

รายงานสรุปผลการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ
ต่อร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
๑.	<p>อาร์มภบท</p> <p>โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และ</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดาลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p>		
		<p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p> <p>- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า ควรเพิ่มเติม ดังนี้ “โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิใน</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา ๓๒ แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	กิจการโทรคมนาคม	<p>ความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม”</p> <p><u>เหตุผล</u> เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม ซึ่งกำหนดให้ผู้ให้บริการร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีถูกละเมิดสิทธิเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว หรือเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม โดยให้เป็นไปตามกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ</p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</u></p> <p>- คุณโสภณ หนุรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>เพิ่มเติมอารมณ์ภท ในเรื่องเพื่อให้การพิจารณาและจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว และทันต่อยุคสมัยในปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสารสนเทศก่อนถ้อยคำ และเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วย...</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ โดยปรับแก้ไขเป็นดังนี้ "โดยที่เห็นเป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการเพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ และคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม และเพื่อให้การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และสอดคล้องกับบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยองค์กร</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
			จัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม”	
๒.	บทอาศัยอำนาจ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๒๔) และมาตรา ๕๗ (๔) ประกอบกับมาตรา ๒๗ (๖) (๑๓) มาตรา ๓๑ และมาตรา ๔๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมาตรา ๔๕ มาตรา ๔๖ และมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๕ ราย ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๔. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด ๕. นายโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)		
		ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้</p>	<p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p> <p>- บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอรมชั่น ไฮเวย์ จำกัด</p> <p>มีความเห็นว่า ขอให้ตัดบทอาศัยอำนาจมาตรา ๕๗ (๔) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ออก</p> <p>เนื่องจาก บทบัญญัติตามมาตรา ๕๗ (๔) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ไว้ว่า “รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด” นั้น มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดให้อำนาจหน้าที่การบริหารจัดการในการกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แก่สำนักงาน กสทช. เพื่อทำหน้าที่</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากบทอาศัยอำนาจมาตรา ๕๗ (๔) ของร่างประกาศฯ เป็นมาตราที่สำคัญในการออกประกาศฉบับนี้ และเพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่ได้ให้อำนาจสำนักงาน กสทช. ในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาจากการประกอบกิจการโทรคมนาคม ดังนั้นจึงควรคงไว้ตามเดิม</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ในเชิงปฏิบัติงานแทน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ของ กสทช. เช่น การตรวจสอบความถี่วิทยุว่ามีการใช้ความถี่วิทยุที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ หรือมีการใช้ความถี่วิทยุที่ก่อให้เกิดการรบกวนซึ่งกันและกันหรือไม่ หรือมีการประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่ เป็นต้น <u>ดังนั้น จะเห็นได้ว่า เจตนารมณ์ตามมาตรา ๕๗(๔) ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ จะมีความแตกต่างกันกับเจตนารมณ์ของมาตรา ๔๕, ๔๖ และ ๕๐ ของ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ และ บทบัญญัติอำนาจมาตรา ๒๗ (๖), ๒๗ (๑๓) และ ๓๑ ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ที่มุ่งหวังการคุ้มครองผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของ</u></p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		ผู้รับใบอนุญาต ประกอบกับบัญญัติมาตรา ๕๗ (๔) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ มิได้มีการบัญญัติ หมายความว่ารวมถึงการคุ้มครองผู้ใช้บริการหรือ ผู้บริโภคเป็นการเฉพาะ ดังนั้น จึงเห็นควรตัดบทอาศัย อำนาจมาตรา ๕๗ (๔) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ออก		
๓.	<u>คำนิยาม</u> ข้อ ๕ ในประกาศนี้ “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ	<u>เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด		
		<u>ไม่เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๑ ราย</u></p> <p>- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นดังนี้</p> <p>เห็นควรกำหนดคำนิยาม “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม” เพิ่มเติม รวมทั้งขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคฯ ด้วย</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก “คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม” มีในข้อ ๑๕ ของร่างประกาศเพียงข้อเดียว</p>	
	<p><u>คำนิยาม</u></p> <p>ข้อ ๕ ในประกาศนี้</p> <p>“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ</p>	<p><u>เห็นด้วย</u></p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u></p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p>		
		<p><u>ไม่เห็นด้วย</u></p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u></p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<u>เพิ่มเติม</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
	<u>คำนิยาม</u> ข้อ ๕ ในประกาศนี้ “เลขาธิการ” หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ	<u>เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u> ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดालา คอมมูนิเคชั่น จำกัด		
<u>ไม่เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>				
<u>เพิ่มเติม</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>				
	<u>คำนิยาม</u> ข้อ ๕ ในประกาศนี้ “ผู้รับใบอนุญาต” หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมตามกฎหมายว่าด้วยกิจการ	<u>เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u> ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดาลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	ประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้ หมายความร่วมมือถึงผู้ได้รับอนุญาต สัมปทาน หรือ สัญญา จาก การสื่อสารแห่งประเทศไทย หรือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัติการ ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ใช้บังคับ	<u>ไม่เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
		<u>เพิ่มเติม</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
	<u>คำนิยาม</u> ข้อ ๕ ในประกาศนี้ “ผู้ให้บริการ” หมายความว่า ผู้ให้บริการโทรคมนาคมจากการ ให้บริการของผู้รับใบอนุญาตประกอบ กิจการโทรคมนาคม แต่ไม่รวมถึง ผู้ให้บริการที่เป็นผู้รับใบอนุญาตซึ่งนำ บริการโทรคมนาคมที่ได้รับในฐานะ ผู้ให้บริการไปประกอบกิจการอีกทอด	<u>เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u> ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด		
