

สรุปความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ....

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
๑. ความเหมาะสมของ หลักเกณฑ์การขึ้น ทะเบียนรายชื่อและ การแต่งตั้งผู้ไต่ถาม	<p>เห็นด้วยและมีความเหมาะสม โดยมีเหตุผลดังนี้</p> <p>๑) การตั้งหลักเกณฑ์ในการขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ไต่ถามซึ่งศาลก็มีระบบนี้หากนำมาใช้ในองค์กรหรือหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากก็จะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนอีกด้วย</p> <p>๒) เนื่องจากมีความเหมาะสม และเป็นแนวทางที่ใช้กันทั่วไป</p> <p>๓) เพราะมีการขึ้นทะเบียนรายชื่อบุคคลที่เป็นพนักงานและจากบุคคลภายนอก รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนการขึ้นทะเบียน หลักเกณฑ์ของผู้ที่จะขอขึ้นทะเบียน และคุณสมบัติของบุคคล</p>		<p>๑. สาระสำคัญตามร่างระเบียบดังกล่าว ไม่ชัดเจนว่า ผู้ไต่ถามมีองค์ประกอบหรือจำนวนเท่าใดต่อการไต่ถามในแต่ละเรื่องร้องเรียน ประกอบกับร่างระเบียบกำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการไต่ถาม ดังนั้น การขึ้นทะเบียนผู้บริหารของสำนักงาน กสทช. และบุคคลภายนอก ที่มีความรอบรู้เชี่ยวชาญตามเกณฑ์ที่กำหนด และผ่านการอบรมหลักสูตรที่สำนักงาน กสทช. จัดหรือรับรอง เพื่อเป็นผู้ไต่ถามซึ่งจะมีความสำคัญต่อการกำหนดกฎเกณฑ์และ</p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีการจัดให้มีทะเบียนรายชื่อในช่วงเริ่มต้น</u></p> <p>- สำนักงานวิเคราะห์และพิจารณาแล้วมีความเห็นดังนี้</p> <p>๑) การกำหนดที่มาของผู้ขอขึ้นทะเบียนรายชื่อให้มาจากบุคคลภายนอกหรือพนักงานของสำนักงาน ซึ่งต้องผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไต่ถามที่สำนักงานจัดหรือรับรอง เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ขอขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้านที่มีความรู้ความสามารถในการไต่ถามในหลักสูตรที่สำนักงานจัดหรือรับรอง ทั้งนี้ เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>๒) สำหรับข้อเสนอเรื่องการจัดระยะเวลาในการจัดให้มีทะเบียนรายชื่อผู้ไต่ถาม</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ดังกล่าว</p> <p>๔) เพราะผู้ไถ่เกลี้ยที่ได้รับแต่งตั้งมีทั้งมาจากพนักงานและบุคคลภายนอก โดยคุณสมบัติน่าเชื่อถือสูงที่จะไถ่เกลี้ยได้</p> <p>๕) การดำเนินการขึ้นทะเบียนรายชื่อ เพื่อให้คนทั่วไปได้รับรู้ว่าใครบ้างที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เพราะเป็นเรื่องพื้นฐานการให้บริการที่ผู้ให้บริการอาจถูกเอาเปรียบได้</p> <p>๖) เนื่องจากควรให้ผู้ไถ่เกลี้ยมาจากทุกภาคส่วนคละเคล้ากัน โดยต้องไม่สร้างเงื่อนไขในคุณสมบัติจนทำให้จำกัดกลุ่มคนที่เข้าร่วมสมัคร</p> <p>๗) เพราะสามารถตรวจประวัติพฤติกรรม และภูมิหลังของผู้ที่จะทำหน้าที่ไถ่เกลี้ย และเป็นประโยชน์แก่คุณสมบัติน่าเชื่อถือทั้งสองฝ่ายที่จะสามารถเลือกรายชื่อเหล่านั้นมาทำหน้าที่ไถ่เกลี้ย</p>		<p>งบประมาณในการดำเนินการซึ่งสำนักงาน กสทช. ควรเลือกแนวทางใดทางหนึ่งจากแนวทางที่เหมาะสม ดังนี้</p> <p><u>แนวทางที่ ๑</u> ไม่มีบุคคลภายนอกให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน กสทช. ในระดับหัวหน้างาน นิติกร เจ้าหน้าที่สอบสวน รับผิดชอบในการไถ่เกลี้ย เช่นเดียวกับการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p><u>แนวทางที่ ๒</u> มีบุคคลภายนอกให้สำนักงาน กสทช. จัดตั้งหน่วยงานไถ่เกลี้ยอยู่ภายใต้สำนักงาน กสทช. และเปิดให้บุคคลภายนอกขึ้นทะเบียนร่วมไถ่เกลี้ยกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ดังกล่าว</p> <p>หากสำนักงาน กสทช.</p>	<p>เกลี้ย เห็นว่า เพื่อให้ร่างระเบียบฯ ไม่ตายตัวเกินไป และใช้เวลาสำนักงาน กสทช. ในการวางระบบไถ่เกลี้ยตามที่กำหนดในร่างระเบียบฯ จึงเห็นควรใช้แนวทางการบริหารและมอบนโยบายให้สำนักงาน กสทช. เพื่อไปเร่งรัดดำเนินการ โดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มเติมในร่างระเบียบฯ</p> <p>๓) การกำหนดระยะเวลาทะเบียนรายชื่อให้มี ๒ ปี ก็เป็นระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้มีการจัดทำทะเบียนรายชื่อ โดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้มีชื่อในทะเบียนรายชื่อได้รับการขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้ ณ เวลาใด</p> <p><u>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>๑) เห็นควรคงหลักการเดิมที่ไม่จำเป็นต้องกำหนดเวลาการจัดทำทะเบียนรายชื่อ ไว้ในร่างระเบียบฯ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นทางการบริหารจัดการของสำนักงาน กสทช.</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	(ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นายพงษ์รพี คงอ่อน, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นายสุพจน์ สนน้อย, นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง, ว่าที่ตรีร้อยตรีวสันต์ สีทอง, นางหนึ่งพงษ์พิศาลกุล, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นางสาวสุพรรณิ พูลพิพัฒน์, นายศุภกร ศิรินิษฏสมบูรณ์, นายสุรเดช ไตรสีห์, นางสาวสมลักษณ์ กิริตศิริกุล, นางสาวดรุพร ปิงสุทธีวงศ์, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, นางปิยพร จริยะโยธิน, นางสาวรวงคณาจินตนะพันธ์, นางสุภาวดี นุชวงษ์, นายไพฑูรย์ สุขสโมสร, นางศิริภรณ์ ทศจันทร์, นางสาวแถมแก้ว คงเชื่อนาค)		เลือกแนวทางที่ ๒ ควรใช้แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนอนุญาตตุลาการของสำนักงานอนุญาตตุลาการกระทรวงยุติธรรม และควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์อย่างรอบด้าน อันเกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคม การคุ้มครองผู้บริโภค การให้บริการโทรคมนาคม โดยมีผลงานทางวิชาการหรือผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับอนุญาตตุลาการ การใกล้เคียงข้อพิพาท การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (People Audit) การจัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีของสถาบันภายนอกที่ได้มี	๒) เห็นควรคงหลักการคุณสมบัติต้องผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการใกล้เคียงที่สำนักงานจัดหรือรับรองตามข้อ ๘ ๓) เห็นควรคงหลักการระยะเวลาทะเบียนรายชื่อ ๒ ปีตามข้อ ๑๑

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>การดำเนินการมาก่อนแล้ว ส่วน กรณีที่สำนักงาน กสทช. จะ จัดการอบรมหรือปฐมนิเทศผู้ ไต่ถามได้ขึ้นทะเบียน เพื่อ เพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจใน กฎระเบียบของ กสทช. หรือ ข้อมูลของการประกอบธุรกิจ โทรคมนาคม การให้บริการ โทรคมนาคม เพื่อเพิ่มศักยภาพ และความสามารถก็เป็นแนวทาง ที่เหมาะสม แต่การกำหนดให้ขึ้น ทะเบียน ผู้ไต่ถามได้จาก บุคคลภายนอก ที่ผ่านการอบรม ในหลักสูตรที่สำนักงาน กสทช. จัดหรือรับรอง ควรมีการ ปรับปรุงให้สอดคล้องกับ ข้อเสนอข้างต้น (ดร. ดามพ์ สุคนธ์ทรัพย์ รองประธาน เจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (นายชัยยศ จีรบรรณกุล กรรมการบริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นาย วรวิษณุ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)</p> <p>- ขอให้พิจารณาว่าระยะเวลาทะเบียนรายชื่อ มีกำหนดระยะเวลา ๒ ปี นับแต่วันจัดทำทะเบียนรายชื่อโดยไม่ต้องคำนึงว่าผู้ที่มีรายชื่อในทะเบียน จะได้รับการขึ้นรายชื่อไว้ ณ เวลาใดนั้น เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ (นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ นิติกร บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</p> <p>- ร่างระเบียบดังกล่าวไม่ได้</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p><u>กรณีคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- การกำหนดคุณสมบัติให้มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีตาม ข้อ ๕ (๒) มีลักษณะเป็นการจำกัดสิทธิของประชาชนทั่วไป (นางสาวบุญยืน ศิริธรรม และ นายวิทยา)</p> <p>- ขอแก้ไขข้อ ๕ และข้อ ๕(๒) เป็นดังนี้</p> <p>ข้อ ๕ ผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่อที่มาจากบุคคลภายนอก นอกจากต้องมีคุณสมบัติตามข้อ ๕ แล้ว ยังต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามดังต่อไปนี้</p> <p>.....</p>	<p>กำหนดระยะเวลาที่สำนักงาน กสทช. ต้องจัดให้มีทะเบียนรายชื่อ หลังจากร่างระเบียบดังกล่าวมีผลใช้บังคับแล้ว (AIS)</p> <p><u>กรณีคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- มีความเหมาะสม แต่เพื่อความชัดเจนเรื่องการกำหนดคุณสมบัติของผู้ขึ้นทะเบียนว่าต้องผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการที่เหมาะสมที่สำนักงานจัดหรือรับรอง รวมถึงการกำหนดว่าต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านโทรคมนาคมเพียงด้านเดียวนั้น อาจเป็นการจำกัดคุณสมบัติของผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านอื่นๆ ที่จะเข้ามาช่วยดำเนินการให้กระบวนการไกล่เกลี่ยบรรลุผล</p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีคุณสมบัติผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- ร่างระเบียบฯ ข้อ ๕ (๕) เป็นลักษณะต้องห้ามของผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องไม่เป็นผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำการใดอันอาจกระทบกระเทือนถึงการปฏิบัติหน้าที่ผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งร่างระเบียบข้อ ๕ (๕) ดังกล่าวมีเจตนารมณ์หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพหรือกระทำการใดก็ตามหากมีลักษณะที่จะกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ยในเรื่องนั้นๆ เพื่อมิให้กระทบต่อความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย จึงเห็นสมควรกำหนดเรื่องนี้ไว้เป็นลักษณะต้องห้าม ซึ่งสอดคล้องกับ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p>(๒) เป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโทรคมนาคม เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า ๕ ปี เพื่อสร้างความชัดเจนของผู้ใกล้เคียง ให้เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจด้านโทรคมนาคม (นายพิบูลย์ จงเลิศวิมลกุล ในนามบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด)</p>	<p>ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นบริษัทฯ จึงใคร่ขอเสนอสำนักงานว่าคุณสมบัติของผู้ขึ้นทะเบียนควรเปิดโอกาสให้บุคคลผู้มีความรู้ความสามารถในทุกๆ ด้าน สามารถมีสิทธิขอขึ้นทะเบียนรายชื่อได้ ซึ่งหากสำนักงานฯ จะจัดอบรมหลักสูตรหรือเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการโทรคมนาคมหรือประกาศต่างๆ ของ กสทช. ก็จะเป็นการเพิ่มเติมความรู้ประสบการณ์ในการทำงานให้กับผู้ที่จะเป็นผู้ใกล้เคียงต่อไป (บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด)(บริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)) (บริษัท แอดวานซ์</p>	<p>ระเบียบใกล้เคียงของหน่วยงานต่างๆ</p> <p><b>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>๑) เห็นควรยืนยันถ้อยคำใน ข้อ ๕ (๕) ของร่างระเบียบฯ จากเหตุผลที่กล่าวในคำชี้แจงข้างต้น</p> <p>๒) ผู้ใกล้เคียงทำหน้าที่เป็นคนกลาง และจำเป็นต้องมีความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับข้อพิพาทและเป็นที่ยอมรับจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย และถึงแม้ไม่กำหนดว่าต้องมีประสบการณ์ด้านโทรคมนาคมกี่ปีก็เนื่องมาจากได้กำหนดคุณสมบัติที่สำคัญข้อหนึ่ง คือ ผู้ใกล้เคียงต้องผ่านการอบรมหลักสูตร เทคนิค หรือวิธีการใกล้เคียงที่สำนักงาน กสทช. จัดหรือรับรอง เป็นผู้มีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานด้านโทรคมนาคม ส่วนการกำหนดตำแหน่งของพนักงานของสำนักงาน กสทช. ที่จะต้องเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือเทียบเท่า เป็นสิ่งบ่งชี้ถึงความน่าเชื่อถือและนำไปสู่การ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p><b>ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด)</b> <b>(บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต</b> <b>เรโวลูชั่น จำกัด)</b></p> <p>- ขอเสนอเพิ่มเติมเรื่องคุณสมบัติ “โดยผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิค หรือวิธีไกล่เกลี่ยที่สำนักงานจัดหรือรับรอง” ในข้อจำกัดดังกล่าวอาจทำให้มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานต้องการอยู่ในวงจำกัด สำนักงานอาจพิจารณารับผู้ที่มีคุณสมบัติอื่นๆ และเมื่อได้บุคคลตามต้องการ ก็ให้ดำเนินการอบรมเพิ่มเติมให้ผู้ที่มีคุณสมบัติ หรือเป็นการจัดอบรมเพิ่มเติมสำหรับผู้ที่ผ่านการอบรมแล้ว เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความเหมาะสมสามารถเข้าถึงกระบวนการสรรหาดังกล่าวได้</p>	<p>ยอมรับได้ของคู่กรณี อย่างไรก็ตาม ร่างระเบียบดังกล่าวได้กำหนดให้บุคคลภายนอกซึ่งผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าว มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม มีสิทธิขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้เช่นเดียวกันตามข้อ ๗ ข้อ ๘ และข้อ ๙ ของร่างระเบียบ</p> <p>๓) ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางและจำเป็นต้องมีความรู้และประสบการณ์ที่เหมาะสมกับข้อพิพาทและเป็นที่ยอมรับจากคู่กรณีทั้งสองฝ่าย จึงได้กำหนดคุณสมบัติผู้ขึ้นทะเบียนรายชื่อเป็นผู้สำเร็จการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีตามร่างระเบียบฯ ข้อ ๙ (๒) ทั้งนี้ เป็นแนวเดียวกับคุณสมบัติของผู้ประนีประนอมตามข้อกำหนดประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔ และเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติม ข้อ ๙ (๒) ให้เป็นผู้มีประสบการณ์ในด้านโทรคมนาคม หรือด้านการไกล่</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>(นางสาวณัฐวรรดี เรืองรุจวารกุล , นางสาวกฤติยา ตั้งวงศ์สุคนธ์)</p> <p>- ๑.๑ การขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ชำนาญการเฉพาะด้านที่มาจากบุคคลภายนอก ควรเป็นผู้ชำนาญการที่มาจากหลากหลายสาขาวิชาชีพ อาทิ ด้านชีวอนามัย ด้านเศรษฐศาสตร์ ด้านการสื่อสารมวลชน เนื่องจากกลุ่มนี้จะเชื่อได้ว่าเป็นคนกลางที่มีความเชี่ยวชาญเข้ามาทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย และในข้อ ๕ (๒) ซึ่งระบุว่า เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านโทรคมนาคม ขอแก้ไขเป็น “ผู้มีประสบการณ์หรือความรู้ด้านโทรคมนาคม” เนื่องจากหากเคยทำงานด้านโทรคมนาคมอาจเกิดความขัดแย้งในผลประโยชน์ได้</p> <p>๑.๒ การขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้</p>	<p>เกลี้ยข้อพิพาท เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถด้านอื่นๆ เข้ามาช่วยดำเนินการไกล่เกลี่ยได้ <b>โดยไม่กำหนดระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงาน</b></p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>ใกล้เคียง ควรเปิดเผยรายละเอียดของผู้ใกล้เคียงที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ทำงาน เพื่อให้ผู้กรณิได้รับทราบคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงในเบื้องต้นว่าเหมาะสมและมีความเชี่ยวชาญในข้อพิพาทของตน จึงเห็นควรนำข้อ ๒๘ มากำหนดไว้ในหมวด ๒ ส่วนที่ ๑ (นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ. กสท โทรคมนาคม)</p> <p>- การขึ้นทะเบียนรายชื่อที่มาจากบุคคลภายนอก ควรมาจากบุคคลภายนอกโดยตรง ไม่ควรมาจากพนักงานของสำนักงาน กสทช. ตามที่ระบุไว้ในข้อ ๕ (นายนพดล สีหบุตร)</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p><u>การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- เห็นว่า ควรให้คู่กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเอง และไม่ควรด้วยกรณีกำหนดให้เลขาธิการ กสทช. มีดุลพินิจเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเท่านั้น ซึ่ง</p>	<p>- คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยต้องคัดสรร โดยยึดหลักความเป็นกลาง <b>(นางศิราภรณ์ ทศจันทร์)</b></p> <p>- ควรกำหนดข้อ ๕ (๕) ให้ชัดเจนว่าประกอบอาชีพหรือวิชาชีพอะไร <b>(นายวิวัฒน์ สุทธิภาค)</b></p> <p>- การขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยของบุคคลภายนอกที่ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า มีประสบการณ์ด้านโทรคมนาคม กี่ปี <b>(AIS)</b></p> <p><u>การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- ควรให้มีการขึ้นทะเบียนรายชื่อผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อความสะดวกแก่คู่กรณี กรณีที่ไม่มีชื่อบุคคลอยู่ในใจ แต่ก็ไม่ควรตัดสิทธิหากคู่กรณีต้องการให้</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p>หากมีการกำหนดให้คู่กรณีเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเอง จะทำให้การคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยลดน้อยลง (นายวิวัฒน์ สุทธิภาค)</p>	<p>บุคคลภายนอกมาเป็นผู้ไกล่เกลี่ยอย่างไรก็ตามควรกำหนดให้สำนักงานมีสิทธิคัดค้านด้วย (นายเพิ่มศักดิ์ เดชะโกสยะ ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</p> <p>- กรณีตามข้อ ๑๓ ที่ให้สำนักงานแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยโดยคำนึงถึงลักษณะของข้อร้องเรียนและความเหมาะสมนั้น จะมีอะไรเป็นตัวชี้วัดได้บ้าง เพราะอาจเกิดปัญหาขึ้นได้ในทางปฏิบัติหากมีการจัดลำดับหรือแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนเดิมซ้ำกันหลายๆ ครั้ง ด้วยเหตุผลว่า “มีความเหมาะสม” แต่ในขณะที่เดียวกัน ผู้ที่ขึ้นทะเบียนคนอื่นๆ กลับไม่ได้รับ</p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีการคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ร่างระเบียบฯ ข้อ ๑๓ มีเจตนารมณ์ให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้พิจารณาคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเป็นหลัก เพื่อให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถเริ่มต้นตามกรอบระยะเวลา หากให้คู่กรณีคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยเป็นหลักอาจเกิดความล่าช้าเนื่องจากจะมีแต่ละฝ่ายมีมุมมองที่แตกต่างกันซึ่งจะส่งผลทำให้การเริ่มต้นการไกล่เกลี่ยเกิดความล่าช้า แต่อย่างไรก็ตาม ข้อ ๑๓ ก็ไม่ได้ปิดกั้นโอกาสให้คู่กรณีคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ยได้ โดยได้กำหนดเป็นข้อยกเว้นให้คู่กรณีสามารถเลือกคนใดคนหนึ่งจากทะเบียนรายชื่อเป็นผู้ไกล่เกลี่ยได้แต่ต้องมีความประสงค์ร่วมกัน และกำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีดุลพินิจในการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากผู้ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อ โดยคำนึงถึงลักษณะของข้อร้องเรียนและความ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>แต่งตั้ง (นางสาวสมลักษณ์ กীরติศิริกุล)</p> <p><u>การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจากผู้ที่ยื่นทะเบียนรายชื่อโดยคำนึงถึงลักษณะของข้อร้องเรียนและความเหมาะสมของ ผู้ไกล่เกลี่ย หมายความว่าอย่างไร (AIS)</p> <p>- ควรมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อให้ทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นเจ้า</p>	<p>เหมาะสมของผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งหมายความว่า การจะแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยจะพิจารณาความเหมาะสมทั้งทางด้านทักษะและประสบการณ์ของผู้ไกล่เกลี่ยที่เหมาะสมกับเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง</p> <p>- สำนักงาน กสทช. มิใช่คู่กรณีในข้อพิพาท จึงไม่มีสิทธิคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้</p> <p><u>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>- เห็นควรคงตามร่างระเบียบฯ ข้อ ๕ ข้อ ๘ (๒) ข้อ ๑๓ และ ข้อ ๑๕</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางทำการเจรจาช่วยไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้แก่คู่กรณี เพื่อให้เกิดการประนีประนอมยอมความกัน โดยไม่ได้ใช้อำนาจทางกฎหมาย และการไกล่เกลี่ยเกิดขึ้นจากความสมัครใจของ คู่กรณีเอง ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจึงไม่อาจเป็น</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>พนักงานตามกฎหมาย เพื่อจะสามารถรับผิดชอบได้ทั้งทางแพ่งและอาญาเนื่องจากธุรกิจโทรคมนาคมมีมูลค่าสูงและเป็นความมั่นคงทั้งทางด้านเศรษฐกิจและการป้องกันประเทศ (นายเพิ่มศักดิ์ เดชะโกสยะ ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</p> <p><u>องค์ประกอบของผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- ผู้ไกล่เกลี่ย มีองค์ประกอบเท่าใดในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ย (ผู้แทนจาก AIS)</p>	<p>พนักงานเจ้าหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดได้</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีองค์ประกอบของผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- ร่างระเบียบฯ ข้อ ๑๓ กำหนดให้สำนักงานคัดเลือกผู้ที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อคนใดคนหนึ่งเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะอำนวยความสะดวกในการให้คู่กรณีได้เจรจากัน แต่จะไม่วินิจฉัยชี้ถูกชี้ผิดจึงไม่มีฝ่ายใดแพ้ ฝ่ายใดชนะ ดังนั้นการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียวตามร่างระเบียบฯ จึงมี</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				ความเหมาะสมมากกว่าการดำเนินการไกล่เกลี่ยโดยผู้ไกล่เกลี่ยในรูปองค์กรคณะ <u>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</u> - เห็น ควร คง องค์ ประกอบ ผู้ไกล่เกลี่ยคนเดียวตามร่างระเบียบฯ ข้อ ๑๓
๒. ความเหมาะสมของการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย	- มีความเหมาะสม โดยมีเหตุผลดังนี้ ๑) คู่กรณีมีสิทธิจะต้องได้รับความเป็นธรรม ๒) คู่กรณีมีสิทธิในการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ย หากเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยไม่มีความเป็นกลาง ๓) จะได้มีความเป็นธรรมและสร้างความสบายใจให้แก่คู่กรณี ๔) เป็นการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับแต่งตั้ง เนื่องจากคู่กรณี น่าจะรู้ดีที่สุดว่าผู้ไกล่เกลี่ยคนใดมีส่วนได้เสียกับข้อพิพาท		๑) ควร กำหนด ให้มีการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้อย่างกว้างขวางกว่าการเป็นผู้มีส่วนได้เสีย เนื่องจากวัฒนธรรมไทยมักจะเกื้อหนุนเอื้ออาทรกัน โดยไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและหน้าที่ของตนเอง ประเทศนี้ ่วนวาย สับสนเพราะเราใช้วัฒนธรรมของการเป็นพี่น้อง เพื่อนฝูงกัน ในทางที่ผิด <b>(นายเพิ่มศักดิ์ เดชะโกศยะ ผู้อำนวยการฝ่าย</b>	<u>คำชี้แจงของสำนักงาน กสทช.</u> สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลาง ดังนั้น หากมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ยคู่กรณีก็สามารถคัดค้านได้ และต้องคัดค้านก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย เนื่องจากการไกล่เกลี่ยมิใช่การพิจารณาทางกฎหมายที่จะมุ่งเอาแพ้ชนะใน อันที่จะต้องมีการคัดค้านเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของฝ่ายตน แต่การไกล่เกลี่ย มุ่งให้เกิดการประนีประนอมกัน หากให้มีการคัดค้านในระหว่างการไกล่เกลี่ยจะทำ

