



## เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

สำนักกฎหมายโทรคมนาคม

๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

เว็บไซต์: [www.nbt.go.th](http://www.nbt.go.th)

พฤษภาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

---

	หน้า	
ส่วนที่ ๑	ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็น	๑
ส่วนที่ ๒	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
ส่วนที่ ๓	สาระสำคัญของร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณา คำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม	๓
ส่วนที่ ๔	ประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น	๕
ภาคผนวก ๑	ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณา คำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม	๖
ภาคผนวก ๒	แบบรับฟังความคิดเห็นต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณา คำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม	๘

## ส่วนที่ ๑ ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็น

ด้วยมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้กรณีที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) หรือสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ทำกับเอกชน มิได้กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชนไว้โดยเฉพาะ ให้ กสทช. กำหนดระยะเวลาดำเนินการของ กสทช. คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ ให้แล้วเสร็จและประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป โดยเรื่องใดที่มีกำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกินสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าว

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของประชาชน กรณีที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ กำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนไว้โดยเฉพาะที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ จึงได้มีข้อสั่งการให้สำนักงาน กสทช. จัดทำประกาศกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาคำขออนุญาตหรือเรื่องต่างๆ ที่ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป และเพื่อให้การจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม เป็นไปอย่างครอบคลุมและครบถ้วนรอบด้าน จึงเห็นควรให้มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไป

โดยในการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๑๐/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม (ร่างประกาศฯ) ทั้งนี้ ให้สำนักงาน กสทช. นำร่างประกาศฯ ดังกล่าว ไปจัดรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และเห็นชอบรูปแบบ แนวทาง ระยะเวลา และเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ตามที่สำนักงาน กสทช. เสนอ

## ส่วนที่ ๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

มาตรา ๒๗ ให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๒๔) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งอันเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ กสทช.

มาตรา ๓๐ ในการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. กสท. กทค. คณะกรรมการอื่น และ คณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ ตลอดจนเลขาธิการ กสทช. และพนักงานของสำนักงาน กสทช. เกี่ยวกับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาที่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ทำกับเอกชน หากกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ หรือสัญญาดังกล่าวมิได้ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการไว้โดยเฉพาะ ให้กสทช. กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแล้วเสร็จและประกาศ ให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป เรื่องใดที่มีได้กำหนดระยะเวลาไว้จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาไม่เกิน สิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ในกรณี ที่ กสทช. กสท. กทค. คณะกรรมการอื่น และคณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัตินี้ เลขาธิการกสทช. หรือพนักงานของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้ากว่าที่กำหนด ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีเหตุอันสมควร หากก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใด ให้สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบใช้ ความเสียหายให้แก่บุคคลนั้น และให้เรียกเงินชดเชยคืนจาก กสทช. กสท. กทค. คณะกรรมการอื่นและ คณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ เลขาธิการ กสทช. หรือ พนักงานของสำนักงาน กสทช. ผู้เป็นต้นเหตุแห่งความล่าช้านั้น แล้วแต่กรณีหากความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำด้วย ความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

### ส่วนที่ ๓ สาระสำคัญของร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ในกิจการโทรคมนาคม

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และ ข้อสั่งการของที่ประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๒/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๕ สำนักงาน กสทช. จึงได้ยกร่าง ประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม โดยมีหลักการ ที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

๑. กำหนดบทนิยาม “คำขอหรือคำร้องเรียน” หมายความว่า คำขอหรือคำร้องเรียน ในกิจการโทรคมนาคม หรือเอกสารอื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งได้ยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช.

