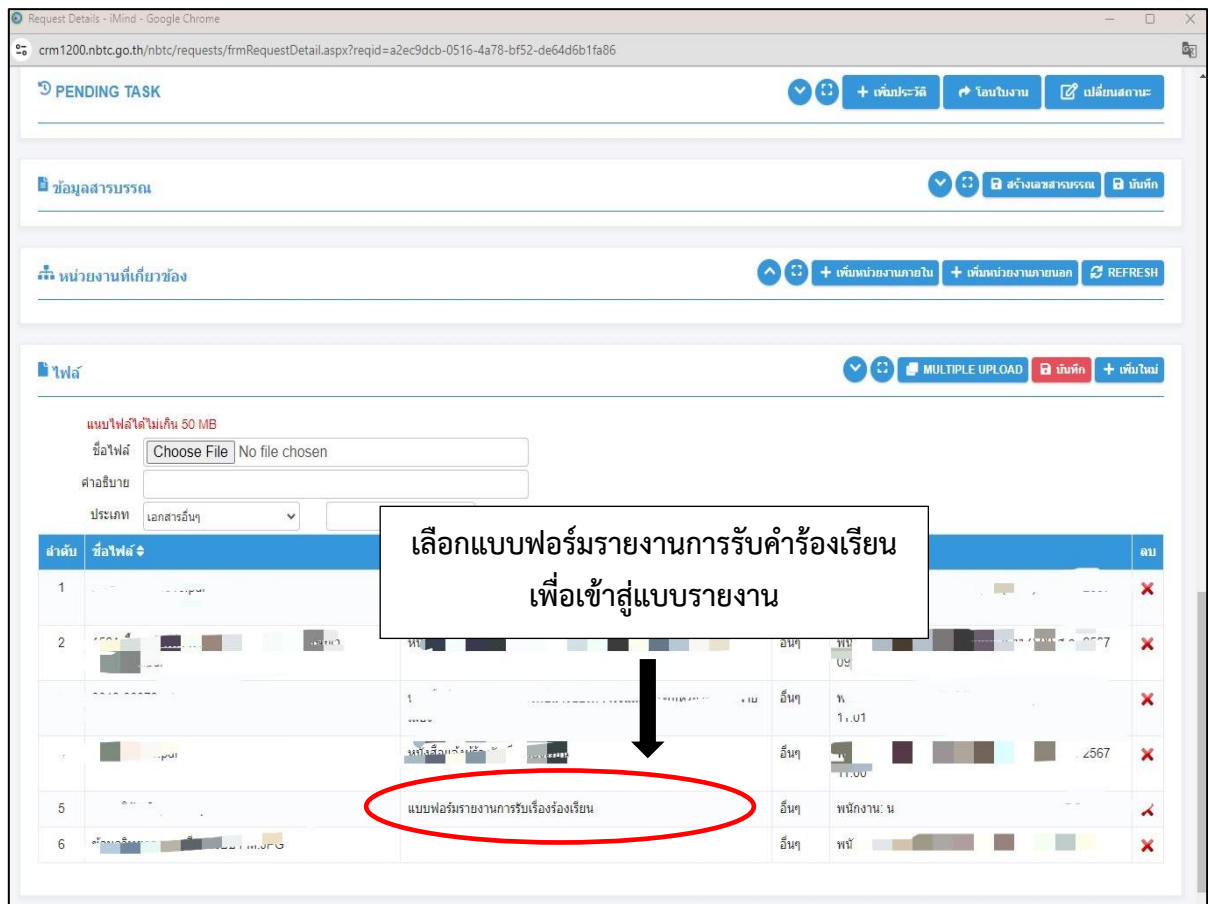
วิธีการใช้งานตามภาพที่ 3 เมื่อเลือกเข้าไปโอนใบงานคำร้องเรียนตามหมายเลข 1 เพื่อเข้าสู่หน้าต่างการโอนใบงานคำร้องเรียนและให้กดตามหมายเลข 2 เพื่อเข้าสู่การเลือกรายชื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานตามใบงานคำร้องเรียน

ภาพที่ 4 การเปลี่ยนสถานะใบงานคำร้องเรียน



วิธีการใช้งานตามภาพที่ 4 เมื่อเลือกเข้าไปที่การเปลี่ยนสถานะใบงานตามหมายเลข 1 เพื่อเข้าสู่หน้าต่างการเปลี่ยนสถานะใบงานคำร้องเรียน และเลือกหมายเลข 2 เพื่อเข้าสู่การเลือกค้นหาเลือก “เปิด” เพื่อเปิดใบงานคำร้องเรียน

ภาพที่ 5 ดาวน์โหลดแบบฟอร์มรายงานการรับคำร้องเรียน



วิธีการใช้งานตามภาพที่ 5 เลือกดาวน์โหลดแบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเข้าสู่หน้าต่างแบบฟอร์มรายงานการรับคำร้องเรียน

7. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

7.1 การดำเนินการส่งคำร้องเรียนทั่วไปให้สำนักที่เกี่ยวข้อง

เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับคำร้องเรียนจาก บบ. แล้ว จะดำเนินการพิจารณาแยกเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 7 ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยหากเป็นคำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้เครือข่ายหรือการโฆษณาอันมีลักษณะเป็นการค้ากำไรเกินควรหรือก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค คำร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้เกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด รวมถึงคำร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานสัญญาและค่าบริการ จะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ บส. แต่หากเรื่องร้องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผส. คส. ขส. ปส. รส. และ สส. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะจัดทำบันทึกส่งใบคำร้องเรียนไปยังสำนักที่เกี่ยวข้อง ภายใน 3 วันทำการ เช่น

(1) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณสมบัติและการประกอบกิจการของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาหารายได้ของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ จะส่งต่อไปยัง สำนัก ปส.

(2) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่เพื่อกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ จะส่งต่อไปยัง สำนัก คส.

(3) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนการรับส่งหรือแพร่สัญญาณเสียงหรือภาพของผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้และเชื่อมต่อโครงข่ายในการประกอบกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะส่งต่อไปยัง สำนัก ขส.

(4) คำร้องเรียนเกี่ยวกับมาตรฐานของเครื่องวิทยุคมนาคมและอุปกรณ์ในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ จะส่งต่อไปยัง สำนัก รส.

(5) คำร้องเรียนเกี่ยวกับเนื้อหารายการ และผังรายการในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่เป็นเท็จ จะส่งต่อไปยัง สำนัก ผส.

(6) คำร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำการอันเป็นการผูกขาดการประกอบกิจการสื่อมวลชนหลายประเภทในกิจการเดียวกันหรือครองสิทธิข้ามสื่อและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการออกอากาศที่ละเมิดสิทธิเสรีภาพ เกียรติยศชื่อเสียง สิทธิในครอบครัวหรือความเป็นอยู่ส่วนตัวของบุคคลที่ได้รับความเสียหาย จะส่งต่อไปยัง สำนัก สส.

