

**สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ**  
**ร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคม**  
**ตั้งแต่วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๖ จนถึงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖**

**ประเด็น บทนิยาม (ข้อ ๒)**

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (หนังสือบริษัทฯ เลขที่ เอ็นที รย./๓๔๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>เห็นควรกำหนดนิยามให้ชัดเจนและแยกกันระหว่าง "คำขอ" กับ "คำร้องเรียน" ว่าหมายถึงคำขอหรือคำร้องเรียนในลักษณะและประเภทใดบ้างที่สามารถให้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนได้ตามร่างประกาศฯ ซึ่งจะก่อให้เกิดความชัดเจนว่าใครบ้างที่เข้าข่ายเป็นผู้ยื่นคำขอได้ หากเป็นประชาชนทั่วไปหรือผู้ใช้บริการจะยื่นได้เฉพาะคำร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร และหากมีกรณีเรื่องร้องเรียนโดยประชาชนทั่วไปที่ไม่ใช่ผู้ใช้บริการโทรคมนาคม จะมีกระบวนการและกรอบระยะเวลาการพิจารณาตามร่างประกาศฯ นี้ หรือประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ดังนั้น เพื่อมิให้เกิดความสับสนในทางปฏิบัติจึงควรกำหนดนิยามให้ชัดเจนและเข้าใจง่ายขึ้น</p>	<p>เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ คือ ให้มีประกาศ กสทช. ที่กำหนดระยะเวลาสำหรับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนเพื่อนำมาใช้กับกรณีคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดระยะเวลาในการพิจารณาไว้เป็นการเฉพาะ เพื่อเป็นการกำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดๆ ที่ยังไม่ได้มีการระบุไว้ตามกฎหมายให้ครบถ้วน ดังนั้น บทนิยาม “คำขอหรือคำร้องเรียน” จึงต้องกำหนดในลักษณะที่ครอบคลุมคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมหรือเอกสารอื่นทำนองเดียวกัน ส่วนคำขอหรือคำร้องเรียนใดที่ใช้ระยะเวลาพิจารณาตามประกาศนี้นั้น กำหนดชัดเจนแล้วในร่างข้อ ๓</p> <p>ผู้รับใบอนุญาตและประชาชนทั่วไปสามารถเป็นผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนตามร่างประกาศฯ ฉบับนี้ได้ สำหรับกรณีเรื่องร้องเรียนที่ยื่นโดยประชาชนทั่วไป ซึ่งบุคคลดังกล่าวไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการโทรคมนาคมจะอยู่ภายใต้กรอบระยะเวลาใดนั้น ต้องพิจารณาเป็นรายกรณีไป หากกรณีนั้นเป็นเรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดระยะเวลาพิจารณาแล้ว ก็ต้องเป็นไปตามประกาศนั้น ยกตัวอย่างเช่น กรณีการร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งมีกรอบระยะเวลากำหนดแต่ละขั้นตอนไว้ ก็ต้องยึดถือตามประกาศดังกล่าว แต่หากกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. มิได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนไว้ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในประกาศฉบับนี้</p>
<p><b>คุณอนุชา ชูนาคา จาก บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>ให้ข้อเสนอแนะให้ทางสำนักงาน กสทช. ช่วยพิจารณาขยายความของนิยามคำว่า “คำขอหรือคำร้องเรียน” ให้มีความชัดเจนมากขึ้น อาจมีการแยกนิยามว่า “คำขอ” และ “คำร้องเรียน” และเพื่อความชัดเจน ว่าคำขอหรือคำร้องเรียนใช้กับผู้รับใบอนุญาตหรือใช้กับประชาชนทั่วไป</p>	
<p><b>บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ AWN.BR ๑๗๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นดังนี้</p>	

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>๑. เพื่อให้มีความชัดเจนของคำนิยาม “คำขอหรือคำร้องเรียน” เพิ่มมากขึ้น บริษัทฯ ขอเสนอให้แยกคำนิยามระหว่าง “คำขอ” หรือ “คำร้องเรียน” ว่าหมายถึงอะไร และระบุขอบเขตการใช้ให้ชัดเจนว่า “คำขอหรือคำร้องเรียน” ใน (ร่าง) ประกาศนี้เป็นการใช้ของผู้รับใบอนุญาต หรือประชาชนทั่วไป เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนเมื่อ (ร่าง) ประกาศมีผลบังคับใช้</p> <p>๒. ขอเพิ่มในคำนิยาม “คำร้องเรียน” หมายถึง คำร้องเรียน.... โดยไม่รวมคำร้องเรียนตามความหมายของประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ และประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕</p>	
<p><b>คุณภทรานิษฐ์ อินทร์จันทร์ จากบริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. นิยามคำร้องเรียนตามร่างประกาศฯ นี้ รวมไปถึงคำร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ หรือไม่ หากเป็นคำร้องเรียนตามประกาศฉบับดังกล่าวซึ่งมีการกำหนดระยะเวลาการดำเนินการไว้เกือบทุกขั้นตอน เว้นแต่ระยะเวลาพิจารณาในชั้นคณะกรรมการที่ไม่ได้มีการกำหนดไว้ กรณีนี้จะใช้ระยะเวลาตามร่างประกาศฯ ฉบับนี้ไปบังคับได้หรือไม่</p> <p>๒. นิยาม “คำขอ” หมายถึงรวมถึงคำขอทุกประเภทที่ยื่นต่อสำนักงาน กสทช. หรือยื่นต่อ กสทช. ที่ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา แต่ถ้าเป็นกรณีคำขอใดๆ ที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ในประกาศใดประกาศหนึ่ง แต่มีการกำหนดเอาไว้ในคู่มือประชาชน จะใช้ระยะเวลาตามคู่มือประชาชนหรือยึดระยะเวลาตามร่างประกาศฯ นี้</p>	<p>๑. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากบทนิยาม “คำขอหรือคำร้องเรียน” กำหนดให้ครอบคลุมคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมหรือเอกสารอื่นทำนองเดียวกัน คำร้องเรียนใดบ้างที่จะใช้ระยะเวลาพิจารณาตามร่างประกาศฯ นั้น กำหนดไว้ชัดเจนแล้วในร่างข้อ ๓ ในส่วนของระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ก็ต้องเป็นไปตามประกาศดังกล่าว ทั้งกระบวนการ ไม่ได้นำร่างประกาศฯ ฉบับนี้ไปใช้บังคับ เนื่องจากการรับเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ มีกฎหมายกำหนดระยะเวลาพิจารณาแล้วเสร็จทั้งกระบวนการอยู่แล้วในมาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ดังนั้น ระยะเวลาการพิจารณาของคณะกรรมการ ก็จะต้องดำเนินการภายในกรอบระยะเวลาตามมาตรา ๔๕ และมาตรา ๔๖ ด้วย</p> <p>๒. ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ใช้บังคับกับคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ กสทช. หรือของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้เป็นการเฉพาะเท่านั้น</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>คุณชนิษฐา ยิ้มโย จาก บริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>ระยะเวลาในการพิจารณาคำขอใบอนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมนั้นมีกฎหมายเฉพาะหรือไม่อย่างไร และที่ผ่านมาใช้คู่มือประชาชนเพื่อกำหนดว่าจะพิจารณาในส่วนขอของคำขอว่าใช้ระยะเวลาเท่าใด ขอสอบถามว่าระยะเวลาในการขอใบอนุญาตมีระยะเวลาอยู่ในประกาศฉบับไหน</p>	<p>การพิจารณาคำขอใบอนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมมีประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการออกใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคมแบบอัตโนมัติ (Automatic License) กำหนดระยะเวลาดำเนินการไว้แล้ว จึงไม่นำประกาศฉบับนี้มาใช้บังคับ</p>
<p><b>บริษัท ทูร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นดังนี้</p> <p>๑. เพื่อความชัดเจนควรกำหนดนิยามคำว่า “คำขอ” และ “คำร้องเรียน” แยกออกจากกัน และควรกำหนดให้ชัดเจนว่า คำร้องเรียนมีความหมายถึงคำร้องเรียนประเภทใด และเป็นคำร้องเรียนหรือข้อร้องเรียนที่ส่งหรือทำขึ้นตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ใช่หรือไม่</p> <p>๒. “คำขอ” หมายถึง คำขอทุกชนิดที่ประชาชนทั่วไป และ/หรือผู้รับใบอนุญาตได้ยื่นต่อ กสทช. ใช่หรือไม่ ในกรณีที่ กสทช. เคยมีระเบียบปฏิบัติภายใน และ/หรือคู่มือประชาชน ในการดำเนินการต่างๆ ก่อนหน้านี้ ให้ยึดถือระยะเวลาตามประกาศฉบับนี้แทนใช่หรือไม่ หากใช่ กสทช. ควรประกาศยกเลิกระเบียบปฏิบัติภายใน และ/หรือคู่มือประชาชนที่เคยกำหนดหรือประกาศออกมาแล้วด้วย โดยควรต้องมีการทำความเข้าใจกับประชาชนและผู้รับใบอนุญาตเพิ่มเติม เพื่อมิให้เกิดความสับสนและการตีความ</p> <p>๓. ขอให้ยกตัวอย่าง “คำร้องเรียน” ที่เข้าข่ายสามารถบังคับใช้ตามประกาศฉบับนี้ในการกำหนดระยะเวลาด้วย</p>	<p>๑. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากเจตนารมณ์ของร่างประกาศฉบับนี้ คือ ให้มีประกาศที่กำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ เพื่อเป็นการกำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดๆ ที่ยังไม่ได้มีการระบุไว้ตามกฎหมายให้ครบถ้วน ดังนั้น บทนิยาม “คำขอหรือคำร้องเรียน” จึงต้องกำหนดในลักษณะที่ครอบคลุมคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมหรือเอกสารอื่นทำนองเดียวกัน ส่วนคำขอหรือคำร้องเรียนใดที่ใช้ระยะเวลาการพิจารณาตามร่างประกาศฯ นั้นๆ กำหนดไว้ในร่างข้อ ๓ ดังนั้น ในส่วนของเรื่องร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ก็ต้องเป็นไปตามประกาศดังกล่าวทั้งกระบวนการจะไม่นำประกาศฉบับนี้ไปใช้บังคับ</p> <p>๒. “คำขอ” หมายถึง คำขอทุกประเภทที่ประชาชนทั่วไปและผู้รับใบอนุญาตได้ยื่นต่อสำนักงาน กสทช. แต่จะใช้ระยะเวลาพิจารณาตามร่างประกาศฯ ฉบับนี้ได้จะต้องเป็นคำขอที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. มิได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนไว้ ตามที่ได้ระบุไว้ในร่างข้อ ๓ ส่วนในกรณีที่ กสทช. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศไว้แล้ว ยกตัวอย่างเช่น กรณีการร้องเรียนตามประกาศกสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ หรือ ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ พ.ศ. ๒๕๕๕</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
	<p>ซึ่งมีกรอบระยะเวลาที่กำหนดแต่ละขั้นตอนไว้ ก็ต้องยึดถือตามประกาศดังกล่าว จะไม่นำประกาศฉบับนี้ไปใช้บังคับ จึงไม่จำเป็นต้องมีการยกเลิกกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับอื่นๆ</p> <p>๓. ตัวอย่างคำร้องเรียนที่เข้าข่ายสามารถบังคับใช้ตามร่างประกาศฉบับนี้ คือ คำร้องเรียนของผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการรายอื่นถึงความไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย ตามข้อ ๑๔.๔ ของประกาศ กทช. เรื่อง หลักเกณฑ์และมาตรการกำกับดูแลความปลอดภัยต่อสุขภาพของมนุษย์จากการใช้เครื่องวิทยุคมนาคม</p>
<p><b>บริษัท เน็กซ์ เทียร์ แคปปิตอล จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>ควรขยายนิยามความหมายของคำว่า “คำขอและคำร้องเรียน” เพื่อให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมไปถึงคำว่า “เอกสารอื่นในทำนองเดียวกัน” ควรระบุหรือยกตัวอย่างให้มีความชัดเจน เพื่อที่จะได้สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน อำนวยความสะดวกทั้งแก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน และ สำนักงาน กสทช.</p>	<p>เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ คือ ให้มีประกาศที่กำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนมาใช้กับกรณีคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ ดังนั้น บทนิยาม “คำขอหรือคำร้องเรียน” จึงต้องกำหนดในลักษณะที่ครอบคลุมคำขอหรือคำร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมหรือเอกสารอื่นในทำนองเดียวกัน และเนื่องจากร่างประกาศฯ ฉบับนี้ไม่ใช่เป็นการกำหนดระยะเวลาพิจารณาขึ้นมาเป็นมาตรฐานใหม่ เพียงแต่เพื่อเป็นการกำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดๆ ที่ยังไม่ได้มีการระบุไว้ตามกฎหมายให้ครบถ้วน ดังนั้น ร่างประกาศฯ ฉบับนี้จึงไม่ได้ใช้บังคับกับคำขอหรือคำร้องเรียนทุกกรณี เนื่องจากคำขอหรือคำร้องเรียนโดยส่วนใหญ่จะมีการกำหนดระยะเวลาพิจารณาไว้แล้ว</p>
<p><b>บริษัท อีสท์อินโนเวชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>เห็นด้วย</p>	<p>รับทราบ เนื่องจากผู้เสนอเห็นด้วยกับร่างประกาศฯ</p>