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>หรือปัญหานั้นๆ</p> <p>๕) สามารถได้ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีความเป็นกลางจริง</p> <p>๖) เป็นการเปิดเผยให้คู่กรณีมีโอกาสได้รับทราบถึงผู้ที่จะเข้ามาดำเนินการไกล่เกลี่ยในกรณีใดๆ นั้น มีคุณสมบัติหรือมีความเหมาะสม และเป็นกลางในเรื่องที่จะดำเนินการไกล่เกลี่ยนั้นๆ หรือไม่</p> <p>๗) ผู้ใช้บริการได้พิจารณาว่าผู้ใดที่เหมาะสมในการดำเนินการไกล่เกลี่ย</p> <p><b>(ผู้อำนวยการสำนักกระบวนข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นายพงษ์รพี คงอ่อน, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นายพิบูลย์ จงเลิศวิมลกุล ในนามบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นางสาวดี นุชวงษ์, นายสุพจน์ สนน้อย, นางสาวดรุพร</b></p>		<p><b>กฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)</b></p> <p>๒) ควรเพิ่มเติมเหตุในการคัดค้าน ผู้ไกล่เกลี่ย นอกเหนือจากที่กำหนดไว้เรื่องความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย รวมทั้งขยายเวลาคัดค้าน แต่ไม่ให้คู่กรณีนำเหตุแห่งการคัดค้านมาเป็นการประวิงเวลา ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท เช่น ต้องแจ้งเหตุแห่งการคัดค้านก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย และสามารถคัดค้านระหว่างการไกล่เกลี่ยได้ หากปรากฏว่ามีเหตุอันสมควร เพื่อไม่ให้เป็นการประวิงเวลา แต่ทั้งนี้ต้องคัดค้านก่อนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง <b>(นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ นิติกร บริษัท</b></p>	<p>ให้การไกล่เกลี่ยสำเร็จได้ยาก และผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความเป็นกลางซึ่งเป็นหลักการที่สำคัญของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะทำหน้าที่เป็นคนกลาง ดังนั้น การกำหนดเหตุในการคัดค้านที่ต้องเกิดจากเหตุอันควร ส่งผลถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย น่าจะเพียงพอแล้ว และหลักการนี้เป็นแนวทางเดียวกับข้อกำหนดของประธานศาลฎีกาว่าด้วยการไกล่เกลี่ย พ.ศ. ๒๕๕๔</p> <p><b>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>เห็นควรคงหลักการตามข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ปิงสุทวิวงศ์, นางสาวสมลักษณ์ กิรติศิริกุล, นางปิยพร จริยะโยธิน , นางสาวสุพรรณิ พูลพิพัฒน์, นางสาววรางคณาจินตนะพันธ์, นายสิทธิชัย เจริญศิริวิไล, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, นางสาวแกมแก้ว คงเชื่อนาค, นายไพฑูรย์ สุขสโมสร, นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง, นายศุภกร ศิรินิษฏสมบุรณ์, นายสุรเดช ไตรสิทธิ์, ว่าที่ร้อยตรีสันต์ สีทอง, นางสาวฉัฐวรดี เรืองรุจวารกุล)</p>		<p><b>ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)</b></p> <p>๓) เห็นควรปรับแก้ข้อ ๑๕ และข้อ ๑๖ เป็นดังนี้</p> <p>ข้อ ๑๕ คู่กรณีที่ประสงค์จะคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งเหตุแห่งการคัดค้านต่อสำนักงานก่อนเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย</p> <p>ข้อ ๑๖ คู่กรณีอาจคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงซึ่งเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ การคัดค้านต้องกระทำก่อนกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง โดยให้สำนักงานเป็นผู้พิจารณาและมีคำสั่งตามความเห็นสมควรภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งเหตุแห่งการคัดค้าน <b>(นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการ</b></p>	



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>พอใจของกลุ่มอย่างแน่นอน          ดังนั้น เมื่อกระบวนการใกล้เคียง          เป็นกระบวนการทางเลือกใน          การขจัดความขัดแย้งโดยความ          สัมครใจและความพึงพอใจของ          คู่กรณี จึงสมควรที่คู่กรณี          สามารถเลือกหรือยินยอมให้          ผู้ใกล้เคียงคนหนึ่งคนใดทำ          หน้าที่ หากผู้ใกล้เคียงมีความ          ขัดแย้ง มีผลประโยชน์ขัดกัน          หรือมีส่วนได้เสียต่อกัน ซึ่ง          ในทางปฏิบัติ ผู้ใกล้เคียงต้องขอ          ถอนตัวก่อนที่จะเกิดการคัดค้าน          และเมื่อมีการเริ่มกระบวนการ          ใกล้เคียงไปแล้ว เห็นว่า ร่าง          ระเบียบ ดังกล่าวจะต้อง          กำหนดให้คู่กรณีมีสิทธิคัดค้าน          ผู้ใกล้เคียงได้ตลอดเวลาตั้งแต่          เริ่มกระบวนการไปจนถึงก่อน</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>กระบวนการไต่ถามจะยุติ และควรเป็นสิทธิโดยชอบของคู่กรณีที่จะคัดค้านผู้ไต่ถาม และเมื่อมีกรณีคัดค้านผู้ไต่ถามเกิดขึ้น ผู้ไต่ถามควรถอนตัวออกจาก การปฏิบัติหน้าที่ทันที</p> <p>กรณี ที่ ร ำ ง ระเบิ ย บ กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีดุลพินิจในการมีคำสั่ง เมื่อ คู่กรณี คัดค้าน ผู้ไต่ถาม หมายความว่า หากมีการคัดค้าน ผู้ไต่ถามเกิดขึ้น โดยมีการ ยื่นเรื่องให้สำนักงาน กสทช. พิจารณา และมีคำสั่งตามที่ เห็นสมควรนั้น หากสำนักงาน ก ส ท ช . ไม่ มี ค ำ ส ั่ง ให้ เปลี่ยนแปลงผู้ไต่ถาม การดำเนินกระบวนการไต่ถาม ก็ไม่อาจดำเนินต่อไปได้ ด้วยเหตุ</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>ที่ คู่ กร ณี ฝาย ที่ ยี่ น คัด ค้าน ไม่ยอมรับผู้ไกล่เกลี่ยและมีสิทธิ ไม่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้การไกล่เกลี่ยไม่ยุติตาม เจตนารมณ์ของ กสทช. ในการ ลด ขั้นตอน การ ทำ งาน (ดร. ดามพ์ สุคนธ์ทรัพย์ รอง ประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)) (นายชัยยศ จิรบรรกุล กรรมการบริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นายวรวิษณุ ไสยวรรณ เพื่อ และในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)</p> <p>๖) กระบวนการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาท ความน่าเชื่อถือของ ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำ</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>ให้การไถ่เกลี่ยข้อพิพาทยุติลงได้ด้วยความพึงพอใจของกลุ่มทั้งสองฝ่าย ดังนั้น เมื่อกลุ่มมีเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของผู้ไถ่เกลี่ยและได้คัดค้านแล้ว ผู้ไถ่เกลี่ยควรจะต้องถอนตัวออกจากกระบวนการไถ่เกลี่ยนั้นทันที ดังนั้น บริษัทฯ ขอเสนอว่าเมื่อกลุ่มมีเหตุอันควรสงสัยในความเป็นกลางของผู้ไถ่เกลี่ยสำนักงานฯ ต้องดำเนินการเปลี่ยนตัวผู้ไถ่เกลี่ยโดยทันทีและให้กระบวนการไถ่เกลี่ยยุติลงจนกว่าสำนักงานหรือกลุ่มจะร่วมกันเลือกผู้ไถ่เกลี่ยใหม่ได้ และกลุ่มควรมีสิทธิคัดค้านได้ตลอดเวลา ก่อนที่กระบวนการไถ่เกลี่ยจะยุติ (บริษัท เอไอเอ็น</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			โกลบอลคอม จำกัด)(บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)) (บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด) (บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชัน จำกัด)	
๓. ความเหมาะสมของเหตุแห่งการพ้นจากหน้าที่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาท	<p>- เห็นด้วยและมีความเหมาะสมแล้ว โดยมีเหตุผลดังนี้</p> <p>๑) เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย</p> <p>๒) เนื่องจากหากคู่กรณีเห็นว่า ผู้ที่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยมีความไม่เป็นกลาง</p> <p>๓) เพื่อเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเป็นผู้ไกล่เกลี่ยให้มีความเหมาะสม รวมทั้งมีการปฏิบัติหน้าที่ในฐานะผู้ไกล่เกลี่ยให้ดีที่สุด และนำไปสู่การระงับข้อพิพาทได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป</p> <p>๔) เป็นการกำหนดกฎเกณฑ์อย่างเป็น</p>	<p>- ไม่ควรจำกัดสิทธิในการรับค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ เพื่อเป็นกำลังใจต่อการอุทิศเวลาในการทำหน้าที่ไกล่เกลี่ย (นายพิบูลย์ จงเลิศวิเชษฐกุล ในนามบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด)</p>	<p>๑) ควรระบุให้ชัดเจนว่า เหตุแห่งการพ้นจากหน้าที่มีอะไรบ้าง โดยเฉพาะควรระบุให้กว้างว่าเพียงมีเหตุแห่งการสงสัยก็ควรให้พ้นจากตำแหน่ง ไม่จำเป็นต้องมีพยานหลักฐานมายืนยันชัดเจน กำหนดให้สำนักงานใช้ดุลพินิจได้ และควรจะใช้ดุลพินิจที่เข้มงวด เนื่องจากหากปล่อยปละละเลยก็จะเหมือนนักการเมืองที่ถูกเว้นวรรคทางการเมืองทั้งหลาย ก็ยังเข้ามาอยู่</p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นการช่วยให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงได้กำหนดค่าตอบแทนผู้ไกล่เกลี่ย ไว้ครั้งละ ๒,๐๐๐ บาท รวมแล้วไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท ต่อข้อพิพาท ๑ เรื่อง ซึ่งเป็นการรองรับหลักการที่ว่ามีความรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย และหากมีการเปลี่ยนแปลงตัวผู้ไกล่เกลี่ยก็จะไม่กระทบกระบวนการไกล่เกลี่ยที่ดำเนินการมาแล้ว เพื่อเป็นการรักษา</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ทางการ และถือเป็นแนวทางการปฏิบัติที่ดี และสมควรกำหนดไว้ในร่างระเบียบฯ เป็นอย่างยิ่ง</p> <p>๕) การกำหนดให้การพ้นจากหน้าที่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทอย่างชัดเจน ย่อมมีความเหมาะสม</p> <p>(ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นายพงษ์รพี คงอ่อน, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นางสาวดรุพร ปิงสุทธีวงศ์, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ นิติกร บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน), นางปิยพร จริยะโยธิน, นางสาวสุพรรณิ พูลพิพัฒน์, นางสาววรางคณา จินตนะพันธ์, นางสุภาวดี นุชวงษ์, นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทาง</p>		<p>ทางการเมืองอยู่นั่นเอง ใครอยากดำเนินศาลก็ดำเนินทั้งๆ ที่ไม่มีเหตุผลสนับสนุน (นายเพิ่มศักดิ์ <b>เดชะโกศยะ ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)</b>)</p> <p>๒) เห็นควรกำหนดข้อ ๑๗ (๓) (ค) ให้ชัดเจนว่า การประพุดิตนไม่เหมาะสมแก่การเป็นผู้ไกล่เกลี่ยนั้น ได้แก่กรณีใดบ้าง ( นาย กิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ. กสท โทรคมนาคม)</p> <p>๓) มีความเหมาะสม แต่ไม่ควรจำกัดสิทธิในการรับค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ตามข้อ ๑๔ (นายนพดล สีหบุตร)</p>	<p>โอกาสให้แก่คู่กรณีที่จะรู้ผลในการไกล่เกลี่ยภายใต้กรอบกระบวนการไกล่เกลี่ยที่เริ่มมาตั้งแต่ต้น ซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ก็จะต้องเข้าเป็นคนกลางช่วยให้การไกล่เกลี่ยดำเนินต่อเนื่องไปภายใต้กรอบเวลาที่กำหนดและร่างระเบียบฯ ได้กำหนดหลักการที่ให้ค่าตอบแทนโดยยึดที่กระบวนการไกล่เกลี่ยเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็วมิได้ยึดที่ผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่จะต้องได้รับค่าตอบแทนเท่ากับผู้ไกล่เกลี่ยคนเดิมแต่อย่างใด</p> <p><b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><b>คำชี้แจงกรณีข้อยุติจากการไกล่เกลี่ยที่สิ้นสุด</b></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ในกรณีการไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติจนนำไปสู่การจัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอม</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ปัญหาและการค้าระหว่างประเทศกลาง , นายสุพจน์ สนน้อย, นางสาวสมลักษณ์ กิริติศิริกุล, นางสาวฉัฐวรัตติ เรืองรุจวารกุล, นายสิริชัย เจริญศิริวิไล, นางสาวแถมแก้ว คงเชื่อนาค), ว่าที่ร้อยตรีสันต์ สีทอง, นายสุภกร ศิรินิษฏ สมบูรณ์) (นายสุรเดช ไตรสิทธิ์)</p>		<p>๔) เมื่อสำนักงาน กสทช. มีคำสั่งให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงตามข้อ ๑๘ จะต้องพิจารณาว่า หากมีข้อตกลงที่ได้ทำกันไปแล้วจะนำมาใช้ต่อได้หรือไม่ ผลสรุปหรือข้อยุติจากกระบวนการไกล่เกลี่ยบางประเด็นที่คู่กรณียอมรับและตกลงกันได้ จะมีผลทางกฎหมายอย่างไร เป็นโมฆะทั้งหมด ต้องมีการเจรจาไกล่เกลี่ยกันใหม่ หรือสามารถนำผลดังกล่าวประกอบการไกล่เกลี่ยของผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ต่อไปได้หรือไม่ อย่างไร และกรณีมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่เข้ามาแทนคนเดิม จะนำผลหรือข้อตกลงทั้งหมดหรือบางส่วนมาใช้ได้หรือไม่ จะต้องเริ่ม</p>	<p>ความกันผลทางกฎหมายก็คือมีผลผูกพันกับคู่กรณี และในกรณีมีคำสั่งให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลงซึ่งต้องมาจากเหตุตามข้อ ๔๑ ก็ย่อมแสดงว่าข้อตกลงที่ได้ตกลงกันได้ก็ไม่สามารถนำมาใช้อ้างเพื่อผูกพันอีกฝ่ายได้ และคู่กรณีก็ไม่สามารถขอไกล่เกลี่ยซ้ำได้อีก เพราะไม่เกิดประโยชน์แต่อย่างใดอีกต่อไป ทั้งนี้ คู่กรณียังมีสิทธิเข้าสู่กระบวนการร้องเรียนตามปกติ และในกรณีมีการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยต่อจากผู้ไกล่เกลี่ยคนเดิมข้อตกลงต่างๆ ที่คู่กรณีได้ตกลงกันได้ก็ให้ถือไปตามนั้น เนื่องจากการเปลี่ยนผู้ไกล่เกลี่ยไม่กระทบต่อข้อตกลงที่คู่กรณีได้ทำไว้ เพราะหัวใจของการไกล่เกลี่ยคือความตกลงที่ตรงกันระหว่างคู่กรณี ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งทำหน้าที่เป็นคนกลางไม่มีสิทธิที่จะมาเปลี่ยนแปลงหรือโน้มน้าวข้อตกลงที่คู่กรณีได้เจรจาเอาไว้มาตั้งแต่แรก และในการไกล่เกลี่ยดังกล่าวจะ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			กระบวนการใกล้เคียงใหม่ตั้งแต่ต้น และจะต้องเริ่มนับระยะเวลาใหม่หรือไม่ เห็นควรกำหนดให้ชัดเจน (ดร. ดามพ์ สุนทรทรัพย์ รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท โทเทิล แอล เซล คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)) (นายชัยยศ จิรบรรณกุล กรรมการ บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นายวรรมิชญ์ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)	เป็นที่ยุติก็ต่อเมื่อผู้กรณิได้จัดทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ <u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u> จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว
๔. ความเหมาะสมของเหตุแห่งการจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียน	- เห็นด้วย โดยมีเหตุผล ดังนี้ ๑) เนื่องจากเป็นเหตุพื้นฐานที่สำคัญกับการเป็นผู้ใกล้เคียง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	ไม่มีความเห็น	๑) ควรกำหนดเวลาการมีชื่อในทะเบียน เมื่อครบกำหนดระยะเวลาหรือมีเหตุแห่งการสงสัยก็ควรถอดถอนชื่อออกจากทะเบียน หากจะไปฟ้องร้องก็ให้	<u>คำชี้แจงกรณีผู้ใกล้เคียงพ้นจากหน้าที่</u> - สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ข้อ ๑๗ (๓) (ค) เป็นการกำหนดขอบเขตที่กว้าง ซึ่งการจะพิจารณาว่ากรณีใดเป็นความประพฤติที่ไม่เหมาะสมแก่การเป็น