กรณีที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของ บส. ได้ตรวจสอบคำร้องเรียนแล้วพบว่าเป็นคำร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากจะดำเนินการจัดทำบันทึกและส่งใบงานคำร้องเรียนให้สำนักที่เกี่ยวข้องแล้ว พนักงานหรือเจ้าหน้าที่จะดำเนินการโอนใบงานคำร้องเรียนไปยังสำนักที่เกี่ยวข้องนั้นในระบบ CRM ตามขั้นตอนดังนี้

เลือกเพื่อเข้าสู่การโอน
ใบงานคำร้องเรียน

เลือกโอนใบงานไปยังสำนักที่เกี่ยวข้อง

7.2 ขั้นตอนการดำเนินการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป

7.2.1 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบและกำหนดให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ) ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์

ตัวอย่างหนังสือขอข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม

ที่ สทช ๒๓๑๒/ [REDACTED]		สำนักงาน กสทช. ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
[REDACTED] กรกฎาคม ๒๕๖๗		
เรื่อง ขอข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม		
เรียน [REDACTED]		
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน ๒. แบบฟอร์มหนังสือมอบอำนาจ		
ตามที่ท่านได้ร้องเรียนทางโทรศัพท์ต่อสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ผ่านศูนย์ Call Center 1200 ของสำนักงาน กสทช. กรณีประสบปัญหาไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณได้ตามปกติ ซึ่งให้บริการโดยบริษัท [REDACTED] (บริษัท) และท่านมีคำขอให้บริษัท แก้ไขให้สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณได้ตามปกติ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบคำร้องเรียนของท่านแล้วพบว่า เป็นกรณีที่ท่านดำเนินการยื่นคำร้องเรียนแทนผู้อื่นโดยยังขาดหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามประกาศดังกล่าว จึงขอให้ท่านกรอกข้อมูลลงในแบบบันทึกการร้องเรียน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. และขอให้ส่งหนังสือมอบอำนาจพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจมาด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒. และจัดส่งให้สำนักกับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สำนักงาน กสทช. เลขที่ ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bcp@nbt.go.th ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้ กรณีที่ท่านไม่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวจะถือว่าท่านไม่ประสงค์จะดำเนินการร้องเรียนต่อไป ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ ขอแสดงความนับถือ [REDACTED] [REDACTED] ผู้อำนวยการสำนักกับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปฏิบัติการแทน เลขาธิการ กสทช. สำนักกับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๗๖๐๐ ต่อ [REDACTED] ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bcp@nbt.go.th		

ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน กรณีรายละเอียดไม่ครบถ้วน
ตามข้อ 14 วรรคท้าย ของประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จ
ในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



ที่ สทช ๒๓๑๒/ [REDACTED]

สำนักงาน กสทช.
๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

[REDACTED] มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

เรียน [REDACTED]

อ้างถึง หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ที่ สทช ๒๓๑๒/ [REDACTED] ลงวันที่ [REDACTED]

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้ขอให้ท่านจัดกรอกคำร้องเรียนตามแบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน พร้อมทั้งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน กรณีประสบปัญหาจากการรับชมรายการ [REDACTED] ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง กรณีที่ท่านไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ถือว่าผู้ยื่นคำร้องเรียน ไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการตามคำร้องเรียนดังกล่าวต่อไป ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน กสทช. ขอเรียนว่า บัดนี้ ได้ล่วงพ้นกำหนดระยะเวลาในการจัดส่งรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อประกอบการรับเรื่องร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์แล้ว แต่ท่านยังมิได้จัดส่งรายละเอียดดังกล่าวมายังสำนักงาน กสทช. จึงเป็นกรณีที่เรื่องร้องเรียนของท่านมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๑๔ วรรคท้ายของประกาศดังกล่าว ซึ่งกำหนดว่า กรณีที่ผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขความบกพร่องของคำร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ประสงค์ที่จะดำเนินการตามคำร้องเรียนดังกล่าวต่อไป ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงไม่สามารถรับคำร้องเรียนของท่านไว้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปได้ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิท่านที่จะยื่นคำขอ หรือคำร้องเรียนใหม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

[REDACTED]

([REDACTED])

ผู้อำนวยการสำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปฏิบัติการแทน
เลขาธิการ กสทช.

สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์
โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๗๖๐๐ ต่อ [REDACTED]
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bcp@nbtc.go.th

7.2.2 กรณีคำร้องเรียนมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง

พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ต่อไป โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

(1) ประสานผู้รับใบอนุญาต (ผู้ให้บริการ) เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง – 2 วัน กรณีผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาดังกล่าวและผู้ยื่นคำร้องเรียนยินยิตติเรื่องร้องเรียน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะบันทึกหลักฐานข้อมูลโดยไม่เข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน (สิ้นสุดกระบวนการ) โดยดำเนินการในระบบ CRM ดังนี้

เลือกเพิ่มประวัติ

1

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย	ประเภท	ผู้บันทึก	ลบ
1			อื่นๆ	10:26	X
2			อื่นๆ	10:26	X
			อื่นๆ	10:26	X
			อื่นๆ	10:26	X
5		แบบฟอร์มรายงานการร้องเรียน	อื่นๆ	พนักงาน: น	X
6			อื่นๆ	พนักงาน: น	X

ประวัติการดำเนินการ

Task

ผู้ติดต่อ

นัดติดต่อ

ติดต่อโดย

อารมณ์

รายละเอียด

2

บันทึก

3

กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขของ
ผู้ให้บริการและประเด็นการยุติเรื่องร้องเรียน

Request Details

crm1200.nbt.go.th/nbtcr/requests/frnRequestDetail.aspx?reqid=29641605-92a7-424a-b07a-71401027916

เลขที่ 240905542

SEND SMS

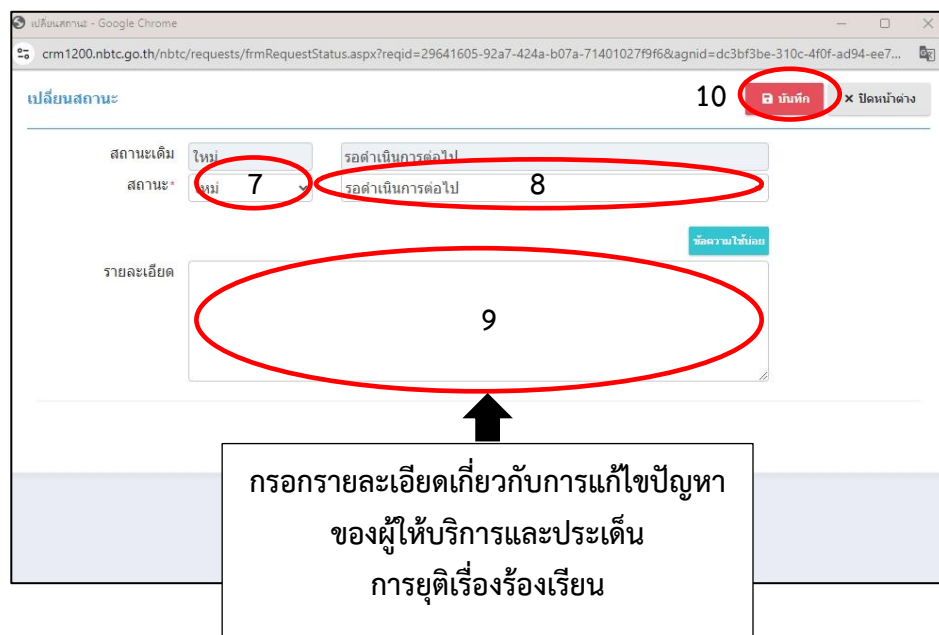
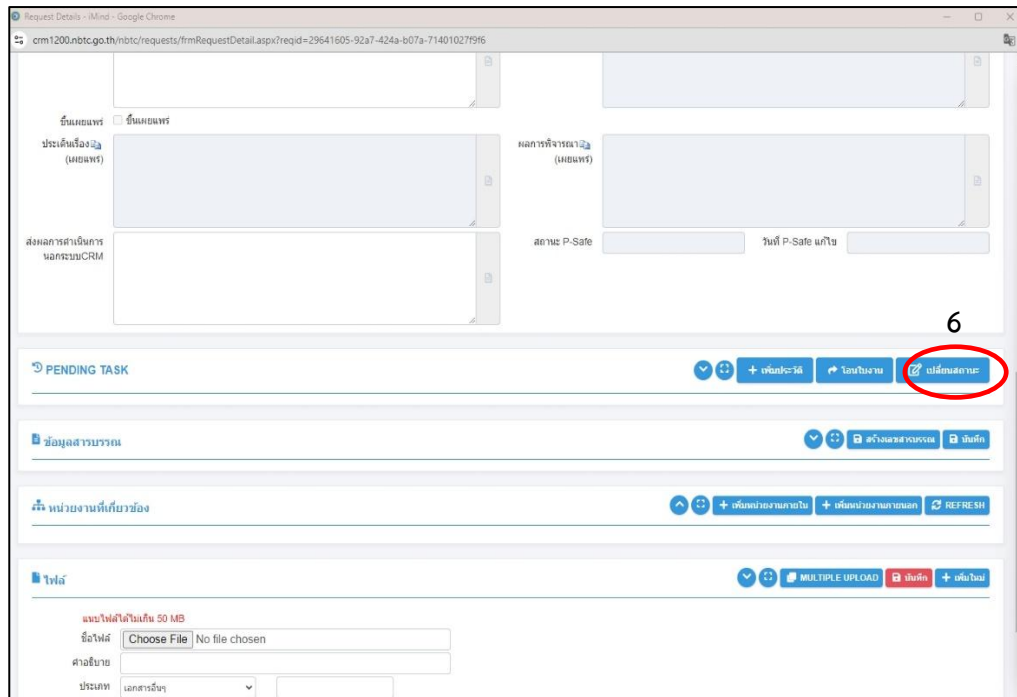
รายละเอียด