## ประเด็น ขอบเขตการบังคับใช้ร่างประกาศ (ข้อ ๓)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>บริษัท อีสท์อินโนเวชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</p> <p>เห็นด้วย</p>	<p>รับทราบ เนื่องจากผู้เสนอเห็นด้วยกับร่างประกาศฯ</p>
<p>บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า เนื่องด้วยกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. มีจำนวนมาก จึงไม่สามารถพิจารณาได้อย่างครอบคลุมว่าประกาศฉบับนี้จะนำไปใช้กับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. ฉบับใดบ้าง และจะมีผลกระทบอย่างไร จึงเห็นควรให้ กสทช. ยกตัวอย่างหรือจัดทำเอกสารหรือบัญชีแนบท้ายประกาศ เพื่อระบุกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. ที่ต้องใช้ระยะเวลาตามประกาศนี้ อาทิ การรับเรื่องร้องเรียน หรือการขอรับใบอนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคม เป็นต้น</p>	<p>เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากเจตนารมณ์ของประกาศฉบับนี้ คือ ให้มีประกาศที่กำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนมาใช้กับกรณีคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ เนื่องจากร่างประกาศฯ ฉบับนี้ไม่ใช่เป็นการกำหนดระยะเวลาพิจารณาขึ้นมาเป็นมาตรฐานใหม่ เพียงแต่เพื่อเป็นการกำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดๆ ที่ยังไม่ได้มีการระบุไว้ตามกฎหมายให้ครบถ้วน ดังนั้น ร่างประกาศฯ ฉบับนี้จึงไม่ได้ใช้บังคับกับคำขอหรือคำร้องเรียนทุกกรณี เนื่องจากคำขอหรือคำร้องเรียนโดยส่วนใหญ่มีการกำหนดระยะเวลาพิจารณาไว้แล้ว</p> <p>การรับเรื่องร้องเรียนอาจเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าด้วยกระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ ส่วนการขอรับใบอนุญาตตั้งสถานีวิทยุคมนาคมประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการออกใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยวิทยุคมนาคมแบบอัตโนมัติ (Automatic License) ทั้ง ๒ กรณีไม่นำประกาศฉบับนี้มาใช้บังคับ</p>