		<u>ไม่เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	หนึ่ง	<u>เพิ่มเติม</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
	<u>คำนิยาม</u> ข้อ ๕ ในประกาศนี้ “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับ ความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่ การประกอบกิจการโทรคมนาคมของ ผู้รับใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อ ผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานไว้แล้ว	<u>เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u> ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด		
		<u>ไม่เห็นด้วย</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
		<u>เพิ่มเติม</u> ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u> ๑. บริษัท ยูไนเต็ด อินฟอร์เมชั่น ไฮเวย์ จำกัด มีความเห็นว่า ควรแก้ไขเป็น “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมา แต่การบริการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับ ใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือ สำนักงานไว้แล้ว	- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็น ของบริษัทฯ โดยให้ปรับแก้ไขเป็น “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ให้บริการหรือผู้ที่ได้รับความ เดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่ การให้บริการโทรคมนาคมของ	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>เหตุผล</u></p> <p>๑) บทบัญญัติตามมาตรา ๒๗ (๖) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ไว้ว่า “พิจารณาอนุญาตและกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้อง และเป็นธรรม...”</p> <p>๒) บทบัญญัติตามมาตรา ๒๗ (๑๓) ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ กสทช. ไว้ว่า “คุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการและคุ้มครองสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพของบุคคลในการสื่อสารถึงกัน โดยทางโทรคมนาคมและส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและความเสมอภาคของประชาชนในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์คลื่นความถี่ที่ใช้ในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม”</p>	<p>ผู้รับใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานไว้แล้ว" เพื่อให้ครอบคลุมถึงผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับมาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๓) บทบัญญัติตามมาตรา ๓๑ ของ พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดไว้ว่า <u>“เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค มิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ให้ กสทช. มีหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินการของผู้ประกอบการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม มิให้มีการดำเนินการใดๆ ในประการที่น่าจะเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค...”</u></p> <p>๔) บทบัญญัติตามมาตรา ๔๕ ของ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ได้กำหนดไว้ว่า <u>“ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการได้.....”</u></p> <p>๕) บทบัญญัติตามมาตรา ๔๖ ของ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ได้กำหนดไว้ว่า <u>“ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องเรียน</u></p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>.....”</p> <p>๖) บทบัญญัติตามมาตรา ๕๐ ของ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ได้กำหนดไว้ว่า “<u>ให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพ ในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม...</u>”</p> <p>๗) บทบัญญัติตามมาตรา ๓ ของ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ และแก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดไว้ว่า “<u>ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่ง ได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม</u>”</p> <p>๘) จากบทบัญญัติตามที่ได้กล่าวมาข้อ ๑. - ๗. นั้น จะเห็นได้ว่า พ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มีเจตนารมณ์เพื่อการ</p>	<p>- ร่างประกาศฉบับนี้มีเจตนารมณ์เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค และมีได้มีการขยายความเพิ่มเติมจาก พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจาก พ.ร.บ.</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>คุ้มครองผู้ใช้บริการหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ผู้บริโภค” ที่ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคนั้น ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องและเป็นธรรม</p> <p>๘) ดังนั้น ร่างประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ที่ได้ระบุคำนิยามของ “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตที่ได้ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานไว้แล้ว <u>ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตอำนาจทั้งทางด้านผู้ร้องเรียน และลักษณะประเภทของการร้องเรียนเกินกว่าที่ได้บัญญัติไว้ในพ.ร.บ.องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และพ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔</u> กล่าวคือ</p>	<p>องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ มาตรา ๕๗ (๔) กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจหน้าที่ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งร่างประกาศฉบับนี้กำหนดเพื่อเป็นหลักเกณฑ์สำหรับการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ผู้ใช้บริการหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ผู้บริโภค” มีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในกรณีที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต และความเดือดร้อนเสียหายอันเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมเท่านั้น ตามบทบัญญัติตามมาตรา ๔๕, ๔๖ และ ๕๐ ของ พ.ร.บ.ประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ ที่ได้กำหนดเป็นการเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค ได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และถูกต้องและเป็นธรรม</p> <p>๒. บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นว่า “ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่ยื่นคำร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานไว้แล้ว</p> <p>เนื่องจากคำร้องเรียนดังกล่าว ยังมิได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแล้วว่าเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่</p>	<p>๑) มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่ให้เพิ่มคำว่า "ผู้ใช้บริการ"</p> <p>๒) มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่ให้ตัดคำว่า "ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย" ออกไป เนื่องจากไม่สอดคล้องกับ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต จึงไม่ควรให้คำนิยามของคำว่า “ผู้ร้องเรียน” ว่าเป็นผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตในชั้นของการยื่นเรื่องร้องเรียน</p> <p>๓. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>๔. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคมองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน</p> <p>แก้ไขคำนิยาม “ผู้ร้องเรียน” และ “เรื่องร้องเรียน” โดยให้เขียนรวมถึง ผู้ที่อาจได้รับความเสียหาย หรือคาดว่าจะได้รับความเสียหายด้วย เพราะการร้องเรียนไม่จำเป็นต้องเกิดความเสียหายแล้วจึงมาร้องเรียน แต่ควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่จะเห็นความสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภค และประโยชน์สาธารณะ ได้มีสิทธิร้องเรียนด้วย เช่น กรณีที่ผู้บริโภคไปดูโทรทัศน์ หรือไปโฆษณาส่งเสริมการขายต่างๆ และพบว่ามีการขายที่คิดค่าบริการไม่เป็นธรรมกับผู้บริโภค หรือฝ่าฝืนต่อกฎหมาย ก็ควรมีสิทธิร้องเรียนได้ด้วย ซึ่งจะช่วยลดจำนวนเรื่องร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต และเป็นการนำหลักป้องกันไว้ก่อน มาใช้เพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ</p>	<p>มาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคมองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน เนื่องจาก เป็นการเสนอเกินกว่าฐานอำนาจตามที่มาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนด</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>คำนิยาม</p> <p>ข้อ ๕ ในประกาศนี้</p> <p>“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p> <p>- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นดังนี้</p> <p>เห็นควรแก้ไขคำนิยาม เรื่องร้องเรียน เป็น “เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>เหตุผล การประกอบกิจการมีความหมายกว้างกว่าการให้บริการ กล่าวคือมีความหมายครอบคลุมถึงการกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดให้มีบริการซึ่งทำให้ประชาชนทั่วไปทั้งที่เป็นผู้ใช้บริการและไม่ได้เป็นผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบทำให้ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย ในการที่จะ</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากข้อเสนอดังกล่าว ไม่สอดคล้องกับมาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ.การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>มีสิทธิร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาต หรือสำนักงาน กสทช. ตามข้อ ๗ และเพื่อให้มีความหมายสอดคล้องกับคำนิยาม “ผู้ร้องเรียน”</p>		
		<p>เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย - คุณโสภณ หนุรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) แก้ไขนิยาม “เรื่องร้องเรียน” โดยเพิ่มคำว่า “หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย” เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามผู้ร้องเรียน</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ เนื่องจากการเสนอเกินกว่าฐานอำนาจตามที่ มาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนด</p>	
	<p>ข้อ ๖ ให้ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้</p>			

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
๔.	<p>หมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน</p> <p>ข้อ ๗ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๒. บริษัท แมนดาลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>๓. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p>	<p>- ประเด็นนี้ ไม่มีการหยิบยกในชั้นการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ แต่สำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่า ควรจะปรับแก้ให้สอดคล้องกับ คำนายาม "ผู้ร้องเรียน" และ "เรื่องร้องเรียน" เพื่อให้สอดคล้องกับ มาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ โดยให้ปรับแก้ ดังนี้</p> <p>"ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้"</p>	
		<p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๕ ราย</u></p> <p>๑. บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นให้ควรแก้ไขข้อความดังนี้</p> <p>ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงานตามวิธีการที่กำหนดในประกาศนี้ได้ <u>และเพิ่มเติมข้อความ “ทั้งนี้ ไม่เกิน ๙๐ วัน นับจากวันที่ผู้ร้องเรียนประสบปัญหา”</u></p> <p>เนื่องจากเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ยังมีได้มีการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องที่คุณร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่อง มาแต่การประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>สำหรับข้อความที่เพิ่มเติม นั้น บริษัทฯ มีความเห็นว่า บริษัทฯ มีหน้าที่ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมฯ ซึ่งระบุให้ ผู้รับใบอนุญาตเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ในช่วงเวลา ๓ เดือนสุดท้ายของการใช้บริการนับถัดจากวันที่ใช้บริการในปัจจุบัน กรณีการให้บริการโทรคมนาคม</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก กทช. และสำนักงาน กทช. มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบกับกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจในการจำกัดสิทธิการร้องเรียนไว้แต่อย่างใดก็ตาม ในเรื่อง ของระยะเวลาการเก็บข้อมูลได้นำไปกำหนดเพิ่มเติมในวรรคสองของ ข้อ ๒๑ เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>สิ้นสุดลง ให้เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นเวลา ๓ เดือน นับถัดจากวันสิ้นสุดสัญญาการให้บริการ ดังนั้น กรณีที่ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตหรือสำนักงาน กสทช. เกินกว่าระยะเวลาดังกล่าวนี้ จะทำให้ การพิสูจน์ข้อเท็จจริงมีข้อมูลไม่เพียงพอในการพิสูจน์ ข้อเท็จจริงและก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมต่อผู้มี ภาระหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง ซึ่งส่งผลต่อการ พิจารณาเรื่องร้องเรียนของ กสทช.</p> <p>๒. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>๓. คุณอัปดุลอาซิด หนิมุสา (สมาคมผู้บริโภค จังหวัดสงขลา)</p> <p>๔. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การ อิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p>ในข้อ ๗ ให้แก้ไขข้อความ ดังนี้</p> <p>“ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนเสียหายหรืออาจได้รับความ เดือดร้อนเสียหายหรือเพื่อคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ จากการใช้บริการโทรคมนาคม ให้ผู้นั้นมีสิทธิยื่นเรื่อง ร้องเรียน...” เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามที่ได้เสนอไว้ เบื้องต้น</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของคุณโสภณฯ คุณอัปดุล อาซิดฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อ และโทรคมนาคมองค์การอิสระเพื่อ การคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก เป็นการเสนอเกินกว่าฐาน อำนาจตามมาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนด</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๕. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>ประเด็นข้อ ๗ เรื่องระยะเวลาการจดทะเบียนข้อมูล และการเผยแพร่ข้อมูล โดยเสนอให้ขยายจาก ๒ ปี เป็น ๕ ปี</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ เนื่องจากกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องการจดทะเบียนข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกกำหนดไว้เป็นการเฉพาะในประกาศ กทช. เรื่องมาตรการคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมแล้ว โดยกำหนดจดทะเบียนไม่เกิน ๒ ปี จึงไม่ควรกำหนดในร่างประกาศนี้</p>	