บันทึก

5

กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไข
ปัญหาของผู้ให้บริการและประเด็น
การยุติเรื่องร้องเรียน

4



วิธีการใช้งานตามภาพข้างต้น ดังนี้

- 1) หมายเลข 1 เลือกเพิ่มประวัติ
- 2) หมายเลข 2 กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการและประเด็นการยุติเรื่องร้องเรียน หลังจากนั้นเลือกหมายเลข 3 เพื่อบันทึกข้อมูล

3) หมายเลข 4 เพิ่มผลการพิจารณาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหของผู้ให้บริการและประเด็นการยุติเรื่องร้องเรียน หลังจากนั้นเลือกหมายเลข 5 เพื่อบันทึกข้อมูล

4) เลือกหมายเลข 6 เปลี่ยนสถานะเพื่อเข้าสู่หน้าต่างเปลี่ยนสถานะ

5) เลือกหมายเลข 7 เปลี่ยนสถานะให้เป็นสถานะ “ปิด”

6) เลือกหมายเลข 8 เพื่อกันหาคำ “ผู้ร้องได้รับการแก้ไขแล้ว” หรือคำอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับการแก้ไขของผู้ให้บริการและประเด็นการยุติเรื่องร้องเรียนที่ช่องหมายเลข 9 และเลือกเพื่อบันทึกข้อมูลหมายเลข 10

7) กรณีผู้ให้บริการไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง – 2 วัน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ต่อไป

ตัวอย่างบันทึกเสนอรายงานผล
การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลา 2 ชั่วโมง – 2 วัน



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ส่วนเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์การเอาเปรียบผู้บริโภค โทร. ๑๑๒๔

ที่ สทช ๒๓๑๒/-

วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการต่อคำร้องเรียนกรณีขอให้บริการ [REDACTED] เปลี่ยนแปลงกล่องรับสัญญาณ [REDACTED] ที่ใช้อยู่เป็นกล่องรับสัญญาณ [REDACTED]

เรียน อบส.

ด้วยสำนักบริหารข้อมูลกลาง (บป.) นำส่งเรื่องร้องเรียน เลขที่ใบงาน [REDACTED] ลงวันที่ [REDACTED] ของ [REDACTED] (ผู้ร้องเรียน) แจ้งว่า ใช้บริการกล่องรับสัญญาณ [REDACTED] ต่อมาเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๘ ประสบปัญหาไม่สามารถรับชมโทรทัศน์ผ่านกล่องรับสัญญาณ [REDACTED] ได้ตามปกติ [REDACTED] (บริษัทฯ) จึงดำเนินการเปลี่ยนกล่องรับสัญญาณเป็น [REDACTED] ให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งภายหลังจากที่เปลี่ยนแปลงกล่องรับสัญญาณก็ไม่สามารถรับชมรายการถ่ายทอดสด [REDACTED] ได้ โดยเฉพาะช่อง [REDACTED] ลำดับช่องที่ [REDACTED] และช่อง [REDACTED] ลำดับช่องที่ [REDACTED] หน้าจอแสดงข้อความว่าติดลิขสิทธิ์ ต่อมาผู้ร้องเรียนได้ติดต่อศูนย์บริการของบริษัทฯ เพื่อสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ผู้ร้องเรียนเห็นว่าขาดโอกาสในการรับชมโทรทัศน์ที่ต้องการและการเปลี่ยนแปลงกล่องของบริษัทฯ ไม่ได้แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับข้อจำกัดในการรับชม จึงขอให้บริษัทฯ เปลี่ยนแปลงกล่องรับสัญญาณ [REDACTED] ที่ใช้อยู่เป็นกล่องรับสัญญาณ [REDACTED] ให้กับผู้ร้องเรียน รายละเอียดดังปรากฏตามเอกสารแนบ

ส่วนเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์การเอาเปรียบผู้บริโภค ขอเรียนว่า [REDACTED] ([REDACTED]) ตำแหน่ง [REDACTED] ([REDACTED]) ได้ติดต่อผู้ร้องเรียน ทางโทรศัพท์หมายเลข [REDACTED] เมื่อวันที่ [REDACTED] เวลา [REDACTED] น. เพื่อสอบถามข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนเพิ่มเติม สรุปข้อมูลได้ว่า เมื่อวันที่ [REDACTED] ช่วงเวลาประมาณ [REDACTED] น. บริษัทฯ ได้ติดต่อไปยังผู้ร้องเรียน แจ้งว่า ระบบเคเบิล [REDACTED] เดิมที่เป็นระบบสายทองแดงในพื้นที่ของสมาชิกจะยุติการให้บริการ โดยจะเปลี่ยนเป็นสายไฟเบอร์ออฟติก (FiberTV) ให้สอดคล้องกับนโยบายนำสายลงดินของการไฟฟ้าที่ต้องดำเนินการทั่วกรุงเทพมหานคร จึงได้ดำเนินการเปลี่ยนการใช้งาน [REDACTED] เป็นระบบใหม่แล้ว ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้พิจารณาเสนอส่วนลดค่าบริการร้อยละ ๕๐ ของรอบบิลเดือนกรกฎาคมเพิ่มเติมให้กับผู้ร้องเรียน ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยอมรับข้อเสนอดังกล่าวของบริษัทฯ และยินดียุติเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนได้ยืนยันผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข [REDACTED] ว่ายินดียุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและยินยอมให้มีการบันทึกเสียงการสนทนาในครั้งนี้ ซึ่ง [REDACTED] ได้นำไฟล์บันทึกเสียงการสนทนาข้างต้นจัดเก็บข้อมูลลงในระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เมื่อวันที่ [REDACTED] เวลา [REDACTED] น. เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะขอบคุณยิ่ง

[REDACTED]
([REDACTED])
ผบส.