## ประเด็น การรับและพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน (ข้อ ๔)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>คุณบุญชัย เหล่ามณีพันธ์ จากบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. ข้อ ๔ วรรคสอง ที่กำหนดว่าหากคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใด ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมได้ในขณะนั้น ให้กำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม มีข้อกังวลว่าการไม่กำหนดระยะเวลาเช่นนี้ ทำให้เป็นดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่แต่ละคนว่าจะกำหนดเท่าใดก็ได้ซึ่งอาจมีความแตกต่างกัน เช่น ๓ วัน ๗ วัน หรือ ๓๐ วัน ถ้ากำหนดเวลาไม่เหมาะสม เช่น สั้นไป หรือนานเกินไป ก็น่าจะเป็นผลเสียแก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน เพราะผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจจำเป็นต้องใช้เวลาเพื่อหาเอกสาร ดังนั้น ควรกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจน เช่น ให้ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๓๐ วัน ถ้าส่งเร็วก็เป็นประโยชน์กับผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนเอง</p> <p>๒. ในมุมมองของสำนักงาน กสทช. หรือ กสทช. ซึ่งเป็นผู้พิจารณามีการกำหนดเวลาไว้และยังสามารถขยายระยะเวลาได้อีก แต่ในมุมมองของผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้นไม่มีกำหนดให้ขยายระยะเวลาได้</p> <p>๓. ประเด็นที่ว่าควรมีการกำหนดเวลาให้ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมในข้อ ๔ ก็ควรมีการกำหนดเวลาให้ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมในกรณีข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอในข้อ ๘ ด้วย</p> <p>๔. ถ้าระยะเวลาในการพิจารณาเริ่มนับเมื่อเอกสารครบถ้วน ควรมีกำหนดให้ชัดเจนหรือไม่ว่า เมื่อส่งเอกสารมาแล้ว สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ต้องพิจารณาความครบถ้วนของเอกสารภายในกี่วัน เพราะหากไม่กำหนดไว้ ถ้าเจ้าหน้าที่ใช้เวลาตรวจสอบ ๒๙ วัน แล้วแจ้งเมื่อแจ้งก็ถือว่าระยะเวลาเริ่มนับใหม่ เช่นนี้จะเป็นการเนิ่นช้า จึงควรกำหนดเช่น สำนักงาน กสทช. ต้องพิจารณาความครบถ้วนของเอกสารภายในระยะเวลา ๗ วัน เมื่อครบถ้วน ๗ วัน</p>	<p>๑. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ ข้อ ๔ วรรคสอง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนในแต่ละเรื่อง เนื่องจากผลของการที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมได้ทันภายในกำหนดระยะเวลา สำนักงาน กสทช. จะคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน อีกทั้งสอดคล้องกับมาตรา ๘ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้</p> <p>๒. เหตุผลที่ประกาศฉบับนี้ไม่ได้กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนสามารถขยายระยะเวลาดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมในร่างข้อ ๔ ได้ เนื่องจากแม้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมในร่างข้อ ๔ ได้ภายในกำหนดระยะเวลา ก็ไม่ตัดสิทธิที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนที่จะยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้</p> <p>๓. เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ข้อ ๘ วรรคหนึ่ง ดังนี้</p> <p>“ข้อ ๘ ระหว่างพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หาก กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พบว่าข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบพร้อมกำหนดระยะเวลาให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กสทช. โดยผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจมีหนังสือแจ้งสำนักงาน กสทช. เพื่อขอขยายระยะเวลาการยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้อีก ๑๕ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มิให้นับระยะเวลาในวรรคนี้เป็นระยะเวลาในการพิจารณาของ กสทช. หรือ สำนักงาน กสทช. ตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ แล้วแต่กรณี”</p> <p>๔. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากหลักการของข้อ ๔ วรรคสอง เป็นการกำหนดกรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐาน โดยสำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบทันที ซึ่งคำขอหรือคำร้องเรียนหรือเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นมานั้น เป็นกรณีคำขอหรือคำร้องเรียน หรือเอกสารหลักฐานตามรายการ (checklist) ที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ กสทช. หรือ</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>ถ้าเอกสารครบถ้วนถูกต้องก็จะเหลือระยะเวลาพิจารณาอีก ๒๓ วัน แต่ถ้าเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้อง สำนักงาน กสทช. ก็แจ้งกลับมาเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ยื่นเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติม เมื่อเอกสารครบถ้วนถูกต้องแล้วระยะเวลาพิจารณาก็เริ่มนับใหม่</p>	<p>ประกาศของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ ซึ่งผู้ยื่นจะต้องทราบก่อนยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนว่า ในการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น คำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องมีเนื้อหาอย่างไร หรือจะต้องยื่นเอกสารหลักฐานใดบ้าง ดังนั้น เมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ก็สามารถแจ้งให้ทราบถึงความไม่ถูกต้องครบถ้วนได้ทันที จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการแจ้งความครบถ้วนอีก</p>
<p><b>บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (หนังสือบริษัทฯ เลขที่ เอ็นที ทย./๓๔๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. ตามข้อ ๔ วรรคหนึ่ง เห็นควรกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของคำขอหรือคำร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ยื่นของสำนักงาน กสทช. ก่อนรับคำขอหรือคำร้องเรียนเพื่อดำเนินการพิจารณาด้วย</p> <p>๒. ตามข้อ ๔ วรรคสอง กรณีที่ผู้ยื่นคำขอฯ ไม่สามารถแก้ไขหรือเพิ่มเติมคำขอฯ หรือเอกสารหลักฐานได้ในขณะเมื่อมีการยื่นคำขอฯ นั้นได้เห็นควรกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนว่าผู้ยื่นคำขอฯ จะต้องส่งเอกสารเพิ่มเติมแก่สำนักงาน กสทช. ภายในกี่วัน</p>	<p>๑. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากร่างข้อ ๔ วรรคหนึ่งเป็นเพียงการกำหนดให้สำนักงาน กสทช. จะต้องตรวจสอบคำขอหรือคำร้องเรียน และเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนก่อนรับคำขอหรือคำร้องเรียนไว้พิจารณาเท่านั้น สำหรับหลักการของร่างข้อ ๔ วรรคสองเป็นการกำหนดกรณีคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐาน โดยสำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบทันที ซึ่งคำขอหรือคำร้องเรียนหรือเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นมานั้น เป็นกรณีคำขอหรือคำร้องเรียน หรือเอกสารหลักฐานตามรายการ (checklist) ที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ กสทช. หรือประกาศของ สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ ซึ่งผู้ยื่นจะต้องทราบก่อนยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนว่า ในการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น คำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องมีเนื้อหาอย่างไร หรือจะต้องยื่นเอกสารหรือหลักฐานใดบ้าง ดังนั้น เมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ก็สามารถแจ้งให้ทราบถึงความไม่ถูกต้องครบถ้วนได้ทันที จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการแจ้งความครบถ้วนอีก</p> <p>๒. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ ข้อ ๔ วรรคสอง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนในแต่ละเรื่อง เนื่องจากผลของการที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมได้ทันภายในกำหนดระยะเวลา สำนักงาน กสทช. จะคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน อีกทั้งสอดคล้องกับมาตรา ๘ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้</p>
<p><b>คุณประทีป สังข์เทียม จากสำนักการอนุญาตวิทยุคมนาคม ๑ (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. ในข้อ ๔ วรรคสาม และวรรคท้าย ในคำว่า “แจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่ง</p>	<p>๑. มาตรา ๘ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๕๔ รับรองการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือแล้ว ดังนั้น “ภายใต้บังคับบทบัญญัติแห่งมาตรา ๙ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้การใดต้องทำเป็น</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>การคืนคำขอหรือคำร้องเรียน” อาจทำให้เข้าใจได้ว่าต้องแจ้งเป็นเอกสารเท่านั้น เพราะปัจจุบันมีช่องทางการยื่นคำขอต่างๆ ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการติดต่อระหว่างสำนักงาน กสทช. กับผู้ยื่นคำขอก็แจ้งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน ควรมีการกำหนดวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เสริมไปด้วยหรือไม่</p> <p>๒. ควรกำหนดใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมให้เป็นหนึ่งในรายการเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานในข้อ ๔ ด้วย</p> <p>๓. ในระหว่างที่ตรวจเอกสารแล้วพบว่าเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องครบถ้วน หากมีการแจ้งความไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยื่นเอกสารกันหลายครั้ง ระยะเวลาเหล่านี้จะนับรวมเข้ากับวันพิจารณาคำขอหรือไม่ หรือจะรอให้เอกสารครบแล้วเริ่มนับวันในการพิจารณาคำขอ</p>	<p>หนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดง ถ้าได้มีการจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง ให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว”</p> <p>๒. ร่างประกาศฯ ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เป็นการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนเท่านั้น ไม่ได้มีเนื้อหาเป็นการกำหนดรายการเอกสารหลักฐานในการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนแต่อย่างใด การพิจารณาว่า ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมจะเป็นหนึ่งในรายการที่ใช้สำหรับการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหลักฐานในร่างข้อ ๔ ด้วยหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. หรือประกาศของสำนักงาน กสทช. ที่กำหนดให้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้นกำหนดไว้ว่าเป็นรายการที่ต้องยื่นหรือไม่ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องกำหนดไว้ในประกาศฉบับนี้</p> <p>๓. เรื่องความครบถ้วนและการนับระยะเวลาจะกำหนดไว้ในร่างข้อ ๕ คือ ระยะเวลาจะเริ่มนับเมื่อเอกสารครบถ้วน トラบใดที่เอกสารยังไม่ครบถ้วนจะยังไม่เริ่มนับระยะเวลา</p>
<p><b>บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ AWN.BR ๑๗๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า ในขั้นตอนการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนมิได้กำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานประกอบการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ บริษัทฯ ขอให้มีการกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร บริษัทฯ ขอเสนอแนะให้มีการกำหนดระยะเวลาในการตรวจสอบของสำนักงาน กสทช. ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และควรมีการกำหนดระยะเวลาแจ้งการรับคำขอหรือคำร้องเรียนทราบเป็นหนังสือด้วย</p>	<p>เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากหลักการของร่างข้อ ๔ วรรคสอง เป็นการกำหนดกรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานโดยสำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบทันที ซึ่งคำขอหรือคำร้องเรียน หรือเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นมานั้น เป็นกรณีคำขอหรือคำร้องเรียน หรือเอกสารหลักฐานตามรายการ (checklist) ที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ กสทช. หรือประกาศของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ ซึ่งผู้ยื่นจะต้องทราบก่อนยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนว่า ในการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น คำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องมีเนื้อหาอย่างไร หรือจะต้องยื่นเอกสารหรือหลักฐานใดบ้าง ดังนั้น เมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ก็สามารถแจ้งให้ทราบถึงความไม่ถูกต้องครบถ้วนได้ทันที จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการแจ้งความครบถ้วนอีก</p>
<p><b>บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า กสทช. ควรกำหนดประเภทหรือจำนวนเอกสารหลักฐานที่ต้องครบถ้วนให้ชัดเจน เพื่อลดการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาว่าครบถ้วนหรือไม่ เพื่อป้องกันความยืดหยุ่นในการเริ่มต้นนับของกระบวนการพิจารณา</p>	



ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>คุณมนทนา วงศ์สว่างศิริ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>หากประกาศที่กำหนดเรื่องนั้นไว้โดยเฉพาะอยู่แล้ว แต่มีเนื้อหาไม่ชัดเจน เช่น หากประกาศที่เกี่ยวกับการยื่นประมูลกำหนดเรื่องของเอกสารและการดำเนินการไว้อยู่แล้วแต่เนื้อหาไม่ชัดเจน จะนำร่างประกาศฉบับนี้ไปใช้บังคับหรือไม่</p>	<p>วัตถุประสงค์ของร่างประกาศฯ ฉบับนี้ คือ กำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้เท่านั้น สำหรับเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น ไม่ได้กำหนดรายละเอียดของเอกสารหลักฐาน ดังนั้น คำขอหรือคำร้องเรียนใดต้องยื่นเอกสารหลักฐานใดบ้าง ต้องพิจารณาตามประกาศที่กำหนดเรื่องคำขอหรือคำร้องเรียนนั้นๆ เช่น ประกาศที่เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการอนุญาตให้ใช้คลื่นความถี่ต่างๆ นั้น จะกำหนดทั้งเรื่องเอกสารหรือหลักฐานและระยะเวลาในประกาศฉบับนั้นแล้ว</p>
<p><b>คุณกนกศักดิ์ นิมนวรัตน์ บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>เสนอให้นำข้อ ๘ มารวมกับข้อ ๔ เพื่อความต่อเนื่องของกระบวนการตั้งแต่ต้นจบจบ เนื่องจากข้อ ๔ วรรคสอง กำหนดว่า หากคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือยังขาดเอกสารอื่นใด ทางสำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ทราบทันที ซึ่งเข้าใจว่า หากสำนักงาน กสทช. ไม่ได้แจ้งให้ทราบทันที สำนักงาน กสทช. จะต้องดำเนินการต่อไปเสมือนหนึ่งว่าเอกสารครบถ้วนแล้ว ซึ่งต่อไปก็จะเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแล้ว โดยหากสำนักงาน กสทช. หรือ กสทช. เห็นว่าเอกสารไม่ครบถ้วนก็ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม ประกอบกับเมื่อพิจารณาข้อ ๘ แล้วเห็นว่า หากภายหลังสำนักงาน กสทช. พบว่าเอกสารไม่ครบถ้วนจะสามารถให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมได้</p>	<p>เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากร่างข้อ ๔ อยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบคำขอหรือคำร้องเรียน และเอกสารหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอหรือคำร้องเรียนให้ถูกต้องครบถ้วน โดยร่างข้อ ๔ วรรคสอง เป็นการกำหนดว่า หากเอกสารหลักฐานไม่ถูกต้องครบถ้วนตามรายการ (Checklist) ต้องทำอย่างไร เป็นคนละขั้นตอนกับข้อ ๘ ที่อยู่ในขั้นตอนระหว่างพิจารณา ซึ่งแม้คำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหรือหลักฐานถูกต้องครบถ้วนแล้ว แต่คำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหรือหลักฐานเหล่านั้นไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ ดังนั้น ร่างข้อ ๔ และร่างข้อ ๘ จึงไม่สามารถรวมกันได้</p>
<p><b>คุณชนิษฐา ยิ้มใย บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการจะใช้ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ใช่หรือไม่</p> <p>๒. หากประกาศอื่นไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการชำระค่าธรรมเนียม</p>	<p>๑. ข้อมูลใดๆ ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม</p> <p>๒. ประกาศฉบับนี้มีได้กำหนดระยะเวลาในการชำระค่าธรรมเนียม เพียงแต่กำหนดว่า ผลของการไม่ชำระค่าธรรมเนียม คือ สำนักงาน กสทช. จะคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนพร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้ทราบ โดย ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนใหม่ได้ ตามร่างข้อ ๔</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>กสทช. จะพิจารณาอย่างไรว่าล่วงเลยเวลาแล้ว ใช้วิธีการกำหนดเองใช่หรือไม่ แล้วพอถึงระยะเวลาที่พนักงานเจ้าหน้าที่กำหนดแล้ว ยังไม่มีการชำระค่าธรรมเนียมจะมีการคืนเรื่องหรือไม่ อย่างไร</p>	<p>วรรคท้าย เท่านั้น</p>
<p><b>บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b> บริษัทฯ มีความเห็นดังนี้</p> <p>๑. ข้อ ๔ วรรคหนึ่ง ควรกำหนดระยะเวลาตรวจสอบคำขอคำร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้กรอบระยะเวลาที่ชัดเจนว่าสำนักงาน กสทช. จะใช้ระยะเวลาเพียงใดในการพิจารณาเอกสารหลักฐานที่มีการยื่นต่อสำนักงาน กสทช. นั้น ว่าครบถ้วนหรือไม่ หากไม่กำหนดระยะเวลาแล้ว อาจจะมีการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณายาวจนเกินไปได้</p> <p>๒. ข้อ ๔ วรรคสอง ระยะเวลาในการขอเอกสารเพิ่มเติมควรมีการกำหนดระยะเวลาไว้อย่างชัดเจนและในกรณีที่เอกสารหลักฐานนั้น เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ควรกำหนดระยะเวลาให้สอดคล้องกับระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามข้อ ๘ แห่งประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม</p> <p>๓. ข้อ ๔ วรรคท้าย ขอให้มีการชี้แจงให้ชัดเจนว่า ระยะเวลาในการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ มีกำหนดไว้ที่ใด และในกรณีที่ประกาศเฉพาะต่างๆ ไม่มีกำหนดระยะเวลาการชำระค่าธรรมเนียมไว้แล้ว จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาชำระค่าธรรมเนียมในร่างประกาศฉบับนี้หรือไม่</p>	<p>๑. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ เนื่องจากหลักการของร่างข้อ ๔ วรรคสอง เป็นการกำหนดกรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานโดยสำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบทันที ซึ่งคำขอหรือคำร้องเรียนที่ได้ยื่นมานั้น เป็นกรณีคำขอหรือคำร้องเรียน หรือเอกสารหลักฐานตามรายการ (checklist) ที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ กสทช. หรือประกาศของ สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ ซึ่งผู้ยื่นจะต้องทราบก่อนยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนว่า ในการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น คำขอหรือคำร้องเรียนจะต้องมีเนื้อหาอย่างไร หรือจะต้องยื่นเอกสารหลักฐานใดบ้าง ดังนั้น ดังนั้น เมื่อผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนมายื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. สำนักงาน กสทช. ก็สามารถแจ้งให้ทราบถึงความไม่ถูกต้องครบถ้วนได้ทันที จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดระยะเวลาในการแจ้งความครบถ้วนอีก</p> <p>๒. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ ข้อ ๔ วรรคสอง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนในแต่ละเรื่อง เนื่องจากผลของการที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมได้ทันภายในกำหนดระยะเวลา สำนักงาน กสทช. จะคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน อีกทั้งสอดคล้องกับมาตรา ๘ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้</p> <p>๓. ประกาศฉบับนี้ คือ ประกาศที่กำหนดระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนสำหรับคำขอหรือคำร้องเรียนที่ไม่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของ กสทช. รวมถึงของสำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ เท่านั้น มิใช่เป็นประกาศที่กำหนดระยะเวลาชำระค่าธรรมเนียมหรือระยะเวลาอื่นๆ</p>
<p><b>บริษัท เน็กซ์ เทียร์ แคปิตอล จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b> สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดระยะเวลาในการยื่นหลักฐานเพิ่มเติมให้มี</p>	<p>๑. เห็นควรคงตามร่างประกาศฯ ข้อ ๔ วรรคสอง เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนในแต่ละเรื่อง เนื่องจากผลของการที่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือคำร้องเรียน หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมได้ทัน</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>ความชัดเจนเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอมีการรับทราบเอาไว้ก่อน รวมไปถึงควรระบุวันที่เริ่มพิจารณาคำขอในกรณีที่การยื่นเอกสารเพิ่มเติมด้วย และควรเสนอเรื่องการรับพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนควรสามารถรับเรื่องได้ทั้งรูปแบบของหนังสือและการยื่นออนไลน์</p>	<p>ภายในกำหนดระยะเวลา สำนักงาน กสทช. จะคืนคำขอหรือคำร้องเรียนให้แก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน อีกทั้งสอดคล้องกับมาตรา ๘ และมาตรา ๙ แห่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่ไม่ได้กำหนดระยะเวลาไว้ แต่ให้เป็นดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ที่จะกำหนดระยะเวลาเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับเรื่องนั้นๆ</p>
<p><b>บริษัท อีสท์อินโนเวชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b> เห็นด้วย</p>	<p>รับทราบ เนื่องจากผู้เสนอเห็นด้วยกับร่างประกาศฯ</p>

## ประเด็น ระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. (ข้อ ๕)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>คุณกนกศักดิ์ นิ่มนวลรัตน์ บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>ขอเสนอในข้อ ๕ วรรคสอง คือ ขอนี้อาจมองเป็น ๒ เหตุผล เหตุผลที่ ๑ เรื่องที่เกี่ยวกับความยุ่งยากซับซ้อนซึ่งมีการขอความเห็นจากหน่วยงานภายนอก การกำหนดระยะเวลา ๙๐ วันนั้นเป็นเหตุที่เข้าใจได้ แต่เหตุผลที่ ๒ ที่เกี่ยวกับกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ หรือกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรี อย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม หรือกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไป เป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ เหตุผลนี้ผมมองว่ายิ่งอาจจะต้องกำหนดระยะเวลาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอว่า เหตุผลที่ ๒ ข้อ ๕ (๑) (๒) และ (๓) ควรจะใช้เวลาเพียง ๓๐ วัน เช่นเดียวกับในข้อ ๕ วรรคหนึ่ง ทั้งนี้ หากระยะเวลา ๓๐ วัน ไม่เพียงพอในการพิจารณา กสทช. ก็สามารถขยายระยะเวลาได้ตามข้อ ๗</p>	<p>เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ข้อ ๕ วรรคสอง โดยตัดร่างข้อ ๕ วรรคสอง (๑) (๒) และ (๓) ออก โดยเรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เรื่องที่มีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรี อย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม และเรื่องที่มีผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ ให้ใช้ระยะเวลาการพิจารณาตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง คือ ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา ดังนี้</p> <p>ร่างข้อ ๕ วรรคสอง “คำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้ กสทช. พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา</p> <p>(๑) เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ</p> <p>(๒) เรื่องที่มีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรี อย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม</p> <p>(๓) เรื่องที่มีผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ</p>
<p><b>บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า ตามวรรคสอง (๑) – (๓) เป็นประเภทคำขอหรือคำร้องเรียนที่มีความสำคัญ มีผลกระทบต่อประชาชนและผู้รับใบอนุญาตอย่างกว้างขวาง ไม่ควรกำหนดระยะเวลาในการพิจารณานานถึง ๙๐ วัน ดังนั้น การพิจารณาควรใช้ระยะเวลาการพิจารณาอย่างรวดเร็วภายใน ๓๐ วัน เช่นเดียวกับวรรคแรก และสำหรับกรณีตาม (๔) ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความยุ่งยากซับซ้อน สามารถมากำหนดเป็นข้อยกเว้นให้สามารถใช้ระยะเวลาในการพิจารณา มากกว่า ๓๐ วัน ได้ หากมีเหตุจำเป็นและเสนอให้กำหนดระยะเวลาพิจารณาตามวรรคสองไม่เกิน ๖๐ วัน</p>	<p>(๑๔) เรื่องสำคัญที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้าง <u>กระทบต่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ</u> หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน</p> <p>(๒๕) เรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนด”</p>
<p><b>คุณบุญชัย เหล่ามณีพันธ์ จากบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p>	