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>๒) เนื่องจากทุกสาเหตุแห่งการจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนเป็นเรื่องสำคัญและส่งผลกระทบต่อการใช้ชื่อพิพาท</p> <p>๓) เนื่องจากสาเหตุต่างๆ มีผลกระทบกับการไต่ถาม</p> <p>๔) เมื่อเกิดเหตุที่ต้องพ้นจากหน้าที่ก็ต้องจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียน ทั้งนี้ต้องแจ้งเหตุให้กับผู้ที่ถูกจำหน่ายชื่อทราบด้วย</p> <p><b>(ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนชื่อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นายพงษ์รพี คงอ่อน, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นายพิบูลย์ จงเลิศวิมลกุล ในนามบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางสาวธนิศา สุจริตพงศ์, นายนพดล สีหบุตร, นางสาวสมลักษณ์ กิตติศิริกุล, นางสาวอรุพร ปิงสุทธีวงศ์,</b></p>		<p>เขาไปฟ้อง สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเพื่อความจริงและกำหนดให้สำนักงานมีสิทธิในการใช้ดุลพินิจได้ เพราะคนดีคนเก่งเขาไม่สนใจว่าจะได้เงินเพียง ๑ หมื่นบาท เขาสนใจว่าเขาพอจะมีประโยชน์ที่จะทำงานให้กับประเทศชาติได้หรือไม่ <b>(นายเพิ่มศักดิ์ เดชะโกสยะ ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</b></p> <p>๒) ข้อ ๒๐ วรรคท้าย ที่กำหนดว่า หากเลขาธิการเห็นว่าเมื่อมีเหตุตามข้อ ๑๕ (๓) (๔) (๕) แต่ถ้าข้อเท็จจริงดังกล่าวปรากฏว่าเป็นการฝ่าฝืนจริยธรรมของผู้ไต่ถามอย่างไม่ร้ายแรง ให้เลขาธิการตัดเดือน</p>	<p>ผู้ไต่ถามจะเป็นดุลพินิจของสำนักงาน กสทช. ที่จะพิจารณาตามความเหมาะสม <b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><b>คำชี้แจงกรณีมาตรการจำหน่ายชื่อ</b></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ข้อ ๒๐ วรรคสอง กำหนดไว้เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านที่มีรายชื่อในทะเบียนรายชื่อและผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติมาแล้วในขั้นตอนการขึ้นทะเบียนมีโอกาสได้ชี้แจงข้อเท็จจริงเสียก่อน ซึ่งในการพิจารณาให้เป็นดุลพินิจของเลขาธิการ กสทช. โดยไม่อาจกำหนดได้ว่ากรณีไม่ร้ายแรงควรจะกำหนดการตัดเดือนจำนวนกี่ครั้งถึงจะจำหน่ายชื่อได้ เพราะว่าหากมีดุลพินิจในครั้งแรกว่าสมควรจำหน่ายชื่อก็สามารถจำหน่ายชื่อได้</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	นางปิยพร จริยะโยธิน , นางสาวสุพรรณิ พูลพิพัฒน์ , นางสาววรางคณา จินตนะพันธ์, นางสาววดี นุชวงษ์, นาย อภิสิทธิ์ ศรีวิไล , นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาล ทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่าง ประเทศกลาง, นางสาวแถมแก้ว คงเชื่อนาค)		ผู้ใกล้เคียงเป็นหนังสือ เห็นว่า ควรเพิ่มเติมว่า หากได้รับคำ เตือนเป็นหนังสือ ๒ ครั้ง แม้จะ ไม่ร้ายแรง แต่ก็สมควรมี มาตรการลงโทษ เช่น ถูก จำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนได้ เช่นกัน (นางสาวศศิวิมล ชูคง รัมย์ นิติกร บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))  ๓) เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมข้อ ๒๐ วรรคสอง เป็นดังนี้ “ในกรณี ที่ปรากฏข้อเท็จจริงตามข้อ ๑๕ (๓) (๔) และ (๕) ให้สำนักงาน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรับฟัง คำชี้แจงของผู้ชำนาญการเฉพาะ ด้านที่เกี่ยวข้อง เสร็จแล้วให้ทำ รายงานเสนอต่อเลขาธิการเพื่อ พิจารณาจำหน่ายชื่อ” เนื่องจาก เป็นกรณีเหตุแห่งการจำหน่ายชื่อ	เลยโดยไม่ได้ให้โอกาสตักเตือนอีกครั้ง <b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b>  จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่าง ระเบียบดังกล่าว

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			ผู้ชำนาญการเฉพาะด้านที่ขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้ตามข้อ ๑๕ ๔) เห็นควรตัดข้อ ๒๐ วรรคสาม ออก เนื่องจากเหตุตามวรรคสองเป็นการกระทำผิดที่ร้ายแรง จึงไม่สมควรให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยต่อไป (นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ. กสท โทรคมนาคม)	
๕. ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การกำหนดจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย	เหมาะสมแล้ว โดยมีเหตุผลดังนี้ ๑) การกำหนดจริยธรรมในการนำไปเป็นหลักเกณฑ์ได้อย่างดี และจะได้มีความเป็นธรรมแก่คู่กรณี ๒) เพราะจำเป็นต้องอาศัยความมีจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นสำคัญ ๓) เนื่องจากมีการกำหนดไว้ทั้งเรื่องความเป็นกลาง ซึ่งถือว่าสำคัญมากสำหรับบุคคลที่อยู่ในฐานะผู้ระงับข้อ		๑) ควรกำหนด Code of Conduct โดยมีโทษทั้งทางแพ่งและอาญา ไม่ใช่เป็นเพียงเรื่อง Best Practice ซึ่งไม่มีบทลงโทษบ้านนี้เมืองนี้เสียหาย เพราะผู้มีอำนาจหน้าที่ไม่เคยมีจิตสำนึกที่ดี ทั่วๆ ที่เรียนกันมาสูงๆ รวมถึงระบบการคุ้มครองทรัพย์สินและชีวิตร่างกายยังไม่สามารถทำให้	<b>คำชี้แจงกรณีจริยธรรมของผู้ไกล่เกลี่ย</b> - สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยในการเจรจาให้คู่กรณีสามารถตกลงกันได้ โดยไม่ได้มีส่วนได้เสียในกระบวนการ จึงไม่อาจกำหนดให้มีบทลงโทษได้ ทั้งนี้ ได้กำหนดมาตรการรองรับกรณีดังกล่าวโดยให้มีการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ ๑๕ กำหนดเหตุแห่งการพ้นจากหน้าที่การเป็น

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>พิพาทระหว่างคู่กรณี รวมทั้งการระงับให้เก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ ซึ่งในทางธุรกิจจะมีความสำคัญมาก เพราะเป็นเรื่องที่ต้องแข่งขันกัน</p> <p>๔) เนื่องจากเรื่องจริยธรรมเป็นสิ่งสำคัญซึ่งผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำรงตนให้อยู่ในจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เป็นกลาง</p> <p>๕) เนื่องจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะทำให้ได้ผู้ไกล่เกลี่ยที่มีจริยธรรม มีความน่าเชื่อถือ</p> <p>๖) เพื่อเป็นการย้ำเตือน และเป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินการของผู้ไกล่เกลี่ยที่ต้องทำหน้าที่อย่างเป็นกลาง เนื่องจากหากเกิดผลกระทบใดๆ กับคู่กรณีอาจส่งผลให้เกิดการได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจกับผู้รับใบอนุญาต หรือถือเป็นบรรทัดฐานในการดำเนินการไกล่เกลี่ยต่อไป</p>		<p>มั่นใจได้ ( นายเพิ่มศักดิ์ เดชะโกศยะ ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) )</p> <p>๒) เห็นควรให้ขยายความเรื่อง ความขัดแย้งในผลประโยชน์ให้หมายความรวมถึง ครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดของผู้ไกล่เกลี่ยด้วย (นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ นิตกร บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) )</p> <p>๓) ตามข้อ ๒๓ ที่กำหนดว่า “การเปิดเผยความขัดแย้งในผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นของผู้ไกล่เกลี่ย” หมายความว่าอย่างไร</p>	<p>ผู้ไกล่เกลี่ยในข้อพิพาทตามข้อ ๑๗ และเหตุในการจำหน่ายชื่อผู้ไกล่เกลี่ยตามข้อ ๑๕ (๕) แล้ว ทั้งนี้ ในร่างระเบียบฯ ก็ได้มีการกำหนดเรื่อง Code of Conduct โดยเฉพาะ โดยระบุอยู่ในส่วนที่ ๕ เรื่องจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ยแล้ว</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีความขัดแย้งในผลประโยชน์ของผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่าการไม่เปิดเผยผลประโยชน์ของครอบครัวและบุคคลใกล้ชิดของผู้ไกล่เกลี่ย และหากกรณีดังกล่าวเป็นเหตุแห่งความไม่เป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย คู่กรณีก็สามารถนำมาเป็นเหตุแห่งการคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>๓) เพราะเรื่องจริยธรรมเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน และผู้ที่จะทำหน้าที่ใกล้เคียงได้ ต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นกลาง และเป็นที่ศรัทธาของผู้ใกล้เคียงและสังคม</p> <p>(ผู้อำนวยการสำนักฯ รับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นางสาวสุฤดีวรรณศิลป์, นายพงษ์รพี คงอ่อน, นายสุพจน์ สนั่น้อย, นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นางสาวสมลักษณ์ กิริตศิริกุล, นางสาวดุรพร ปิงสุทธีวงศ์, นางสาววรางคณา จินตะพันธ์, นางสุภาวดี นุชวงษ์, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, นายพิบูลย์ จงเลิศวิมลกุล ในนามบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางสาวธนิภา สุจริตพงศ์, นายนพดล สีนบุตร, นางสาวฉัตรฐาวรดี เรืองรุจวารกุล, นายไพฑูรย์ สุขสโมสร, นายสิริชัย</p>		<p>๔) เห็นควรนำข้อ ๒๘ ไปกำหนดไว้ในหมวด ๒ ส่วนที่ ๑ เพื่อเป็นข้อมูลให้คู่กรณีได้รับทราบคุณสมบัติของผู้ใกล้เคียงในเบื้องต้น (นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บมจ. กสท โทรคมนาคม)</p> <p>๕) นอกเหนือจากการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ความรู้ ความเชี่ยวชาญจากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาแล้ว ผู้ใกล้เคียงจะต้องเข้าใจตัวบทกฎหมาย หลักเกณฑ์ของการให้บริการ โทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน โดยจะต้องมีหลักจริยธรรมในการยึดถือปฏิบัติให้ชัดเจนและครอบคลุมทุกด้าน ดังนี้</p>	<p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	เจริญศิริวิไล, นางปิยพร จริยะโยธิน, นางสาวสุพรรณิ พูลพิพัฒน์, นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง, นางสาวเกมแก้ว คงเชื่อนาค, ว่าที่ร้อยตรีสันต์ สีทอง)		<p>๕.๑) ต้องไม่เป็นผู้จัดการที่ปรึกษาหรือดำรงตำแหน่งอื่นใดในห้างหุ้นส่วน บริษัท ห้างร้าน หรือธุรกิจของเอกชน เว้นแต่เป็นกิจกรรมที่มีได้แสวงหากำไร รวมทั้งผู้ใกล้ชิดต้องไม่ประกอบอาชีพ วิชาชีพ หรือกระทำกิจการใด อันจะกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่ เกียรติศักดิ์ของผู้ใกล้ชิด</p> <p>๕.๒) ต้องไม่ เป็นกรรมการ คณะทำงานใน กสทช. หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ</p> <p>๕.๓) ต้องไม่ เป็นกรรมการ สมาชิก หรือเจ้าหน้าที่ของสมาคม สโมสร ชมรม หรือองค์การใดๆ หรือเข้าร่วมในกิจการใดๆ อันจะ</p>	