[REDACTED]
([REDACTED])
[REDACTED]

(2) กรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลาดังกล่าวตาม (1) พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมายและพยานหลักฐานเพื่อจัดทำระเบียบวาระเสนอที่ประชุมคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ (คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นต่อคำร้องเรียน (ไม่เกิน 15 วัน)

ตัวอย่างหนังสือแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

ที่ สทช ๒๓๑๒ [REDACTED]		สำนักงาน กสทช. ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
	[REDACTED]	พฤษภาคม ๒๕๖๗
เรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน เรียน [REDACTED] ตามที่ท่านได้ร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) กรณีประสบปัญหาไม่สามารถรับชมรายการตามแพ็คเกจ [REDACTED] ได้ตามปกติ ซึ่งให้บริการโดยบริษัท [REDACTED] (บริษัทฯ) และท่านมีคำขอให้บริษัทฯ แก้ไขให้สามารถรับชมรายการตามแพ็คเกจ [REDACTED] ได้ตามปกติ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงาน กสทช. ขอเรียนว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้พิจารณาเป็นเรื่องร้องเรียนเลขที่ บส. รร. [REDACTED]/๒๕๖๗ และได้แจ้งให้บริษัทฯ ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว หากผลการดำเนินการเป็นประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ ขอแสดงความนับถือ [REDACTED] ([REDACTED]) ผู้อำนวยการสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปฏิบัติการแทน เลขาธิการ กสทช.		
สำนักงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๗๖๐๐ ต่อ [REDACTED] โทรสาร ๐ ๒๒๗๙ ๙๐๔๘ - ๙ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bcp.complaint@nbt.go.th		

ตัวอย่างหนังสือขอให้บริษัทดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง

ที่ สทช ๒๓๑๒/ [REDACTED]		สำนักงาน กสทช. ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
[REDACTED] พฤษภาคม ๒๕๖๗		
เรื่อง ขอให้ดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริง เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท [REDACTED] สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ บส. รร. [REDACTED] /๒๕๖๗ ลงวันที่ [REDACTED] ด้วยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก [REDACTED] กรณีประสบปัญหาไม่สามารถรับชมช่องรายการตามแพ็คเกจ [REDACTED] ได้ตามปกติ ซึ่งให้บริการโดยบริษัท [REDACTED] (บริษัทฯ) และผู้ร้องเรียนมีคำขอให้บริษัทฯ แก้ไขให้สามารถรับชมช่องรายการตามแพ็คเกจ [REDACTED] ได้ตามปกติ รายละเอียดดังปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย สำนักงาน กสทช. ขอเรียนว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาเป็นเรื่องร้องเรียนเลขที่ บส. รร. [REDACTED] /๒๕๖๗ ซึ่งตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๕ ได้กำหนดให้บริษัทฯ แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการแจ้งเปลี่ยนแปลงลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการที่ได้ตกลงในสัญญาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน ก่อนการเปลี่ยนแปลง จึงขอให้บริษัทฯ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งชี้แจงข้อเท็จจริง และแสดงหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ให้สำนักงาน กสทช. ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับหนังสือฉบับนี้ หากพ้นกำหนดระยะเวลาดังกล่าวแล้ว สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนข้างต้นตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ ตามกระบวนการที่กำหนดในประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ต่อไป จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการ ขอแสดงความนับถือ [REDACTED] ([REDACTED]) ผู้อำนวยการสำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ปฏิบัติการแทน เลขาธิการ กสทช. สำนักับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๗๖๐๐ ต่อ [REDACTED] ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bcp.complaint@nbt.go.th		

แบบฟอร์มบันทึกการร้องเรียน

บันทึกการร้องเรียน

วันที่.....

๑. การร้องเรียนผ่านทาง ☐ มาด้วยตัวเอง ☐ จดหมาย ☐ โทรศัพท์
☐ อีเมล ☐ เว็บไซต์ ☐ อื่นๆ

๒. ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน

สถานะของผู้ร้องเรียน ☐ ผู้ใช้บริการ
☐ ผู้ใช้บริการและคู่สัญญาการใช้บริการ (รหัสสมาชิก (โปรดระบุ)).....

วัน / เดือน / ปีเกิด อายุ ปี

ที่อยู่เลขที่

แขวง/ตำบล เขต/อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ โทรสาร

อีเมล

๓. ชื่อผู้ให้บริการ/ผู้ถูกร้องเรียน

ช่องรายการ ☐ ช่อง 3 HD ☐ ช่อง 7 HD ☐ ช่อง GMM25 ☐ ช่อง One 31 ☐ ช่อง Workpoint

☐ ช่อง MCOT HD ☐ ช่อง Thairath TV ☐ ช่อง 8 ☐ ช่องอื่นๆ.....

สถานีวิทยุกระจายเสียง.....คลื่นความถี่.....

๔. ประเภทการร้องเรียน

ประเภทกิจการ	ประเภทการร้องเรียน
กิจการกระจายเสียง (วิทยุ)	☐ โฆษณา ☐ โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ☐ โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่เกินความจริง ☐ อื่นๆ..... ☐ เนื้อหารายการ ☐ ก่อให้เกิดการล้มล้างระบอบประชาธิปไตย ☐ มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ☐ มีลักษณะลามกอนาจาร ☐ มีผลกระทบต่อการให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจ หรือสุขภาพประชาชนอย่างร้ายแรง ☐ อื่นๆ..... ☐ การอนุญาตประกอบกิจการ ☐ ออกอากาศโดยไม่ได้รับอนุญาต ☐ ไม่ประกาศชื่อสถานี คลื่นความถี่ ☐ การหารายได้จากการประกอบกิจการ/การทดลองออกอากาศไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ☐ อื่นๆ..... ☐ การใช้คลื่นความถี่อันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ กสทช. ☐ การรบกวนคุณภาพการรับฟัง ☐ การรบกวนการออกอากาศระหว่างผู้ประกอบการวิทยุกระจายเสียง

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

โทรฟรีสายด่วน ๑๒๐๐ เว็บไซต์ www.nbtc.go.th

อีเมล bcp@nbtc.go.th

ประเภทกิจการ	ประเภทการร้องเรียน
	☐ อื่นๆ..... ☐ อื่นๆ.....
กิจการโทรทัศน์ที่ไม่ใช้คลื่นความถี่ (เคเบิลทีวี/โทรทัศน์ดาวเทียม/โทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก)	☐ โฆษณา ☐ โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ☐ โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่ไม่ความจริง ☐ โฆษณาที่เป็นการเป็นการหลอกลวงโดยอาศัยความเชื่ออย่างงมงายหรือความศรัทธาของบุคคลซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ด้วยหลักเหตุผล หรือกระบวนกรพิสูจน์ที่เป็นที่ยอมรับ ☐ อื่นๆ..... ☐ เนื้อหารายการ ☐ ก่อให้เกิดการล้มล้างระบอบประชาธิปไตย ☐ มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ☐ มีลักษณะลามกอนาจาร ☐ มีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรมทางจิตใจ หรือสุขภาพประชาชนอย่างร้ายแรง ☐ การออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ☐ การออกอากาศรายการที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่ไม่ความจริง ☐ การออกอากาศรายการที่เป็นการหลอกลวงโดยอาศัยความเชื่ออย่างงมงายหรือความศรัทธาของบุคคลซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ด้วยหลักเหตุผล หรือกระบวนกรพิสูจน์ที่เป็นที่ยอมรับ ☐ อื่นๆ..... ☐ สัญญาการใช้บริการ ☐ กรณีเปลี่ยนแปลงลักษณะ ประเภท เงื่อนไข มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา โดยไม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนการเปลี่ยนแปลง ☐ กรณีไม่สามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ตามแพ็คเกจ/รายการส่งเสริมการขายที่สมัครใช้บริการ ☐ กรณีการเรียกเก็บค่าบริการไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ☐ การเรียกเก็บค่าบริการหลักจากยกเลิกสัญญาการใช้บริการ ☐ การเรียกเก็บค่าบริการปรับจากยกเลิกสัญญาการใช้บริการก่อนครบกำหนด ☐ การเรียกเก็บค่าบริการปรับอุปกรณ์สูญหาย เสียหาย ☐ การเรียกเก็บค่าบริการในช่วงที่ไม่สามารถใช้บริการได้ตามปกติ/การเรียกเก็บค่าบริการกรณีขอระงับการใช้บริการชั่วคราว ☐ อื่นๆ..... ☐ กรณีการคืนเงินค่าบริการหรือเงินอื่นใดล่าช้าเกินกว่า ๓๐ วันหลังจากยกเลิกสัญญาการใช้บริการ ☐ อื่นๆ..... ☐ จอดำ ☐ เนื่องจากถูกระงับสัญญาณการให้บริการ ☐ เนื่องจากไม่สามารถเข้ารหัสบริการได้ ☐ อื่นๆ..... ☐ สัดส่วนของผังรายการ ☐ โฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ☐ การออกอากาศไม่เป็นไปตามผังรายการที่ได้อนุญาตจาก กสทช. ☐ อื่นๆ.....