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>กระทบต่อความมั่นคงของรัฐ หรือกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม หรือกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะเป็นมิติที่ควรจเร่งรัดด้วยซ้ำ แต่อีกมิติหนึ่ง คือ ข้อ ๕ วรรคสอง (๔) มั่นบ่งชี้้อยู่แล้วว่ามี ความยุ่งยากซับซ้อน แสดงว่าข้อ ๕ วรรคสอง (๑) และ (๓) ถ้ากำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน แต่บังเอิญเรื่องนั้นมันมีความยุ่งยากซับซ้อน มันก็ยังสามารถเข้าเกณฑ์ ๙๐ วันได้ ขอเสนอความเห็นในทิศทางเดียวกับบริษัท ทูร มูฟ เอชฯ คือ ต้องแยกให้ชัดเจน ในส่วนของข้อ ๕ (๑) (๒) และ (๓)</p>	
<p><b>บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (หนังสือบริษัทฯ เลขที่ เอ็นที ทย./๓๔๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. เห็นควรแก้ไขข้อ ๕ วรรคหนึ่ง ดังนี้</p> <p>"กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนใดเป็นอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา"</p> <p>เนื่องจากเอกสารที่สำนักงาน กสทช. นำเสนอให้ กสทช. พิจารณานั้น ได้ผ่านการตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้อง ครบถ้วนจากสำนักงาน กสทช. และคณะอนุกรรมการกลั่นกรองฯ มาชั้นหนึ่งแล้วอย่างไรก็ตาม บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ เห็นว่าขั้นตอนในการเสนอเรื่องต่อ กสทช. สำนักงาน กสทช. ควรใช้ระยเวลาน้อยกว่า ๓๐ วันนับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับ คำขอหรือคำร้องเรียนเนื่องจากเป็นเพียงขั้นตอนการเสนอเรื่อง</p> <p>๒. เห็นควรตัดข้อ ๕ วรรคสอง (๑) - (๓) ออก เพื่อให้ กสทช. ใช้ระยะเวลา การพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนกรณีเรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เรื่องที่มีผลกระทบต่อโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมฯ และเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคทั่วไปจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ</p>	<p>๑. ถ้อยคำที่ใช้กำหนดระยะเวลาในร่างประกาศฯ ฉบับนี้ เช่น ในร่างข้อ ๕ วรรคหนึ่ง "ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน" หรือ "ให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน" ในข้อ ๕ วรรคสอง คำว่า "ให้ กสทช. พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน" ในข้อ ๖ คำว่า "ให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนนั้นให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน" จะเห็นว่าจำนวนวันที่กำหนดไว้เป็นเพียง กรอบระยะเวลาสูงสุดที่จะพิจารณาได้เท่านั้น ซึ่งอาจจะพิจารณาแล้วเสร็จก่อนระยะเวลา ดังกล่าวได้</p> <p>๒. เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ข้อ ๕ วรรคสอง โดยตัดร่างข้อ ๕ วรรคสอง (๑) (๒) และ (๓) ออก โดยเรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เรื่องที่มีผลกระทบต่อ โดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม และเรื่องที่มี ผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะจะใช้ ระยะเวลาพิจารณาตามร่างข้อ ๕ วรรคหนึ่ง คือ ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐาน ถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา ดังนี้</p> <p>ร่างข้อ ๕ วรรคสอง "คำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้ กสทช. พิจารณาให้ แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา</p> <p>(๑) เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>เท่ากันกับกรณีที่เป็นเรื่องทั่วไปตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง เนื่องจากเรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เรื่องที่มีผลกระทบต่อโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมฯ และเรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้บริโภคทั่วไปจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ และเร่งดำเนินการ หากใช้ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องดังกล่าวรวมระยะเวลาทั้งสิ้นนานถึง ๒๗๐ วัน ทำให้เกิดความล่าช้า อาจทำให้เรื่องที่มีความสำคัญดังกล่าวเกิดผลกระทบมากยิ่งขึ้น และเพื่อไม่ให้กระทบต่อการดำเนินธุรกิจของผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ทั้งนี้ หากเรื่องดังกล่าวตามข้อ ๕ วรรคสอง (๑) - (๓) เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้าง หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ก็สามารถนำข้อ ๕ วรรคสอง (๔) มาใช้ในประกอบพิจารณาขยายระยะเวลาออกไปได้</p>	<p>(๒) เรื่องที่มีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม</p> <p>(๓) เรื่องที่มีผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ</p> <p>(๑๔) เรื่องสำคัญที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างกระทบต่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน</p> <p>(๒๕) เรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนด</p> <p>นอกจากนี้ในข้อ ๗ วรรคสอง ยังมีการแก้ไขปรับปรุงระยะเวลาที่ กสทช. จะขยายระยะเวลาการพิจารณา จากเดิม ข้อ ๗ วรรคสอง กำหนดให้ กสทช. อาจขยายระยะเวลาพิจารณาได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๙๐ วัน แก้ไขปรับปรุงเหลือเพียง ๓๐ วัน ดังนี้</p> <p>ข้อ ๗ วรรคสอง “กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. ตามข้อ ๕ วรรคสอง หาก กสทช. ได้ขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งแล้ว และมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๙๐ ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง โดยให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งการขยายระยะเวลาพร้อมเหตุจำเป็นให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”</p>
<p><b>บริษัท ซิมโพนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>ขอแก้ไขเพิ่มเติมข้อ ๕ วรรคสอง โดยใช้ความต่อไปนี้ "คำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องต่อไปนี้ให้ กสทช. พิจารณาให้เร็วที่สุดแต่ต้องไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช.พิจารณา"</p> <p>เหตุผล: ระยะเวลา ๙๐ วันตาม ร่างประกาศฯ ถือว่านานเกินสมควร และในระหว่างระยะเลา ๙๐ วันของการพิจารณาน่าจะเกิดความเสียหาย</p>	<p>เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ข้อ ๕ วรรคสอง โดยตัดร่างข้อ ๕ วรรคสอง (๑) (๒) และ (๓) ออก โดยเรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ เรื่องที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม และเรื่องที่มีผลกระทบต่อคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะจะใช้ระยะเวลาพิจารณาตามร่างข้อ ๕ วรรคหนึ่ง คือ ให้สำนักงาน กสทช. เสนอเรื่องต่อ กสทช. ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับคำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานถูกต้องครบถ้วน และให้ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนดังกล่าวให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
ต่อความมั่นคงของรัฐผลกระทบต่อผู้บริโภค ผลกระทบต่อเศรษฐกิจศาสตร์ โทรมคมนาคม ซึ่งไม่อาจเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้น และกระทบต่อประโยชน์สาธารณะไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม	นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา ดังนี้ ร่างข้อ ๕ วรรคสอง “คำขอหรือคำร้องเรียนในเรื่องดังต่อไปนี้ ให้ กสทช. พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้เสนอเรื่องต่อ กสทช. พิจารณา
<p><b>บริษัท เน็กซ์ เทียร์ แคปิตอล จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>ในส่วนของข้อ ๕ วรรคสองตามกำหนดของสำนักงาน กสทช. คือต้องมีการใช้ระยะเวลาพิจารณาที่มากขึ้น แต่เนื่องจากเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นและสำคัญตาม (๑) (๒) และ (๓) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนกว่าที่กำหนดเอาไว้หรือไม่ นอกจากนี้ (๕) เรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนด ในส่วนนี้ควรระบุความชัดเจนเช่นเดียวกันว่ามีเรื่องใดบ้าง</p>	<p>(๑) เรื่องที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ</p> <p>(๒) เรื่องที่มีผลกระทบโดยนัยสำคัญต่อการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมในกิจการโทรคมนาคม</p> <p>(๓) เรื่องที่มีผลกระทบต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทั่วไปเป็นจำนวนมากหรือประโยชน์สาธารณะ</p> <p>(๑๔) เรื่องสำคัญที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือก่อให้เกิดผลกระทบเป็นวงกว้างกระทบต่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน</p> <p>(๒๕) เรื่องอื่นใดตามที่ กสทช. กำหนด</p>
<p><b>บริษัท อีสท์อินโนเวชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>เห็นด้วย</p>	รับทราบ เนื่องจากผู้เสนอเห็นด้วยกับร่างประกาศฯ

ประเด็น ระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (ข้อ ๖)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็น	



