

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ.
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 ๑๐
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕
๓. ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น.....หน้า ที่ ๒๓
๔. ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี).....หน้า ที่ ๒๖

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

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
๑) เห็นด้วย กับ ระเบียบ	คุณชานน สุรเชษฐคมสัน /บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕	ระเบียบเดิมมีความเหมาะสมในการรับเรื่องการไกล่เกลี่ยจากทั้งผู้บริโภค (ผู้ร้องเรียน) และ ผู้ให้บริการอยู่แล้วให้มีระเบียบเป็นกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม เป็นแนวทางไว้ในการกำกับ ไม่เห็นสมควรให้ยกเลิกประกาศเดิม
	คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	มีความเหมาะสมแต่เห็นควรมีการไกล่เกลี่ยขั้นตอนของผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียน
	บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นั้น มีความเหมาะสมแล้ว โดยเป็น การเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริงจากผู้รับใบอนุญาต ผ่านผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนว่าข้อมูลที่จะได้รับเป็นข้อมูลจริงและได้รับความเป็นธรรมจาก การเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ข้อเสนอในการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาต กรณีจึงเป็นประโยชน์ แก่ผู้ร้องเรียนและทำให้ข้อร้องเรียนที่มีข้อยุ่งยากสามารถยุติได้ง่ายกว่ากระบวนการปกติ
	บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นั้น มีความเหมาะสมแล้ว โดยเป็น การเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้รับการชี้แจงข้อเท็จจริงจากผู้รับใบอนุญาต ผ่านผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลาง ซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนว่าข้อมูลที่จะได้รับเป็นข้อมูลจริงและได้รับความเป็นธรรมจาก การเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ข้อเสนอในการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาต กรณีจึงเป็นประโยชน์ แก่ผู้ร้องเรียนและทำให้ข้อร้องเรียนที่มีข้อยุ่งยากสามารถยุติได้ง่ายกว่ากระบวนการปกติ
	คุณพรกมล ทิรมลิตติ /บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด	ไปรษณีย์ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕	เหมาะสม มีลำดับและข้อกำหนดที่ชัดเจน

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
๒) ไม่เห็น ด้วยกับ ระเบียบ	นายกิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชาญกิจ /บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	Tcp.service@nbtcc.go.th ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕	ระเบียบดังกล่าวไม่มีความเหมาะสม เนื่องจาก มีระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานมากจนเกินไป และเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการโทรคมนาคม
	บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	Tcp.service@nbtcc.go.th ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นว่าการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถใช้แก้ปัญหาข้อพิพาทได้เพียงส่วนน้อย
	นางสมศรี วิมลจันทร์ /เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)	Tcp.service@nbtcc.go.th ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๕	ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่าง ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความไม่เหมาะสม เพราะมีหลากหลายขั้นตอนในการดำเนินการและมีระยะเวลานานด้วย
	นางสาวณัฐกัญญา อภิรักษ์สันติกุล /สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค	Tcp.service@nbtcc.go.th ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นว่า กระบวนการระงับข้อพิพาทตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๕ มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาการดำเนินการมาก ระเบียบดังกล่าวจึงอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ หากมีการยกเลิกระเบียบดังกล่าว ก็ไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความสะดวกสบายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๙
	คุณธัญญา รอดไว /บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีด อินเทอร์เน็ต	Tcp.service@nbtcc.go.th ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่สะดวกต่อแนวทางในการปฏิบัติจริง และในบางกรณีทำให้เกิดความล่าช้า