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
 โทรฟรีสายด่วน ๑๒๐๐ เว็บไซต์ www.nbtc.go.th
 อีเมล bcp@nbtc.go.th

ประเภทกิจการ	ประเภทการร้องเรียน
	☐ มาตรฐานอุปกรณ์และข้อกำหนดเทคนิค ☐ อุปกรณ์ไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ผ่านหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ☐ อื่นๆ..... ☐ มาตรฐานผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อมวลชน ☐ การออกเสียงภาษาไทยไม่ถูกต้อง ไม่ชัด หรือใช้คำผิดความหมาย ☐ การแต่งกายผิดหลักประเพณีหรือวัฒนธรรม ☐ อื่นๆ..... ☐ อื่นๆ.....
กิจการโทรทัศน์ที่ใช้คลื่นความถี่ (โทรทัศน์ภาคพื้นดินในระบบดิจิทัล)	☐ โฆษณา ☐ โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ☐ โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใดโดยหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่ไม่ความจริง ☐ โฆษณาที่เป็นการหลอกลวงโดยอาศัยความเชื่ออย่างงมงายหรือความศรัทธาของบุคคล ซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ด้วยหลักเหตุผล หรือกระบวนกรพิสูจน์ที่เป็นที่ยอมรับ ☐ อื่นๆ..... ☐ เนื้อหารายการ ☐ ก่อให้เกิดการล้มล้างระบอบประชาธิปไตย ☐ มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ☐ มีลักษณะลามกอนาจาร ☐ มีผลกระทบต่อทำให้เกิดความเสื่อมทรามทางจิตใจ หรือสุขภาพประชาชนอย่างร้ายแรง ☐ การออกอากาศรายการที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือผลิตภัณฑ์อื่นใด โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย ☐ การออกอากาศรายการที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวงหรือกระทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ หรือการใช้หรืออ้างอิงข้อมูลที่ไม่ความจริง ☐ การออกอากาศรายการที่เป็นการหลอกลวงโดยอาศัยความเชื่ออย่างงมงายหรือความศรัทธาของบุคคลซึ่งไม่สามารถพิสูจน์ด้วยหลักเหตุผล หรือกระบวนกรพิสูจน์ที่เป็นที่ยอมรับ ☐ อื่นๆ..... ☐ สัดส่วนของผังรายการ ☐ โฆษณาบริการหรือสินค้าเกินกว่าระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด ☐ การออกอากาศไม่เป็นไปตามผังรายการที่ได้อนุญาตจาก กสทช. ☐ อื่นๆ..... ☐ อื่นๆ.....

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
 โทรฟรีสายด่วน ๑๒๐๐ เว็บไซต์ www.nbtc.go.th
 อีเมล bcp@nbtc.go.th

๕. รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....

๖. คำขอที่ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา

.....
.....
.....
.....
.....
.....

๗. ท่านเคยร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ผู้ให้บริการหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่

- ☐ ไม่เคยร้องเรียน
☐ เคยร้องเรียนต่อหน่วยงาน เลขที่ ลงวันที่.....

๘. หลักฐานประกอบการร้องเรียน

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / เลขประจำตัวประชาชน
☐ สำเนาบัตรแสดงตนอื่นๆ ที่ออกโดยราชการ (ระบุ).....(กรณีบุคคลธรรมดา)
กรณีการมอบอำนาจ (หากมี)
☐ หนังสือรับรองนิติบุคคล (กรณีนิติบุคคล)
☐ หนังสือมอบอำนาจ
☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (ต้องมีทั้งผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง)

๙. หลักฐานอื่นๆ ประกอบการร้องเรียน (หากมี)

- ☐ สำเนาสัญญาการใช้บริการ
☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบแจ้งค่าบริการ (ช่วงเวลา.....)
☐ หลักฐานอื่นๆ เช่น เอกสารโฆษณา ภาพถ่าย (โปรดระบุ).....

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้รับมอบอำนาจ
(.....)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
โทรฟรีสายด่วน ๑๒๐๐ เว็บไซต์ www.nbtc.go.th
อีเมล bcp@nbtc.go.th

ส่วนของเจ้าหน้าที่

☐ หลักฐานครบถ้วน ☐ หลักฐานไม่ครบถ้วน (ระบุ).....
ผู้ร้องเรียนจะส่งหลักฐานเพิ่มเติมภายในวันที่

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้องเรียน
(.....)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
โทรฟรีสายด่วน ๑๒๐๐ เว็บไซต์ www.nbtc.go.th
อีเมล bcp@nbtc.go.th

7.2.3 การดำเนินการภายหลังจากเอกสารและข้อเท็จจริงครบถ้วน

(1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จัดทำเป็นระเบียบวาระเรื่องร้องเรียนเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาคำร้องเรียน (ไม่เกิน 30 วัน) และขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วัน

(2) กรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาและมีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำระเบียบวาระเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค นำเสนอต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาวินิจฉัยต่อไป (ไม่เกิน 14 วันทำการ)

(3) กสทช. พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (ไม่เกิน 15 วันทำการ) และอาจขยายระยะเวลาการพิจารณาไม่เกิน 7 วันทำการ

ตัวอย่างแบบฟอร์มรูปแบบเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม กสทช./คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รูปแบบเสนอเรื่องเข้าที่ประชุม กสทช.