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>กระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติหน้าที่หรือเกียรติศักดิ์ของผู้ใกล้เคียง</p> <p>๕.๔) ต้องไม่เป็นกรรมการสมาชิก หรือเจ้าหน้าที่ในพรรคการเมือง หรือกลุ่มการเมือง</p> <p>๕.๕) ต้องยึดมั่นในระบบคุณธรรม และจักต้องไม่แสวงหาตำแหน่ง ความดีชอบ หรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบจากบุคคลอื่นใด</p> <p>๕.๖) ต้องไม่รับของขวัญ ของกำนัล ทรัพย์สิน หรือประโยชน์ใดๆ จากคู่กรณีหรือจากบุคคลใดอันเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ใกล้เคียง</p> <p>๕.๗) ต้องละเว้นการคบหาสมาคมกับคู่ความ หรือบุคคลอื่นซึ่งมีส่วนได้เสีย หรือ</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>ผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่</p> <p>๖) ในกรณีที่สำนักงาน กสทช. จะจัดให้มีระบบการไต่ถามผู้เกี่ยวข้อง โดยมีบุคคลภายนอกมาปฏิบัติหน้าที่ผู้ไต่ถาม ซึ่งไม่มีสถานภาพในทางกฎหมายที่รับรองให้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ และร่างระเบียบกำหนดให้ผู้ไต่ถามปฏิบัติหน้าที่ภายใต้หลักจริยธรรมสำหรับผู้ไต่ถาม เป็นแนวทางที่เหมาะสมในการถือปฏิบัติ แต่ควรกำหนดเพิ่มเติมให้ชัดเจนว่า ประเด็นใดเป็นข้อห้ามปฏิบัติ หรือประเด็นใดเป็นข้อพึงปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ระบบไต่ถามผู้เกี่ยวข้อง</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>๗) การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย มิได้มีสถานะเป็นอนุญาโตตุลาการ หรือเป็นผู้พิพากษา ดังนั้น การกำหนดห้ามไม่ให้ผู้ไกล่เกลี่ยโน้มน้าวหรือบังคับให้คู่กรณีเข้าร่วมการไกล่เกลี่ย หรือให้ทำการตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในกระบวนการไกล่เกลี่ย จะทำให้เกิดข้อจำกัดในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการไกล่เกลี่ย ซึ่งต้องให้หลักการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอมความขัดแย้ง ผู้ทำหน้าที่เป็นผู้ไกล่เกลี่ย จำเป็นต้องมีการให้ข้อมูล ให้เหตุผล เพื่อโน้มน้าวให้คู่กรณีที่ไม่วุ่นใจกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เข้าใจหลักการหรือแนวทางปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การ</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			ลดข้อขัดแย้ง ซึ่งหากร่างระเบียบกำหนดข้อห้ามเช่นนี้แล้ว ซึ่งผู้ใกล้เคียงไม่มีสถานะเป็นอนุญาโตตุลาการ หรือผู้พิพากษาที่จะรับฟังความขัดแย้งแล้ว ตัดสินชี้ขาดหรือวินิจฉัยข้อพิพาทแห่งคดี ผู้ใกล้เคียงก็ไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงได้ และหากผู้ใกล้เคียงคนใดปฏิบัติหน้าที่ใกล้เคียงโดยวิธีการโน้มน้าวคู่กรณี จนสามารถยุติข้อขัดแย้งได้ กลับกลายเป็นว่าผู้นั้นปฏิบัติหน้าที่ผิดจริยธรรมสำหรับผู้ใกล้เคียง (ดร. ดามพ์ สุกนททรัพย์ รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)) , นายชัยยศ	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			จิบวรกุล กรรมการบริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด, นาย วรวิษณุ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด, นายสุภกร ศิรินิษฏสมบูรณ์, นายสุรเดช ไตรสิทธิ์)	
๖. ความเหมาะสมของการเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย	<p>การเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งมีความเหมาะสมแล้ว โดยมีเหตุผล ดังนี้</p> <p>๑) มีการกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นว่า จะถือเป็นข้อพิพาทที่จะเข้าสู่การไกล่เกลี่ยได้หรือไม่ จึงทำให้เรื่องร้องเรียนลดน้อยลงจากการพูดคุยหรือเจรจากันในเบื้องต้นก่อนจะเป็นข้อพิพาท</p> <p>๒) กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านโทรคมนาคม มีความคล้ายกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทของศาลยุติธรรม</p> <p>๓) เห็นด้วยกับการมีกระบวนการ</p>	<p>๑) ร่างระเบียบควรเป็นเสมือนทางเลือกสำหรับการระงับข้อพิพาทและเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ มีรูปแบบที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงไม่ควรกำหนดกรอบเวลาของกระบวนการไกล่เกลี่ยแยกต่างหากจากกรอบเวลาของกระบวนการพิจารณาเรื่อง</p>	<p>๑) ก่อนจะเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ควรกำหนดเขตแดนของทุนทรัพย์ ซึ่งคดีที่มีทุนทรัพย์สูงๆ ไม่ควรที่จะมีการไกล่เกลี่ยด้วยเหตุที่วัฒนธรรมความเป็นพี่เป็นน้องถูกใช้ในทางที่ผิด จึงเป็นอุปสรรค ปัญหาที่พบบ่อยๆ คือ คู่กรณีส่งผู้แทนที่ได้รับมอบอำนาจอย่างจำกัดมาก หรือไม่ส่งผู้มีอำนาจตัดสินใจอย่างแท้จริงเข้าร่วมประชุม ดังนั้น หากมีการใช้ VDO Conference พูดคุยกับผู้</p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีกระบวนการไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า</p> <p>๑. ตามหลักสากลในการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีการไกล่เกลี่ยจะต้องแยกกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออกจากกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามปกติ เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นระบบทางเลือกของผู้บริโภคและการเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยเป็นไปตามความสมัครใจของคู่กรณี อีกทั้งกรณีที่มีความเป็นห่วงกันว่าระบบไกล่เกลี่ยอาจทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ถือ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ใกล้เคียง เพื่อให้ทราบขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจน และสามารถประมาณการหรือกำหนดระยะเวลาการดำเนินการได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด</p> <p>๔) การเริ่มกระบวนการใกล้เคียงเป็นวิธีการแบบสากล จึงมีความเหมาะสม</p> <p>๕) ร่างระเบียบฉบับนี้ได้กำหนดขั้นตอนก่อนเริ่มกระบวนการใกล้เคียงไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนในกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามปกติ ทำการใกล้เคียงสามารถยุติข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว</p> <p><b>(ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นางสาวสมลักษณ์ กิตติศิริกุล, นางสาวฉัฐวรดี เรืองรุจวารกุล, นายพงษ์รพี คงอ่อน, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นางสาวดรพร ปิงสุทธีวงศ์, นางสาวรวงคณา</b></p>	<p>ร้องเรียนตามประกาศดังกล่าว ด้วยเหตุที่เป็นการขยายกรอบระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนไปอีก ๓๐ วัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับหลักการและเหตุผลที่ใช้ในการออกร่างระเบียบซึ่งมุ่งเน้นให้มีการแก้ไขปัญหาความล่าช้าของกระบวนการตามประกาศดังกล่าวที่มีอยู่ ประกอบกับร่างระเบียบนี้มีได้กำหนดมาตรการคุ้มครองชั่วคราวให้แก่ผู้ร้องเรียน ในระหว่างดำเนินการตามกระบวนการใกล้เคียงดังเช่นประกาศดังกล่าว ดังนั้นจึงเสนอให้กำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการใกล้เคียงอยู่ในกรอบเดียวกันกับกรอบเวลาในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนภายใน ๓๐ วันตามประกาศดังกล่าว (นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่</p>	<p>มีอำนาจที่แท้จริง จะเป็นประโยชน์ <b>(ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</b></p> <p>๒) ร่างระเบียบกำหนดให้เริ่มกระบวนการใกล้เคียงในข้อพิพาท ภายใน ๗ วันนับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งผู้ใกล้เคียงนั้น ซึ่งต้องพิจารณาข้อเท็จจริงในภาพรวมประกอบหากมีการยื่นหนังสือร้องเรียนเป็นเวลานาน สำนักงาน กสทช. จะมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ใกล้เคียง และจะเริ่มกระบวนการใกล้เคียงโดยใช้ระยะเวลาในการพิจารณาแต่งตั้งผู้ใกล้เคียง ใช้เวลานัดคู่กรณีเข้าร่วมกระบวนการใกล้เคียง ซึ่งทำให้มีขั้นตอนเกิดขึ้นอย่างน้อยห้าขั้นตอน คือ ขั้นตอน</p>	<p>เป็นความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพราะระบบใกล้เคียงทำให้การระงับข้อพิพาทยุติได้โดยเร็ว โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามช่องทางปกติ และไม่จำเป็นต้องนำคดีไปฟ้องร้องในชั้นศาล จึงไม่ได้ทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนล่าช้า เนื่องจากเมื่อเข้าสู่การใกล้เคียงสำเร็จข้อพิพาทก็ยุติ หากใกล้เคียงไม่สำเร็จก็เข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องความสมัครใจของคู่กรณีตั้งแต่นั้น</p> <p>๒) ตามร่างระเบียบฯ ได้กำหนดเวลาเริ่มกระบวนการใกล้เคียงไว้ ส่วนขั้นตอนในการรับหนังสือ การตรวจ การเชิญคู่กรณี และการแต่งตั้งคู่กรณี เป็นเรื่องการดำเนินการบริหารจัดการของสำนักงาน กสทช. จะสะดวกต่อการปฏิบัติมากกว่า <b>จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน</b></p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>จันทนาพันธ์, นางสุภาวดี นุชวงษ์, นางสาวปิยพร จริยะโยธิน, นางสาวแกมแก้ว คงเชื่อนาค, นางสาวสุพรรณิ มุลพิพัฒน์, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ บริษัท ทีที แอนด์ที จำกัด (มหาชน), นางสาวชนิกา สุจริตพงศ์, นายนพดล สีหบุตร) (นายศุภกร ศิรินิษฏสมบูรณ์, ว่าที่ร้อยตรีสันต์ สีทอง, นายสุรเดช ไตรสิทธิ์, บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด, บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เนทเวอร์ค จำกัด, บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชั่น จำกัด)</p>	<p>บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ๒) หากรวมจำนวนผู้ร้องเรียนมารายเกินไปในเรื่องเดียวกัน เช่น มากกว่าหรือเท่ากับ ๑๐ ราย เป็นข้อพิพาทเดียวกัน จะทำให้การไต่ถามไต่สวนยุ่งยากมากขึ้นและผลสัมฤทธิ์จะน้อยลง ตามข้อ ๓๑ (นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอมศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง)</p>	<p>การรับหนังสือร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียน การเชิญคู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การพิจารณาแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การนัดคู่กรณี เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งในแต่ละขั้นตอนหากไม่มีการกำหนดวัน เวลา ที่ชัดเจน จะทำให้กระบวนการไกล่เกลี่ยต้องใช้ระยะเวลา นานกว่าจะเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยได้ จึงส่งผลกระทบต่อคู่กรณี ๓) ควรกำหนดเพิ่มเติมข้อ ๒๕(๑) ให้คู่กรณีฝ่ายที่ยื่นขอไกล่เกลี่ยถอนข้อร้องเรียนนั้นด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับส่วนที่ ๓ เรื่อง การสิ้นสุดแห่งกระบวนการไกล่เกลี่ยในข้อ ๔๓ (๒) (ดร. ตามพ์ สุนทรทรัพย์</p>	<p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u> จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว <u>คำชี้แจงกรณีขอถอนเรื่องร้องเรียน</u> - สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นกระบวนการทางเลือก โดยไม่ได้ตัดสิทธิการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ จึงไม่สามารถถอนเรื่องการร้องเรียนด้วยเหตุที่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแล้ว แต่หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทได้จรรยาบรรณการทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความ คู่กรณีก็จะผูกพันตามบันทึกความตกลงดังกล่าว ดังนั้น ก็ถือว่าเป็นกรณีที่ข้อพิพาทสิ้นสุดกันไป</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (นายชัยยศ จิรบรรกุล กรรมการ บริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นายวรวิษณุ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)	<p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีการรวมเรื่องเดียวกัน</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. เห็นว่า กรณีมีผู้ร้องเรียนหลายรายจะไม่ทำให้การไกล่เกลี่ยยุ่งยากมากขึ้นหรือมีผลสัมฤทธิ์น้อยลง เนื่องจากการรวมเรื่องข้อพิพาทในเรื่องเดียวกันแต่มีผู้ร้องเรียนหลายราย จึงเป็นกรณีที่ไม่น่าจำเป็นต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยซ้ำในเรื่องเดียวกัน และจะทำให้การระงับข้อพิพาทเป็นไปด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น และผลการเจรจาไกล่เกลี่ยเป็นไปในแนวทางเดียวกัน</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
๗. ความเหมาะสมของ วิธีการไกล่เกลี่ย	<p>เห็นด้วย โดยมีเหตุผล ดังนี้</p> <p>๑) ระยะเวลาในการดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนไกล่เกลี่ยนั้นมีความเหมาะสม แต่ทั้งนี้บริษัทฯ มีความเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยควรมีการเสนอข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมทั้งพยานหลักฐานทั้งหมดเพื่อประกอบการนำเสนอเพื่อให้ได้ทราบข้อมูล ข้อเท็จจริงอันเกี่ยวกับประเด็นที่ขัดแย้ง อีกทั้งการยินยอมให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดเข้าร่วมกระบวนการควรต้องเป็นเฉพาะกรณีที่คู่กรณีเป็นผู้แต่งตั้งให้เป็นตัวแทนตามข้อ ๓๓ เท่านั้น หากเป็นบุคคลอื่นใดหรือให้เป็นดุลยพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยที่จะเป็นผู้อนุญาตให้ผู้อื่นเข้ามาสู่กระบวนการ อาจจะทำให้ข้อมูลอันเป็นความลับของคู่กรณีมีการเผยแพร่ออกไปได้</p> <p>๒) วิธีการไกล่เกลี่ยตามร่างระเบียบมีความชัดเจน และใช้ในกระบวนการ</p>	<p>๑) กระบวนการไกล่เกลี่ยตามร่างระเบียบดังกล่าว ทำให้ผู้บริโภคเสียหาย เสียสิทธิ เวลา และค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นหรือไม่ <b>(นางสาวจุฑา สังขชาติ)</b></p> <p>๒) การกำหนดให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินการได้โดยคู่กรณีไม่ต้องมาด้วยตนเอง ไม่ต้องเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นเป็นหนังสือ และกำหนดให้อำนาจผู้ไกล่เกลี่ยใช้ดุลพินิจในการกำหนดขั้นตอน แนวทางในการไกล่เกลี่ย อาจเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ไกล่เกลี่ยและสำนักงาน กสทช. ได้ เพราะการปฏิบัติงานของกระบวนการยุติธรรมนั้น มีหลักปฏิบัติหลายด้าน เช่น บทบัญญัติเกี่ยวข้องข้องกับ ประเด็นแห่งคดีพยานหลักฐาน กระบวนการ</p>	<p>๑) ควรบันทึกVDO ไว้ทั้งหมด ซึ่งจะทำให้ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้องตลอดระยะเวลาการไกล่เกลี่ย <b>(ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</b></p> <p>๒) หากผู้ให้บริการไม่มีอำนาจตัดสินใจ อาจต้องนำข้อเสนอกลับไปให้ผู้มีอำนาจพิจารณา ซึ่งอาจใช้เวลาในการไกล่เกลี่ยยาวนานขึ้น <b>(นาย สุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง)</b></p> <p>๓) กรณีผู้ร้องเรียนอยู่ต่างจังหวัด อาจดำเนินการได้</p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีทำให้ผู้บริโภคเสียหาย เสียสิทธิ เวลา และค่าใช้จ่าย</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า</p> <p>๑) การไกล่เกลี่ยทำให้ผู้บริโภคได้รับประโยชน์ เนื่องจากมีทางเลือกในการระงับข้อพิพาทมากขึ้น ไม่เสียสิทธิแต่เพิ่มสิทธิ ไม่มีค่าใช้จ่ายเพราะคู่กรณีไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมให้แก่ผู้ไกล่เกลี่ย อีกทั้งยังไม่เสียเวลาเพราะหากกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นผลสำเร็จ ข้อพิพาทก็จะระงับอย่างรวดเร็ว ซึ่งผู้บริโภคมีสิทธิในการใช้ดุลพินิจเลือกว่าจะเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยที่เป็นทางเลือกเพิ่มขึ้นหรือไม่ นอกจากนี้ หากเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยแล้วไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จ ก็ไม่เสียสิทธิในการเข้าสู่การพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามปกติแต่อย่างใด</p> <p>๒) การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นสิทธิของคู่กรณีในการเข้าตกลง</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ไกล่เกลี่ยโดยทั่วๆ ไป จึงเหมาะสมแล้ว</p> <p>๓) มีการกำหนดวิธีการไกล่เกลี่ยไว้ตั้งแต่การจัดการไกล่เกลี่ย การเริ่มระยะเวลา ขั้นตอนการไกล่เกลี่ย และเปิดโอกาสให้คู่กรณีได้แสดงข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน อาจทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น</p> <p>๔) วิธีการไกล่เกลี่ยตามร่างระเบียบเป็นวิธีการที่คล้ายกับการไกล่เกลี่ยของศาลที่เป็นสากล และเป็นที่ยอมรับได้ จึงมีความเหมาะสมแล้ว</p> <p><b>(ผู้อำนวยการสำนักกรงรับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด, บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน), บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด, บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ต เรโวลูชั่น</b></p>	<p>พิจารณา และการวินิจฉัยข้อพิพาท ซึ่งในทุกขั้นตอนสามารถพิสูจน์และตรวจสอบได้ด้วยพยานเอกสารเป็นสำคัญ แต่ภายใต้กระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งไม่ได้มีกฎเกณฑ์การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายกำหนดแนวทางการปฏิบัติอย่างครบถ้วน และยังไม่เป็นดุลพินิจของผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนได้ จะทำให้เป็นอุปสรรคต่อการตรวจสอบการปฏิบัติของผู้ไกล่เกลี่ยว่า ได้ใช้แนวทางที่สอดคล้องเหมาะสม ไม่ขัดต่ออกกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือไม่ประการใด และกระบวนการไกล่เกลี่ยอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงใด อันนำไปสู่การแสวงหาข้อเท็จจริงที่เป็นความพอใจของคู่กรณี บนพื้นฐาน</p>	<p>หลายวิธี โดยกำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยที่ผ่านการฝึกอบรมด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นอย่างดีแล้ว ในแต่ละจังหวัด เช่น โรงพยาบาลศูนย์ สำนักงานระงับข้อพิพาท กรมคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด ๘ รุ่น เห็นควรให้ กสทช. เชิญมารับการอบรมเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการเสริมจำนวนผู้ไกล่เกลี่ยจาก กสทช. อันเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายการติดตามการฟ้องคดี</p> <p>สำนักงาน กสทช. สามารถนำข้อตกลงจากการเจรจาในข้อ</p>	<p>ยุติข้อพิพาทตามที่ได้มีการร้องเรียนตามประกาศ กทช. ฯ หากคู่กรณีตกลงยุติข้อพิพาทกันไม่ได้ และเป็นกรณีที่สามารไกล่เกลี่ยได้ คู่กรณีไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้ โดยต่อมาเจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่อไปตามข้อ ๑๕ (๑)</p> <p>๓) อาจมีการกำหนดให้มีผู้ไกล่เกลี่ยไปทำการไกล่เกลี่ย ณ วัน เวลา จังหวัด สำนักงาน กสทช. เขต หรือสถานที่ใด เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คู่กรณี ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนดก็ได้ ตามข้อ ๑๖</p> <p>๔) พนักงานของสำนักงาน กสทช. จะมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย หลักฐานที่เกี่ยวข้อง และประเด็นเบื้องต้น ก่อนสอบถามความสมัครใจคู่กรณีทั้งสองฝ่ายว่า ประสงค์จะเข้าสู่</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>จำกัด, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นายสุพจน์ สนน้อย, นางสาวชนิกา สุจริตพงศ์, นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นายศุภกร ศิรินิษฏสมบูรณ์, นายสุรเดช ไตรสิทธิ์, นางสาวสมลักษณ์ กิรติศิริกุล, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, นางสาวปิยพร จริยะโยธิน นางสาวสุพรรณิ มูลพิพัฒน์, นางสาววรางคณา จันทนาพันธ์, นางสุภาวดี นุชวงษ์, นางสาวแถมแก้ว คงเชื่อนาค, นางสาวดรุพร ปิงสุทธีวงศ์, ศ. นพ. วันชัย วัฒนศัพท์, นายพงษ์รพี คงอ่อน, บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ นิติกรของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน), นางสาวฉันทวรรณดี เรืองรุจวารกุล, นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัท กสท โทรคมนาคม</p>	<p>ความชอบธรรมของกฎหมาย ข้อ ๓๖ ของร่างระเบียบฯ ดังกล่าวยิ่งก่อให้เกิดความไม่ชัดเจนในกระบวนการไกล่เกลี่ย ซึ่งแต่เดิมกำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีอำนาจกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนหรือแนวทางตามความเห็นสมควร โดยต่อมาร่างระเบียบฯ ไม่ได้กำหนดสถานที่ จึงเป็นการกำหนดที่ไม่ชัดเจน ซ้ำซ้อนในกระบวนการงาน (ดร. ดามพ์ สุนทรทรัพย์ รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)) (นายชัยยศ จิรบรรกุล กรรมการบริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นายวรวิษณุ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)</p>	<p>พิพาทที่เกิดจากความพอใจของทั้งสองฝ่าย มาสู่การปรับปรุงระบบไกล่เกลี่ยที่ยังไม่สมบูรณ์เพื่อหาแนวทางที่เป็นการป้องกันความผิดพลาดซ้ำซากและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ซึ่งจะทำให้ไม่มีการฟ้องร้องกันในประเด็นนั้นๆ อีก (ศ. นพ. วันชัย วัฒนศัพท์) ๔) ร่างระเบียบดังกล่าวไม่ได้กำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการไกล่เกลี่ยภายใน ๓๐ วัน (AIS) ๕) ควรวางกรอบเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ชัดเจน ซึ่งจะต้องเป็นเรื่องที่ไม่มีกฎหมายให้ความคุ้มครองไว้อย่างชัดเจน เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาโรมมิ่ง</p>	<p>กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ ในกรณีสำนักงาน กสทช. ได้รับเรื่องร้องเรียนที่เป็นข้อพิพาทตามระเบียบดังกล่าวไว้ โดยจะต้องไม่มีการโน้มน้าว ซึ่งหากเจ้าหน้าที่มีการโน้มน้าวคู่กรณีทั้งสองฝ่าย อาจเข้าข่ายเป็นการกระทำที่ถือว่า เป็นความผิดวินัย <b>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</b> ๑) จึงควรแก้ไขเพิ่มเติมถ้อยคำต่อท้ายข้อ ๓๖ “.....และในกรณีมีความจำเป็นให้ผู้ไกล่เกลี่ยมีสิทธิได้รับค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน” ๒) เห็นด้วยในกรณีผู้ร้องเรียนอยู่ต่างจังหวัด สำนักงาน กสทช. อาจทำความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถไกล่เกลี่ยในท้องที่ที่ผู้ร้องเรียนสะดวกก็ได้ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ร้องเรียน โดยผู้ไกล่เกลี่ย</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	จำกัด (มหาชน), ว่าที่ร้อยตรีสันต์ สีทอง)	๓) การไถ่เกลี่ยต้องกระทำต่อหน้าคู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่ควรกำหนดให้ผู้ไถ่เกลี่ย อาจกระทำการไถ่เกลี่ยเฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (นายนพดล สีบุตร)	ระหว่างประเทศ (สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค) ๖) ภายหลังจากที่ผู้ไถ่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่ในข้อพิพาทที่ได้รับการแต่งตั้ง เมื่อมีการแต่งตั้งผู้ไถ่เกลี่ยคนใหม่ จะเริ่มกระบวนการไถ่เกลี่ยใหม่หรือดำเนินกระบวนการไถ่เกลี่ยต่อเนื่องจากระยะเวลาที่เหลืออยู่เดิม (AIS) ๗) หากคู่กรณี (ที่มีอำนาจตัดสินใจ) เข้าร่วมไถ่เกลี่ย จะทำให้การไถ่เกลี่ยใช้เวลา น้อยลงตามข้อ ๓๓ สำนักงาน กสทช. จะประสานงานให้ทุกฝ่ายทราบตามข้อ ๓๖ และควรให้เวลาทั้ง ๒ ฝ่ายอย่างเสมอภาค ผู้ไถ่เกลี่ยอาจขอให้มีการไถ่เกลี่ยเฉพาะคู่กรณีที่มีอำนาจ	ดังกล่าวจะต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกับผู้ไถ่เกลี่ยที่ทำหน้าที่ในส่วนกลาง  <u>คำชี้แจงกรณีไม่ได้กำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการไถ่เกลี่ยไว้</u>  - สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ได้กำหนดระยะเวลาในกระบวนการไถ่เกลี่ยไว้แล้ว ซึ่งเมื่อมีการแต่งตั้งผู้ไถ่เกลี่ยแล้วให้สำนักงาน กสทช. ประสานงานผู้ไถ่เกลี่ย เพื่อจัดให้มีการไถ่เกลี่ยภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่สำนักงานแต่งตั้งผู้ไถ่เกลี่ย ตามร่างระเบียบฯ ข้อ ๓๒ และให้มีการไถ่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่เริ่มกระบวนการไถ่เกลี่ย และหากผู้ไถ่เกลี่ยเห็นสมควรหรือคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งร้องขอ ผู้ไถ่เกลี่ยอาจขยายระยะเวลาได้อีกครั้งละ ๑๕ วัน และขยายได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง แต่ต้องขยายก่อนวันที่ครบกำหนด ๕ วัน