๒. ร่างประกาศฯ มีเจตนารมณ์เพื่อเป็นการอุดช่องว่างเรื่องระยะเวลาในการพิจารณาคำขอหรือ คำร้องเรียน ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. มิได้ กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกรณีใดไว้เป็นการเฉพาะ ก็ให้ดำเนินการตามร่างประกาศฯ นี้ แต่หากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศใด มีการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน กรณีใดไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศฉบับนั้น

๓. สำนักงาน กสทช. จะรับคำขอหรือคำร้องเรียนในกรณีที่เอกสารหลักฐานที่ยื่น พร้อมคำขอหรือคำร้องเรียนมีความถูกต้องครบถ้วนเท่านั้น แต่ในกรณีเอกสารหลักฐานดังกล่าวไม่ถูกต้องครบถ้วน สำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม ให้ครบถ้วนในระยะเวลาที่เหมาะสม และหากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม สำนักงาน กสทช. จะคืนคำขอหรือคำร้องเรียนและแจ้งเหตุแห่งการ คืนคำขอหรือคำร้องเรียนเป็นหนังสือโดยผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้ นอกจากนี้ได้กำหนดกรณีที่ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กฎหมายหรือ ประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนด สำนักงาน กสทช. ก็จะไม่คืนคำขอหรือคำร้องเรียนโดยแจ้งเหตุแห่งการคืนคำขอ หรือคำร้องเรียนเป็นหนังสือเช่นกัน และผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนก็อาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้

๔. กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน โดยแยกกรณีการพิจารณาคำขอหรือ คำร้องเรียนในส่วนอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ออกจากกัน ดังนี้

๔.๑ กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและ เอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา เว้นแต่กรณีคำขอหรือคำร้องเรียน ที่มีความสำคัญ เช่น เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ หรือเรื่องที่มีผลกระทบต่อการแข่งขัน โดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม หรือเรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนดเป็นต้น ให้ กสทช. พิจารณา ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา

๔.๒ กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารถูกต้องครบถ้วน

๕. กรณีที่ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อน ครบกำหนดเวลา โดยให้ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดเวลา ทั้งนี้ กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่มีความสำคัญ หาก กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาครบทั้ง ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดเวลาแล้ว ยังไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวอีก ให้ กสทช. พิจารณาขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม แต่ต้องไม่เกิน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนด ระยะเวลาตามข้อ ๗ วรรคหนึ่ง โดยให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบพร้อม ความจำเป็นนั้นก่อนครบกำหนดระยะเวลา

๖. กำหนดกรณีเมื่อรับคำขอหรือคำร้องเรียนมาแล้ว พบว่าข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจน เพียงพอที่จะพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนได้ ให้สำนักงาน กสทช. แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบ พร้อมกำหนดระยะเวลาให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม หากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ยื่นข้อมูลหรือ เอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในกำหนดระยะเวลา กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. แล้วแต่กรณีจะพิจารณาคำขอ หรือคำร้องเรียนต่อไปตามเอกสารหรือหลักฐานเท่าที่ได้รับจากการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน

๗. กำหนดบทเฉพาะกาลเพื่อรองรับบรรดาคำขอหรือคำร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. อยู่ในวันก่อนวันที่ร่างประกาศฯ นี้ใช้บังคับ และเป็นกรณีที่ ไม่มีกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาในเรื่องนั้นไว้เป็นประการอื่น ให้ใช้กำหนดระยะเวลาตามประกาศนี้ โดยให้เริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

**ส่วนที่ ๔**      **ประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น**

๑. บทนิยาม (ข้อ ๒)
๒. ขอบเขตการบังคับใช้ร่างประกาศฯ (ข้อ ๓)
๓. การรับและพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน (ข้อ ๔)
๔. ระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. (ข้อ ๕)
๕. ระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (ข้อ ๖)
๖. การขยายระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน (ข้อ ๗)
๗. การขอข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ข้อ ๘)
๘. บทเฉพาะกาล (ข้อ ๙)
๙. ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี)

(ร่าง)

ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ในกิจการโทรคมนาคม

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่เกี่ยวกับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน โดยเฉพาะในเรื่องนั้น ยังมิได้มีการกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาไว้เป็นประการอื่น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๒๔) และมาตรา ๓๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“คำขอหรือคำร้องเรียน” หมายความว่า คำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม หรือเอกสารอื่นทำนองเดียวกัน ซึ่งได้ยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช.