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นายศรัณย์ ฝิโลประการ /บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เมื่อพิจารณากับสถานการณ์ในปัจจุบันอาจมีความไม่เหมาะสมเนื่องจากก่อนที่ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียน ต่อสำนักงาน กสทช. ผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้มีการเจรจากันแล้วในเบื้องต้น แต่เมื่อไม่สามารถ ยุติข้อพิพาทได้ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งในทางปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตจะเน้น ยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจากับผู้ร้องเรียนเองโดยตรง และแจ้งความคืนหน้ากลับไป ยังสำนักงาน กสทช. ในรูปแบบของหนังสือชี้แจง และ/หรือบางกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความประสงค์ จะเข้าไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบดังกล่าวก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้
	นางสาวชิษส์ชาภัก ไพโรจน์กิจถาวร/ภาคประชาชน	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม เพราะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มักไม่ยินยอมเข้าร่วมไกล่เกลี่ย
	นายวิศิษฐ์ มงคลโสฬศ /บริษัท วิทยุการบินแห่ง ประเทศไทย จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย มีความไม่เหมาะสม เนื่องจากมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลา ดำเนินการนาน ไม่สะดวกกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอีกทั้งในปัจจุบันมีช่องทางให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อ กับผู้ให้บริการโดยตรงและผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
	คุณวิรัตน์ แสนภู /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสกลนคร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ
	นางวาริรัตน์ เขียวขำ /เครือข่าย กสทช. จังหวัด มุกดาหาร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นางสายหยุด วัสนัน /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิจิตร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ชับซ้อน
	นางสมศรี เจริญปฐ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครราชสีมา	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นางยุพิน ศรีสุริยจันทร์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนยุ่งยาก ซ้ำซ้อน
	พ.อ.รัฐญวัชร สืบพันธุ์ไทย /ประธานชุมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายพิพัฒน์ เลิศวิสัย /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	คุณทเวา อาระหัง/ภาคประชาชน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบการไกล่เกลี่ยเพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก
	นายอุดมทรัพย์ ชิวโอสถ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอุบลราชธานี	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนยุ่งยาก และผู้รับบริการทั่วไปยากแก่การเข้าถึง
	นายด่านชัย ด่านธนะทรัพย์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดน่าน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายสมบัติ โพธิกล้า /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอุดรดิตถ์	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนเยอะ
	นายพรชัย จิตศรีณยูกุล /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิษณุโลก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นางละออศรี บุญเต็ม /เครือข่าย กสทช.จังหวัดมุกดาหาร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายสมควร สุทัศน์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครพนม	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง
	นายไพศาล สุขใจ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดตาก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีความซับซ้อนขั้นตอนเยอะ
	นายเสนอ โกชัยวัฒน์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครศรีธรรมราช	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีความยุ่งยาก
	คุณทองฤทธิ์ พันระไชย /เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดร้อยเอ็ด	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ซับซ้อน
	นายไพโรจน์ วิมลจิตสะอาด /เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครสวรรค์	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายเรวัต รุ่งเรือง /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพัทลุง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ
	นายอุษณีย์ บุญมา /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเลย	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นายชัยณรงค์ ไชยจิตต์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ ยุ่งยาก
	คุณกรวรรณ ไกรวิลาศ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดชุมพร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนเยอะ ซับซ้อน
	นายนิพนธ์ คำแถม /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเพชรบุรี	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีความยุ่งยาก
	นายสำเร็จ ศรีอุไร /เครือข่าย กสทช. จังหวัดยโสธร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม มีกระบวนการยุ่งยาก
	คุณกิ่งแก้ว สว่างไสว /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดหนองคาย	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม /เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นางกุหลาบ มูลศรี /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอำนาจเจริญ	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ซับซ้อน ยุ่งยาก
	คุณกัญญา ปิงวัง /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดลำปาง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นางสาวปาริฉัตร อมรดิษฐ์ /เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมหาสารคาม	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายพูนศักดิ์ บุญพอ /เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดศรีสะเกษ	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ชับซ้อนและขั้นตอนเยอะ
	คุณธิดารัตน์ เพชรรัตน์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดระนอง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	คุณจิตศิริ ทรัพย์ศิริ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอ่างทอง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายบุญเจือ ประดิษฐ์ผล /เครือข่าย กสทช. จังหวัดพังงา	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม
	นายเสริมพงษ์ ลิบลับ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ชับซ้อน
	นายดำรงศักดิ์ หนูสังข์ /เครือข่าย กสทช. จังหวัดกระบี่	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม ขั้นตอนยุ่งยาก
	นายสุรพงษ์ ศักดิ์ดี /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดขอนแก่น	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เหมาะสม