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
			<p>ตัดสินใจก็ได้ตามข้อ ๓๗ (นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สิน ทางปัญญาและการค้าระหว่าง ประเทศกลาง)</p>	<p>ทำการ ตามระเบียบฯ ข้อ ๔๑ <u>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</u> จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่าง ระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีการดำเนินกระบวนการ ต่อเนื่องจากผู้ไกล่เกลี่ยคนเดิม</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า กรณีผู้ไกล่เกลี่ยพ้นจากหน้าที่ในข้อพิพาท ที่ได้รับการแต่งตั้ง เมื่อมีการแต่งตั้งผู้ไกล่ เกลี่ยคนใหม่ จะเริ่มกระบวนการไกล่เกลี่ย ต่อเนื่องจากจากระยะเวลาที่เหลืออยู่เดิม ตามที่กำหนดไว้ในร่างระเบียบฯ ข้อ ๑๘ ที่ กำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยคนใหม่ถูกจำกัดโดย สิทธิในการรับค่าตอบแทนของผู้ไกล่เกลี่ย ที่พ้นจากหน้าที่ ซึ่งได้กำหนดให้เชื่อมโยง กับข้อ ๑๔ ที่จำกัดสิทธิได้รับค่าตอบแทน ครั้งละ ๒,๐๐๐ บาท แต่รวมกันแล้วไม่เกิน</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>๑๐,๐๐๐ บาท ต่อข้อพิพาทหนึ่งเรื่อง แต่ ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิผู้ไกล่เกลี่ยจะขยาย ระยะเวลาตามข้อ ๔๑</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่าง ระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีอาจไกล่เกลี่ยเฉพาะแต่คู่กรณี ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า แม้ร่างระเบียบข้อ ๓๗ จะกำหนดให้การ ไกล่เกลี่ยเฉพาะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ต้องเป็น กรณีที่ทั้งสองฝ่ายให้ความยินยอม ซึ่งเป็น กระบวนการที่ยืดหยุ่น ทั้งนี้ ในการเจรจา ไกล่เกลี่ยบางกรณีหากไกล่เกลี่ยทั้งต่อหน้า คู่กรณีทั้งสองฝ่ายฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจไม่ กล้าให้ข้อมูลที่จะช่วยการเจรจาไกล่เกลี่ย สำเร็จ จึงเปิดโอกาสให้มีการไกล่เกลี่ย เฉพาะฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ด้วย ซึ่งอาจมี</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>ความจำเป็นในการช่วยผู้ไกล่เกลี่ยให้สามารถรู้ถึงความต้องการของอีกฝ่ายได้ ดีกว่าการไกล่เกลี่ยต่อหน้าทั้งสองฝ่าย ดังนั้น จึงกำหนดเปิดช่องไว้ให้สามารถไกล่เกลี่ยเฉพาะแต่คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้</p> <p><b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p>
๘. ความเหมาะสมของ เหตุแห่งกระบวนการ ไกล่เกลี่ยสิ้นสุด	<p>เหมาะสมแล้ว โดยมีเหตุผลดังนี้</p> <p>๑) เพื่อให้มีจุดสิ้นสุดและมีการเริ่มต้นใหม่ได้ ซึ่งหากคู่กรณีไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้ และหากกระบวนการไกล่เกลี่ยไม่สิ้นสุด ย่อมไม่เกิดประโยชน์อื่นใด จึงต้องนำข้อพิพาทดังกล่าวพิจารณาเป็นเรื่องร้องเรียนต่อไป</p> <p>๒) เหตุแห่งการสิ้นสุดการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททุกกรณีเป็นเรื่องความสมัครใจของคู่กรณี</p>	ไม่มีความเห็น	<p>- เรื่อง ร้องเรียน ที่ผ่านอนุญาโตตุลาการ ใช้เวลานานมาก และยุติลงด้วยกระบวนการพิจารณาของศาล ซึ่งผิดวัตถุประสงค์ของการใช้อนุญาโตตุลาการ จึงขอให้ศึกษาการไกล่เกลี่ยโดยใช้อนุญาโตตุลาการเป็นกรณีศึกษา</p> <p><b>(ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด)</b></p>	<p><b>คำชี้แจงกรณีอนุญาโตตุลาการ</b></p> <p>สำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่ากรณีการไกล่เกลี่ยหากข้อพิพาทยุติและทำบันทึกความตกลงประนีประนอมยอมความกันแล้ว จะไม่มีการฟ้องร้องคดีต่อศาลอีก ซึ่งเป็นคนละกรณีกับการระงับข้อพิพาทโดยระบบอนุญาโตตุลาการ เนื่องจากการไกล่เกลี่ยนั้นจะไม่มีกรณีชี้ขาดว่าฝ่ายใดถูกหรือฝ่ายใดผิดแต่เป็นการช่วยคู่กรณีหาทางออกอันเป็นที่พอใจ และ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>๓) เป็นข้อตกลงระหว่างคู่กรณีทั้งสองฝ่ายซึ่งสมควรใจจะให้มีการไต่ถามและพอใจในข้อตกลงในกระบวนการไต่ถาม</p> <p>๔) กว่าจะเลือกผู้ไต่ถามและมีการไต่ถาม ย่อมใช้เวลาพอสมควร ดังนั้น ระยะเวลา ๓๐ วันนับแต่วันที่เริ่มกระบวนการไต่ถาม ถือเป็นระยะเวลาที่เหมาะสม</p> <p>๕) เห็นด้วยกับร่างระเบียบที่กำหนดแนวทางการไต่ถามที่สามารถประนีประนอมกันได้ และบันทึกไว้เป็นหลักฐานระหว่างกัน ซึ่งจะช่วยให้คู่กรณีหาข้อยุติระหว่างกันได้โดยเร็ว และเป็นแนวทางการดำเนินการเพื่อลดปัญหาเรื่องการร้องเรียนได้ ในกรณีที่คู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ ให้นำเรื่องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การดำเนินการจึงมีความเหมาะสม</p>		(มหาชน)	ยอมรับได้ทั้งสองฝ่าย ซึ่งต่างกับการระงับข้อพิพาทโดยระบบอนุญาโตตุลาการที่ต้องมีการชี้ขาดว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิด และจำเป็นต้องมีการบังคับตามคำชี้ขาด



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>(ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นางสาวณัฐวรรดิ เรืองรุจวารกุล, นางสาวสมลักษณ์ กิริตศิริกุล, นางสาวดรุพร ปิงสุทธีวงศ์, นางสาวปิยพร จริยะโยธิน, นางสาวสุพรรณณี มุลพิพัฒน์, นางสาววรางคณา จันทนาพันธ์, นางสุภาวดี นุชวงษ์, นางสาวแกมแก้ว คงเชื่อนาค, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน), ต. นพ. วันชัย วัฒนศัพท์, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, นายธรรมธร วรรณศิลป์, บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางสาวศศิวิมล ชูคงรัมย์ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน), นางสาวชนิกา สุจริตพงศ์, นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่</p>			

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), นายนพดล สีหบุตร, นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง)			
๕. ความเหมาะสมของหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย	มีความเหมาะสมแล้ว โดยมีเหตุผลดังนี้ ๑) การรักษาความลับของกลุ่มในการไกล่เกลี่ย เป็นหัวใจสำคัญในการเก็บความลับ จึงเป็นเรื่องที่ดี ดังนั้น การกำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าว ถือว่ามีความรอบคอบอย่างยิ่ง ๒) กระบวนการรักษาความลับของกลุ่ม เป็นสิ่งสำคัญ หากกลุ่มไม่สามารถตกลงกันได้ ก็จะไม่มีการนำข้อมูลในการไกล่เกลี่ยไปใช้อีก ๓) มีความจำเป็นอย่างยิ่งซึ่งผู้ที่		๑) ถ้าเป็นไปได้ น่าจะกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูลในการไกล่เกลี่ย รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องด้วย (นางสาวสมลักษณ์ กิริตศิริกุล) ๒) หากร่างระเบียบกำหนดให้การเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต้องได้รับความยินยอมของกลุ่ม แล้วกลุ่มฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ยินยอมให้เปิดเผย ทำให้กลุ่มอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งประสงค์จะรับทราบข้อเท็จจริงอัน	<b>คำชี้แจงกรณีการรักษาความลับ</b> สำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่าข้อ ๔๕ กำหนดให้ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเป็นความลับ ยกเว้นจะมีการตกลงกันได้ และข้อ ๔๖ (๖) วรรคสอง ยังกำหนดให้พยานหลักฐานที่ใช้ในการไกล่เกลี่ย หากเป็นพยานหลักฐานที่นำส่งได้อยู่แล้วในกระบวนการพิจารณาของสำนักงาน กสทช. หรือเพื่อการดำเนินการอื่นใด ก็ทำได้ ซึ่งจะเห็นว่าเป็นหลักประกันให้แก่กลุ่มได้ว่าข้อมูลในการไกล่เกลี่ยจะเป็นความลับ เพื่อให้กลุ่มสามารถเปิดออกเจรจาได้อย่างเต็มที่ และ

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>เกี่ยวข้องกับควรจะรักษาความลับของการไต่ถาม</p> <p>๔) การไต่ถามเป็นการให้ข้อมูลหรือการเจรจาของกลุ่ม ซึ่งเป็นสิทธิส่วนบุคคล หากการไต่ถามไม่สำเร็จ และมีการเปิดเผยข้อมูลอาจส่งผลกระทบต่อกลุ่ม บุคคลอื่น หรือการพิจารณาเรื่องร้องเรียน</p> <p>๕) ข้อมูลระหว่างกลุ่มในกระบวนการไต่ถาม เป็นสิทธิเฉพาะบุคคลระหว่างกลุ่มทั้งสองฝ่าย หากเปิดเผยข้อมูลออกไปอาจเกิดผลกระทบต่อข้อพิพาทของทั้งสองฝ่าย ประกอบกับข้อมูลดังกล่าวเป็นประโยชน์เฉพาะกลุ่มทั้งสองฝ่ายเท่านั้น</p> <p>๖) การไต่ถาม ควรเป็นการขอรับกัน ระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน เป็นรายกรณีเท่านั้น</p> <p>๗) เป็นการปกปิดข้อมูลของการ</p>		<p>เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ขัดแย้งกัน แต่ติดขัดด้วยหลักของความยินยอมดังกล่าว ขอมเป็นปัญหาต่อกลุ่มอีกฝ่ายหนึ่งที่ไม่ทราบข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานจะทำให้กระบวนการไต่ถามไม่อาจบรรลุข้อยุติ หรือเกิดการยอมรับจากกลุ่มได้ (ดร. ดามพ์ สุนทรทรัพย์ รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)) (นายชัยยศ จีรบรรณกุล กรรมการบริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นายวรวิษัญญ์ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)</p>	<p>แม้จะมีการนำไปใช้ในการพิจารณาต่อไปก็นำไปใช้ได้อย่างที่จำกัด ไม่ใช่ทุกกรณี และหากมีการฝ่าฝืนข้อตกลงดังกล่าวกลุ่มเป็นผู้เสียหายโดยตรงก็ย่อมมีสิทธิดำเนินการตามกฎหมายได้ โดยที่สำนักงาน กสทช. ไม่ใช่กลุ่มจึงไม่ใช่ผู้เสียหาย</p> <p>๒) กรณีการเปิดเผยข้อมูล จำเป็นจะต้องได้รับความยินยอมจากกลุ่มอีกฝ่ายหนึ่ง เนื่องจากในการไต่ถามต้องได้รับความไว้วางใจจากกลุ่มทั้งสองฝ่าย</p> <p>๓) ข้อมูลในชั้นการไต่ถามเป็นข้อมูลลับ ไม่สามารถนำไปใช้อ้างอิงในชั้นศาลได้</p> <p><b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>- กรณีเกี่ยวกับการรักษาความลับของข้อมูลในการไต่ถามเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ใกล้เคียง ซึ่งอาจมีผลกระทบได้ หากมีการเผยแพร่</p> <p>(ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม, นายพงษ์พีคองอ่อน, นายธรรมธร วรรณศิลป์, นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล, นายศุภกร ศิรินิษฏสมบูรณ์, นายสุรเดช ไตรสิทธิ์, นางสาวสมลักษณ์ กิริตศิริกุล, นางสาวดรุพร ปิงสุทธีวงศ์, นายอภิสิทธิ์ ศรีวิไล, นางสาวปิยพร จริยะโยธิน, นางสาวภาวดี นุชวงษ์, นางสาวสุพรรณิ มุลพิพัฒน์, นางสาวแกมแก้ว คงเชื่อนาค, นางสาวฉัตรฐวรรดี เรืองรุจวรรากุล, นางสาววรางคณา จันทนาพันธ์), ศ. นพ. วันชัย วัฒนศัพท์, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์, บริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นางสาวศศิวิมล ชูคงรัศมี นิตินกรของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน),</p>		<p>๓) โลกนี้ไม่เคยมีความลับ ดังนั้น ควรทำให้ข้อมูลในการใกล้เคียงไม่มีคุณค่าในสายตาของผู้มีอำนาจพิจารณาเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนี้หรือในภายหลัง ควรกำหนดบทลงโทษไว้ให้สูง และกำหนดให้สำนักงาน กสทช. เป็นผู้เสียหายในการฟ้องร้อง (ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</p> <p>๔) ควรกำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการใกล้เคียงได้ในชั้นศาล (นางสาวศศิวิมล ชูคงรัศมี นิตินกรของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</p>	