## ประเด็น การขยายระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน (ข้อ ๗)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>คุณณิชฐา ยิ้มใย จากบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>เมื่อพิจารณานับตั้งแต่ในชั้นสำนักงาน กสทช. แล้ว ระยะเวลาที่ขยายทั้งสิ้นจะรวมได้ถึง ๒๗๐ วัน ซึ่งจะเป็นระยะเวลานานเกินไป จึงขอเสนอว่ากระบวนการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนทั้งกระบวนการแล้วไม่ควรเกิน ๙๐ วัน</p>	<p>ในประเด็นระยะเวลาพิจารณาและการขยายระยะเวลาพิจารณานั้น เห็นควรระยะเวลาพิจารณาไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากได้มีการปรับปรุงแก้ไขร่างข้อ ๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยปรับลดระยะเวลาการพิจารณาของข้อ ๕ (๑) (๒) และ (๓) จากระยะเวลาที่ กสทช. ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน เป็น ๓๐ วัน แต่ยังคงระยะเวลาที่ กสทช. ต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๙๐ วัน ไว้ในข้อ ๕ วรรคสอง (๔) และ (๕) คือ กรณีคำขอหรือคำร้องเรียนสำคัญที่มีความยุ่งยากซับซ้อน หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ หรือต้องอาศัยความรู้ความชำนาญของผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ ในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หรือต้องแสวงหาข้อเท็จจริงหรือเอกสารหลักฐานเป็นจำนวนมากเพื่อนำมาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน และกรณีคำขอหรือคำร้องเรียนอื่นใดตามที่กำหนด จึงทำให้ระยะเวลาดังกล่าวที่มีการปรับปรุงแก้ไขเหมาะสมแล้ว แม้จะมีการขยายระยะเวลาออกไปอีกก็ตาม นอกจากนี้ในข้อ ๗ วรรคสอง ยังมีการแก้ไขปรับปรุงระยะเวลาที่ กสทช. จะขยายระยะเวลาการพิจารณา จากเดิม ข้อ ๗ วรรคสอง กำหนดให้ กสทช. อาจขยายระยะเวลาพิจารณาได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๙๐ วัน แก้ไขปรับปรุงเหลือเพียง ๓๐ วัน ดังนี้</p>
<p><b>บริษัท ทูร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นดังนี้</p> <p>๑. หากพิจารณาประกอบกับระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. ข้อ ๕ วรรคสอง คำขอเป็นกรณีที่ กสทช. มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ให้ประชาชนต้องดำเนินการ และคำร้องเรียน เป็นกรณีที่ประชาชนหรือรัฐได้รับความเดือดร้อน ดังนั้น การที่กระบวนการทั้งหมดสามารถขยายระยะเวลารวมทั้งสิ้นถึง ๒๗๐ วัน ซึ่งเป็นระยะเวลานานเกินไป ส่วนนี้เห็นว่า ระยะเวลาที่ขยายได้รวมระยะเวลาพิจารณาตามปกติทั้งหมดจนสิ้นกระบวนการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนไม่ควรเกิน ๙๐ วัน</p> <p>๒. ควรแจ้งเหตุผลสมควรที่ขอขยายเวลาไปยังผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องขอ โดยควรคำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ยื่นคำร้องคำขอที่ต้องรอการพิจารณาในเวลายาวนานมากขึ้น อีกทั้งควรให้ออกาสผู้ยื่นได้มีสิทธิโต้แย้งในการขอขยายเวลาในแต่ละครั้ง</p>	<p>ข้อ ๗ วรรคสอง “กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. ตามข้อ ๕ วรรคสอง หาก กสทช. ได้ขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งแล้ว และมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ในระยะเวลาที่กำหนด ให้ กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้ตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๙๐ ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง โดยให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งการขยายระยะเวลาพร้อมเหตุจำเป็นให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”</p>
<p><b>บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (หนังสือบริษัทฯ เลขที่ เอ็นที  ры./๓๔๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>กรณี กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ แล้วแต่กรณี เห็นควร</p>	<p>ส่วนในประเด็นเหตุผลในการที่สำนักงาน กสทช. จะขอขยายระยะเวลานั้น เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ในส่วนของการแจ้งเหตุผลของการขอขยายระยะเวลาการพิจารณา โดยกำหนดให้สำนักงาน กสทช. แจ้งเหตุผลที่ขอขยายระยะเวลาการพิจารณาแก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน โดยมีรายละเอียดการแก้ไขปรับปรุง ดังต่อไปนี้</p> <p>“ข้อ ๗ กรณี กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>ให้สำนักงาน กสทช. แจ้งเหตุแห่งความล่าช้าต่อผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบ ก่อนกำหนดระยะเวลาดังกล่าว</p> <p><b>บริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>ขอแก้ไขเพิ่มเติมข้อ ๗ วรรคสอง โดยใช้ข้อความต่อไปนี้ “กรณีการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนของ กสทช. ตามข้อ ๕ วรรคสอง หาก กสทช. ได้ขอขยายระยะเวลาตามวรรคหนึ่งแล้ว และมีเหตุจำเป็นทำให้ไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ในระยะเวลาที่กำหนดให้ กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาตามวรรคหนึ่ง โดยให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งการขยายระยะเวลาพร้อมเหตุจำเป็นให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว” โดยมีเหตุผลคือระยะเวลาที่ขยายแม้ไม่เกิน ๙๐ วันก็ตามใน ร่างประกาศฯ ถือว่านานเกินสมควร และในระหว่างขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไปน่าจะเกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของรัฐ ผลกระทบต่อผู้บริโภค ผลกระทบต่อเศรษฐกิจศาสตร์โทรคมนาคม ซึ่งไม่อาจเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นและกระทบต่อประโยชน์สาธารณะไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม สมควรให้ขยายระยะเวลาพิจารณาได้แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกิน ๓๐ วัน</p>	<p>ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ แล้วแต่กรณี ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว<u>พร้อมเหตุผล</u> โดยให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้<u>ไม่เกิน</u> ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”</p>
<p><b>คุณบุญชัย เหล่ามณีนพรัตน์ จากบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>คำว่า “ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จ” ในข้อ ๗ มีเหตุผลได้หลากหลายกรณี ยกตัวอย่างเรื่องเลขหมายที่มีกำหนดระยะเวลาไว้ในประกาศ กรณีเลขหมายโทรศัพท์ที่คืนให้ กสทช. ได้ผ่านกระบวนการพิจารณาแล้วว่าเป็นเลขหมายว่าง ไม่มีการใช้งานจริง มีเอกสารหลักฐานครบถ้วน เมื่อมีการยื่นคำขอเข้ามา หากสำนักงาน กสทช. พิจารณาช้าไม่ว่าเหตุผลใดแล้วยังมีการขยายระยะเวลาพิจารณาด้วย ไม่ว่าจะขยายระยะเวลา ๓๐ วัน หรือ ๖๐ วัน ทำให้ผู้ประกอบการมีค่าธรรมเนียมที่ต้องจ่ายเพิ่มเติม ดังนั้น คำว่า</p>	<p>เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ ในส่วนของการแจ้งเหตุผลของการขอขยายระยะเวลาการพิจารณา โดยกำหนดให้สำนักงาน กสทช. แจ้งเหตุผลที่ขอขยายระยะเวลาการพิจารณาแก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน โดยมีรายละเอียดการแก้ไขปรับปรุง ดังต่อไปนี้</p> <p>“ข้อ ๗ กรณี กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๕ หรือข้อ ๖ แล้วแต่กรณี ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว<u>พร้อมเหตุผล</u> โดยให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ขยายระยะเวลาพิจารณาได้<u>ไม่เกิน</u> ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว”</p> <p>อย่างไรก็ตาม โดยปกติแล้วการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าจะไม่เป็นเหตุเพื่อแจ้งการขยาย</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>“ไม่อาจพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จ” ควรมีเหตุผลชัดเจนว่าเกิดความล่าช้าเนื่องจากเหตุใดเพื่อเป็นกรอบที่จะต้องบังคับให้ทำงานให้เร็ว</p> <p>ในเรื่องเลขหมายเป็นการยกตัวอย่าง เนื่องจากยังมีกรณีอื่น เช่น MVNO ซึ่งมีประกาศรองรับการที่จะพิจารณาขอยกเลิกสัญญา MVNO นั้นต้องผ่านกระบวนการที่คู่สัญญาผิดสัญญา เช่น ไม่ชำระค่าใช้จ่าย หรือค่าอื่นใดตามสัญญาเป็นเวลา ๒-๓ เดือน ต่อมาหากมายื่นคำขอต่อ กสทช. ก็จะมีกระบวนการเช่นนี้เหมือนกัน สามารถขยายเวลาได้เหมือนกัน ทำให้เกิดความเสียหายเพิ่มขึ้น ซึ่งการยกตัวอย่างเรื่องเลขหมายหรือเรื่องอื่นเพื่อให้เห็นว่า หากประกาศเขียนกว้างๆ โดยไม่มีกรอบชัดเจนว่า เหตุผลอย่างไรจึงขยายได้ ก็เกิดการขยายได้ง่ายขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อคำขอหรือคำร้องเรียนที่ยื่นเข้ามา โดยที่ไม่ได้หมายถึงเพียงพนักงานดำเนินการล่าช้า แต่เน้นถึงการป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายกับทุกฝ่ายได้</p>	<p>ระยะเวลาการพิจารณาแก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอยู่แล้ว นอกจากนี้ กรณีคืนเลขหมายตามที่บริษัทฯ ยกตัวอย่างมานั้น มีประกาศกำหนดไว้โดยเฉพาะอยู่แล้ว</p>
<p><b>บริษัท เน็กซ์ เทียร์ แคปิตอล จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>ควรขยายความการขยายเวลาแบ่งตามกรณีไป เนื่องจากเหตุความจำเป็นในแต่ละคำขอหรือคำร้องเรียนอาจไม่เหมือนกัน และในกรณีที่จำเป็นต้องได้รับการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนฉุกเฉิน การขยายระยะเวลาควรได้รับการพิจารณาให้เร็วขึ้น</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ นี้ เป็นเพียงกรอบระยะเวลาที่ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ต้องพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จเท่านั้น ซึ่ง กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. อาจใช้ระยะเวลาพิจารณาน้อยกว่ากรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ฉบับนี้ หากเป็นคำขอหรือคำร้องเรียนกรณีฉุกเฉินหรือที่ต้องอาศัยความรวดเร็วในการพิจารณา</p>
<p><b>คุณพชรวัน นาควานิช จากบริษัท ไทยคม จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินในการให้บริการโทรคมนาคม เช่น ดาวเทียมดับทั้งดวง จะมีช่องทางฉุกเฉินอย่างไรบ้างเพื่อให้พิจารณาได้ทันทีภายใน ๑ - ๒ วัน</p>	
<p><b>บริษัท อีสท์อินโนเวชั่น จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>เห็นด้วยกับการแจ้งให้ทราบก่อนครบกำหนดระยะเวลา</p>	<p>รับทราบ เนื่องจากผู้เสนอเห็นด้วยกับร่างประกาศฯ</p>