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	<p>นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ</p>	<p>Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕</p>	<p>มีความเห็นดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ในการดำเนินการตามระเบียบดังกล่าวมีกระบวนการและขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้ระยะเวลาและต้องเห็นด้วยทั้ง ๒ ฝ่ายที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงไม่มีความคล่องตัวและเป็นภาระต่อทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน ประกอบกับปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตสามารถเจรจาแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนได้โดยตรง ซึ่งเป็นการลดภาระในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว ๒. ปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ หมวด ๓ หน้า ๓ ของผู้รับใบอนุญาตอย่างเคร่งครัด รวมถึงการจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในการดำเนินงานผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น จึงเห็นว่าการดำเนินการตามประกาศ กสทช. ดังกล่าว สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย

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

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
๑) ไม่เห็น ด้วยกับ การยกเลิก ระเบียบฯ	คุณชานน สุรเชษฐคมสัน /บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕	ระเบียบเดิมมีความเหมาะสมในการรับเรื่องการไกล่เกลี่ยจากทั้งผู้บริโภค (ผู้ร้องเรียน) และผู้ให้บริการ อยู่แล้วให้มีระเบียบเป็นกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม เป็นแนวทางไว้ในการกำกับ ไม่เห็นสมควรให้ยกเลิก ประกาศเดิม
	คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	ไม่เห็นด้วยอยากให้คงไว้โดยมีขั้นตอน ขั้นที่ ๑ ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียนเป็นขั้นตอนที่ ๑ ถ้าสามารถตกลงกันได้ก็เป็นอันยุติ ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ก็ยื่นอุทธรณ์ต่อ กสทช. พิจารณาไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นที่ยุติ

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	<p>บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า <u>ไม่ควรจะยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และขอเสนอให้ กสทช. พิจารณาทบทวนความเหมาะสมของการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้งหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๕ (“ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”) ข้อ ๓๐ ประกอบกับ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ (“ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน”) มาตรา ๑๖ พิจารณาเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ได้มีโอกาสเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีโอกาสได้ข้อยุติร่วมกันทั้งสองฝ่ายได้โดยง่ายเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสได้รับทราบปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงระหว่างกันและยังเป็นช่องทางสำหรับชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมของผู้รับใบอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงที่มีความซับซ้อนผู้ใช้บริการสามารถนำเสนอข้อเรียกร้องหรือความต้องการเพื่อให้ผู้ได้รับใบอนุญาตใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยุติข้อร้องเรียนทั้งสองฝ่ายโดยได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะเป็นการปิดกั้นกระบวนการที่จะช่วยให้ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาตสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและยุติข้อร้องเรียนได้ ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ จะเป็นการตัดช่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตได้มีโอกาสแสดงเจตนาที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนด้วยความจริงใจต่อหน้าซึ่งเกิดผลดีกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่อาจมีอุปสรรค รวมทั้งการไกล่เกลี่ยยังเป็นการช่วยหาแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายยุติข้อร้องเรียน โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