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	นางสาวชนิกา สุจริตพงศ์, นายกิตติศักดิ์ ศรีประเสริฐ กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), นายนพดล สีหบุตร, นายสุวัฒน์ หลายเจริญทรัพย์ ผู้ประนีประนอม ศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศกลาง, ว่าที่ร้อยตรีสันต์ สีทอง)			
๑๐. ประเด็นอื่นๆ	๑) เห็นด้วยกับการนำระบบการไต่ถามมาใช้ในการระงับข้อพิพาทกิจการ โทรคมนาคม ( <b>คุณวิวัฒน์ สุทธิภาค, AIS , TRUE</b> ) ๒) ร่างระเบียบดังกล่าวเป็นเรื่องที่ทันสมัยมาก ซึ่งศาลยุติธรรมได้นำการเจรจาไต่ถามมาใช้ก่อนการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรม และสหภาพการสื่อสารโทรคมนาคมนานาชาติ (ITU) ก็ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้กระบวนการ	๑) ขัดกับมาตรา ๓๑ วรรคหนึ่ง และวรรคสอง แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ หรือไม่ อย่างไร ( <b>นางสาวบุญยืน ศิริธรรม และนายกำชัย น้อยบรรจง</b> ) ๒. ร่างระเบียบดังกล่าวขัดต่อ มาตรา ๔๖ แห่ง พ.ร.บ. การ	๑) ควรขยายขอบเขตการไต่ถาม เกี่ยวข้อพิพาท ไปถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมด้วยกัน ( <b>คุณวิวัฒน์ สุทธิภาค</b> ) ๒) ถอดบทเรียนจากระบบอนุญาโตตุลาการ ที่ล่าช้า มีความไม่เป็นกลาง ซึ่งทำให้ต้องไปพิจารณาที่ศาลต่อไป และถอดบทเรียนจากการไต่ถามคดี	<b>คำชี้แจงกรณีระเบียบดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย</b>  - สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า การที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไต่ถามไต่ถาม ไม่ทำให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนตามปกติเสียไป เนื่องจากการไต่ถามไต่ถามเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกอย่างหนึ่งที่เพิ่มเติมเข้ามา ไม่เป็นการบังคับคู่กรณีให้ต้องเข้าสู่กระบวนการไต่ถามไต่ถาม คู่กรณีอาจเลือกใช้