	<p>หมวด ๑ การยื่นเรื่องร้องเรียน</p> <p>ข้อ ๘ การร้องเรียนต่อสำนักงาน ให้ทำเป็นหนังสือ และต้องแสดงรายละเอียด ดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือหนังสือ</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๒. บริษัท แมนดาลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>๓. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p>	<p>- ประเด็นนี้ ไม่มีการหยิบยกในชั้นการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ แต่สำนักงาน กสทช. มีความเห็นว่าเป็นข้อ ๘ วรรคหนึ่ง คำว่า "แสดงรายละเอียด" ยังไม่ชัดเจนเพียงพอ จึงเห็นควรปรับแก้เป็นคำว่า "มีรายละเอียด"</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>รับรองนิติบุคคล</p> <p>(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาต</p> <p>(๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>(๔) คำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ผู้รับใบอนุญาตปฏิบัติตาม</p> <p>(๕) เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) เช่น สัญญาให้บริการโทรคมนาคม ใบเรียกเก็บค่าใช้บริการ ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้นหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของผู้รับใบอนุญาต เป็นต้น</p> <p>การร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม เพื่อคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>การร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น</p>	<p><u>ไม่เห็นด้วย</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</u></p> <p>- บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> ขอเพิ่มเติม ข้อความท้ายประโยคข้อ ๘ (๓) ข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตภายในระยะเวลา ๙๐ วันนับแต่วันที่<u>ได้รับความเดือดร้อนเสียหายนั้น</u></p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> ขอให้สำนักงานอธิบายแนวทางดำเนินการตามข้อ ๘ วรรคสอง และขอเสนอให้การรับเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตต้องมีเอกสารและหลักฐานเหมือนกับการรับเรื่องร้องเรียนที่ยื่นต่อสำนักงาน</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - <u>มีความเห็นไม่สอดคล้อง</u>กับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบกับกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจในการจำกัดสิทธิการร้องเรียนไว้ แต่อย่างไรก็ตามในเรื่องของระยะเวลาการเก็บข้อมูลได้นำไปกำหนดเพิ่มเติมในวรรคสองของข้อ ๒๑ เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - <u>มีความเห็นไม่สอดคล้อง</u>กับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก เป็นการเพิ่มภาระให้ผู้ร้องเรียนในชั้นการร้องเรียนต่อ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>โทรศัพท์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้แสดงรายละเอียดครบถ้วนและนำส่งหนังสือต่อสำนักงานแล้ว</p> <p>การยื่นหนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ให้สามารถยื่นผ่านช่องทางโทรสารหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ก็ได้</p> <p>ให้ผู้รับใบอนุญาต หรือสำนักงานแล้วแต่กรณี ให้คำแนะนำช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนในการยื่นเรื่องร้องเรียนตามสมควร</p>		<p>ผู้รับใบอนุญาตอย่างมาก ทั้งนี้ เพื่อให้ช่องทางการร้องเรียนตามข้อ ๘ วรรคสาม และวรรคสี่ มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เห็นควรแก้ไขโดยการตัดข้อ ๘ วรรคสี่ออกทั้งหมด และให้ปรับแก้ข้อ ๘ วรรคสาม จากเดิมเป็น "การร้องเรียนนอกจากดำเนินการตามวรรคหนึ่งสามารถร้องเรียนโดยทางอื่น เช่น โทรศัพท์ โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ให้กระทำได้ โดยจะมีผลสมบูรณ์เป็นการร้องเรียนต่อเมื่อได้มีรายละเอียดครบถ้วนตามวรรคหนึ่งและทำเป็นหนังสือ โดยนำส่งต่อสำนักงานแล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>เพิ่มเติม</u> <u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๘ ราย</u> ๑. บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด มีความเห็นให้เพิ่มเติมข้อความในข้อ ๘ (๑) ดังนี้ ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือรับรองนิติบุคคล <u>เพิ่มเติมข้อความ “หนังสือมอบอำนาจกรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นมาดำเนินการแทน และ หนังสือแจ้งความ กรณีที่เกี่ยวกับการสูญหายหรือถูกโจรกรรม”</u> หนึ่ง บริษัทฯ ขอสนับสนุนสำนักงาน กสทช. กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเป็นหลักฐานแสดงตัว เนื่องจากข้อมูลตามบัตรประจำตัวประชาชนนั้นถือเป็นเอกสารหลักฐานสำคัญในการระบุตัวตนของแต่ละบุคคล ประกอบกับในปัจจุบัน มีเพียงบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้นที่กฎหมายกำหนดให้จะต้องมีการลงทะเบียน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่กับเลขหมายบัตรประชาชนผู้ใช้บริการ ดังนั้น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน</p>	<p>๑) มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ว่าควรให้มีการมอบอำนาจได้ แต่อย่างไรก็ตาม เรื่องการมอบอำนาจสามารถดำเนินการได้ตามหลักทั่วไป โดยไม่จำเป็นต้องนำมากำหนดเพิ่มเติมในร่างประกาศฉบับนี้</p> <p>๒) มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ สำหรับกรณี "หนังสือแจ้งความ" เนื่องจากหนังสือดังกล่าว มิได้พิสูจน์ตัวตนของผู้ร้องเรียน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>จึงยังคงมีความจำเป็นในการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ใช้ระบุตัวตนของผู้ร้องเรียน</p> <p>๒. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)</p> <p>ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ข้อ ๘ กำหนดว่า การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือ และกำหนดให้ผู้ร้องเรียนต้องแสดงรายละเอียดหลายประการ แต่ไม่มีข้อกำหนดเรื่องระยะเวลาในการยื่นร้องเรียน ทำให้ผู้ใช้บริการบางรายร้องเรียนถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว นานกว่า ๓ เดือน เป็นเหตุให้ผู้ให้บริการไม่มีข้อมูลในการพิสูจน์ข้อเท็จจริง เนื่องจากผู้ให้บริการจะเก็บข้อมูลไว้เพียง ๓ เดือน ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน <u>บมจ. ทีโอทีมีความเห็นว่า (ร่าง) ประกาศฉบับนี้ ควรกำหนดระยะเวลาที่ผู้ร้องเรียนมีสิทธิจะร้องเรียนไว้ด้วย</u></p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก กสทช. และสำนักงาน กสทช. มีหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ประกอบกับกฎหมายไม่ได้ให้อำนาจในการจำกัดสิทธิการร้องเรียนไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่องของระยะเวลาการเก็บข้อมูลได้นำไปกำหนดเพิ่มเติมในวรรคสองของข้อ ๒๑ เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฯ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๓. คุณอับดุลอาซิด หินมุสา</p> <p>๔. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค</p> <p>ประเด็นที่ ๑ ข้อ ๘ (๑) ของร่างประกาศ กำหนดว่า การยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ยังคงต้องใช้ สำเนาบัตรประชาชน สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มิได้กำหนดไว้ว่าการยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. จะต้องแนบสำเนาบัตรประชาชน ไม่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น ควรแก้ไขให้ผู้บริโภคสามารถใช้สิทธิร้องเรียน ได้สะดวกขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องส่งสำเนาบัตรประจำตัว ประชาชนมาประกอบการร้องเรียน</p>	<p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็น</p> <p>ไม่สอดคล้องกับความเห็นของ คุณอับดุลอาซิดฯ และสหพันธ์องค์กร ผู้บริโภค เนื่องจากบัตรประจำตัว ประชาชนเป็นบัตรสำคัญที่มีไว้ เพื่อยืนยันตัวบุคคลนั้นๆ ว่ามีอยู่จริง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์แก่ผู้ร้องเรียนเอง ไม่ว่าจะ เป็นประเด็นเกี่ยวกับการจัดส่ง หนังสือหรือการประสานงานไปยังตัว ผู้ร้องเรียน ประเด็นเกี่ยวกับความ ถูกต้องของข้อมูลผู้ร้องเรียนในการ แจก คำสั่งทางปกครองไปยัง ผู้ให้บริการเพื่อดำเนินการแก้ไข เสียหายให้ผู้ร้องเรียน ประเด็นเกี่ยวกับ ความถูกต้องของข้อมูลเกี่ยวกับการ ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของ ผู้ร้องเรียนเพื่อประกอบการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา เช่น ข้อมูล</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