			<p>๓. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อ ๔๕ และข้อ ๔๖ ประกอบกับ ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ ๔ พิจารณาเห็นว่า ความพึงพอใจในการยุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทำให้ข้อเสนอในการเจรจายุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การรักษาข้อมูลความลับตามกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ จึงส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตตัดสินใจพิจารณาข้อเสนอกันได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตที่มีจุดมุ่งหมายในการยุติข้อร้องเรียนอยู่แล้ว การรักษาความลับในการระบวนการไกล่เกลี่ยจะเป็นส่วนช่วยไม่ให้เกิดการเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ กระบวนการรักษาความลับนี้ จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการได้รับการตอบรับหรือแก้ไขแบบรายกรณีตามที่ผู้ร้องเรียนแต่ละรายประสงค์ หากขาดกระบวนการส่วนนี้ไปอาจจะเกิดข้อจำกัดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของประกาศกระบวนการไกล่เกลี่ยและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม</p> <p>๔. ตามร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ ๒ พิจารณาเห็นว่า ปัจจุบันมีการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การกำหนดให้มีการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ในวันถัดจากประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาที่ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเจรจาและแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ จึงขอเสนอให้มีการกำหนดบทเฉพาะกาลเพิ่มเติม โดยกำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่คู่กรณีประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ก่อนวันที่ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยังคงสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการ</p> <p>๕. ในระหว่างกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาล ทั้งนี้ เพื่อลดข้อขัดแย้งและจำนวนคดีที่จะไปสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล การไกล่เกลี่ยตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นอีกทางหนึ่ง ที่ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตอาจใช้สิทธิเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อยุติข้อร้องเรียนได้</p>
--	--	--	---

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	Tcp.service@nbtcc.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	<p>บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า <u>ไม่ควรจะยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และขอเสนอให้ กสทช. พิจารณาทบทวนความเหมาะสมของการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้งหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้</u></p> <ol style="list-style-type: none"> ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๕ (“ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”) ข้อ ๓๐ ประกอบกับ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.๒๕๕๙ (“ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน”) มาตรา ๑๖ พิจารณาเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ได้มีโอกาสเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีโอกาสได้ข้อยุติร่วมกันทั้งสองฝ่ายได้โดยง่ายเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสได้รับทราบปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงระหว่างกันและยังเป็นช่องทางสำหรับชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมของผู้รับใบอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงที่มีความซับซ้อนผู้ใช้บริการสามารถนำเสนอข้อเรียกร้องหรือความต้องการเพื่อให้ผู้ได้รับใบอนุญาตใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยุติข้อร้องเรียนทั้งสองฝ่ายโดยได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะเป็นการปิดกั้นกระบวนการที่จะช่วยให้ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาตสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและยุติข้อร้องเรียนได้ ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ จะเป็นการตัดช่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตได้มีโอกาสแสดงเจตนาที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนด้วยความจริงใจต่อหน้าซึ่งเกิดผลดีกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่อาจมีอุปสรรค รวมทั้งการไกล่เกลี่ยยังเป็นการช่วยหาแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายยุติข้อร้องเรียน โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน

			<p>๓. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อ ๔๕ และข้อ ๔๖ ประกอบกับ ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ ๔ พิจารณาเห็นว่า ความพึงพอใจในการยุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทำให้ข้อเสนอในการเจรจายุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การรักษาข้อมูลความลับตามกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ จึงส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตตัดสินใจพิจารณาข้อเสนอกันได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตที่มีจุดมุ่งหมายในการยุติข้อร้องเรียนอยู่แล้ว การรักษาความลับในการระบวนการไกล่เกลี่ยจะเป็นส่วนช่วยไม่ให้เกิดการเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ กระบวนการรักษาความลับนี้ จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการได้รับการตอบรับหรือแก้ไขแบบรายกรณีตามที่ผู้ร้องเรียนแต่ละรายประสงค์ หากขาดกระบวนการส่วนนี้ไปอาจจะเกิดข้อจำกัดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของประกาศกระบวนการไกล่เกลี่ยและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม</p> <p>๔. ตามร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ ๒ พิจารณาเห็นว่า ปัจจุบันมีการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การกำหนดให้มีการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ในวันถัดจากประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาที่ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเจรจาและแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ จึงขอเสนอให้มีการกำหนดบทเฉพาะกาลเพิ่มเติม โดยกำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่คู่กรณีประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ก่อนวันที่ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยังคงสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการ</p> <p>๕. ในระหว่างกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาล ทั้งนี้ เพื่อลดข้อขัดแย้งและจำนวนคดีที่จะไปสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล การไกล่เกลี่ยตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นอีกทางหนึ่ง ที่ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตอาจใช้สิทธิเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อยุติข้อร้องเรียนได้</p>
--	--	--	---