## ประเด็น การขอข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม (ข้อ ๘)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>บริษัท โทคมานาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (หนังสือบริษัทฯ เลขที่ เอ็นที  ры./๓๔๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>เสนอแนะเรื่องการจัดเตรียมข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. มักจะกำหนดระยะเวลาดำเนินการดังกล่าวเพียง ๑๕ วัน (รวมวันหยุดราชการ) ซึ่งไม่เพียงพอต่อการจัดทำข้อมูล รวมทั้งเห็นควรกำหนดเพิ่มเติมให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนสามารถขอขยายระยะเวลายื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้ ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น ทั้งการให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมซึ่งต้องไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน และการกำหนดเพิ่มเติมให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนสามารถขยายระยะเวลายื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้ ต้องไม่เป็นเหตุให้ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ขยายระยะเวลาการพิจารณาออกไป</p>	<p>เห็นควรแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศฯ โดยกำหนดระยะเวลาให้มีความชัดเจนและเปิดโอกาสให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนสามารถขยายระยะเวลาในการยื่นข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมได้อีก ๑๕ วัน เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนมีเวลาเพียงพอแก่การจัดเตรียมและยื่นข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมได้ โดยมีรายละเอียดการแก้ไขปรับปรุง ดังต่อไปนี้</p> <p>“ข้อ ๘ ระหว่างพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หาก กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พบว่าข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบ พร้อมกำหนดระยะเวลาให้ผู้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กสทช. โดยผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจมีหนังสือแจ้งสำนักงาน กสทช. เพื่อขอขยายระยะเวลาการยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้อีก ๑๕ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มีให้นับระยะเวลาในวรรคนี้เป็นระยะเวลาในการพิจารณาของ กสทช. หรือ สำนักงาน กสทช.</p>
<p><b>คุณอนุชา ชูนาคา จากบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>เสนอแนะเพิ่มเติมกรณีที่มีการขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน โดยให้สำนักงาน กสทช. อนุญาตให้ผู้ยื่นคำขอสามารถขยายระยะเวลาเพื่อจัดเตรียมเอกสารกรณีที่ไม่สามารถจัดเตรียมเอกสารได้ทันตามระยะเวลาที่สำนักงาน กสทช. กำหนด โดยให้แจ้งเหตุผลและความจำเป็น จึงประสงค์ให้เปิดช่องไว้ด้วย</p>	<p>ตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ แล้วแต่กรณี”</p>
<p><b>บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ AWN.BR ๑๗๗/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า ตามข้อ ๘ วรรค ๒ บริษัทฯ ขอเสนอให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนมีสิทธิขอขยายเวลาในการยื่นข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติมได้ โดยแจ้งเหตุผลและความจำเป็นให้สำนักงาน กสทช. รับทราบ</p>	
<p><b>บริษัท ทูรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p>	

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า การให้อำนาจ กสทช. กำหนดระยะเวลายื่นข้อมูลหรือเอกสารเพิ่มเติม โดยไม่มีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน เพื่อให้มีการบริหารจัดการ และการรักษาขอบเวลาให้ชัดเจน ควรต้องกำหนดระยะเวลาในส่วนนี้ให้ชัดเจน เช่น ภายในกำหนด ๓๐๐ วัน และควรให้ออกาสผู้ยื่นขยายเวลาได้ ๑ ครั้ง กำหนดเวลาขยายได้อีก ๓๐๐ วัน</p>	
<p><b>บริษัท ทางด่วนและรถไฟฟ้ากรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>เห็นควรกำหนดระยะเวลาที่ กสทช. ต้องแจ้งขอเอกสารล่วงหน้า ๓๐ วัน โดยนับจากวันที่บริษัทได้รับจดหมาย เพื่อบริษัทฯ จะได้นำส่งข้อมูลแล้วเสร็จตามที่กำหนด</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากได้พิจารณาแก้ไขร่างข้อ ๘ วรรคหนึ่ง โดยกำหนดให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กสทช. รวมทั้งยังสามารถขยายระยะเวลาได้อีก ๑๕ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวน่าจะเพียงพอให้บริษัทฯ สามารถจัดเตรียมและนำส่งข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม</p>
<p><b>บริษัท เน็กซ์ เทียร์ แคปปิตอล จำกัด (แสดงความคิดเห็นผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เมื่อวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>การขอเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามข้อ ๘ ควรนำมารวมกับข้อ ๔ หรือไม่ เนื่องจากเป็นเรื่องของกรณีที่เอกสารไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในกรณีที่ระบุเอาไว้ว่า กสทช. จะพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนตามหลักฐานเท่าที่ได้รับนั้น ถ้าหากมีกรณีที่พบว่าหลักฐานที่มีความสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อการศึกษาขั้นอื่น โดยที่ทาง กสทช. ได้มีการพิจารณาเรียบร้อยแล้ว ในกรณีนี้ควรทำอย่างไร ต้องมีการพิจารณาใหม่อีกครั้งหรือไม่</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากร่างข้อ ๔ และร่างข้อ ๘ มีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ร่างข้อ ๔ เป็นกรณีที่คำขอหรือคำร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขอไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใด ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกภายหลังจากที่มีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. (ก่อนรับคำขอหรือคำร้องเรียนเพื่อพิจารณา) แต่ร่างข้อ ๘ เป็นกรณีที่ข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ สำนักงาน กสทช. จึงต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม ซึ่งเป็นขั้นตอนภายหลังจากที่สำนักงาน กสทช. รับคำขอหรือคำร้องเรียนไว้พิจารณาแล้ว</p>

## ประเด็น บทเฉพาะกาล (ข้อ ๙)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>บริษัท ทูมูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๕๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า การนำประกาศไปใช้กับเรื่องที่ยื่นคำร้องคำขอไว้แล้ว ควรใช้กำหนดเวลาตามเดิม เพราะหากกำหนดให้นำประกาศนี้ไปใช้บังคับกับเรื่องที่ยื่นไว้แล้ว ส่งผลให้คำร้องคำขอที่เคยยื่นไว้แต่ยังพิจารณาไม่แล้วเสร็จถูกขยายเวลาออกไปอีก ซึ่งเป็นกรณีที่ประกาศมีผลย้อนหลังเป็นผลร้ายแก่ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากการกำหนดให้คำขอหรือคำร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการพิจารณาของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. อยู่ในวันก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ โดยพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาตามร่างข้อ ๕ ถึงร่างข้อ ๘ แล้วแต่กรณี โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับนั้น จะทำให้การพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนเกิดความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกันในเรื่องการนับระยะเวลา การขยายระยะเวลา และการขอข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมระหว่างพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน</p>

## ประเด็นอื่นๆ (ถ้ามี)

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p><b>บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (หนังสือบริษัทฯ เลขที่ เอ็นที ทย./๓๔๘ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b></p> <p>๑. เห็นควรกำหนดให้มีช่องทางการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕</p> <p>๒. ขอให้เพิ่มกระบวนการเพื่อให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนสามารถติดตามตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าในการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนได้</p> <p>๓. ตามมาตรา ๓๐ วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ บัญญัติว่า “ในกรณีที่ กสทช. กสท. กทค. คณะกรรมการอื่นและคณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้ เลขานุการ กสทช. หรือพนักงานของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้ากว่าที่กำหนดตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีเหตุอันควร หากก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใด ให้สำนักงาน กสทช. รับผิดชอบใช้ความเสียหายให้แก่บุคคลนั้น และให้เรียกเงินชดเชยคืนจาก กสทช. กสท. กทค. คณะกรรมการอื่นและคณะอนุกรรมการที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัตินี้”</p> <p>เลขานุการ กสทช. หรือพนักงานของสำนักงาน กสทช. ผู้เป็นต้นเหตุแห่งความล่าช้านั้น แล้วแต่กรณีหากความเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำหรืองดเว้นการกระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จึงเห็นควรกำหนดให้มีบทคุ้มครองผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนให้สอดคล้องกับบทบัญญัติดังกล่าวไว้ใน ร่างประกาศฯ นี้ด้วย เนื่องจากบทบัญญัติดังกล่าวมีความต่อเนื่องจากมาตรา ๓๐ วรรคหนึ่ง ซึ่งเป็นบทฐานอำนาจของ กสทช. ในการออก ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ ประกอบกับที่ผ่านมาในการพิจารณาของ กสทช. เพื่ออนุมัติให้ระงับหรือยุติการให้บริการกับผู้รับใบอนุญาตแบบที่หนึ่งเนื่องจากมีหนี้ค้างชำระค่าใช้บริการเป็นไปอย่างล่าช้า</p>	<p>๑. เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากเจตนารมณ์ของร่างประกาศฉบับนี้คือการอุดช่องว่างกรณีที่ประกาศต่างๆ ของ กสทช. ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาเอาไว้ โดยเฉพาะ แต่หากเป็นกรณีเรื่องอื่นๆ เช่น ช่องทางการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่างๆ จะต้องพิจารณาจากประกาศที่กำหนดไว้ในเรื่องนั้นๆ</p> <p>๒. ในส่วนของการติดตามตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนสามารถติดต่อสอบถามเข้ามาทางสำนักงาน กสทช. ได้ตามช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ หรืออีเมล เป็นต้น</p> <p>๓. สำหรับกรณีความเสียหายเนื่องมาจากการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนล่าช้า โดยไม่มีเหตุอันควรนั้น ร่างประกาศฉบับนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนเห็นว่า กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนล่าช้าโดยไม่มีเหตุอันควรจนเป็นเหตุให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนได้รับความเสียหายนั้น ได้มีมาตรา ๓๐ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ บัญญัติรองรับเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้ากว่าที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันควร อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลใดไว้อยู่แล้ว นอกจากนี้ ในส่วนของบทคุ้มครองผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนนั้น หากเป็นคำสั่งทางปกครองอันเนื่องมาจากการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนในท้ายที่สุดหากผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนเห็นว่าตนเป็นผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควรก็มีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. ๒๕๔๒ รองรับอยู่แล้ว</p>

ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>ส่งผลให้ผู้รับใบอนุญาตที่ขายส่งบริการไม่สามารถระงับบริการได้โดยเร็ว ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระเป็นจำนวนมากและไม่สามารถติดตามได้ ดังนี้ หากสำนักงาน กสทช. หรือ กสทช. พิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ล่าช้าโดยไม่มีเหตุอันควร และเป็นเหตุให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนได้รับความเสียหาย ให้สำนักงาน กสทช. ชดใช้ความเสียหายแก่บุคคลนั้น และให้เรียกเงินชดใช้คืนจาก กสทช. คณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการที่สำนักงาน กสทช. หรือ กสทช. แต่งตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ เลขาธิการ กสทช. หรือ พนักงาน กสทช. ผู้เป็นต้นเหตุแห่งการนั้น นอกเหนือความรับผิดชอบทางปกครอง</p>	
<p><b>บริษัท ทู รูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (หนังสือบริษัทฯ ที่ TUC/REG/๕๔๔/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖)</b>          กสทช. ควรมีการรายงานให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบว่าจะสามารถดำเนินการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่อย่างไร (Public Report)</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากเจตนารมณ์ของร่างประกาศคือการอุดช่องว่างกรณีที่ประกาศต่างๆ ของ กสทช. ไม่ได้กำหนดระยะเวลาการพิจารณาเอาไว้โดยเฉพาะ ซึ่งในส่วนของกรรายงานให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบว่าจะสามารถดำเนินการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนด (Public Report) หรือไม่อย่างไรนั้น จะเป็นอีกกรณีหนึ่ง</p>
<p><b>คุณปิยบุตร ไทยตรง จากบริษัท ซิมโฟนี คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b>          ระยะเวลาต่างๆ กำหนดในสิ่งที่ไม่ได้ถูกกล่าวเอาไว้ แต่ผู้ที่นำมาใช้เรื่อง คำขอหรือคำร้องเรียนต่างๆ ในที่นี้ระบุว่าเป็นผู้ประกอบการกับประชาชนทั่วไป ฉะนั้น มีช่องว่างคือเมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนแล้ว ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะทราบได้อย่างไรว่า คำขอหรือคำร้องเรียนได้รับการพิจารณาตามข้อ ๕ วรรคหนึ่ง หรือข้อ ๕ วรรคสอง หรือข้อ ๖ ทำให้เกิดความสับสน เพราะมีเรื่องเงื่อนไขของเวลาที่แตกต่างกัน เวลาที่ต่างกันยอมนำไปสู่ความเสียหายได้ถ้านานเกินไป ฉะนั้น สำนักงาน กสทช. ในฐานะที่เป็น Regulator จะทราบดีที่สุด ดังนั้น เมื่อมีผู้มายื่นคำขอหรือคำร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้น กสทช. น่าจะกำหนดว่าควรจะใช้เวลาทั้งหมดทั้งกระบวนการที่อยู่ในข้อ ๕ วรรคหนึ่ง หรือข้อ ๕ วรรคสอง หรือข้อ ๖ ภายในกี่วัน ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนจะได้บริการจัดการได้ และ กสทช. ควรทำเป็นหนังสือ จดหมาย</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากร่างประกาศฉบับนี้เป็นการกำหนดระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียนกรณีที่ไม่มีความหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ส่วนกรณีที่เมื่อมีการยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนมายังสำนักงาน กสทช. แล้วจะเข้ากรณีตามร่างข้อ ๕ วรรคหนึ่ง หรือร่างข้อ ๕ วรรคสอง หรือร่างข้อ ๖ นั้น จะต้องพิจารณาประกาศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ โดยเฉพาะว่า เรื่องดังกล่าวอยู่ในอำนาจของ กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ที่จะเป็นผู้พิจารณา</p> <p>นอกจากนี้ ในส่วนของการเสนอแนะให้ทำเป็นหนังสือ จดหมาย หรือให้เกิดความชัดเจนในการแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรนั้น ในร่างประกาศฉบับนี้ได้กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนกรณี กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. ขอขยายระยะเวลาพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ซึ่งชัดเจนอยู่แล้ว เนื่องจาก “หนังสือ” ในกรณีนี้หมายถึงความถึงกรณีที่มีการทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพียงแต่ไม่ได้กำหนดว่าต้องอยู่ในรูปแบบใดเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ทางสำนักงาน กสทช. เห็นควรแก้ไขข้อ ๘ โดยเพิ่มคำว่า “มีหนังสือ” เพื่อความชัดเจนในการแจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน ดังนี้</p>



ความคิดเห็นสาธารณะ	ผลการพิจารณา
<p>หรือให้ชัดเจน แจ้งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร เพราะถ้าด้วยวาจาอาจมีปัญหาตามมาอีกมาก ซึ่งผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนก็คงไปร้องที่อื่นต่อและสุดท้ายก็ต้องกลับมา กสทช.</p>	<p>“ข้อ ๘ ระหว่างพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน หาก กสทช. หรือสำนักงาน กสทช. พบว่าข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะพิจารณาได้ ให้สำนักงาน กสทช. มีหนังสือแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนทราบ พร้อมกำหนดระยะเวลาให้ยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน กสทช. โดยผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียนอาจมีหนังสือแจ้งสำนักงาน กสทช. เพื่อขอขยายระยะเวลาการยื่นข้อมูลหรือเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมได้อีก ๑๕ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ มิให้นับระยะเวลาในวรรคนี้เป็นระยะเวลาในการพิจารณาของ กสทช. หรือ สำนักงาน กสทช. ตามข้อ ๕ ข้อ ๖ ข้อ ๗ แล้วแต่กรณี”</p>
<p><b>คุณฉัตรพล ปัทมะเศรษฐ จากบริษัท ซิมโฟนี คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (แสดงความคิดเห็นในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๖)</b></p> <p>คำขอหรือคำร้องเรียนที่กล่าวถึงความไม่ครบถ้วนของเอกสาร ความบกพร่องความไม่ชัดเจนนำไปสู่การออกคำสั่งอย่างไร้ความชอบ คำสั่งนี้ที่เป็นฐานของการออกคำสั่งในตัวคำขอหรือคำร้องเรียนจะเป็นคำสั่งทางปกครองหรือไม่ ถ้าตัวคำสั่งที่มาจากคำสั่งของสำนักงาน กสทช. หรือ กสทช. สิทธิในการอุทธรณ์จะแตกต่างกันไป จึงสมควรระบุสิทธิในประกาศ หรือสิทธิต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทางกฎหมายจะต้องปรากฏในคำสั่งที่ สำนักงาน จึงควรพิจารณาประเด็นนี้ เพราะเป็นสิทธิในตัวของผู้ยื่นคำขอหรือคำร้องเรียน และสิทธิทางกฎหมายในการอุทธรณ์ว่ามีสิทธิในการอุทธรณ์หรือไม่</p>	<p>เห็นควรคงไว้ตามร่างประกาศฯ เนื่องจากร่างประกาศฉบับนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับระยะเวลาการพิจารณาคำขอหรือคำร้องเรียน ในส่วนของผลสุดท้ายว่าจะเป็นคำสั่งทางปกครองหรือไม่ หากเป็นคำสั่งทางปกครองเนื่องจากการยื่นคำขอซึ่งก็หมายถึงการยื่นขออนุญาตหรือต้องมีเรื่องที่จะพิจารณา สุดท้ายสิ่งที่จะเป็นผลลัพธ์กลับไปก็เป็นคำสั่งทางปกครอง ซึ่งคำสั่งทางปกครองโดยหลักแล้วจะไปปฏิบัติตามพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙ หรือพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ที่กฎหมายกำหนดรูปแบบการแจ้งคำสั่งเอาไว้แล้ว ซึ่งถ้าคำสั่งของ กสทช. อันเป็นที่สุดท้ายจะมีการแจ้งในสิทธิในการฟ้องคดีต่อศาล หรือถ้าเป็นกรณีที่เป็นคำสั่งที่ยังสามารถอุทธรณ์ได้ โดยปกติหนังสือแจ้งคำสั่งก็จะต้องมีการแจ้งสิทธิอยู่แล้ว</p>