			<p>การใช้บริการ (CDR) เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่ต้องมีการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่จะต้องมีการคืนเงินหรือประโยชน์อื่นใดให้แก่ผู้ร้องเรียน</p> <p>ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ได้พิจารณาแนวปฏิบัติของหน่วยงานต่างๆ ในการรับเรื่องร้องเรียนแล้วพบว่าในการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ก็กำหนดให้ใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนเป็นเอกสารประกอบการร้องเรียนเช่นกัน</p> <p>สำนักงาน กสทช. โดย รท. ได้ตรวจสอบแนวปฏิบัติของหน่วยงานต่างๆ ที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๙ หน่วยงาน ได้แก่ สคบ., ธนาकारแห่งประเทศไทย, คปภ., สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กรมสรรพากร, กกต., สำนัก</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ประเด็นที่ ๒ ข้อ ๘ วรรคสอง ร่างประกาศกำหนดว่าการร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามเงื่อนไขในการอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อคุ้มครองผู้บริโภค สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า เดิมประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการได้กำหนดขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้เป็นมาตรฐานขั้นต่ำให้ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติ แต่ร่างประกาศฉบับใหม่จะให้ผู้ประกอบการไปกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนเองแล้วเสนอมาให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ การไม่มีหลักเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำในการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน อาจเปิดช่องให้ผู้ให้บริการตั้งเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้สิทธิของผู้บริโภค เช่น ปัจจุบันผู้ให้บริการบางรายกำหนดว่า จะร้องเรียนก็ต้องส่งสำเนาบัตรประชาชนและทำเป็นหนังสือถึง</p>	<p>นายกรัฐมนตรี, ปปช. กำหนดให้ใช้สำเนาบัตรประชาชนเป็นเอกสารประกอบการร้องเรียนด้วยเช่นกัน</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณอัปดุลอาซีตา และสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เพื่อให้มีมาตรฐานขั้นต่ำในการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการในการรับเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเห็นควรให้ตัดข้อ ๘ วรรคสอง ของร่างประกาศฯ ฉบับนี้ออก และให้นำข้อ ๓ และข้อ ๔ วรรคหนึ่ง ของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดไว้ในร่างประกาศฯ นี้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>บริษัท ทั้งที่กฎหมายไม่ได้กำหนดไว้เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ร้องเรียน ดังนั้น สำนักงานควรกำหนดขั้นตอนมาตรฐานขั้นต่ำในการรับเรื่องร้องเรียนไว้ และมีมาตรการในการกำกับดูแลให้ผู้ประกอบการปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานนั้น</p> <p>๕. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ๖. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน</p> <p>ประเด็นที่ ๑ ในข้อ ๘ (๓) แก้ไขเป็น ข้อเท็จจริงที่แสดงความเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนเสียหายที่เกิดจากการใช้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p>	<p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม และองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน เนื่องจาก เป็นการเกินกว่าฐานอำนาจตามที่มาตรา ๔๕ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนด</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> ในข้อ ๘ (๔) เสนอให้ตัดถ้อยคำว่า “ที่สมเหตุสมผล” ออก เนื่องจากเป็นเรื่องของดุลพินิจของผู้รับเรื่องร้องเรียน ที่จะมองว่าเพียงใดที่สมเหตุสมผล ซึ่งอาจเป็นข้ออ้างของผู้รับใบอนุญาตที่จะไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน และทำให้การแก้ไขปัญหาเกิดความล่าช้า และเป็นภาระกับผู้บริโภคในการใช้สิทธิร้องเรียน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> ข้อ ๘ วรรคท้าย เสนอตัดคำว่า “ตามสมควร” ออกไป เนื่องจากเป็นการรอนสิทธิผู้ร้องเรียน และเป็นการใช้ดุลพินิจกับผู้รับใบอนุญาตและสำนักงาน ไม่มีกฎหมายรองรับ ซึ่งจะก่อให้เกิดปัญหาที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สิทธิร้องเรียน ไม่ได้รับความสะดวกตามที่ควรจะได้ และเกิดการร้องเรียนต่อพฤติกรรมของผู้รับใบอนุญาตในการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนอีกด้วย ทำให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่มีประสิทธิภาพ และไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ต้องการให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> และ <u>ประเด็นที่ ๓</u></p> <p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม และองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก เพื่อให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๗. คุณวิทยา ทาแก้ว (สมาคมชีวิตดี เครือข่ายองค์กรผู้บริหารโรคภาคเหนือ)</p> <p>ข้อ ๘ (๑) ให้ตัดเรื่องการส่งสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน โดยขอให้เพิ่มการใช้เลข ๑๓ หลักแทน</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณวิทยาฯ เนื่องจากการใช้เลขบัตรประชาชน ๑๓ หลักเมื่อผู้ร้องเรียนแจ้งมา สำนักงาน กสทช. ต้องตรวจสอบยืนยันตัวบุคคลกับสำนักทะเบียนราษฎร กรมการปกครองอีกครั้ง จึงจะทราบได้แน่ชัดว่าถูกต้องหรือไม่ และจากการตรวจสอบการรับเรื่องของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๙ หน่วยงาน ได้แก่ สคบ., ธนาคารแห่งประเทศไทย, คปภ., สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, กรมสรรพากร, กกต., สำนักนายกรัฐมนตรี, ปปช. กำหนดให้ใช้สำเนาบัตรประชาชนเป็นเอกสารประกอบการร้องเรียนด้วยเช่นกัน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๘. คุณธนชัย พูเพื่อง (ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคจังหวัด เชียงราย)</p> <p>ข้อ ๘ วรรคสอง (ผู้แสดงความคิดเห็นระบุเป็นข้อ ๘ วรรคหนึ่ง ซึ่งไม่ตรงกับเนื้อความ) เรื่องของการ ร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตให้เป็นไปตามเงื่อนไข ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมเพื่อ คุ้มครองผู้บริโภค มีความเห็นว่าการเขียนรวมกัน แบบนี้อาจทำให้สับสนได้</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็น ของคุณธนชัยฯ เพื่อให้เกิดความ ชัดเจน เห็นควรให้ตัดข้อ ๘ วรรคสอง ของร่างประกาศฯ ฉบับนี้ออก และ ให้นำข้อ ๓ และข้อ ๔ วรรคหนึ่ง ของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการ รับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศ ฉบับเดิม) มากำหนดไว้ในร่าง ประกาศฯ ฉบับนี้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
๕.	<p>หมวด ๒ ส่วนที่ ๑ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับ ใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๙ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้รับใบอนุญาต และผลการเจรจา ไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทนผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้องเรียนและพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๒. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>การพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนบางเรื่องจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการเนื้อหา (Content Provider) หรือผู้ประกอบการต่างประเทศหรือจำเป็นต้องมีการประสานงานกับบุคคลภายในพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงนอกเหนือจากการตรวจสอบผ่านซุ่มสายของบริษัทฯ เช่น การคิดค่าบริการเสริมที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ การใช้บริการเครือข่ายร่วมระหว่างประเทศ (International Roaming) ปัญหาคุณภาพสัญญาณ เป็นต้น ข้อเท็จจริงเหล่านี้เป็นข้อเท็จจริงที่อยู่นอกเหนือจากการดำเนินการปกติและการควบคุมของบริษัทฯ แต่ถือเป็นข้อมูลที่จำเป็นเพื่อใช้ประกอบการ</p>	<p>พิจารณาความเห็นของบริษัทฯ มีความเห็น ดังนี้</p> <p>๑) มีความเห็นสอดคล้องกับ ความเห็นของบริษัทฯ ที่เสนอแก้ไขระยะเวลาจาก ๑๕ วัน เป็น ๓๐ วัน เนื่องจากเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างเต็มที่ และเป็นระยะเวลาที่เท่ากันกับระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งหากเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขในชั้นผู้รับใบอนุญาตก็จะเป็นการลดจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่สำนักงาน กสทช.