ข้อ ๓ ในกรณีที่มิใช่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ให้บังคับตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. ว่าด้วยการนั้น เว้นแต่ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. มิได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนไว้ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศนี้

ข้อ ๔ เมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ให้สำนักงาน กสทช. ตรวจสอบคำขอหรือคำร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอหรือคำร้องเรียนให้ถูกต้องครบถ้วนตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. ที่ได้กำหนดไว้ ก่อนรับคำขอหรือคำร้องเรียนเพื่อดำเนินการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนต่อไป

หากเห็นว่าคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใด ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบทันที ถ้าเป็นกรณีที่สามารแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วน ถ้าเป็นกรณีที่ไม่อาจดำเนินการได้ในขณะนั้น ให้กำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมด้วย

ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามวรรคสอง ให้สำนักงาน กสทช. คืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้



ในกรณีที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกำหนดให้ต้องชำระค่าธรรมเนียม ให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนดนั้น ให้สำนักงาน กสทช. คืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้

ข้อ ๕ กรณี การพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา

คำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้ กสทช. พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา

(๑) เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ

(๒) เรื่องที่มีผลกระทบต่อความสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม

(๓) เรื่องที่มีผลกระทบต่อคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ

(๔) เรื่องสำคัญที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้าง หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน

(๕) เรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนด

ข้อ ๖ กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน

ข้อ ๗ กรณี กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ แล้วแต่กรณี ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว โดยให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. ตามข้อ ๕ วรรคสอง หาก กสทช. ได้ขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งแล้ว และมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๙๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง โดยให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งการขยายระยะเวลาพร้อมเหตุจำเป็นให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

ข้อ ๘ ระหว่างพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หาก กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พบว่าข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ ให้สำนักงาน กสทช. แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบ พร้อมกำหนดระยะเวลาให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม

หากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายในกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. จะพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนตามข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเท่าที่ได้รับจากการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น

ข้อ ๙ คำขอหรือคำร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. อยู่ในวันก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ และเป็นกรณีที่ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาในเรื่องนั้นไว้ เป็นประการอื่น ให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ หรือข้อ ๘ แล้วแต่กรณี โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ. ๒๕๖๖

(ศาสตราจารย์คลินิกสรณ บุญใบชัยพฤกษ์)

ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



แบบแสดงความคิดเห็น  
ร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม

วัน/เดือน/ปี ที่แสดงความคิดเห็น	
ชื่อ	
ตำแหน่ง	
หน่วยงาน	
ที่อยู่	
โทรศัพท์/โทรสาร	
E-mail	

ประเด็นรับฟังความคิดเห็น  
ต่อร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม

ประเด็น	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๑. บทนิยาม (ข้อ ๒)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
๒. ขอบเขตการบังคับใช้ร่างประกาศฯ (ข้อ ๓)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
๓. การรับและพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน (ข้อ ๔)	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ประเด็น	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	.....
๔. ระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. (ข้อ ๕)	..... ..... ..... ..... .....
๕. ระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (ข้อ ๖)	..... ..... ..... ..... .....
๖. การขยายระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน (ข้อ ๗)	..... ..... ..... ..... .....
๗. การขอข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ข้อ ๘)	..... ..... .....

ประเด็น	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
	..... .....
๘. บทเฉพาะกาล (ข้อ ๙)	..... ..... ..... ..... .....
๙. ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี)	..... ..... ..... ..... .....

## หมายเหตุ

๑. ระยะเวลาการรับฟังความคิดเห็นและการนำเสนอเอกสารแสดงความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช.  
ตั้งแต่วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖
๒. วิธีการนำเสนอแบบแสดงความคิดเห็นฯ (ตั้งชื่อเรื่องว่า “แสดงความคิดเห็นต่อร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม”)

ไปรษณีย์	สำนักกฎหมายโทรคมนาคม (มท.) สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เลขที่ ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอยพหลโยธิน ๘ (สายลม) แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
โทรสาร	๐๒-๒๗๑-๔๙๐๕
E-mail	nootchanate.s@nbt.go.th

๓. กรณีมีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติม โปรดติดต่อหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๖๗๐-๘๘๘๘ ต่อ ๗๑๓๖, ๗๑๕๔