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
๒) เห็นด้วย กับ การยกเลิก ระเบียบฯ	นายกิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชาญกิจ /บริษัท อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกนี้
	บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ เนื่องจากมีช่องทางระงับเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ อยู่แล้ว รวมทั้งมีช่องทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดยผู้รับใบอนุญาตโดยตรง
	คุณพรกมล ทิรมลจิตติ /บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด	ไปรษณีย์ ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับมากยิ่งขึ้น
	นางสมศรี วิมลจันทร์ /เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการพิจารณาของ กสทช. ที่จะยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ (ตามส่วนที่ ๑ หน้า ๒ วรรค ๒)

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นางสาวณัฐกัญญา อภิรักษ์สันติกุล /สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕	ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๗๗ ได้บัญญัติให้ “รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็นและยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมาย ที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ โดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้ เป็นภาระแก่ประชาชน” ประกอบกับตามมาตรา ๕ แห่งพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำ ร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้บัญญัติให้ “หน่วยงานของรัฐ พึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น และยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่ สอดคล้องกับสภาพการณ์หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ โดยไม่ชักช้า เพื่อไม่ให้ เป็นภาระแก่ประชาชน” เห็นว่า หากมีการยกเลิกระเบียบดังกล่าวก็ไม่เป็นการกระทบสิทธิ ของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของ ผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตยังคงหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับ ผู้ร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙
	คุณธัญญา รอดไว /บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีด อินเทอร์เน็ต	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	<p>นายศรัณย์ ฝิโลประการ /บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p>	<p>Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕</p>	<p>เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ในทางปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนมักจะยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจาตนเอง โดยตรงซึ่งวิธีการนี้ทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนจะมีความรู้สึกเป็นอิสระ และปราศจากความกดดันใด ๆ สามารถสื่อสารในสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ได้อย่างเปิดเผย รวมทั้งประหยัดเวลาในการนัดหมาย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ร้องเรียน และลดค่าใช้จ่ายของสำนักงานฯ ในการจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้ไกล่เกลี่ยเนื่องจากขั้นตอนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบฯ จะเกิดขึ้นได้จะต้องนัดหมายเป็นทางการระหว่างบุคคล ๓ ฝ่าย แต่หากเป็นการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนกันเองสามารถดำเนินการได้ง่ายกว่า ๒. เป็นการลดขั้นตอนการทำงานของทั้งสำนักงาน กสทช. และผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากในการปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตจะเน้นเจรจากับผู้ร้องเรียนโดยตรง หากไม่มีขั้นตอนดังกล่าวจะเป็นการลดขั้นตอนในการจัดส่งเอกสารของทั้งสำนักงาน กสทช. ในการสอบถามและผู้รับใบอนุญาตในการตอบกลับ อีกทั้งการลดขั้นตอนดังกล่าวนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนแต่อย่างใด ๓. ตามระเบียบฯ ในข้อที่ ๓๙ ได้ระบุว่า การไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกัน แต่ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันอาจมีการสื่อสารผ่านออนไลน์ซึ่งอาจไม่เป็นความลับอีกต่อไป เพราะอาจมีการคัดลอกไฟล์ ถอดบทสนทนาต่าง ๆ เป็นต้น
	<p>นางสาวชีษชาภัค ไพโรจน์กิจการ/ภาคประชาชน</p>	<p>Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕</p>	<p>เห็นด้วย เพราะกระบวนการไกล่เกลี่ยค่อนข้างยุ่งยาก</p>