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>กลไก ADR หรือการแก้ปัญหาข้อพิพาททางเลือกเช่นเดียวกับระเบียบดังกล่าวของ กสทช. และในฐานะนักวิชาการได้เห็นความสำคัญของกระบวนการสันติวิธีที่ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation) และการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation) มาตลอด และได้ทำการศึกษา ค้นคว้า วิจัย เผยแพร่เรื่องการแก้ปัญหาข้อพิพาททางเลือก และจัดตั้งสถาบันรวมทั้งสนับสนุนให้มีการจัดตั้งองค์กรที่ทำหน้าที่จัดการความขัดแย้งโดยสันติวิธีในองค์กรต่างๆ จนสามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เคยเกิดความรุนแรง หรือนำไปสู่ความขัดแย้งที่ต้องฟ้องร้องกัน ซึ่งทำให้เสียเวลา ทรัพย์สินและโอกาส และได้ทำการถ่ายทอดองค์ความรู้ในด้านการระงับข้อพิพาทของสถาบันพระปกเกล้า และอีกหลายๆ หน่วยงานที่ทำหน้าที่</p>	<p>ประกอบกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ที่กำหนดให้ กสทช. พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน และมาตรา ๓๐ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งเป็นการถิรอนสิทธิของผู้ใช้บริการที่จะได้รับการแก้ไขปัญหภายในระยะเวลา ๓๐ วัน</p> <p><b>(นางสาวบุญยืน ศิริธรรม, สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม)</b></p> <p>๓) ร่างระเบียบดังกล่าวเป็นการสมคบคิดกันละเมิดกฎหมายระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล และ</p>	<p>แพ่ง โดยเฉพาะหนี้เงินกู้ของสถาบันการเงิน ซึ่งลูกหนี้มักต้องยอมตามสถาบันการเงิน และผู้มีอำนาจที่แท้จริงไม่เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย และถอดบทเรียนจากการไกล่เกลี่ยของศาล ที่ตกลงยุติกันด้วยความเกรงใจ แต่ไม่สามารถบังคับกันได้ตามที่ตกลง <b>(ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน))</b></p> <p>๓) เห็นควรเพิ่มข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมด้วยกัน โดยเฉพาะกรณีพิพาทเกี่ยวกับค่าตอบแทนการใช้บริการโครงข่าย โทรคมนาคม ค่าตอบแทนการเชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคม (IC)</p>	<p>หรือไม่ใช้วิธีการระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยก็ได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นกรณีที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายเลือกใช้วิธีการไกล่เกลี่ยและสามารถตกลงยุติข้อพิพาทระหว่างกันได้ด้วยความพึงพอใจร่วมกันแล้ว ข้อพิพาทที่มีอยู่ก็จะสิ้นสุดลงด้วยการทำสัญญาประนีประนอมยอมความซึ่งเป็นผลดีต่อคู่กรณีทั้งสองฝ่าย แต่ถ้าคู่กรณีไม่สามารถตกลงยุติข้อพิพาทระหว่างกันได้ ก็ไม่เป็นการตัดสิทธิผู้ร้องเรียนที่จะได้รับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวจาก กสทช. ในการเข้าสู่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนตามปกติต่อไป เนื่องจากการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ กสทช. ที่กำหนดระยะเวลาไว้ ๓๐ วัน ตามมาตรา ๔๖ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ และตามข้อ ๕ ของประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ให้บริการรูปแบบต่างๆ ทั้งราชการและเอกชน และยังเป็น ผู้บริ โภค ลี อ โทรคมนาคมคนหนึ่ง</p> <p>เห็นด้วยกับหลักการที่จะให้มีระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไต่ถามข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนซึ่งเป็น ผู้บริ โภค ในฐานะที่เป็น การระงับ ข้อพิพาททางเลือกให้คู่กรณีหันหน้าเข้า มาเจรจาพูดคุยกันโดยมีคนกลางเป็นผู้ทำ หน้าที ประสานให้เกิดการเจรจาพูดคุย และหาทางออกร่วมกัน นำไปสู่ฉันทามติ ที่ยุติด้วยความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย ซึ่งไม่ใช่การเกลี้ยกล่อมและการต่อรอง จึงเห็นด้วยที่ผู้ไต่ถามจะต้องผ่านการ ฝึกอบรมให้เข้าใจกระบวนการอย่างถ่อง แท้ ( ส. น พ. วัน ชัย วัฒน ศั พ ท์ <b>ผู้อำนวยการหลักสูตรการแก้ปัญหาความ ขัดแย้ง และหลักสูตรการเจรจาไต่ถาม</b></p>	<p>ผู้ประกอบการ โทรคมนาคม ด้วย เหตุที่ กวาร์ร้อยละ ๕๐ ของเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมดเป็นกรณีที่ ผู้ประกอบการโทรคมนาคมไม่ ปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแทนที่หน่วยงานกำกับดูแลอย่าง กสทช. จะบังคับใช้กฎหมายให้ เกิดผลอย่างจริงจัง แต่กลับเลือกใช้ กระบวนการไต่ถามเพื่อแก้ไข ปัญหาแบบ Case By Case ซึ่ง นอกจากจะทำให้กฎหมายที่ออกมา ไม่มี ความศักดิ์สิทธิ์แล้ว ยังทำให้ ผู้บริ โภคที่ได้รับผลกระทบแต่ไม่ได้ ร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา ไปด้วย (นางสาวบุญยืน ศิริธรรม, <b>สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค</b>)</p> <p>๔) ร่างระเบียบดังกล่าวยังไม่ได้ กล่าวถึงขอบเขตหรือลักษณะว่า เรื่องร้องเรียนใดสามารถไต่ถาม</p>	<p>คำตอบแทนการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก และสิทธิแห่งทาง เป็นต้น เพื่อให้ระเบียบฉบับนี้ สามารถใช้บังคับกับข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตด้วยกัน (นายพิบูลย์ จงเลิศวิมล <b>ชกุล บริษัท เบลูจินดา โฮลดิ้ง จำกัด, นายวิวัฒน์ สุทธิภาค</b>)</p> <p>๔) ควรมีมาตรการป้องกัน กรณีปัญหาการร้องเรียนที่มี เจตนาที่ไม่บริสุทธิ์หรือการ ร้องเรียนที่มีความประสงค์อื่น แอบแฝง เพื่อกลั่นแกล้งหรือเพื่อ ผลประโยชน์อื่นๆ (นายไพฑูรย์ <b>สุขสโมสร)</b> เพื่อมิให้มีการใช้ ช่องทางดังกล่าวเป็นเครื่องมือ ในการ ดำ เนิน การ ส ราง ประโยชน์ที่ไม่บริสุทธิ์แก่</p>	<p>เรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการนั้น ไม่ใช่อายุ ความ แต่เป็นระยะเวลาที่กฎหมายมุ่งหมาย ให้มีผลเป็นการเร่งรัดการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. เพื่อ ประ โย ช น์ ของ คู่ กร ณี เมื่อคู่กรณีสมัครใจเข้าสู่กระบวนการไต่ถามแล้วระยะเวลาเร่งรัดดังกล่าวก็หมดไป และเมื่อคู่กรณีตกลงกันไม่ได้ก็เริ่มนับ ระยะเวลาพิจารณาเรื่องร้องเรียนใหม่ อีกทั้งการกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน ดังกล่าวมิได้ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ คู่กรณี เนื่องจากเป็นเรื่องที่คู่กรณีสมัครใจ เข้าสู่กระบวนการไต่ถามเอง และหาก การไต่ถามไม่สำเร็จก็สามารถส่งข้อ พิพาทเข้าสู่การพิจารณาตามขั้นตอนของ การรับเรื่องร้องเรียนตามปกติได้โดยไม่ เสีย โอกาสแต่อย่างใด ประกอบกับ บทบัญญัติ มาตรา ๕๖(๔) แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการ ประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p><b>สถาบันพระปกเกล้า)</b></p> <p>๓) การที่ กสทช. นำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้ถือเป็นเรื่องที่ดีในการแก้ปัญหาข้อพิพาทที่ต้นน้ำ ระหว่างผู้ประกอบการโทรคมนาคมและผู้บริโภค จึงไม่ต้องนำคดีขึ้นศาล ซึ่งใช้เวลานานกว่าจะมีคำพิพากษาเป็นที่สุด และคงไม่มีผู้บริโภคจำนวนมากนักที่เสียเวลาเข้าสู่กระบวนการพิจารณาของศาลอย่างแน่นอน เนื่องจากเสียเวลาและค่าใช้จ่าย จึงไม่คุ้มค่ากับความเสียหายที่ผู้บริโภคได้รับจากการเอาเปรียบโดยผู้ประกอบการโทรคมนาคม <b>(นายสุพจน์ สนั่น้อย, นางสาวสุฤดี วรรณศิลป์)</b></p> <p>๔) ระบบไกล่เกลี่ยช่วยลดจำนวนคดีความที่เข้าสู่การพิจารณาของศาล และใช้เวลาในการพิจารณาคดีน้อย จึงทำให้คดีถึงที่สุดด้วยข้อตกลงของคู่กรณี <b>(นางสาว</b></p>	<p>ได้หรือไม่ได้ รวมถึงไม่กำหนดมูลค่าความเสียหายของเรื่องร้องเรียนที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วย จึงมีประเด็นว่า หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่ผู้ให้บริการฝ่าฝืนกฎหมาย เช่น กำหนดระยะเวลาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน ซึ่งขัดต่อประกาศดังกล่าว จะมีการไกล่เกลี่ยอย่างไร</p> <p>ส่วนใหญ่เรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมมีมูลค่าไม่สูง แต่กระทบกับผู้ใช้บริการทั่วประเทศ หาก กสทช. เลือกลงใช้การไกล่เกลี่ยแทนการบังคับใช้กฎหมาย เท่ากับ กสทช. พลิกหน้าที่ในการกำกับดูแล ผู้รับใบอนุญาตไปยังผู้ไกล่เกลี่ย โดยปฏิเสธการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายของตนเอง และเป็นการแก้ไขปัญหาแบบ Case By</p>	<p>หน่วยงานหรือของตนเอง เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นการดำเนินการสร้างมาตรฐานในการให้บริการที่ดีต่อไป</p> <p><b>(นางสาวฉัตรวราวุธ, นางสิริชัย เจริญศิริวิไล, น.ส.ชุตินา พึ่งแย้ม)</b></p> <p>๕) กระบวนการไกล่เกลี่ยควรใช้เมื่อกฎหมายไม่มีความชัดเจน และเป็นเพียงกระบวนการประกอบคู่ขนานเท่านั้น ซึ่งไม่ควรเป็นแนวทางของ กสทช. แต่จะมีประโยชน์เมื่อมีความซับซ้อนและขาดความชัดเจน เช่น ในกรณีผู้ประกอบการด้วยกันที่มีปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงโครงข่าย ซึ่งเป็นเรื่องค้างคา ทำให้ กสทช. ไม่มีข้อมูล โครงสร้างต้นทุนที่</p>	<p>โทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ยังกำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคมตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้องประกอบกันแล้วย่อมมีเจตนารมณ์ให้ กสทช. มีอำนาจกำหนดกลไกการดำเนินกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน และการกำหนดหลักการเรื่องระยะเวลาที่เชื่อมโยงกันระหว่างการร้องเรียนกับการไกล่เกลี่ยก็มีเจตนารมณ์ให้คู่กรณีได้มีโอกาสเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง การออกระเบียบดังกล่าวจึงไม่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายแต่อย่างใด</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p><b>แถมแก้ว คงเชื่อนาค)</b></p> <p>๕) ผู้บริโภคมีทางเลือกหรือช่องทางในการแก้ไขข้อพิพาทด้านกิจการโทรคมนาคม จึงเห็นด้วยกับร่างระเบียบดังกล่าวโดยภาพรวม <b>(นางหนึ่ง พงษ์พิศาลกุล) (นายธรรมชรรณศิลป์) (นายศุภกร ศิรินิษฏสมบูรณ์) (นายสุรเดช ไตรสิทธิ์)</b></p> <p>๖) การไกล่เกลี่ยถือเป็นการระงับข้อพิพาทที่จำเป็น และควรให้ความสำคัญ ซึ่งปัจจุบันมีการรณรงค์ให้มีการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีนี้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาของศาล เพราะหากคู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันได้ จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งสองฝ่าย จึงขอสนับสนุนการมีอยู่ของระเบียบฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง <b>(นางสาวสมลักษณ์ กิรติศิริกุล)</b></p>	<p>Case ซึ่งจะทำให้เรื่องร้องเรียนไม่ได้รับการพิจารณาและแก้ไขในระดับนโยบาย <b>(นางสาวบุญยืน ศิริธรรม, นายวิวัฒน์ เครือข่าย จ.ตราด, สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค)</b></p> <p>๕) การเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จะทำให้ระยะเวลาการนับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ต้องยืดเยื้อออกไปมากกว่า ๖๐ วัน เนื่องจากไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจพิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น การสอบถามความประสงค์ของคู่กรณีในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย การแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ย การเปลี่ยนแปลงผู้ไกล่เกลี่ยกรณีที่คู่กรณีคัดค้าน และการแจ้งเหตุสิ้นสุดการไกล่เกลี่ย ดังนั้น หากผู้</p>	<p>เป็นกรอบในการกำกับและพิจารณาค่าบริการที่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือกรณีการแปรสัญญาสัมปทานและการออกใบอนุญาตในอนาคต <b>(นางชโลม เกตุจินดา อุปนายกสมาคมผู้บริโภคสงขลา)</b></p> <p>๖) ร่างระเบียบฯ จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี จึงเสนอให้ยกเลิกร่างระเบียบฯ และดำเนินการปรับปรุงประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการแทน โดยทำให้การไกล่เกลี่ยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพต่อไป <b>(สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค)</b></p>	<p><u>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>- เห็นควรคงหลักการร่างระเบียบฯ ข้อ ๓๐ <u>คำชี้แจงกรณีร่างระเบียบฯ เป็นการสมคบคิดและละเมิดกฎหมาย</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า</p> <p>๑) การระงับข้อพิพาทโดยการไกล่เกลี่ยเป็นวิธีการสากลที่เป็นที่ยอมรับว่าเป็นการระงับข้อพิพาททางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การนำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้จึงเกิดประโยชน์มิใช่เป็นการคบคิดกันละเมิดกฎหมายระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลและผู้ประกอบการโทรคมนาคม โดยข้อวิจารณ์ดังกล่าวมิได้มีเหตุผลทางกฎหมายที่รองรับ ทั้งเป็นการเข้าใจข้อกำหนดที่คลาดเคลื่อน นอกจากนี้ยังมีได้สะท้อนถึงความเป็นจริงว่าในทางปฏิบัติและในทางกฎหมายเมื่อสำนักงาน</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>๗) ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนเป็นทางเลือกให้คู่กรณีไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเพื่อหาข้อยุติหรือระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้นโดยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย เช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในคดีแพ่งและคดีอาญาของศาลยุติธรรม <b>(นางสาวดรพร ปิงสุทธีวงศ์, นางสาวแกมแก้ว คงเชื่อนาค)</b></p> <p>๘) การมีระบบไกล่เกลี่ย เป็นทางเลือกให้มีการระงับข้อพิพาท ซึ่งจำเป็นต้องกำหนดไว้ เช่นเดียวกับการไกล่เกลี่ยโดยศาลหรือส่วนราชการอื่นๆ ที่นำกระบวนการไกล่เกลี่ยมาใช้ระงับข้อพิพาททั้งทางแพ่งและอาญา และสามารถนำมาใช้ในสำนักงาน กสทช. ส่วนราชการ หรือเอกชน <b>(นางสาวสุพรรณิ มุลพิพัฒน์,</b></p>	<p>ร้องเรียนประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย จะเป็นการถูกลงโทษโดยกลไกของหน่วยงานกำกับดูแลที่มีหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคเสียเอง ทำให้ผู้ร้องเรียนได้รับประสบการณ์ที่ไม่ดี จึงไม่อยากจะร้องเรียนอีกต่อไป และการร้องเรียนเป็นการสะท้อนปัญหาของอุตสาหกรรมโทรคมนาคมที่ตรงจุดที่สุด ซึ่งประเทศที่พัฒนาแล้วต่างยอมรับและส่งเสริมให้พลเมืองใช้สิทธิในการร้องเรียน มีแต่ประเทศไทยที่เห็นการร้องเรียนเป็นเหมือนปัญหาในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมจนต้องสร้างกฎหมายเพื่อยึดเยื่อระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาออกไป</p> <p>การปฏิบัติหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช.</p>	<p>๗) ไม่มีความจำเป็นจะต้องมีร่างระเบียบนี้ เนื่องจาก กสทช. มีหน่วยงาน และกลไกในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน รวมถึง ข้อกฎหมายที่ต้องประกาศและบังคับใช้อยู่แล้ว เพียงแต่ขาดการนำมาบังคับใช้จริงอย่างเคร่งครัด ซึ่งสิ่งที่จะนำไปเป็นปัญหาคือการใช้งบประมาณซ้ำซ้อน ลดความน่าเชื่อถือในการกำกับดูแลของ กสทช. เอง และอาจทำให้กระทบต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้ประกอบการ เพราะเมื่อมีปัญหาที่เจรจาไกล่เกลี่ยได้ โดยอาจจะเลยระเบียบข้อกฎหมายที่ต้องดำเนินการกำกับดูแล เนื่องจากทำให้คู่กรณีที่เป็นผู้บริโภคต้องเผชิญหน้าต่อ</p>	<p>กสทช. และ กสทช. มีคำสั่งหรือคำวินิจฉัยใดๆ แล้ว คำสั่งหรือคำวินิจฉัยใดๆ ที่มีลักษณะเป็นคำสั่งทางปกครองซึ่งคู่กรณีที่ไม่เห็นด้วยก็จะนำเรื่องไปฟ้องต่อศาลปกครอง จึงทำให้การบังคับใช้กฎหมายโดยกระบวนการปกติไม่เกิดประสิทธิภาพเมื่อ กสทช. พิจารณาแล้วและเห็นว่ามีระบบทางเลือกเสริมเพื่อให้กลไกบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (เช่น การนำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้) หาก กสทช. นั้นเฉยไม่เพิ่มโอกาสให้กับผู้บริโภคเท่ากับเป็นการที่ กสทช. ไม่ปรับปรุงกลไกในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ดีขึ้น ฉะนั้น การที่ กสทช. นำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้โดยทำให้เกิดความชัดเจนและเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงเป็นเรื่องที่เหมาะสมแล้ว</p> <p>การนำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้เป็นกระบวนการที่พัฒนาในโลกปัจจุบัน</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p><b>นางสุภาวดี นุชวงษ์, นางสาวปิยพร จริยะโยธิน)</b></p> <p>๕) เห็นด้วยในภาพรวมของร่างระเบียบนี้ ด้วยเหตุที่เป็นกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตสมัครใจเข้าร่วมหรือเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เพื่อให้คู่กรณีหาทางออกที่เป็นข้อยุติร่วมกัน</p> <p><b>(นางสาวเพชรนภา ทรงสิทธิ์โชค)</b></p> <p>๑๐) เห็นด้วยกับร่างระเบียบ เนื่องจากมีกระบวนการที่ชัดเจน แต่ควรระมัดระวังการแสวงหาผลประโยชน์ในกรณีต่างๆ เช่น ผู้ดำเนินการไกล่เกลี่ยหรือการหาช่องทางเพื่อผลประโยชน์ของผู้ร้องเรียน <b>(นายชัชวาล ระเบียบ)</b></p> <p>๑๒) เห็นด้วยกับร่างระเบียบ ซึ่งควรออกมาใช้บังคับโดยเร็วเพื่อจะได้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นบรรทัดฐานอย่างเป็นทางการ และมีความเหมาะสม</p>	<p>ในปัจจุบัน ทำให้ไม่มีหลักประกันว่าผู้ร้องเรียนจะถูกชักนำหรือเกลี้ยกล่อมให้เข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยแทนการร้องเรียนตามประกาศดังกล่าว โดยไม่ชี้แจงให้เห็นถึงผลดีและผลเสียของการเลือกหรือไม่ ดังนั้น สมควรแก้ไขประกาศดังกล่าว โดยเพิ่มกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่ใช่ข้อออกระเบียบดังกล่าว <b>(นางสาวจุฑา สังขชาติ, สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค)</b></p> <p>๖) ร่างระเบียบฉบับนี้ไม่ได้ให้ผลดีกับฝ่ายใด ยกเว้นผู้ประกอบการโทรคมนาคม และเป็นการสร้างภาระด้านงบประมาณให้กับสำนักงาน เนื่องจากจะต้องจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้ไกล่เกลี่ย ทั้งนี้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการ</p>	<p>ผู้ประกอบการโดยตรง ดังนั้น จึงเห็นว่าไม่ควรมีกระบวนการไกล่เกลี่ยก่อนการใช้กลไกที่มีอยู่เดิม และควรพัฒนาหน่วยงานเดิมให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงเร่งออกระเบียบข้อกฎหมายบทลงโทษมาตรการที่ชัดเจนเพื่อการกำกับดูแล และการใช้กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นเรื่องปกติที่ไม่ต้องออกระเบียบเป็นการเฉพาะ และเป็นเพียงกระบวนการเสริมเมื่อกระบวนการหลักไม่มีแนวทางที่ชัดเจน <b>(นางชโลม เกตุจินดา อุปนายกสมาคมผู้บริโภคสงขลา)</b></p> <p>๘) ร่างระเบียบฯ ข้อ ๒๕ มีลักษณะให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทำหน้าที่ “ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย หลักฐานที่เกี่ยวข้อง และประเด็นเบื้องต้น...” เป็นการ</p>	<p>ที่หลายหน่วยงานทั้งในต่างประเทศและหน่วยงานระหว่างประเทศนำมาใช้ กสทช. จะนั่งอยู่เฉยๆ โดยไม่ปรับตัวคงจะไม่เหมาะสม แต่เนื่องจากวิธีการดังกล่าวแม้หน่วยงานอื่นจะมาใช้และมีพัฒนาการไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ กสทช. ยังมีได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ กสทช. จำเป็นต้องกล้าในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้บริโภค และเป็นไปตามแนวคิดที่ว่า “การพิจารณาที่ล่าช้าเป็นการปฏิเสธความยุติธรรม”</p> <p><b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>- เห็นว่า เมื่อมีการนำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้แล้วควรเร่งให้มีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการไกล่เกลี่ยโดยเร็วต่อไป เนื่องจากกรณีข้อวิจารณ์ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความไม่เข้าใจระบบไกล่เกลี่ย</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>กับคู่กรณี จะทำให้ลดข้อพิพาทได้ <b>(นางสาวรัชก เลิศขวัญแก้ว, นายณัฐกาญจน์ อภิชาติบุตร)</b></p> <p>๑๓) การนำแนวทางการไกล่เกลี่ยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนนั้นเป็นแนวทางที่เหมาะสม เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน รวมถึงลดปริมาณข้อร้องเรียนที่เข้าสู่การพิจารณาของ กทค. หรือ กสทช. รวมทั้งคดีที่จะขึ้นสู่การพิจารณาในชั้นศาลต่อไป <b>(บริษัท เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด)(บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)) (บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด)(บริษัท แอดวานซ์ อินเทอร์เน็ตเรโวลูชัน จำกัด)</b></p> <p>๑๔) การนำระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทมาใช้ในข้อพิพาทระหว่างผู้รับ</p>	<p>จัดการเรื่องร้องเรียนควรเป็นผู้บริการที่ก่อให้เกิดเรื่องร้องเรียนนั้น แม้ผู้ให้บริการจะอ้างว่าเรื่องร้องเรียนในบางกรณีเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้บริโภค แต่สาเหตุที่เรื่องร้องเรียนต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนก็เกิดจากความผิดของผู้ประกอบการเช่นกัน เนื่องจากโดยปกติแล้ว เมื่อเกิดปัญหาใดๆ เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะโทรเข้า Call Center เพื่อแจ้งปัญหาอยู่แล้ว หากเจ้าหน้าที่ของบริษัทสามารถแก้ไขปัญหาหรือสามารถชี้แจงให้ผู้บริโภคเข้าใจได้ เรื่องก็จะไม่เข้าสู่กระบวนการร้องเรียนในชั้นคณะกรรมการ ดังนั้น แม้เรื่องร้องเรียนบางเรื่องจะเกิดจากความเข้าใจผิดของผู้บริโภค แต่ก็ก็เป็น</p>	<p>ให้อำนาจตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ในการพิจารณาว่าข้อพิพาทใดควรเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ซึ่งโดยหลักการต้องเป็นผู้บริโภคเป็นฝ่ายตัดสินใจ <b>(คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้าน กิจการโทรคมนาคม)</b></p> <p>๕) เป็นการเพิ่มขึ้นตอนทำให้การแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมต้องใช้เวลามากขึ้น กำหนดวิธีการที่เป็นภาระกับผู้บริโภค และเป็นกระบวนการที่ยากเย็นและขัดต่อประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ</p>	<p><u><b>คำชี้แจงกรณีให้อำนาจตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ในการพิจารณาว่าข้อพิพาทใดควรเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย</b></u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่าตามร่างระเบียบฯ ข้อ ๒๕ เจ้าหน้าที่ไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจแต่เป็นเพียงการสอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงตรงกันก็ดำเนินการไกล่เกลี่ยตามร่างระเบียบฯ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงก็ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ก็เข้าสู่กระบวนการร้องเรียนตามปกติ และในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ก็ไม่มีสิทธิที่จะไปโน้มน้าวให้คู่กรณีเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ไม่ได้เป็นผู้ตัดสินใจแทนคู่กรณีแต่อย่างใด <u><b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
	<p>ใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน น่าจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ เพราะถือว่าเป็นวิธีการที่สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย สามารถรักษาสัมพันธภาพระหว่างคู่พิพาทไว้ได้ จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ในกระบวนการแก้ไขความขัดแย้งเกี่ยวกับข้อพิพาทดังกล่าวได้ <b>(ผู้อำนวยการสำนักกระงับข้อพิพาท สำนักงานศาลยุติธรรม)</b></p>	<p>ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการในการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริโภคด้วย นอกจากนี้ ร่างระเบียบฯ ยังเป็นการสร้างภาระให้กับผู้บริโภค เนื่องจากเรียกร้องให้ผู้ร้องเรียนหรือตัวแทนเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง จึงมีปัญหว่าหากฝ่ายผู้ร้องเรียนไม่สะดวกในการเดินทางมาไกล่เกลี่ยจะอย่างไร เช่น อาศัยอยู่ต่างจังหวัด, มูลค่าความเสียหายที่โต้แย้งไม่คุ้มค่ากับเวลาและค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการเดินทาง ซึ่งโดยปกติแล้วการร้องเรียนตามประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนมายังสำนักงานได้หลายช่องทาง โดยไม่ต้องมีภาระอื่นๆ อีก ซึ่งสอดคล้องกับหลักการคุ้มครอง</p>	<p><b>(คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้าน กิจการโทรคมนาคม)</b></p> <p>๑๐) ร่างระเบียบฯ ทำให้หลักเกณฑ์และขั้นตอนในการคุ้มครองผู้บริโภคมีความสับสน และไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนว่าเรื่องใดที่ควรนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามปกติ และเรื่องใดควรนำเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท นอกจากนี้ ขั้นตอนการแก้ปัญหาอาจทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการเยียวยาความเสียหาย</p> <p><b>(คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้าน กิจการโทรคมนาคม)</b></p>	<p><u>คำชี้แจงกรณีเพิ่มขึ้นตอน สร้างภาระแก่ผู้บริโภค ยกเว้นหรือขัดกับประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ</u></p> <p>สำนักงาน กทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า กรณีที่มีความเป็นห่วงกันว่าระบบไกล่เกลี่ยอาจทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ถือเป็น การเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ระบบไกล่เกลี่ยทำให้การระงับข้อพิพาทยุติได้โดยเร็ว โดยไม่ต้องเข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามช่องทางปกติของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม กทค. และ กสทช. รวมทั้ง ไม่จำเป็นต้องนำคดีไปฟ้องร้องในชั้นศาล จึงไม่ได้ทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนล่าช้า เนื่องจากเมื่อเข้าสู่การไกล่เกลี่ยสำเร็จข้อพิพาทก็ยุติ หากไกล่เกลี่ยไม่สำเร็จก็เข้าสู่กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนใหม่ มิใช่เป็นการเพิ่มขึ้นตอน แต่</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p>ผู้บริหารโกลด์สากทที่จะต้องลดภาระของผู้ร้องเรียนให้น้อยที่สุด ส่วนผู้ประกอบการนั้น แม้จะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนอยู่แล้ว แต่ตัวแทนของผู้ประกอบการที่เข้าร่วมการไกล่เกลี่ยมักจะไม่มีความสนใจและต้องกลับไปเสนอข้อเสนอของการไกล่เกลี่ยให้ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจอีกครั้ง ทำให้ต้องมีการจัดการไกล่เกลี่ยเพื่อสรุปผลการพิจารณาอีกครั้ง ซึ่งก่อภาระด้านงบประมาณให้สำนักงานและผู้ร้องเรียนโดยไม่จำเป็น</p> <p>ดังนั้น การอ้างว่าร่างระเบียบ กสทช. ดังกล่าวมีความจำเป็นก็อาจจะจำเป็นจริง หาก กสทช. จะดำเนินนโยบายในการเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการ</p>	<p>๑๑) ก ส ท ช . ค ว ร ระมัดระวังในการจัดทำร่างระเบียบ ด้วยเหตุที่การออกกฎเพื่อเป็นประโยชน์กับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม มิฉะนั้น อาจตกเป็นเครื่องมือของผู้ใช้บริการที่มีเจตนาไม่บริสุทธิ์ได้ <b>(นางศิริภรณ์ ทศจันทร์)</b></p> <p>๑๒) การออกระเบียบให้ระมัดระวังการตกเป็นเครื่องมือของผู้ร้องเรียนหรือการทำลายในทางธุรกิจ <b>(นายวิสิฐศักดิ์ เจริญไชย)</b></p> <p>๑๓) กระบวนการไกล่เกลี่ยตามร่างระเบียบเป็นแนวทางปฏิบัติกลางที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. และเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอก ผู้ร้องเรียน ผู้ประกอบกิจการ</p>	<p>เป็นการเพิ่มทางเลือกเพื่อนำไปสู่การระงับข้อพิพาท ซึ่งเป็นเรื่องความสมัครใจของกลุ่มตั้งแต่ต้น และวิธีการไกล่เกลี่ยไม่ได้สร้างภาระให้แก่ผู้บริหารโกลด์สากทเนื่องจากการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นความสมัครใจของกลุ่มและผู้บริหารโกลด์สากทจะประหยัดค่าใช้จ่ายมากกว่าหากข้อร้องเรียนดังกล่าวนำไปสู่การฟ้องร้องเป็นคดีที่ศาล อีกทั้งหากไกล่เกลี่ยได้ข้อยุติจะเป็นการประหยัดเวลาและประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย ดังนั้น การกำหนดวิธีการไกล่เกลี่ยตามข้อ ๓๓ ที่กำหนดให้ “กลุ่มผู้ฟ้องร้องเข้าร่วมไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง” จึงไม่ได้เป็นการสร้างภาระแก่ผู้บริหารโกลด์สากทแต่อย่างใด และกระบวนการไกล่เกลี่ยดังกล่าวก็ไม่ได้ยกเว้นหรือขัดกับประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เนื่องจากตามหลักสากทในการระงับข้อพิพาทด้วย</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p>มากกว่าประโยชน์ของสาธารณะ (นางสาวบุญยืน ศิริธรรม, นางสาวจุฑา สังขชาติ, สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค, คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม)</p> <p>๗) การที่ผู้บริโภคใช้สิทธิร้องเรียนตาม ม. ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ สามารถมีคำขอให้คณะกรรมการมีอำนาจพิจารณา กำหนดให้ ผู้รับใบอนุญาต ดำเนินการเพื่อเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องเรียนเป็นการชั่วคราวได้ แต่หากเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยผู้ร้องเรียนจะสามารถใช้สิทธิตาม พ.ร.บ. ฉบับดังกล่าวได้หรือไม่ หากไม่สามารถ</p>	<p>โทรคมนาคม ผู้รับใบอนุญาต ประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งบุคลากรนอกที่จะเสนอตัวเป็นผู้ไกล่เกลี่ย ดังนั้น การกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการไกล่เกลี่ย จึงสมควรออกเป็นประกาศ กสทช. รวมทั้งการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา ร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โทรคมนาคม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในอำนาจหน้าที่ และการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจุบันไม่มี กทช. แล้ว ในการออกกฎเกณฑ์ใดๆ ของ กสทช. จึงสมควรบูรณาการกฎเกณฑ์เดิมให้เป็นการกำหนด โดยอำนาจหน้าที่ของ กสทช. เพียงองค์กรเดียว เพื่อมิให้เกิดความสับสน หรือเป็นปัญหาทางกฎหมายที่ต้องตีความเกี่ยวกับ</p>	<p>วิธีการไกล่เกลี่ยจะต้องแยกกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออกจากกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามปกติ เนื่องจากกระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นระบบทางเลือกของผู้บริโภคและการเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยเป็นไปตามความสมัครใจของคู่กรณี</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการเข้าสู่กระบวนการร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่าร่างระเบียบฯ ข้อ ๒๕ กำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ดำเนินการเป็นเรื่องร้องเรียนสามารถเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยได้ และคู่กรณีต้องตกลงเข้าสู่การไกล่เกลี่ยทั้งสองฝ่าย ซึ่งเป็น</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p>ใช้สิทธิได้ ร่างระเบียบจึงนับเป็นเครื่องมือสำคัญในการลดรอนสิทธิของผู้บริโภค (นายพงษ์ภัทร หงษ์สุข, สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค)</p> <p>๘) การกำหนดคุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยในส่วนของพนักงานสำนักงาน กสทช. ต้องเป็นผู้บริหารระดับกลางหรือเทียบเท่าขึ้นไป เป็นการจำกัดสิทธิผ่านการกำหนดคุณสมบัติ อีกทั้งผู้บริหารส่วนใหญ่ นอกจากจะมีจำนวนน้อยแล้ว ยังไม่มีเวลาและมักจะไม่ได้ทำงานในระดับปฏิบัติการด้วย จึงอาจไม่มีพนักงานสำนักงาน กสทช. ที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเลย ส่วนบุคคลทั่วไป กำหนดไว้ว่าต้องมีประสบการณ์เกี่ยวกับบริการโทรคมนาคม แต่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเข้ามาเป็น</p>	<p>ประกาศ กฎเกณฑ์ หรืออำนาจหน้าที่ของ กสทช. ในปัจจุบัน (ดร. ดามพ์ สุกนทรัพย์ รองประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)) (นายชัยศ จิรวรรกุล กรรมการบริษัท ดีแทค บรอดแบนด์ จำกัด) (นายวรณิชย์ ไสยวรรณ เพื่อและในนามของบริษัท ดีแทค เนทเวอร์ค จำกัด)</p> <p>๑๔) ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ทุกฝ่ายทราบถึงสิทธิที่จะเลือกใช้วิธีการตามระเบียบนี้ว่า ไม่ได้บังคับให้ต้องเข้าสู่การไกล่เกลี่ยทุกเรื่อง หากทุกฝ่ายเห็นว่าเป็นวิธีการที่ดีมีประโยชน์ก็ตกลงร่วมกันภายใต้</p>	<p>หลักเกณฑ์ที่มีความชัดเจนแล้ว และข้อยุติที่ได้จากการไกล่เกลี่ยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามหลักการกระบวนการไกล่เกลี่ย</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีขยายขอบเขตการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไปถึงผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมด้วยกัน</u></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ได้มีการพิจารณาประเด็นนี้ตั้งแต่ในชั้นการยกร่างระเบียบดังกล่าวแล้ว ซึ่งที่ประชุมคณะอนุกรรมการบูรณาการฯ เห็นว่า ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และกระบวนการไกล่เกลี่ย จะเป็นการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		<p>ผู้ใกล้ชิดได้ ร่างระเบียบฉบับนี้ จึงเป็นการเขียนเพื่อเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการส่งคนเข้ามาเป็นผู้ใกล้ชิดเพื่อรักษาผลประโยชน์ของตนเอง</p> <p>ส่วนการกำหนดห้ามมิให้ผู้ใกล้ชิดรับงานใดๆ ให้คู่กรณีของตนกำลังใกล้ชิด และจะต้องไม่กระทำการใดๆ ให้กับคู่กรณีฝ่ายหนึ่งภายหลังการใกล้ชิดสิ้นสุดลงในเรื่องหรือเกี่ยวข้องกับ การใกล้ชิด ยังคงก่อให้เกิดความสับสนอีกกว่าหากพนักงานของ กสทช. เป็นผู้ใกล้ชิดเรื่องร้องเรียนและคู่กรณีไม่สามารถตกลงในการใกล้ชิดกันได้ พนักงานผู้นั้นจะสามารถดำเนินการสรุปและเสนอเรื่องร้องเรียนนั้นให้คณะกรรมการพิจารณาตามขั้นตอนต่อไปได้</p>	<p>ร่างระเบียบนี้ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ไม่ตัดสิทธิที่คู่พิพาทจะเรียกร้องให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่นๆ ที่ กสทช. มีหน้าที่รับผิดชอบควบคู่กันไป</p> <p>ควรมีกระบวนการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใกล้ชิด ข้อพิพาทแก่คู่พิพาท ประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่ใกล้ชิดต้องมีกระบวนการอบรมเป็นหลักสูตรเฉพาะทั้งเรื่องความรู้และจริยธรรม</p> <p>ควรคำนึงถึงประโยชน์และผลกระทบที่จะเกิดหรืออาจจะเกิดขึ้นกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างจริงจัง โดยการประเมินผลภายหลังที่ได้ใช้ระเบียบนี้</p> <p><b>(ผู้อำนวยการสำนักกระจับ</b></p>	<p>โทรคมนาคมกับผู้ร้องเรียนเท่านั้น ส่วนข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมด้วยกันนั้น จะมีระเบียบกำหนดกระบวนการระงับข้อพิพาทไว้เป็นการเฉพาะแล้ว และจะไม่นำกระบวนการใกล้ชิดมาใช้บังคับระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมด้วยกัน เช่นเดียวกับต่างประเทศ</p> <p><b>ความเห็นสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>- เห็นควรคงขอบเขตการใกล้ชิดตามระเบียบนี้เป็นการใกล้ชิดระหว่างผู้ประกอบการ โทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน</p> <p><b>คำสั่งแจ้งกรณีขัดกับมาตรา ๓๑ แห่ง พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓</b></p> <p>สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า เนื่องจากกลไกใกล้ชิดเป็นระบบ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
		หรือไม่ (สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค)	ข้อพิพาท สำนักงานศาล ยุติธรรม) ๑๕. ขอให้พิจารณาเพิ่มเติม ในประเด็นการสรรหาควรเปิด กว้างให้มากกว่าที่เป็นอยู่ตามร่าง ระเบียบฯ โดยให้มีความ หลากหลายมากขึ้น	ที่เสริมกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางปกติโดยมิได้เข้าไปแทนที่ จึง มิได้เป็นการซ้ำซ้อนกับงานของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ซึ่งช่วย กทค. ในการพิจารณาและเสนอ ความเห็นเรื่องร้องเรียนอันเป็นคนละ ส่วนกัน ส่วนกรณีที่กำหนดให้ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ทำ หน้าที่ในการไกล่เกลี่ยด้วยนั้น เป็นกรณีที่ กำหนดให้คณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ ทำหน้าที่ในการไกล่เกลี่ย ในช่วงที่ยังไม่มีการกำหนดระบบไกล่เกลี่ย ที่ชัดเจน โดยเมื่อเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ ช่องทางการพิจารณาปกติ หาก คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ เห็นสมควรจะทำการไกล่เกลี่ยในช่วงที่ ทำการพิจารณาเสนอความเห็นก็ยังสามารถ ไกล่เกลี่ยได้ แต่จะไม่มีระเบียบที่ชัดเจน ในการดำเนินการในส่วนนี้