(ระบุเลขหน้ากำกับไว้ตรงกึ่งกลางด้านบน)

เรื่อง (ระบุชื่อเรื่องให้ชัดเจนและสั้นกระชับตรงตามประเด็นที่เสนอ และตรงกับชื่อเรื่องในบันทึกขอบรรจุวาระฯ)

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง (ระบุชื่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ/หรือผู้ได้รับมอบหมาย และระบุชื่ออนุกรรมการฯ)

วันครบกำหนด (ถ้ามี) (กรณีเรื่องที่เสนอมีเงื่อนไขของเวลา) **ถ้าไม่มี กรุณาลบบรรทัดนี้

๑. ข้อเสนอเพื่อพิจารณา หรือ เพื่อทราบ

(โดยการนำมติคณะอนุกรรมการฯ มาใส่ไว้ ซึ่งระบุประเด็นที่เสนอเรื่องให้ชัดเจนและสั้นกระชับ เช่น อนุมัติ/อนุญาต/เห็นชอบ ถ้ามีหลายประเด็นให้แยกเป็นข้อ ๆ)

๒. ความเป็นมา หรือ เรื่องเดิม

(เป็นการกล่าวถึงความเป็นมาของเรื่องตั้งแต่เริ่มดำเนินการหรือเป็นเรื่องที่เคยมีมติ หรือคำสั่งที่เกี่ยวข้องเรื่องนั้นๆ)

๓. สำคัญของเรื่อง หรือ ข้อเท็จจริง

(เป็นข้อเท็จจริงหรือข้อสรุปละเอียดของเรื่องนั้นๆ ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลที่เป็นปัญหาอุปสรรค หากมีรายละเอียดมาก หรือต้องการเปรียบเทียบให้ทำเป็นเอกสารแนบก็ได้)

๔. ข้อกฎหมายและมติที่เกี่ยวข้อง

(ระบุข้อกฎหมายหรือมติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เสนอที่จะสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณาของที่ประชุม)

๕. ความเห็นของสำนักงาน

(ระบุว่าหน่วยงานที่เสนอเรื่องมีความเห็นต่อเรื่องที่เสนออย่างไร ซึ่งอาจเป็นการวิเคราะห์ผลกระทบในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในด้านดีและไม่ดี)

๖. ความเห็นคณะอนุกรรมการ...../ความเห็น กสทช. (กรณีถ้าไม่มีคณะอนุกรรมการที่รับผิดชอบโดยตรง ให้เวียนกรรมการ กสทช. ทุกคน เพื่อขอความเห็นก่อนเสนอบรรจุวาระ)

(กรณีที่มีความเห็น)

คณะอนุกรรมการ..... พิจารณาในคราวประชุม ครั้งที่ .. /... วัน.....ที่ .. เดือน..... พ.ศ.

แล้ว มีมติดังนี้ เห็นควรอนุมัติ/อนุญาต/เห็นชอบ..... มติควรระบุให้ชัดเจนและสั้นกระชับ ถ้ามีหลายประเด็นให้แยกเป็นข้อ ๆ ให้ตรงตามมติอนุกรรมการฯ)

(กรณีถ้าไม่เห็นความเห็นคณะอนุกรรมการ)

๖.๑ ประธาน กสทช.

๖.๒ กสทช. พล.อ.ท. ดร. ธนพันธุ์

๖.๓ กสทช. ศ. ดร. พริ้งรอง

๖.๔ กสทช. ต่อพงศ์

๖.๕ กสทช. รศ. ดร. ศุภชัย

พร้อมทั้งแนบเอกสารความเห็นของกรรมการแต่ละท่าน

๗. มติที่ประชุม กสทช.

(4) กรณีที่ กสทช. พิจารณาวินิจฉัยและมีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ (ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่สำนัก ปบ. มีบันทึกแจ้งเวียนมติที่ประชุม กสทช.)

ตัวอย่างหนังสือแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

ที่ สทช ๒๓๑๒/ [REDACTED]		สำนักงาน กสทช. ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐
	[REDACTED]	[REDACTED] ธันวาคม ๒๕๖๗
เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เรียน [REDACTED] อ้างถึง หนังสือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ สทช ๒๓๑๒/ [REDACTED] ลงวันที่ [REDACTED] ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้แจ้งการรับเรื่องร้องเรียนของท่าน กรณีขอให้บริษัท [REDACTED] ยกเว้นค่าบริการที่ถูกเรียกเก็บหลังจากไม่ได้ใช้บริการ [REDACTED] (เลขที่ บส. [REDACTED]) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น สำนักงาน กสทช. ขอเรียนว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียนกรณีดังกล่าวในการประชุม กสทช. ครั้งที่ [REDACTED] เมื่อวันที่ [REDACTED] และมีมติเห็นชอบให้ยุติเรื่องร้องเรียน เนื่องจากผู้ร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการชำระค่าบริการตามจำนวนที่ใช้บริการจริงและไม่ได้คืนอุปกรณ์กล่องรับสัญญาณ [REDACTED] ให้กับบริษัทฯ ตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้ ประกอบกับเรื่องร้องเรียนกรณีนี้บริษัทฯ ได้ปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาการให้บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก พ.ศ. ๒๕๕๖ แล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ		
ขอแสดงความนับถือ [REDACTED] [REDACTED] รองเลขาธิการ ปฏิบัติการแทน เลขาธิการ กสทช.		
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในการกระจายเสียงและโทรทัศน์ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๗๑ ๗๖๐๐ ต่อ [REDACTED] ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ bcp@nbtc.go.th		

(5) กรณีที่ยื่นคำร้องเรียนได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแล้ว พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการลงฐานข้อมูลในระบบ CRM เพื่อลงข้อมูลผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามมติที่ประชุม กสทช. (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

เลือกเพิ่มประวัติ

1

ลำดับ	ชื่อไฟล์	คำอธิบาย	ประเภท	ผู้บันทึก	ลบ
1			อื่นๆ	10.26	
2			อื่นๆ	ทพ	
3			อื่นๆ	ท.บ.1	
4			อื่นๆ	2567	
5		แบบฟอร์มรายงานการร้องเรียน	อื่นๆ	พนักงาน: น	
6			อื่นๆ	ทพ	

2

กรอกรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช.

3

รายละเอียด

Task

ผู้ติดต่อ

นัดติดต่อ

ติดต่อโดย

อารมณ์

ความเร่งด่วน

แจ้งถึง1

แจ้งถึง2

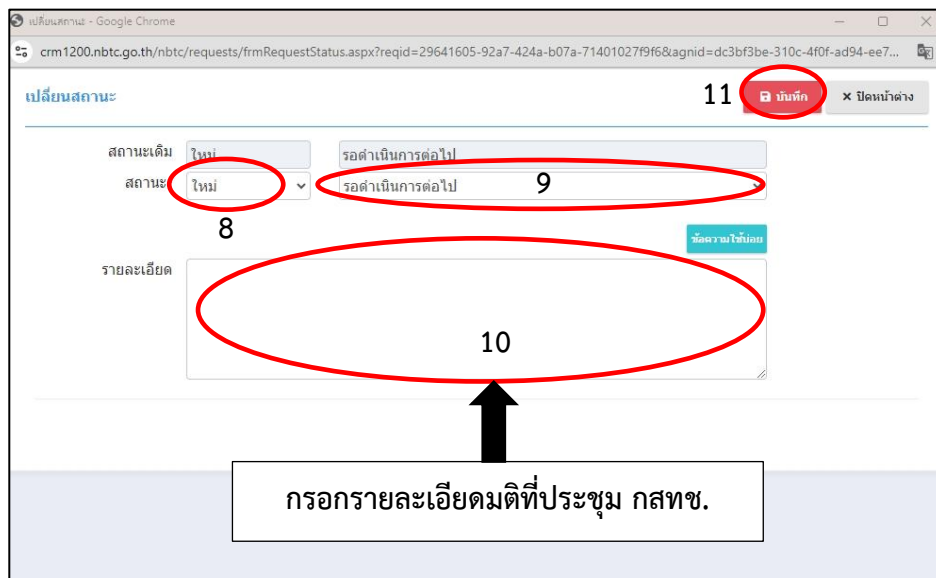
แจ้งถึง3

ข้อความ

กรอกรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช.