</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>(๒) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงานเพื่อตรวจสอบตามข้อ ๒๓ (๒)</p> <p>ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาดกกลงเสร็จสิ้น</p> <p>ในระหว่างการศึกษาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการก็ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ข้อยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น</p> <p>เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p>	<p>แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนั้น การได้มาซึ่งข้อเท็จจริง รวมถึงพยานหลักฐานต่างๆ จึงจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมและเพียงพอ บริษัทฯ จึงขอแก้ไขข้อความ ดังนี้</p> <p>ข้อ ๙ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าสามสิบวัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงาน <u>เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยหรือเหตุจำเป็นทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้สำนักงานทราบถึงความคืบหน้า ในการดำเนินการและให้สิทธิผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสิบห้าวัน โดยดำเนินการดังต่อไปนี้</u></p> <p>(๑) จัดทำบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียนโดยแสดงรายละเอียด ชื่อ สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ประเด็น สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คำขอของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอของผู้รับใบอนุญาตและผลการเจรจาไม่ว่าจะได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม โดยลงชื่อผู้แทน ผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้องเรียนและพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ</p> <p>(๒) ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงาน เพื่อตรวจสอบตามข้อ ๒๓ (๒)</p>	<p>๒) มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของบริษัทฯ ในกรณีมีเหตุสุดวิสัย ที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลา โดยให้แจ้งสำนักงานให้ทราบ ความคืบหน้าดังกล่าว เนื่องจากเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหาในชั้นผู้รับใบอนุญาต ที่หากผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ควรแจ้งต่อผู้ร้องเรียนให้ทราบโดยตรง</p> <p>๓) สำนักงานพิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้วจึงเห็นควรนำข้อความตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) ซึ่งเป็นหลักการเดียวกันมากำหนดเป็นข้อ ๙ วรรคหนึ่งของร่างประกาศนี้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถจัดทำบันทึกการเจรจาได้ ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการแจ้งผลการเจรจาแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นหนังสือภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น</p> <p>ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>๒. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความเห็นดังนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๑ - ข้อ ๙ เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมเป็น “ข้อ ๙ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับใบอนุญาตพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน <u>เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายใน</u></p>	<p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นสอดคล้อง กับความเห็นของบริษัทฯ ที่เสนอแก้ไขระยะเวลาจาก ๑๕ วัน เป็น ๓๐ วัน เนื่องจากเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปัญหาให้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>กำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วันโดยและดำเนินการดังต่อไปนี้...”</p> <p>เหตุผล ผู้รับใบอนุญาตอาจประสบเหตุสุดวิสัยอันมีอาจควบคุมได้ ซึ่งทำให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนมีความล่าช้า เช่น อาจต้องใช้เวลาในการประสานงานเพื่อขอข้อมูลจากหน่วยงานอื่น หรือผู้ให้บริการในต่างประเทศ จึงเห็นควรให้ใช้ข้อความตามประกาศเดิม</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - ข้อ ๙ (๒) เห็นควรแก้ไขเป็น “ให้ผู้รับใบอนุญาตจัดส่งบันทึกและเอกสารหลักฐานตาม (๑) ให้สำนักงาน เพื่อตรวจสอบตามข้อ ๒๕ ๒๓ (๒)”</p>	<p>ผู้ร้องเรียนอย่างเต็มที่ และเป็นระยะเวลาที่เท่ากันกับระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งหากเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขในชั้นผู้รับใบอนุญาตก็จะเป็นการลดจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่สำนักงาน กสทช. ดังนั้น สำนักงานพิจารณาความคิดเห็นดังกล่าวแล้ว จึงเห็นควรนำข้อความตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) ซึ่งเป็นหลักการเดียวกันมากำหนดเป็นข้อ ๙ วรรคหนึ่งของร่างประกาศนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๒ มีความเห็นว่า ในร่างประกาศฯ ก็กำหนดไว้ตามที่บริษัทฯ เสนออยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑๒ ราย</u></p> <p>๑. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า ข้อ ๙ เห็นควรเพิ่มเติมเป็นข้อ ๙ วรรคสาม ดังนี้</p> <p>“หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน ให้ผู้รับใบอนุญาตติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้รับใบอนุญาตได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้มาชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียนหรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจง หรือยืนยันว่าหนังสือร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นต่อผู้รับใบอนุญาตมีความครบถ้วนเป็นหนังสือร้องเรียนแล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน”</p> <p><u>เหตุผล</u> เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันกับการพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน กสทช.</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและพยานหลักฐานอยู่ที่บริษัทฯ อยู่แล้ว และกรณีนี้บริษัทฯ มีสถานะเป็นคู่กรณีกับผู้ร้องเรียน จึงไม่อาจผลักภาระการพิสูจน์ไปยังผู้ร้องเรียนได้ ซึ่งแตกต่างจากการพิจารณาในชั้นสำนักงาน กสทช. หรือคณะกรรมการที่มีใช้คู่กรณี</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๒. บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นแก้ไขข้อความในข้อ ๙ ทั้งหมด โดย บริษัทฯ เสนอให้นำข้อความในประกาศฉบับที่บังคับใช้อยู่ปัจจุบันมาใช้แทน และเพิ่มข้อความบางส่วน ดังนี้</p> <p>ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาแก้ไขปัญหาร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน <u>เพิ่มเติมข้อความ “ที่มีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘”</u> เว้นแต่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน</p> <p>บริษัทฯ มีความเห็นว่า การระบุข้อความนี้ในกระบวนการพิจารณาข้อเท็จจริงในบางกรณี อาจเป็นการก่อให้เกิดภาระทั้งแก่ผู้ร้องเรียน และผู้รับใบอนุญาต ยกตัวอย่างเช่น กรณีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบการคิดค่าบริการของนายวัชรภัทร์ ไวยกุล ที่เข้าสู่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนตามประกาศ ซึ่งเดิม</p>	<p>๑) มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่ให้นำข้อความตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดในข้อ ๙ วรรคหนึ่ง ของร่างประกาศนี้</p> <p>๒) มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่จะให้เพิ่มข้อความ "ที่มีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘" เนื่องจาก เป็นการเพิ่มภาระให้ผู้ร้องเรียนในชั้นการร้องเรียนต่อผู้รับใบอนุญาตอย่างมาก</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>โต้แย้งค่าบริการในส่วนที่เกินกว่ารายการส่งเสริมการขาย ๒ รอบปี คือ มกราคม ๒๕๕๗ - กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗ แต่เมื่อผู้ร้องทราบดีว่าการร้องเรียนทำให้ไม่ถูกระงับสัญญาณ ผู้ร้องเรียนจึงใช้ข้ออ้างนี้ในการไม่ชำระค่าบริการรอบค่าบริการอื่นๆเรื่อยมา เมื่อแจ้งว่าต่างรอบค่าบริการ ไม่สามารถนำมาเป็นเหตุให้ไม่ถูกระงับสัญญาณได้ ผู้ร้องเรียนก็จะทำการร้องเรียนรอบค่าบริการนั้นๆขึ้นมาอีก จนปัจจุบันมียอดค้างค่าบริการระหว่างเดือนมีนาคม ๒๕๕๗ - มิถุนายน ๒๕๕๘ ทั้งสิ้น ๑๐,๕๗๘.