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ /บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย และมีประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ รongรับอยู่
	คุณวิรัต แสนภู /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสกลนคร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นางวาริรัตน์ เขียวขำ /เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นางสายหยุด วัสสัน /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิจิตร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก
	นางสมศรี เจริญปุระ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครราชสีมา	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นางยุพิน ศรีสุริยจันทร์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ
	พ.อ.รัญญูวัชร สืบพันธุ์ไทย /ประธานชมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายประสิทธิ์ อนุวรรรัตน์ /ข้าราชการชำนาญการ (กรมสรรพากร)	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นายพิพัฒน์ เลิศวิสัย /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	คุณเทวา อาระหัง/ภาคประชาชน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายอุดมทรัพย์ ชิวโอสถ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอุบลราชธานี	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบใกล้เคียงข้อพิพาทฯ
	นายด่านชัย ด่านธนะทรัพย์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดน่าน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ
	นายสมบัติ โพธิกล้า /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอุดรดิตถ์	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยที่จะยกเลิกระเบียบฯ
	นายพรชัย จิตศรีณบุญกุล /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิษณุโลก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบใกล้เคียงฯ
	นางละออศรี บุญเต็ม /เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบฯ
	นายสมควร สุตันต์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครพนม	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบใกล้เคียงฯ

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นายไพศาล สุขใจ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดตาก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายเสนอ โกษย์พัฒน์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครศรีธรรมราช	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยที่จะยกเลิกระเบียบฯ
	คุณกรวรรณ ไกรวิลาศ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดชุมพร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ
	นายนิพนธ์ คำแถม /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเพชรบุรี	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ
	นายสำเร็จ ศรีอุไร/เครือข่าย กสทช. จังหวัดยโสธร	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	คุณกิ่งแก้ว สว่างไสว /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดหนองคาย	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ
	นายสมเกียรติ มานีอาเหลี่ยม/ เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายดนัย ท่วมเอื้อ /เครือข่าย กสทช. จังหวัดชัยนาท	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นางกุลลาป มูลศรี /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอำนาจเจริญ	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ
	คุณกัญญาวิภา ปิงวัง/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดลำปาง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับยกเลิกระเบียบฯ
	นางสาวปาริฉัตร อมรดิษฐ์ เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมหาสารคาม	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายพูนศักดิ์ บุญพอ เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดศรีสะเกษ	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ
	คุณธิดารัตน์ เพชรรัตน์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดระนอง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ
	คุณจิตศิริ ทรัพย์ศิริ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอ่างทอง	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายบุญเจือ ประดิษฐ์ผล /เครือข่าย กสทช. จังหวัดพังงา	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นายเสริมพงษ์ ลิบลับ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นายดำรงศักดิ์ หนูสังข์/เครือข่าย กสทช. จังหวัดกระบี่	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบใกล้เคียงข้อพิพาทฯ
	นายสุรพงษ์ ศักดิ์ดี /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดขอนแก่น	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย
	นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานทั้ง กสทช. และผู้รับใบอนุญาต โดยเห็นควรให้มีการแก้ไขข้อ ๑๖ ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้สอดคล้องกันด้วย

ประเด็นที่ ๓ ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
การพัฒนา กลไก การแก้ไข ปัญหาเรื่อง ร้องเรียน ของ ผู้ใช้บริการ โทรคมนาคม	บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นว่าการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
	คุณพรกมล ทิระขุฑิต /บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด	ไปรษณีย์ กทสช. ลงวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕	เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
	นาง สมศรี วิมลจันทร์ /เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๕	ในการพัฒนา กลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ตามส่วนที่ ๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อ ๒)
	นางสาวณัฐกัญญา อภิรักษ์สันติกุล /สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕	ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้เข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวก เช่น การพัฒนาระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องเรียน (Tracking System) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบการรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน
	คุณชานน สุระเชษฐคมสัน /บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๕	เข้าเสนอพิจารณาเพื่อลดกระบวนการพิจารณาและปัญหา ซึ่งจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดกระบวนการทางเอกสารของภาครัฐอีกด้วยแต่เจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่นอาจต้องปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น
	คุณธัญญา รอดไว /บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีด อินเทอร์เน็ต	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๕	กำหนดกรอบหรือข้อปฏิบัติขั้นต้น เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ทำการไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียนด้วยตนเองก่อน ถ้าได้ข้อยุติก็จบสิ้นขั้นตอนแต่หากหาข้อยุติไม่ได้ต้องไปสู่อีกทางเลือกหนึ่งคือการให้ กทสช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยในรอบที่ ๒ เพื่อให้ได้ข้อยุติของการร้องเรียนนั้นๆ