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีการไต่ถามแก้ไขไม่แก้ปัญหาระบบ</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า การนำระบบไต่ถามแก้ไขมาใช้ในการระงับข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคมจะเป็นการช่วยแก้ปัญหาระบบด้วยโดยร่างระเบียบ ข้อ ๖ (๔) กำหนดให้สำนักงาน กสทช. จัดทำและรายงานข้อมูลและสถิติเกี่ยวกับการดำเนินการไต่ถามแก้ไข ตลอดจนประเมินผลการดำเนินงานไต่ถามแก้ไข เสนอต่อ กทค. และ กสทช. เพื่อทราบทุกกรอบเดือน ซึ่งการกำหนดหลักการดังกล่าวจะเป็นช่องทางสำคัญที่ทำให้เกิดการนำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์และนำไปสู่การกำหนดนโยบายการแก้ไข</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>ปัญหาในเชิงระบบได้ นอกจากนี้ยังกำหนดให้รายงานผลให้ กทค. และ กสทช. ทราบทุกกรอบเดือนซึ่งจะเป็นหลักประกันได้ว่า กทค. และ กสทช. จะได้รับข้อมูลการดำเนินการใกล้เคียงทุกกรอบเดือน และนำไปสู่การพิจารณากำหนดนโยบายที่แก้ไขปัญหาในภาพรวมได้</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีควรปรับปรุงระบบร้องเรียน</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ระบบการใกล้เคียงข้อพิพาทเป็นระบบทางเลือกให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นระบบทางเลือกนอกเหนือจากการพิจารณาข้อร้องเรียนในกิจการ โทรคมนาคมตามทางปกติระหว่างผู้บริโภคและผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม เมื่อกลไกใกล้เคียง</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>เป็นช่องทางเสริมในการระงับข้อพิพาท จึงควรมีระเบียบกำหนดที่ชัดเจน สำหรับการแก้ไขกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่ ซึ่งเป็นคนละส่วนกัน ฉะนั้น เพื่อให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตก็ควรจะมีการแก้ไขปรับปรุงใหม่</p> <p><b>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</b></p> <p>เห็นว่า ยังคงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. โดยการดำเนินการควบคู่กันไป</p> <p><b>คำชี้แจงกรณีเอื้อประโยชน์ให้ผู้ให้บริการ</b></p> <p>- สำนักงาน กสทช. เห็นว่า กระบวนการใกล้เคียง ไม่มีเรื่องการเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้ประกอบการ โทรคมนาคม หากแต่เป็นการเพิ่มช่องทางในการยุติข้อพิพาทที่มีการร้องเรียนตามประกาศ ฯ ซึ่งหากผู้กรณีตกลงเข้าสู่</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				กระบวนการใกล้เคียงตามระเบียบดังกล่าวแล้ว จะไม่เป็นการดึงระยะเวลาตามกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแต่อย่างใด และเป็นประโยชน์กับคู่กรณี การเลือกหรือไม่เลือกช่องทางนี้เป็นสิทธิของคู่กรณี กรณีผู้ประกอบการทำผิดกฎหมาย ระเบียบ หรือประกาศที่เกี่ยวข้อง กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ก็ต้องดำเนินการตามกฎหมายอยู่แล้ว ซึ่งละเว้นไม่ได้ นอกจากนี้ การเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียงเป็นเรื่องของความสมัครใจเพื่อประโยชน์ของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย เป็นกลไกที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก ซึ่งแม้แต่สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ หรือ ITU ก็สนับสนุนให้ใช้การแก้ไขปัญหาคือข้อพิพาทโดยใช้กลไกทางเลือกที่รวมถึงวิธีการใกล้เคียงโดยคนกลางด้วย รวมทั้งในคดีแพ่งและพาณิชย์และคดีอาญาประเภทความผิดที่ยอมความได้ แม้จะมี

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>การนำคดีดังกล่าวไปฟ้องร้องต่อศาล กฎหมายก็ยังเปิดช่องให้สามารถนำคดี ดังกล่าวเข้าสู่ระบบไกล่เกลี่ยโดยความ สมัครใจของกลุ่มความ เพื่อให้การระงับ ข้อพิพาทเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น หาก กสทช. ไม่นำกลไกทางเลือกมาช่วยในการ ระงับข้อพิพาทต่างๆ ที่มีโอกาสแล้ว ก็อาจจะถูกมองว่าไม่บริหารจัดการข้อ พิพาทให้เสร็จสิ้นไปด้วยความรวดเร็ว และ ทำให้คู่กรณีขาดโอกาสที่จะใช้กลไกไกล่ เกลี่ยเป็นทางเลือกอันมีประสิทธิภาพที่จะ ช่วยในการระงับข้อพิพาท ฉะนั้น การนำ ระบบไกล่เกลี่ยมาใช้จึงมิใช่การเลี่ยงการ บังคับใช้กฎหมาย ในทางตรงกันข้าม กลไกไกล่เกลี่ยจะทำให้การบังคับใช้ กฎหมายมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยเพิ่ม อำนาจต่อรองคู่กรณีที่มีอำนาจการต่อรองที่ ต่ำกว่าในการเจรจาส่งผลให้เกิดความ ยุติธรรมมากขึ้น โดยทำให้ข้อพิพาท</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>สามารถยุติลงด้วยความรวดเร็วและด้วยความพอใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่าย</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีโอนอำนาจกำกับดูแลให้ผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า การกำกับดูแลการประกอบกิจการโทรคมนาคมของ กสทช. นั้น กสทช. มีหน้าที่ต้องดำเนินการตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ การไกล่เกลี่ยไม่ได้เป็นการตัดอำนาจของ กสทช. หรือเป็นการกำหนดให้ผู้ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ทำหน้าที่แทน กสทช. แต่อย่างใด ซึ่งการไกล่เกลี่ยเป็นการดำเนินการเฉพาะเรื่องและเฉพาะคู่กรณี เมื่อไกล่เกลี่ยสำเร็จ ก็เป็นการยุติข้อพิพาทของคู่กรณีนั้นๆ ไม่สามารถนำไปเป็น</p>



ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>บรรทัดฐานใช้อ้างอิงกับคู่มืออื่นได้</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีความเป็นกลางของผู้ไกล่เกลี่ย</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า ผู้ไกล่เกลี่ยจะคัดเลือกจากทะเบียนบัญชีรายชื่อที่จะมีผู้ชำนาญการเฉพาะด้านที่เป็นบุคคลภายนอก หรือพนักงานของสำนักงาน กสทช. ระดับผู้บริหาร และต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดโดยเฉพาะต้องมีประสบการณ์ในการทำงานและผ่านการอบรมหลักสูตรเทคนิคหรือวิธีการไกล่เกลี่ยที่สำนักงาน กสทช. จัดหรือรับรอง และในการแต่งตั้งผู้ใดเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเพื่อทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเรื่องใด สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาลักษณะของข้อร้องเรียนและความเหมาะสมของผู้ไกล่</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>เกลี้ยด้วย ซึ่งจะต้องผ่านการอบรมตามหลักสูตรที่สำนักงาน กสทช. จัดหรือรับรอง และในขั้นตอนการแต่งตั้งผู้ไกล่เกลี่ยหรือในขั้นตอนระหว่างการไกล่เกลี่ย หากเห็นว่าผู้ไกล่เกลี่ยปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสมคู่กรณีสามารถคัดค้านผู้ไกล่เกลี่ยได้ถ้ามีข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุอันควรสงสัยว่าผู้ไกล่เกลี่ยไม่เป็นกลาง และต้องแจ้งคัดค้านต่อสำนักงาน กสทช. ก่อนที่กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุด นอกจากนี้ร่างระเบียบฯ ข้อ ๒๑ ถึง ข้อ ๒๘ ยังได้กำหนดจริยธรรมสำหรับผู้ไกล่เกลี่ย เพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ในระหว่างการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยต้องไม่รับทำงานใดๆ ให้กับคู่กรณีที่กำลังไกล่เกลี่ยอยู่ และจะต้องเปิดเผยโดยทันทีถ้ามีความพยายามติดต่อให้ผู้ไกล่เกลี่ยรับทำงานให้ จะต้องไม่กระทำการใดๆ ให้กับ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>คู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งภายหลังไถ่กลับสิ้นสุดลงในเรื่องหรือเกี่ยวข้องกับการไถ่กลับ โดยไม่ได้รับยินยอมเป็นหนังสือจากคู่กรณีทุกฝ่าย อีกทั้ง ผู้ไถ่กลับต้องเก็บรักษาข้อมูลในกระบวนการไถ่กลับเป็นความลับ จะเปิดเผยได้ก็แต่ในกรณีที่ถูกกฎหมายกำหนด การบังคับให้เป็นไปตามสัญญาประนีประนอม หรือคู่กรณีจะตกลงกันเป็นอย่างอื่น</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่างระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน</u> <u>ถ้าเข้าสู่กระบวนการไถ่กลับ</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้วเห็นว่า กรณีที่มีความเป็นห่วงกันว่าระบบไถ่กลับอาจทำให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า ถือเป็น การเข้าใจที่</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				<p>คลาดเคลื่อน ระบบใกล้เคียงทำให้การ ระงับข้อพิพาทยุติได้โดยเร็ว โดยไม่ต้อง เข้าสู่กระบวนการพิจารณาตามช่องทาง ปกติของคณะกรรมการฯ กทค. และ กสทช. รวมทั้ง ไม่จำเป็นต้องนำคดีไป ฟ้องร้องในชั้นศาล จึงไม่ได้ทำให้การ พิจารณาเรื่องร้องเรียนล่าช้า เนื่องจากเมื่อ เข้าสู่การใกล้เคียงสำเร็จข้อพิพาทก็ยุติ หาก ใกล้เคียงไม่สำเร็จก็เข้าสู่กระบวนการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนใหม่ ซึ่งเป็นเรื่อง ความสมัครใจของคู่กรณีตั้งแต่ต้น</p> <p><u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u></p> <p>จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่าง ระเบียบดังกล่าว</p> <p><u>คำชี้แจงกรณีการคุ้มครองชั่วคราว</u></p> <p>- สำนักงาน กสทช. วิเคราะห์แล้ว เห็นว่า การใกล้เคียงเป็นกระบวนการ ทางเลือก ซึ่งไม่มีกฎหมายให้อำนาจในการ</p>

ประเด็น ในการรับฟัง ความคิดเห็น	ผู้แสดงความคิดเห็น/ความคิดเห็น			ข้อวิเคราะห์ของสำนักงาน กสทช.
	เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ไม่เห็นด้วยกับร่างระเบียบฯ	ความคิดเห็นเพิ่มเติม	
				กำหนดการคุ้มครองชั่วคราวของคู่กรณี <u>ความเห็นของสำนักงาน กสทช.</u> จึงเห็นควรคงหลักการเดิมไว้ตามร่าง ระเบียบดังกล่าว