7

▼ ↺ + เพิ่มประวัติ ↻ โอนใบงาน **เปลี่ยนสถานะ**



วิธีการกรอกรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. ตามภาพข้างต้น ดังนี้

- 1) หมายเลข 1 เลือกเพิ่มประวัติ
- 2) หมายเลข 2 กรอกรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. หลังจากนั้นเลือกบันทึกตาม
หมายเลข 3
- 3) หมายเลข 4 เพิ่มผลการพิจารณาโดยกรอกรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. และ
เลือกช่องเผยแพร่ ตามหมายเลข 5 หลังจากนั้นเลือกหมายเลข 6 เพื่อบันทึกข้อมูล
- 4) หมายเลข 7 เลือกเปลี่ยนสถานะเพื่อเข้าสู่หน้าต่างเปลี่ยนสถานะ
- 5) หมายเลข 8 เลือกสถานะ เพื่อเปลี่ยนเป็น “ปิด”
- 6) หมายเลข 9 เลือกรายละเอียดสถานะปัจจุบันของเรื่องร้องเรียนนั้น
- 7) หมายเลข 10 กรอกรายละเอียดมติที่ประชุม กสทช. และเลือกบันทึกตามหมายเลข 11

(6) กรณีเรื่องร้องเรียนจากแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาเมือง (Traffy Fondue) ที่ผู้ประกอบการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาคือ

1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. (ศูนย์ Call Center 1200 สำนักงาน กสทช.) ประสานผู้ยื่นคำร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนพร้อมเอกสาร/หลักฐาน ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ตามข้อ 5.

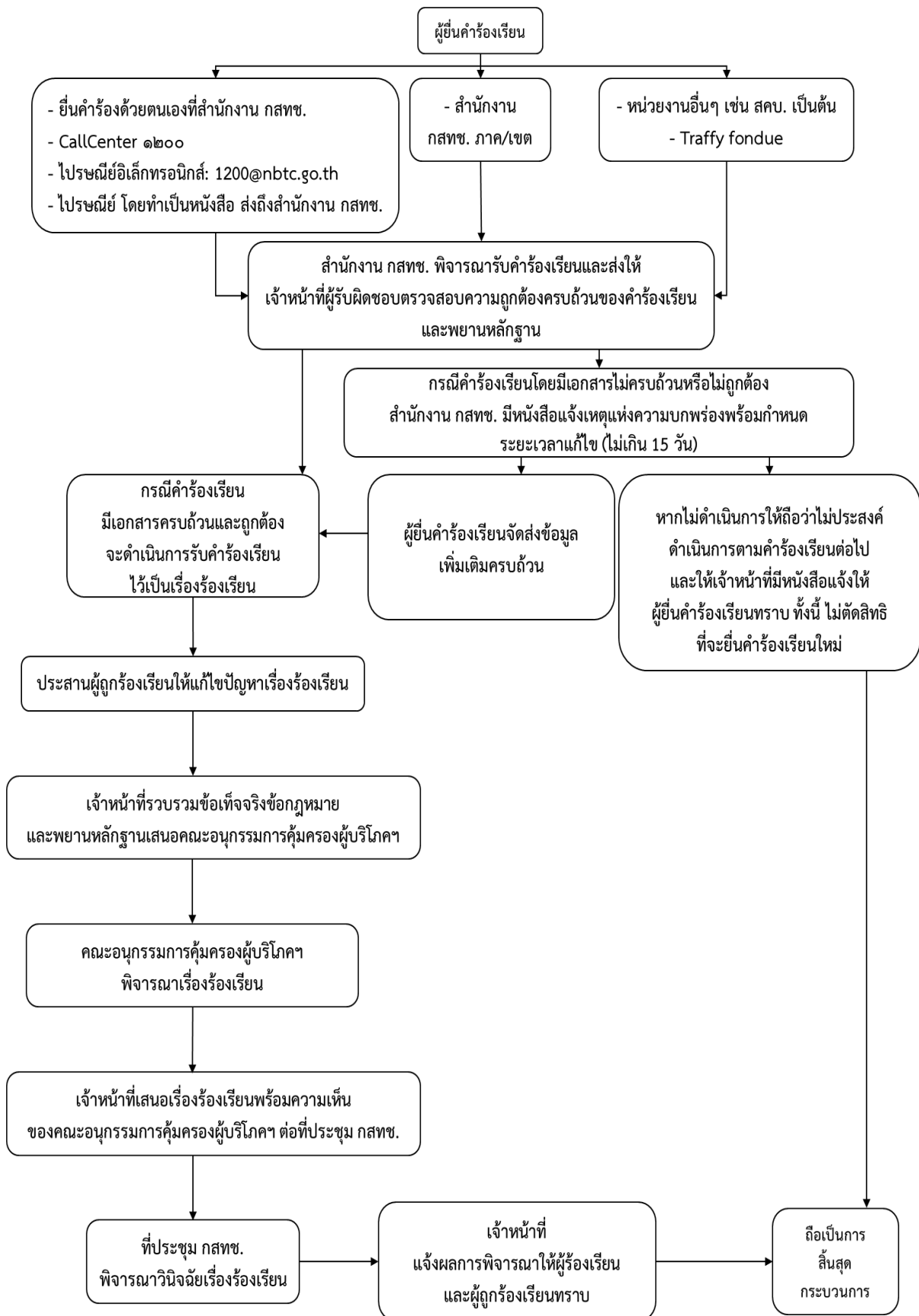
2) การดำเนินการภายหลังจากผู้ยื่นคำร้องเรียนยื่นคำร้องเรียนแล้ว

- กรณีที่เอกสารครบถ้วนและถูกต้อง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ โดยจะประสานไปยังผู้ให้บริการให้ดำเนินการแก้ไขปัญหายภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีที่เอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาดังกล่าวจะถือว่าไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่

3) การดำเนินการภายหลังจากที่พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับเอกสารครบถ้วนและถูกต้องพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับคำร้องเรียนไว้เป็นเรื่องร้องเรียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามข้อ 7.2.2 ต่อไป

ขั้นตอนกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนกรณีทั่วไปของสำนักงาน กสทช.



8. ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

8.1 ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

8.1.1 กรณีที่คำร้องเรียนมีเอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งความบกพร่องให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบ และกำหนดให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนดำเนินการแก้ไขเอกสารและจัดส่งให้สำนักงาน กสทช. ภายใน 15 วัน หากผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ดำเนินการจัดส่งเอกสารภายในระยะเวลาที่กำหนดจะถือว่าผู้ยื่นคำร้องเรียนไม่ประสงค์จะดำเนินการตามคำร้องเรียนต่อไป และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการจัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิที่จะยื่นคำร้องเรียนใหม่ (ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ)

8.1.2 กรณีที่คำร้องเรียนมีเอกสารครบถ้วนและถูกต้อง พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ดังนี้

(1) มีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบการรับคำร้องเรียนไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและขอหลักฐานทะเบียนที่การออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์เพิ่มเติม เช่น แผ่นซีดี (ถ้ามี)

(2) มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งทะเบียนที่การออกอากาศหรือวัสดุโทรทัศน์ที่บันทึกรายการในช่วงเวลาที่ถูกร้องเรียน

8.1.3 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลข้อเท็จจริงการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจากผู้ร้องเรียนและผู้ยื่นคำร้องเรียน และมีหนังสือถึงสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพื่อพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

8.2 ขั้นตอนการแจ้งผลเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

8.2.1 เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. แล้วจะดำเนินการดังนี้

(1) อย. หรือ สสจ. แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้วเห็นว่าไม่มีความผิด พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการ ดังนี้

1) พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียน

2) กรณีที่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ มีความเห็นต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอเรื่องร้องเรียนพร้อมความเห็นของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ นำเสนอต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