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	นาย ศรัณย์ ฝิโลประการ /บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มขึ้นขั้นตอนการตรวจสอบคัดกรองในเบื้องต้น เพื่อลดข้อร้องเรียนที่ต้องนำให้คณะอนุกรรมการพิจารณา และสอบถามความต้องการของผู้ร้องเรียน รวมถึงควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน และ/หรือคัดค้านเรื่องร้องเรียนโดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นข้อพิพาทเป็นสำคัญ และข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนร้องต่อสำนักงาน กสทช. ควรมีเอกสารประกอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของข้อมูล
	คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์ /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนน่าจะยุติที่ขั้นตอนที่ ๑ ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียนละเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย
	บริษัท ทรุ อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	บริษัทฯ เสนอให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้กับผู้บริโภคและผู้ได้รับใบอนุญาตอย่างทั่วถึง รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการเข้าร่วมกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะส่งเสริมให้การร้องเรียนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น
	บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	บริษัทฯ เสนอให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้กับผู้บริโภคและผู้ได้รับใบอนุญาตอย่างทั่วถึง รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการเข้าร่วมกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะส่งเสริมให้การร้องเรียนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น
	นางสาวชิษฐ์ชาภัค ไพโรจน์กิจการ/ภาคประชาชน	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	หากจะมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคมควรมีกฎบังคับให้ทั้ง ๒ ฝ่ายเข้าร่วม
	นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ /บริษัท วิทยูการบินแห่ง ประเทศไทย จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นด้วย เป็นการพัฒนาระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ ช่องทาง การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
	พ.อ.รัฐณูวัชร สิบพันธิโกย /ประธานชุมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน
	นายพิพัฒน์ เลิศวิสัย /ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน
	คุณเทวา อาระหัง/ภาคประชาชน	อิเล็กทรอนิกส์อื่น ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	การที่นำระบบใกล้เคียงมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ จำเป็นต้องกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการใกล้เคียงให้มีความชัดเจน เป็นธรรมอย่างแท้จริง
	นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ชาวสุวรรณ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ	Tcp.service@nbt.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	มีความเห็นดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> เห็นว่าหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องมีความเป็นธรรมทั้งกับผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยิ่งขึ้น อย่างไรก็ดี ปัจจุบันผู้ให้บริการทุกรายพยายามรักษาฐานลูกค้าของตนไว้จึงได้มีการเจรจากับผู้ใช้บริการโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน จึงเห็นว่าควรให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของผู้ให้บริการแต่ละรายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เห็นควรให้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนกลางของ กสทช. เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายสามารถเข้าถึงเรื่องร้องเรียนของตนเองได้อย่างอิสระต่อกันโดยสามารถบันทึกชี้แจงตอบข้อร้องเรียนและแนบเอกสาร/หลักฐานได้เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานเรื่องร้องเรียนและลดขั้นตอนการดำเนินงานทั้ง กสทช. และผู้รับใบอนุญาต

ประเด็นที่ ๔ ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี)

ประเด็น	ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน	ช่องทางที่ยื่นความเห็น	ความเห็น/ข้อเสนอแนะ
อื่น ๆ	นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ /บริษัท วิฑูการบินแห่ง ประเทศไทย จำกัด	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๕	ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ข้อ ๑๖ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบ กิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งกำลังจะยกเลิกจะต้องดำเนินการอย่างไร
	นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ชาสุวรรณ บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ	Tcp.service@nbtc.go.th ลงวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕	เห็นควรให้ กสทช. จัดให้มีระบบฐานข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อตรวจสอบ ผู้รับใบอนุญาตของเลขหมายนั้น ๆ ก่อนส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงให้กับผู้รับใบอนุญาตที่เป็น เจ้าของเรื่อง/เจ้าของเลขหมาย (ปัจจุบันพบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่ขอให้ตรวจสอบเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่จาก กสทช. จำนวนมากที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต)