**สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ**

**ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. ....**

**ระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม พ.ศ. 2565**

 **ประเด็นรับฟังความคิดเห็น**

1. ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทหน้าที่ 2
ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
2. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หน้าที่ 10
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕
3. ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หน้าที่ 23
4. ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี) หน้าที่ 26

|  |
| --- |
| **ประเด็นที่ 1 ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
| **1)****เห็นด้วยกับระเบียบ** | **คุณชานน สุรเชษฐคมสัน/บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 1 มีนาคม 2565 | ระเบียบเดิมมีความเหมาะสมในการรับเรื่องการไกล่เกลี่ยจากทั้งผู้บริโภค (ผู้ร้องเรียน) และผู้ให้บริการอยู่แล้วให้มีระเบียบเป็นกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม เป็นแนวทางไว้ในการกำกับไม่เห็นสมควรให้ยกเลิกประกาศเดิม |
| **คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | มีความเหมาะสมแต่เห็นควรมีการไกล่เกลี่ยขั้นตอนของผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียน |
| **บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นั้น มีความเหมาะสมแล้ว โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้รับการชี้แจ้งข้อเท็จจริงจากผู้รับใบอนุญาต ผ่านผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนว่าข้อมูลที่จะได้รับเป็นข้อมูลจริงและได้รับความเป็นธรรมจากการเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ข้อเสนอในการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาต กรณีจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียนและทำให้ข้อร้องเรียนที่มีข้อยุ่งยากสามารถยุติได้ง่ายกว่ากระบวนการปกติ |
| **บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวเคชั่น จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ นั้น มีความเหมาะสมแล้ว โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้รับการชี้แจ้งข้อเท็จจริงจากผู้รับใบอนุญาต ผ่านผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางซึ่งสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ร้องเรียนว่าข้อมูลที่จะได้รับเป็นข้อมูลจริงและได้รับความเป็นธรรมจากการเจรจาไกล่เกลี่ย และ/หรือ ข้อเสนอในการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาต กรณีจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียนและทำให้ข้อร้องเรียนที่มีข้อยุ่งยากสามารถยุติได้ง่ายกว่ากระบวนการปกติ |
| **คุณพรกมล ทีรฆฐิติ/บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด** | ไปรษณีย์ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 | เหมาะสม มีลำดับและข้อกำหนดที่ชัดเจน |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
| **2) ไม่เห็นด้วยกับระเบียบ** | **นายกิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชาญกิจ/บริษัท อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 4 มีนาคม 2565 | ระเบียบดังกล่าวไม่มีความเหมาะสม เนื่องจาก มีระยะเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานมากจนเกินไปและเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับใบอนุญาตและผู้ใช้บริการโทรคมนาคม |
| **บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 7 มีนาคม 2565 | เห็นว่าการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้อยู่ในปัจจุบันสามารถใช้แก้ปัญหาข้อพิพาทได้เพียงส่วนน้อย |
| **นางสมศรี วิมลจันทร์/เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 12 มีนาคม 2565 | ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่าง ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนพ.ศ.2555 ที่ใช้ในปัจจุบันมีความไม่เหมาะสม เพราะมีหลากหลายขั้นตอนในการดำเนินการและมีระยะเวลานานด้วย |
| **นางสาวณัฐิกัญจน์ อภิรักษ์สันติกุล****/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 21 มีนาคม 2565 | เห็นว่า กระบวนการระงับข้อพิพาทตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.2555 มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาการดำเนินการมาก ระเบียบดังกล่าวจึงอาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทั้งนี้ หากมีการยกเลิกระเบียบดังกล่าว ก็ไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือนร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 |
| **คุณธัญญา รอดไว****/บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีดอินเทอร์เน็ต** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 28 มีนาคม 2565 | ไม่สะดวกต่อแนวทางในการปฏิบัติจริง และในบางกรณีทำให้เกิดความล่าช้า |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นายศรัณย์ ผโลประการ****/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส** **เน็ทเวอร์ค จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เมื่อพิจารณากับสถานการณ์ในปัจจุบันอาจมีความไม่เหมาะสมเนื่องจากก่อนที่ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้มีการเจรจากันแล้วในเบื้องต้น แต่เมื่อไม่สามารถยุติข้อพิพาทได้ผู้ร้องเรียนจึงร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งในทางปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตจะเน้นยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจากับผู้ร้องเรียนเองโดยตรง และแจ้งความคืบหน้ากลับไปยังสำนักงาน กสทช. ในรูปแบบของหนังสือชี้แจง และ/หรือบางกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความประสงค์จะเข้าไกล่เกลี่ย การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบดังกล่าวก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ |
| **นางสาวชิชส์ชาภัคไพโรจน์กิจถาวร/ภาคประชาชน** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม เพราะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มักไม่ยินยอมเข้าร่วมไกล่เกลี่ย |
| **นายวิศิษฐ์ มงคลโสฬศ****/บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย มีความไม่เหมาะสม เนื่องจากมีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาดำเนินการนาน ไม่สะดวกกับคู่กรณีทั้งสองฝ่ายอีกทั้งในปัจจุบันมีช่องทางให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงและผู้ให้บริการสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว |
| **คุณวิรัด แสนภู****/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสกลนคร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ |
| **นางวารีรัตน์ เขียวขำ/เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นางสายหยุด วัสสัน/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิจิตร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ซับซ้อน |
| **นางสมศรี เจริญปรุ/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครราชสีมา** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นางยุพิน ศรีสุริยจันทร์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร**  | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน |
| **พ.อ.รัญญวัชร์ สืบพันธ์โกย/ประธานชุมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายพิพัฒน์ เลิศวิลัย/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **คุณเทวา อาระหัง/ภาคประชาชน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบการไกล่เกลี่ยเพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก |
| **นายอุดมทรัพย์ ชีวโอสถ/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอุบลราชธานี** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ขั้นตอนยุ่งยาก และผู้รับบริการทั่วไปยากแก่การเข้าถึง |
| **นายด่านชัย ด่านธนะทรัพย์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดน่าน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายสมบัติ โพธิกล่ำ/ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดอุตรดิตถ์** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ขั้นตอนเยอะ |
| **นายพรชัย จิตศรัณยูกุล/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพิษณุโลก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นางละออศรี บุญเติม****/เครือข่าย กสทช.จังหวัดมุกดาหาร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายสมควร สุทันต์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครพนม** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง |
| **นายไพศาล สุขใจ/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดตาก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีความซับซ้อนขั้นตอนเยอะ |
| **นายเสนอ โกษัยพัฒน์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครศรีธรรมราช** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีความยุ่งยาก |
| **คุณทองฤทธิ์ พันธะไชย/เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดร้อยเอ็ด** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ซับซ้อน |
| **นายไพโรจน์ วิมลจิตสะอาด/เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครสวรรค์** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายเรวัตร รุ่งเรือง/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดพัทลุง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ |
| **นายอุษณีย์ บุญมา/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเลย** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นายชัยณรงค์ ไชยจิตต์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีขั้นตอนเยอะ ยุ่งยาก |
| **คุณกรวรรณ ไกรวิลาศ/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดชุมพร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ขั้นตอนเยอะ ซับซ้อน |
| **นายนิพนธ์ คำแถม/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดเพชรบุรี** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีความยุ่งยาก |
| **นายสำเริง ศรีอุไร/เครือข่าย กสทช. จังหวัดยโสธร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม มีกระบวนการยุ่งยาก |
| **คุณกิ่งแก้ว สว่างไสว/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดหนองคาย** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม/เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นางกุหลาบ มูลศรี/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดอำนาจเจริญ** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ซับซ้อน ยุ่งยาก |
| **คุณกัญวิภา ปิงวัง/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดลำปาง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นางสาวปาริฉัตร อมรดิษฐ/เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมหาสารคาม** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายพูนศักดิ์ บุญพอ/เลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดศรีสะเกษ** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ซับซ้อนและขั้นตอนเยอะ |
| **คุณธิดารัตน์ เพชรรัตน์/ประธาน เครือข่าย กสทช.** **จังหวัดระนอง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **คุณจิตศิริ ทรัพย์ศิริ /ประธาน เครือข่าย กสทช.** **จังหวัดอ่างทอง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายบุญเจือ ประดิษฐ์ผล/เครือข่าย กสทช. จังหวัดพังงา** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |
| **นายเสริมพงษ์ ลิบลับ/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดประจวบคีรีขันธ์** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ซับซ้อน |
| **นายดำรงศักดิ์ หนูสังข์/เครือข่าย กสทช. จังหวัดกระบี่** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม ขั้นตอนยุ่งยาก |
| **นายสุรพงษ์ ศักดิ์ดี/ประธาน เครือqข่าย กสทช. จังหวัดขอนแก่น** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เหมาะสม |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ขาวสุวรรณ์****บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | มีความเห็นดังนี้1. ในการดำเนินการตามระเบียบดังกล่าวมีกระบวนการและขั้นตอนในการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ใช้ระยะเวลานานและต้องเห็นด้วยทั้ง 2 ฝ่ายที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จึงไม่มีความคล่องตัวและเป็นภาระต่อทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน ประกอบกับปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตสามารถเจรจาแก้ไขปัญหากับผู้ร้องเรียนได้โดยตรง ซึ่งเป็นการลดภาระในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว
2. ปัจจุบันผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 หมวด 3 หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตอย่างเคร่งครัด รวมถึงการจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนฯ ที่ต้องได้รับความเห็นชอบจาก กสทช. ในการดำเนินงานผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของผู้รับใบอนุญาต ดังนั้น จึงเห็นว่าการดำเนินการตามประกาศ กสทช. ดังกล่าว สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้โดยไม่จำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย
 |

|  |
| --- |
| **ประเด็นที่ 2 ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
| **1)****ไม่เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ** | **คุณชานน สุรเชษฐคมสัน/บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 1 มีนาคม 2565 | ระเบียบเดิมมีความเหมาะสมในการรับเรื่องการไกล่เกลี่ยจากทั้งผู้บริโภค (ผู้ร้องเรียน) และผู้ให้บริการอยู่แล้วให้มีระเบียบเป็นกฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม เป็นแนวทางไว้ในการกำกับ ไม่เห็นสมควรให้ยกเลิกประกาศเดิม |
| **คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดแม่ฮ่องสอน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | ไม่เห็นด้วยอยากให้คงไว้โดยมีขั้นตอน ขั้นที่ 1 ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียนเป็นขั้นตอนที่ 1 ถ้าสามารถตกลงกันได้ก็เป็นอันยุติ ถ้าไม่สามารถตกลงกันได้ก็ยื่นอุทธรณ์ต่อ กสทช. พิจารณาไกล่เกลี่ยเพื่อเป็นที่ยุติ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ตคอร์ปอเรชั่น จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า **ไม่ควรจะยกเลิก**ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และขอเสนอให้ กสทช. พิจารณาทบทวนความเหมาะสมของการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้งหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้1. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.2555 (“ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”) ข้อ 30 ประกอบกับ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 (“ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน”) มาตรา 16 พิจารณาเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ได้มีโอกาสเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาศให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีโอกาสได้ข้อยุติร่วมกันทั้งสองฝ่ายได้โดยง่ายเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาศได้รับทราบปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงระหว่างกันและยังเป็นช่องทางสำหรับชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมของผู้รับใบอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงที่มีความซับซ้อนผู้ใช้บริการสามารถนำเสนอข้อเรียกร้องหรือความต้องการเพื่อให้ผู้ได้รับใบอนุญาตใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยุติข้อร้องเรียนทั้งสองฝ่ายโดยได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะเป็นการปิดกั้นกระบวนการที่จะช่วยให้ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาตสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและยุติข้อร้องเรียนได้
2. ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ จะเป็นการตัดช่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตได้มีโอกาสแสดงเจตนาที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนด้วยความจริงใจต่อหน้าซึ่งเกิดผลดีกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่อาจมีอุปสรรค รวมทั้งการไกล่เกลี่ยยังเป็นการช่วยหาแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายยุติข้อร้องเรียน โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน
3. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อ 45 และข้อ 46 ประกอบกับร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ 4 พิจารณาเห็นว่า ความพึงพอใจในการยุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทำให้ข้อเสนอในการเจรจายุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การรักษาข้อมูลความลับตามกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ จึงส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตตัดสินใจพิจารณาข้อเสนอที่ต่างกันได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตที่มีจุดมุ่งหมายในการยุติข้อร้องเรียนอยู่แล้ว การรักษาความลับในการะบวนการไกล่เกลี่ยจะเป็นส่วนช่วยไม่ให้เกิดการเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ กระบวนการรักษาความลับนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการได้รับการตอบรับหรือแก้ไขแบบรายกรณีตามที่ผู้ร้องเรียนแต่ละรายประสงค์ หากขาดกระบวนการส่วนนี้ไปอาจจะเกิดข้อจำกัดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของประกาศกระบวนการไกล่เกลี่ยและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม
4. ตามร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ 2 พิจารณาเห็นว่า ปัจจุบันมีการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การกำหนดให้มีการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ในวันถัดจากประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาที่ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเจรจาและแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ จึงขอเสนอให้มีการกำหนดบทเฉพาะกาลเพิ่มเติม โดยกำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่คู่กรณีประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ก่อนวันที่ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยังคงสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการ
5. ในระหว่างกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาล ทั้งนี้ เพื่อลดข้อขัดแย้งและจำนวนคดีที่จะไปสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล การไกล่เกลี่ยตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นอีกทางหนึ่งที่ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตอาจใช้สิทธิเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อยุติข้อร้องเรียนได้
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวเคชั่น จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | บริษัทฯ พิจารณาเห็นว่า **ไม่ควรจะยกเลิก**ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และขอเสนอให้ กสทช. พิจารณาทบทวนความเหมาะสมของการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอีกครั้งหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้1. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ.2555 (“ระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท”) ข้อ 30 ประกอบกับ ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 (“ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน”) มาตรา 16 พิจารณาเห็นว่ากระบวนการไกล่เกลี่ยเป็นทางเลือกให้ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต ได้มีโอกาสเข้าไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาศให้การพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีโอกาสได้ข้อยุติร่วมกันทั้งสองฝ่ายได้โดยง่ายเป็นการเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาศได้รับทราบปัญหา หรือความต้องการที่แท้จริงระหว่างกันและยังเป็นช่องทางสำหรับชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมของผู้รับใบอนุญาตให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบและทำความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วยโดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงที่มีความซับซ้อนผู้ใช้บริการสามารถนำเสนอข้อเรียกร้องหรือความต้องการเพื่อให้ผู้ได้รับใบอนุญาตใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อยุติข้อร้องเรียนทั้งสองฝ่ายโดยได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้น การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท จะเป็นการปิดกั้นกระบวนการที่จะช่วยให้ทั้งผู้ร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาตสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและยุติข้อร้องเรียนได้
2. ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกกระบวนการไกล่เกลี่ยฯ จะเป็นการตัดช่องเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยที่เป็นช่องทางที่เปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตได้มีโอกาสแสดงเจตนาที่จะแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนด้วยความจริงใจต่อหน้าซึ่งเกิดผลดีกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่นที่อาจมีอุปสรรค รวมทั้งการไกล่เกลี่ยยังเป็นการช่วยหาแนวทางให้ทั้งสองฝ่ายยุติข้อร้องเรียน โดยทั้งสองฝ่ายต่างได้บรรลุผลประโยชน์ร่วมกัน
3. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ข้อ 45 และข้อ 46 ประกอบกับร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ 4 พิจารณาเห็นว่า ความพึงพอใจในการยุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันทำให้ข้อเสนอในการเจรจายุติข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การรักษาข้อมูลความลับตามกระบวนการไกล่เกลี่ยนี้ จึงส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตตัดสินใจพิจารณาข้อเสนอที่ต่างกันได้ง่ายยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตที่มีจุดมุ่งหมายในการยุติข้อร้องเรียนอยู่แล้ว การรักษาความลับในการะบวนการไกล่เกลี่ยจะเป็นส่วนช่วยไม่ให้เกิดการเปิดเผยไปยังบุคคลภายนอกซึ่งไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้วยเหตุนี้ กระบวนการรักษาความลับนี้จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการในการได้รับการตอบรับหรือแก้ไขแบบรายกรณีตามที่ผู้ร้องเรียนแต่ละรายประสงค์ หากขาดกระบวนการส่วนนี้ไปอาจจะเกิดข้อจำกัดในการเจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของประกาศกระบวนการไกล่เกลี่ยและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม
4. ตามร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ข้อ 2 พิจารณาเห็นว่า ปัจจุบันมีการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การกำหนดให้มีการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ในวันถัดจากประกาศลงในราชกิจจานุเบกษา อาจส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนที่อยู่ระหว่างกระบวนการพิจารณาที่ประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการเจรจาและแก้ไขปัญหาได้ บริษัทฯ จึงขอเสนอให้มีการกำหนดบทเฉพาะกาลเพิ่มเติม โดยกำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่คู่กรณีประสงค์จะให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทอยู่ก่อนวันที่ยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ยังคงสามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทต่อไปได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการ
5. ในระหว่างกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาล ทั้งนี้ เพื่อลดข้อขัดแย้งและจำนวนคดีที่จะไปสู่กระบวนการพิจารณาคดีของศาล การไกล่เกลี่ยตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จึงเป็นอีกทางหนึ่งที่ผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตอาจใช้สิทธิเข้าร่วมกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยไกล่เกลี่ยให้เกิดข้อยุติข้อร้องเรียนได้
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
| **2)****เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ** | **นายกิตติศักดิ์ วิวัฒน์ชาญกิจ/บริษัท อินเตอร์ลิงค์ เทเลคอม จำกัด (มหาชน)** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 4 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกนี้ |
| **บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 7 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 เนื่องจากมีช่องทางระงับเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 อยู่แล้ว รวมทั้งมีช่องทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการโดยผู้รับใบอนุญาตโดยตรง |
| **คุณพรกมล ทีรฆฐิติ/บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด** | ไปรษณีย์ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยเพื่อเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินการให้กระชับมากยิ่งขึ้น |
| **นางสมศรี วิมลจันทร์/เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 12 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการพิจารณาของ กสทช. ที่จะยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 (ตามส่วนที่ 1 หน้า 2 วรรค 2) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นางสาวณัฐิกัญจน์ อภิรักษ์สันติกุล****/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 21 มีนาคม 2565 | ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 77 ได้บัญญัติให้ “รัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็นและยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมาย ที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ โดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นภาระแก่ประชาชน”ประกอบกับตามมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติหลักเกณฑ์การจัดทำร่างกฎหมายและการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมาย พ.ศ. 2562 ได้บัญญัติให้ “หน่วยงานของรัฐพึงจัดให้มีกฎหมายเพียงเท่าที่จำเป็น และยกเลิกหรือปรับปรุงกฎหมายที่หมดความจำเป็นหรือไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์หรือที่เป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตหรือการประกอบอาชีพ โดยไม่ชักช้าเพื่อไม่ให้เป็นภาระแก่ประชาชน” เห็นว่า หากมีการยกเลิกระเบียบดังกล่าวก็ไม่เป็นการกระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตยังคงหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 |
| **คุณธัญญา รอดไว****/บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีด****อินเทอร์เน็ต** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 28 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นายศรัณย์ ผโลประการ****/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส** **เน็ทเวอร์ค จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 25551. ในทางปฏิบัติผู้รับอนุญาตและผู้ร้องเรียนมักจะยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้นด้วยการเจรจากันเองโดยตรงซึ่งวิธีการนี้ทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนจะมีความรู้สึกเป็นอิสระ และปราศจากความกดดันใด ๆ สามารถสื่อสารในสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายมีความประสงค์ได้อย่างเปิดเผย รวมทั้งประหยัดเวลาในการนัดหมาย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ร้องเรียน และลดค่าใช้จ่ายของสำนักงานฯ ในการจ่ายค่าตอบแทนให้ผู้ไกล่เกลี่ยเนื่องจากขั้นตอนการไกลเกลี่ยตามระเบียบฯ จะเกิดมีขึ้นได้จะต้องนัดหมายเป็นทางการระหว่างบุคคล 3 ฝ่าย แต่หากเป็นการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนกันเองสามารถดำเนินการได้ง่ายกว่า
2. เป็นการลดขั้นตอนการทำงานของทั้งสำนักงาน กสทช. และผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากในการปฏิบัติผู้รับใบอนุญาตจะเน้นเจรจากับผู้ร้องเรียนโดยตรง หากไม่มีขั้นตอนดังกล่าวจะเป็นการลดขั้นตอนในการจัดส่งเอกสารของทั้งสำนักงาน กสทช. ในการสอบถามและผู้รับใบอนุญาตในการตอบกลับ อีกทั้งการลดขั้นตอนดังกล่าวนี้ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียนแต่อย่างใด
3. ตามระเบียบฯ ในข้อที่ 39 ได้ระบุว่า การไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ และไม่ให้มีการบันทึกรายละเอียดการไกล่เกลี่ยไว้ เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกัน แต่ด้วยสถานการณ์ปัจจุบันอาจมีการสื่อสารผ่านออนไลน์ซึ่งอาจไม่เป็นความลับอีกต่อไป เพราะอาจมีการคัดลอกไฟล์ ถอดบทสนทนาต่าง ๆ เป็นต้น
 |
| **นางสาวชิชส์ชาภัคไพโรจน์กิจถาวร/ภาคประชาชน** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย เพราะกระบวนการไกล่เกลี่ยค่อนข้างยุ่งยาก |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ****/บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย และมีประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 รองรับอยู่ |
| **คุณวิรัด แสนภู****/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดสกลนคร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นางวารีรัตน์ เขียวขำ/เครือข่าย กสทช.จังหวัดมุกดาหาร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นางสายหยุด วัสสัน/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดพิจิตร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก |
| **นางสมศรี เจริญปรุ/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดนครราชสีมา** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นางยุพิน ศรีสุริยจันทร์/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดมุกดาหาร**  | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ |
| **พ.อ.รัญญวัชร์ สืบพันธ์โกย/ประธานชุมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายประสิทธิ์ อนุวรรัตน์****/ข้าราชการชำนาญการ (กรมสรรพากร)** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นายพิพัฒน์ เลิศวิลัย/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดนครนายก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **คุณเทวา อาระหัง/ภาคประชาชน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายอุดมทรัพย์ ชีวโอสถ/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดอุบลราชธานี** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ |
| **นายด่านชัย ด่านธนะทรัพย์/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดน่าน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ |
| **นายสมบัติ โพธิกล่ำ/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดอุตรดิตถ์** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยที่จะยกเลิกระเบียบฯ |
| **นายพรชัย จิตศรัณยูกุล/ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดพิษณุโลก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบไกล่เกลี่ยฯ |
| **นางละออศรี บุญเติม/เครือข่าย กสทช. จังหวัดมุกดาหาร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบฯ |
| **นายสมควร สุทันต์/ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดนครพนม** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการที่จะยกเลิกระเบียบไกล่เกลี่ยฯ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นายไพศาล สุขใจ/ประธาน เครือข่าย กสทช.จังหวัดตาก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายเสนอ โกษัยพัฒน์/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดนครศรีธรรมราช** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยที่จะยกเลิกระเบียบฯ |
| **คุณกรวรรณ ไกรวิลาศ/ประธาน เครือข่าย กสทช.** **จังหวัดชุมพร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ |
| **นายนิพนธ์ คำแถม/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดเพชรบุรี** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ |
| **นายสำเริง ศรีอุไร/เครือข่าย กสทช. จังหวัดยโสธร** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **คุณกิ่งแก้ว สว่างไสว/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดหนองคาย** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ |
| **นายสมเกียรติ มานีอาเหล็ม/เครือข่าย กสทช. จังหวัดสตูล** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายดนัย ท้วมเอื้อ/เครือข่าย กสทช. จังหวัดชัยนาท** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยในการยกเลิกระเบียบฯ เพราะมีขั้นตอนยุ่งยาก |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นางกุหลาบ มูลศรี/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดอำนาจเจริญ** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ |
| **คุณกัญวิภา ปิงวัง/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดลำปาง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับยกเลิกระเบียบฯ |
| **นางสาวปาริฉัตร อมรดิษฐเลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดมหาสารคาม** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายพูนศักดิ์ บุญพอเลขาประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดศรีสะเกษ** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ |
| **คุณธิดารัตน์ เพชรรัตน์/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดระนอง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบฯ |
| **คุณจิตศิริ ทรัพย์ศิริ /ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดอ่างทอง** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายบุญเจือ ประดิษฐ์ผล/เครือข่าย กสทช. จังหวัดพังงา** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นายเสริมพงษ์ ลิบลับ/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดประจวบคีรีขันธ์** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นายดำรงศักดิ์ หนูสังข์/เครือข่าย กสทช. จังหวัดกระบี่** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วยกับการยกเลิกระเบียบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ |
| **นายสุรพงษ์ ศักดิ์ดี/ประธาน เครือข่าย กสทช.****จังหวัดขอนแก่น** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย |
| **นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์****บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานทั้ง กสทช. และผู้รับใบอนุญาต โดยเห็นควรให้มีการแก้ไขข้อ 16 ของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ให้สอดคล้องกันด้วย |

|  |
| --- |
| **ประเด็นที่ 3 ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
| **การพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม** | **บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 7 มีนาคม 2565 | เห็นว่าการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องจะมีส่วนสำคัญในกระบวนการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |
| **คุณพรกมล ทีรฆฐิติ/บริษัท แกรนด์ไลน์ อินโนเวชั่น จำกัด** | ไปรษณีย์ กทสช.ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 | เพื่อให้การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |
| **นาง สมศรี วิมลจันทร์/เครือข่ายภาคประชาชน (กรุงเทพฯ)** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 12 มีนาคม 2565 | ในการพัฒนา กลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (ตามส่วนที่ 2 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อ 2) |
| **นางสาวณัฐิกัญจน์ อภิรักษ์สันติกุล****/สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 21 มีนาคม 2565 | ควรมีการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้เข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างสะดวกเช่น การพัฒนาระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องเรียน (Tracking System) เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา และระบบการรายงานผล (Dashboard) สำหรับผู้บริหารใช้ในการกำกับติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน |
| **คุณชานน สุรเชษฐคมสัน/บริษัท ภูเก็ต คอนเน็ค จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 1 มีนาคม 2565 | เข้าเสนอพิจารณาเพื่อลดกระบวนการพิจารณาและปัญหา ซึ่งจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและลดกระบวนการทางเอกสารของภาครัฐอีกด้วยแต่เจ้าหน้าที่ระดับท้องถิ่นอาจต้องปฏิบัติหน้าที่มากขึ้น |
| **คุณธัญญา รอดไว****/บริษัท ซุปเปอร์ไฮสปีด** **อินเทอร์เน็ต** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 28 มีนาคม 2565 | กำหนดกรอบหรือข้อปฏิบัติขั้นต้น เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ทำการไกลเกลี่ยกับผู้ร้องเรียนด้วยตนเองก่อน ถ้าได้ข้อยุติก็จบสิ้นขั้นตอนแต่หากหาข้อยุติไม่ได้ต้องไปสู่อีกทางเลือกหนึ่งคือการให้ กสทช. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาเป็นตัวกลางในการเจรจาไกล่เกลี่ยในรอบที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อยุติของการร้องเรียนนั้นๆ |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **นาย ศรัณย์ ผโลประการ****/บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส** **เน็ทเวอร์ค จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | สำนักงาน กสทช. ควรเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบคัดกรองในเบื้องต้น เพื่อลดข้อร้องเรียนที่ต้องนำให้คณะอนุกรรมการพิจารณา และสอบถามความต้องการของผู้ร้องเรียน รวมถึงควรเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน และ/หรือคัดค้านเรื่องร้องเรียนโดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นข้อพิพาทเป็นสำคัญ และข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนร้องต่อสำนักงาน กสทช. ควรมีเอกสารประกอบข้อเท็จจริงให้ครบถ้วน เพื่อความถูกต้องของข้อมูล |
| **คุณสมเกียรติ เรืองพรสวัสดิ์/ประธาน เครือข่าย กสทช.** **จังหวัดแม่ฮ่องสอน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | การไกล่เกลี่ยข้อร้องเรียนน่าจะยุติที่ขั้นตอนที่ 1 ระหว่างผู้ประกอบการกับผู้ร้องเรียนละเป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่าย |
| **บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต** **คอร์ปอเรชั่น จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | บริษัทฯ เสนอให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้กับผู้บริโภคและผู้ได้รับใบอนุญาตอย่างทั่วถึง รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการเข้าร่วมกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะส่งเสริมให้การร้องเรียนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น |
| **บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวเคชั่น จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | บริษัทฯ เสนอให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคมให้กับผู้บริโภคและผู้ได้รับใบอนุญาตอย่างทั่วถึง รวมทั้ง การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการเข้าร่วมกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนและการไกล่เกลี่ย ซึ่งจะส่งเสริมให้การร้องเรียนได้รับความสะดวกมากยิ่งขึ้น |
| **นางสาวชิชส์ชาภัค** **ไพโรจน์กิจถาวร/ภาคประชาชน** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | หากจะมีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคมควรมีกฏบังคับให้ทั้ง 2 ฝ่ายเข้าร่วม |
| **นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ****/บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | เห็นด้วย เป็นการพัฒนาระเบียบ ขั้นตอน วิธีการ ช่องทาง การพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการให้สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
|  | **พ.อ.รัญญวัชร์ สืบพันธ์โกย/ประธานชุมชนอมรพันธ์ (กรุงเทพฯ)** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน |
| **นายพิพัฒน์ เลิศวิลัย/ประธาน เครือข่าย กสทช. จังหวัดนครนายก** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงประชาชน |
| **คุณเทวา อาระหัง/ภาคประชาชน** | อิเล็กทรอนิกส์อื่นลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | การที่นำระบบไกล่เกลี่ยมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ จำเป็นต้องกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการไกล่เกลี่ยให้มีความชัดเจน เป็นธรรมอย่างแท้จริง |
| **นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ขาวสุวรรณ์****บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | มีความเห็นดังนี้1. เห็นว่าหลักเกณฑ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องมีความเป็นธรรมทั้งกับผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ยิ่งขึ้น อย่างไรก็ดี ปัจจุบันผู้ให้บริการทุกรายพยายามรักษาฐานลูกค้าของตนไว้จึงได้มีการเจรจากับผู้ใช้บริการโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน จึงเห็นว่าควรให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของผู้ให้บริการแต่ละรายในการแก้ไขปัญหาร้องเรียน
2. เห็นควรให้มีการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนกลางของ กสทช. เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตแต่ละรายสามารถเข้าถึงเรื่องร้องเรียนของตนเองได้อย่างอิสระต่อกันโดยสามารถบันทึก ชี้แจงตอบข้อร้องเรียนและแนบเอกสาร/หลักฐานได้เพื่อทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานเรื่องร้องเรียนและลดขั้นตอนการดำเนินงานทั้ง กสทช. และผู้รับใบอนุญาต
 |

|  |
| --- |
| **ประเด็นที่ 4 ประเด็นอื่น ๆ (ถ้ามี)** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ประเด็น** | **ผู้เสนอความเห็น/หน่วยงาน** | **ช่องทางที่ยื่นความเห็น** | **ความเห็น/ข้อเสนอแนะ** |
| **อื่น ๆ** | **นาย วิศิษฐ์ มงคลโสฬศ****/บริษัท วิทยุการบินแห่ง****ประเทศไทย จำกัด** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 29 มีนาคม 2565 | ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 ข้อ 16 หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. 2555 ซึ่งกำลังจะยกเลิกจะต้องดำเนินการอย่างไร |
| **นาวาอากาศเอก สมศักดิ์ ขาวสุวรรณ์****บมจ.โทรคมนาคมแห่งชาติ** | Tcp.service@nbtc.go.thลงวันที่ 30 มีนาคม 2565 | เห็นควรให้ กสทช. จัดให้มีระบบฐานข้อมูลเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อตรวจสอบผู้รับใบอนุญาตของเลขหมายนั้น ๆ ก่อนส่งเรื่องร้องเรียนโดยตรงให้กับผู้รับใบอนุญาตที่เป็นเจ้าของเรื่อง/เจ้าของเลขหมาย (ปัจจุบันพบว่ามีเรื่องร้องเรียนที่ขอให้ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก กสทช. จำนวนมากที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต) |