3) กรณีที่ที่ประชุม กสทช. มีมติต่อเรื่องร้องเรียนแล้ว พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ

(2) อย. หรือ สสจ. แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ แล้วเห็นว่ามี ความผิด พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ ดังนี้

1) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อาจเข้าข่าย เป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

- มีหนังสือให้ผู้ถูกร้องเรียนชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติ วิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 ซึ่งกำหนดว่า ในกรณีที่คำสั่งทางปกครองอาจกระทบถึงสิทธิ ของคู่กรณี เจ้าหน้าที่ต้องให้คู่กรณีมีโอกาสดูแลข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้ง และแสดงพยานหลักฐานของตน

- เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานเกี่ยวข้องครบเรียบร้อยแล้ว จะเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

- กรณีคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้พิจารณาและมีความเห็นว่า ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ อันถือว่าการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรร คลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ประกอบกับประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555 โดยพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอต่อ เลขาธิการ กสทช. เพื่อมีคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไปยังผู้ถูกร้องเรียน และให้พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการ มีคำสั่งดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนทราบต่อไป

2) กรณีที่ผู้ถูกร้องเรียนได้มีการออกอากาศโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ภายหลัง ได้รับคำสั่งระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค

- หากผู้ถูกร้องเรียนได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบ ผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงหรือกิจการโทรทัศน์ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรร คลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว ยังคงฝ่าฝืนกระทำผิดซ้ำโดยการโฆษณาผลิตภัณฑ์ที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอีก และมีผู้ร้องเรียนยื่นคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ตรวจสอบเอง จะมีการดำเนินการ ตามข้อ 8.1.2 – 8.1.3

- เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัย ข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. ว่าไม่มีความผิด สำนักงาน กสทช. จะดำเนินการ ตามข้อ 8.2.1

- เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยข้อความการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพจาก อย. หรือ สสจ. ว่ามีความผิดสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการดังนี้

- มีหนังสือให้ผู้ถูกร้องเรียน ชี้แจงข้อเท็จจริงตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริงต่อไป

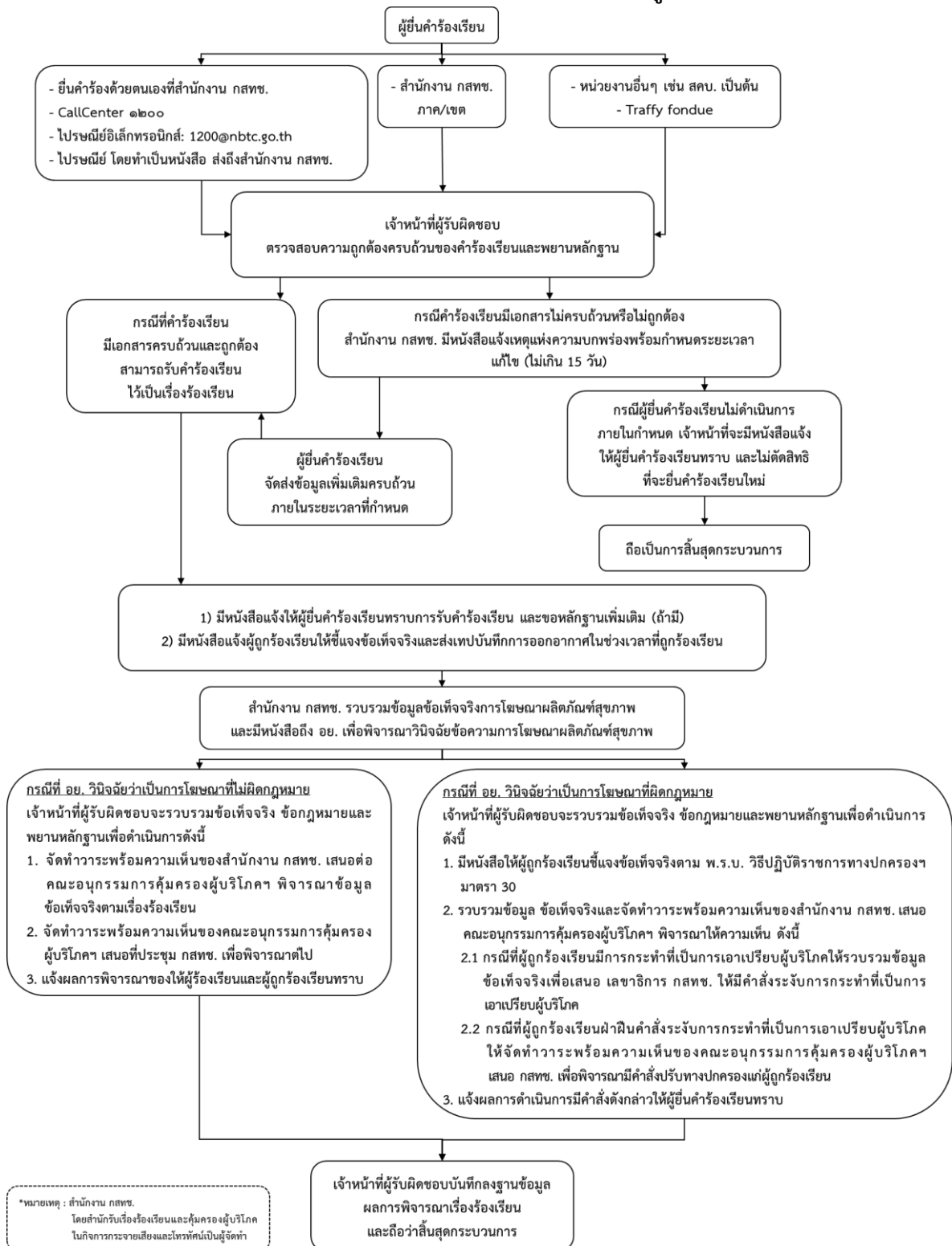
- เมื่อพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องครบเรียบร้อยแล้วจะเสนอข้อมูลดังกล่าวต่อคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อพิจารณาการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคในกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. 2555

- กรณีคณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความเห็นว่าเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคซ้ำภายหลังจากได้รับคำสั่งให้ระงับการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค ตามมาตรา 31 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม จะมอบหมายให้เสนอเรื่องต่อที่ประชุม กสทช. เพื่อพิจารณาอาศัยอำนาจตามมาตรา 77 แห่งพระราชบัญญัติเดียวกัน มีคำสั่งกำหนดโทษปรับทางปกครองแก่ผู้ถูกร้องเรียนต่อไป

- กรณีที่ กสทช. มีมติให้มีคำสั่งกำหนดโทษปรับทางปกครองแก่ผู้ถูกร้องเรียน พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนทราบ

8.2.2 พนักงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกหลักฐานข้อมูลในระบบ CRM ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและถือว่าสิ้นสุดกระบวนการ

ขั้นตอนการดำเนินการสำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เข้าข่ายเป็นการกระทำที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค



กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- [illegible]

12. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง แนวทางการจัดทำล่ามภาษามือ คำบรรยายแทนเสียง และเสียงบรรยายภาพสำหรับการให้บริการโทรทัศน์ ตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิของ คนพิการให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์

13. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง ข้อกำหนดระดับความรู้ ความสามารถของล่ามภาษามือสำหรับการให้บริการโทรทัศน์ ตามประกาศ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง การส่งเสริมและ คุ้มครองสิทธิของคนพิการ ให้เข้าถึงหรือรับรู้และใช้ประโยชน์จากรายการของกิจการโทรทัศน์