๑๒ บาท มีสถานะยกเลิกเมื่อวันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๑๕ ตามที่ สำนักงาน กสทช. มีหนังสือมา โดยผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมไปยกเลิกและชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทำให้มียอดค้างซึ่งยอดค่าบริการที่สูงยอมตกเป็นภาระที่ผู้ร้องเรียนต้องชำระในภายหลัง</p> <p>๓. บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด ๔. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นว่า</p> <p>๑) ระยะเวลาที่กำหนดให้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ตามร่างประกาศเป็นระยะเวลา</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่เห็นว่า ระยะเวลาที่กำหนดให้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ตามร่างประกาศเป็นระยะเวลาที่สั้นเกินไป</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ที่สิ้นเกินไป เนื่องจากการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน บางเรื่องถือเป็นกรณีพิเศษที่ต้องอาศัยระยะเวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและค้นหาพยานหลักฐาน ซึ่งต่างจากเรื่องร้องเรียนปกติทั่วไป เช่น การร้องเรียน เกี่ยวกับค่าบริการระหว่างประเทศ บริษัทฯ มีความจำเป็น ต้อง ตรวจสอบ รายละเอียด การใช้งานกับผู้ให้บริการในต่างประเทศก่อนสรุปผล เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้สำนักงาน กสทช. ทราบ ดังนั้น ในทางปฏิบัติและประเพณีทางการค้าระหว่างผู้รับ ใบอนุญาตกับผู้ประกอบการในต่างประเทศในการขอ รายละเอียดการใช้งาน จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนได้ทันภายในระยะเวลาเพียง ๑๕ วัน นอกจากนี้ หากเป็นกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการติดตั้งสถานีวิทยุ คมนาคม บริษัทมีความจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้ทราบรายละเอียดให้เป็นไป อย่างถูกต้องและเป็นธรรมกับทุกฝ่าย ตลอดจนการ ขอข้อมูลและพยานหลักฐานจากหน่วยงานราชการที่ เกี่ยวข้องในการชี้แจงข้อเท็จจริงซึ่งมีขั้นตอนและแนวทาง ที่ต้องปฏิบัติผ่านหน่วยงานหลายฝ่าย เช่น การตรวจสอบ หลักฐานการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่</p>	<p>สำนักงาน จึงเห็นควรแก้ไขระยะเวลา จาก ๑๕ วันเป็น ๓๐ วัน เพื่อเป็นการ เปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตแก้ไข ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างเต็มที่ และเป็นระยะเวลาที่เท่ากันกับระยะเวลา ที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการ วินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ซึ่งหากเรื่อง ร้องเรียนได้รับการแก้ไขในชั้น ผู้รับใบอนุญาตก็จะเป็นการลดจำนวน เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่สำนักงาน กสทช. ดังนั้น สำนักงานพิจารณาความเห็น ดังกล่าวแล้ว จึงเห็นควรนำข้อความ ตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) ซึ่งเป็นหลักการเดียวกันมากำหนดเป็น ข้อ ๙ วรรคหนึ่งของร่างประกาศนี้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>การตรวจสอบรายละเอียดจากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการออกใบอนุญาตก่อสร้าง ใบอนุญาตให้ตั้งและใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ซึ่งอาจจะต้องใช้ระยะเวลาเกินกว่า ๑๕ วันเช่นกัน</p> <p>๒) ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ มิได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถขยายระยะเวลาได้เช่นเดียวกับประกาศฉบับเดิม เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ซึ่งกำหนดไว้ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยหรือไม่อาจดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ผู้รับใบอนุญาตสามารถแจ้งผลความคืบหน้าของการดำเนินการได้ทุก ๑๐ วัน</p> <p>๕. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)</p> <p>ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ข้อ ๙ กำหนดว่า การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับอนุญาตพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน โดยไม่มีข้อกำหนดเรื่องการขยายเวลา ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อน หรือกรณีที่ความล่าช้าเกิดขึ้นจากผู้ร้องเรียนเอง เช่น ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ หรือติดต่อได้แต่ยังไม่สามารถนัดเพื่อตรวจสอบแก้ไข</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่เสนอแก้ไขระยะเวลาจาก ๑๕ วัน เป็น ๓๐ วัน เนื่องจากเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนอย่างเต็มที่ และเป็นระยะเวลาที่เท่ากันกับระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่อง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ก็จะทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถดำเนินการได้ทัน ซึ่งตามประกาศฉบับเดิมให้เวลา ๓๐ วัน และสามารถขยายได้ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย บมจ. ทีโอที มี <u>ความเห็นที่กำหนดระยะเวลาตามประกาศฉบับเดิมมีความเหมาะสมมากกว่า</u></p> <p>๖. คุณโกมล ผิวสอาด ๗. คุณธนชัย พูเฟื่อง ๘. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มุลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ๙. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ในประกาศเดิม ข้อ ๓ มีกำหนดหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งกำหนดดังนี้</p> <p>๑) หลังจากรับเรื่องแล้ว ต้องแจ้งเรื่องภายใน ๗ วันให้</p>	<p>ร้องเรียน ซึ่งหากเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขในชั้นผู้รับใบอนุญาตก็จะเป็นการลดจำนวนเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่สำนักงาน กสทช.</p> <p>ดังนั้น สำนักงานพิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว จึงเห็นควรนำข้อความตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) ซึ่งเป็นหลักการเดียวกันมากำหนดเป็นข้อ ๙ วรรคหนึ่งของร่างประกาศนี้</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็นสอดคล้องกับ ความเห็น ของ คุณ โกมล ฯ คุณธนชัยฯ คุณโสภณฯ และสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค โดยได้นำกระบวนการรับ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ผู้ร้องเรียนทราบ โดยมีรายละเอียดคือ เลขที่รับ วันที่รับ รหัสอ้างอิง เพื่อเป็นหลักฐานให้ผู้บริโภคในการติดตามเรื่องร้องเรียน</p> <p>๒) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องต่อคณะกรรมการหรือสำนักงาน หากไม่พอใจในการแก้ไขปัญหา โดยมีสถานที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงานดังกล่าวอย่างชัดเจน</p> <p>๓) ระยะเวลาที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จ และต้องมีการรายงานความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียนทุก ๑๐ วัน ซึ่งในร่างประกาศนี้ มีการตัดออกไป จึงขอให้คงเรื่องดังกล่าวไว้ไม่ควรให้ผู้รับใบอนุญาตไปกำหนดเรื่องนี้เอง เพราะจะเป็นประโยชน์กับผู้บริโภค</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - ข้อ ๙ วรรคสาม ที่กำหนดให้หยุดดำเนินการใดๆ ระหว่างพิจารณาเรื่องร้องเรียน เสนอว่าควรกำหนดเนื้อหาให้กว้างขึ้น ไม่ใช่เพียงเรื่องข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการเท่านั้น แต่ควรรวมถึงปัญหาอื่นๆ เช่น การตั้งเสาโทรคมนาคมโดยไม่มีใบอนุญาต หรือการมีใบอนุญาตตั้งเสาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะไม่ได้รับฟังหรือทำความเข้าใจ</p>	<p>เรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตตามข้อ ๓ ของประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดไว้ในร่างประกาศนี้แล้ว</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโกมลฯ คุณชนชัยฯ คุณโสภณฯ และสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เนื่องจากหากกำหนดให้รวมถึงปัญหาอื่นๆ อาจส่งผลกระทบต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการรายอื่น</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>เข้าใจกับประชาชนหรือปัญหาใดๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - ในระหว่างร้องเรียน ควรกำหนดให้ผู้ร้องเรียนมีสิทธิเชิญนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจ เข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เนื่องจากตัวผู้ประกอบการเองมีข้อมูลมากกว่าผู้บริโภค อีกทั้งมีทนายความและที่ปรึกษา แต่ผู้ร้องเรียนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภคไม่มีใครคอยให้การช่วยเหลือ อีกทั้งสำนักงาน กสทช. ก็เป็นคนกลางในการแก้ไข ปัญหาไม่สามารถยืนข้างผู้ร้องเรียนได้อย่างเต็มที่</p> <p>๙. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เดิมประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ โทรคมนาคม ข้อ ๑๒ ได้กำหนดว่า “ให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน” สำนักงาน กสทช. ได้ตัดเนื้อหาดังกล่าวออก โดยให้เหตุผลว่า ม. ๔๖ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม ได้กำหนด</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - มีความเห็น สอดคล้อง กับ ความเห็น ของ คุณโกมลฯ คุณชนชัยฯ คุณโสภณา และสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เนื่องจาก เป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน มากยิ่งขึ้น โดยได้นำมากำหนดไว้ใน ร่างประกาศฯ แล้ว</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของสหพันธ์องค์กรคุ้มครอง ผู้บริโภค เนื่องจาก การดำเนินการ ตามกระบวนการรับและพิจารณา เรื่องร้องเรียนตามร่างประกาศฉบับนี้ ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับ มาตรา ๔๖ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบ กิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ระยะเวลาไว้แล้ว สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า แม้ว่า ม. ๔๖ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม จะได้กำหนดระยะเวลาให้คณะกรรมการต้องวินิจฉัยชี้ขาดเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา ๓๐ วันไว้แล้วก็ตาม ประกาศรับเรื่องร้องเรียนก็ควรจะต้องคงบทบัญญัติไว้เพื่อกระตุ้นเตือนให้ สำนักงาน กสทช. และคณะกรรมการได้ตระหนักหน้าที่ที่จะต้องเร่งพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ทันภายในกรอบระยะเวลาของกฎหมาย ขณะเดียวกัน ผู้บริโภคก็จะได้ทราบถึงสิทธิของตนด้วย โดยไม่ต้องเป็นภาระในการอ้างอิงกฎหมายอื่น</p> <p>๑๐. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - เสนอให้คงข้อความของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ข้อ ๓ ที่กำหนดว่า “เมื่อผู้รับใบอนุญาตได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒ แล้ว ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>อยู่แล้ว</p> <p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นสอดคล้องกับ ความเห็นของ คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน โดยได้นำกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตตามข้อ ๓ และ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>การแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง อย่างน้อยจะต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) เลขที่ วันที่ และรหัสอ้างอิงในการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงประกอบการติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการ</p> <p>(๒) สิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะร้องเรียนต่อคณะกรรมการ หากผู้รับใบอนุญาตเพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>(๓) กำหนดเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จให้ผู้รับใบอนุญาตจัดเก็บข้อมูล ชื่อ สกุล ที่อยู่ และเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน พร้อมเลขที่ วันที่ และรหัสในการรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ให้เพิ่มเติมข้อความว่า ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนทุกสัปดาห์จนกว่าเรื่องร้องเรียนจะยุติ เพื่อไม่ให้เกิดภาระกับผู้บริโภคในการติดตามเรื่องร้องเรียน และเป็นการช่วยกระตุ้นให้ผู้รับใบอนุญาตเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา</p>	<p>ข้อ ๔ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดไว้ในร่างประกาศนี้แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคณะกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - ข้อ ๙ วรรคสาม เสนอให้มีการเพิ่มเติมเนื้อหาให้กว้างขึ้น และครอบคลุมปัญหา ร้องเรียนต่างๆ มากขึ้นกว่า เรื่องของสัญญาและ มาตรฐานการให้บริการโทรคมนาคม เช่น ปัญหาการตั้ง สถานีวิทยุคมนาคมโดยขัดต่อกฎหมาย ปัญหาการไม่ทำ ความเข้าใจกับประชาชนก่อนขอใบอนุญาตตั้งสถานี วิทยุคมนาคม และปัญหาอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ต่อไป ในอนาคต</p> <p><u>ประเด็นที่ ๔</u> - เสนอให้เพิ่มเติม “ในระหว่าง ร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนมีสิทธิเชิญทนายความหรือ ผู้ซึ่งตนไว้วางใจเข้าร่วมในการจัดการเรื่องร้องเรียน</p>	<p>โดยได้กำหนดให้ในกรณีที่ผู้รับ ใบอนุญาตไม่สามารถดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดระยะเวลา ให้ผู้รับ ใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบความคืบหน้าของการดำเนินการ ทุก ๑๐ วัน แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของ คณะอนุกรรมการด้านสื่อและ โทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อ การคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก หากกำหนดให้รวมถึง ปัญหาอื่นๆ อาจส่งผลกระทบต่อ การใช้บริการของผู้ใช้บริการรายอื่น</p> <p><u>ประเด็นที่ ๔</u> - มีความเห็น สอดคล้อง กับความเห็นของ คณะอนุกรรมการด้านสื่อและ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>เนื่องจากทางผู้รับใบอนุญาตนั้นมีทั้งทนายความ และที่ปรึกษาต่างๆ มากมาย แต่ตัวผู้ร้องเรียนไม่มีความรู้ความเข้าใจที่เท่าทันต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคม รวมถึงกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง สำนักงาน กสทช. ก็เป็นหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่ช่วยจัดการปัญหาเรื่องเรียนอย่างเป็นทางการไม่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้บริโภครได้อย่างเต็มที่</p> <p>๑๑. คุณอับดุลอาซีต หินมุสา (สมาคมผู้บริโภคจังหวัดสงขลา)</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ข้อ ๙ วรรคสาม ให้แก้ไขเป็นดังนี้ "ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาให้บริการ หรือมาตรฐานการให้บริการที่ดี ให้ผู้รับใบอนุญาตต้องหยุดการดำเนินการใดๆ อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนจนกว่าจะได้ยุติในเรื่องร้องเรียนนั้น เว้นแต่จะเป็นกรณีที่มีผลกระทบอย่างร้ายแรงต่อการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต"</p>	<p>โทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจากเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนมากยิ่งขึ้น โดยได้นำมากำหนดไว้ในร่างประกาศฯ แล้ว</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณอับดุลอาซีตฯ</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ไม่เห็นด้วย กับการให้เพิ่มเติมคำว่า "ต้อง" เนื่องจาก คำว่า "ให้ผู้รับใบอนุญาตหยุดการดำเนินการใดๆ..." มีสภาพบังคับอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องเพิ่มคำว่า "ต้อง" อีก</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ให้เพิ่มคำนิยามของคำว่า "ร้ายแรง" ของข้อ ๙ วรรคสาม ว่าหมายถึงอะไร</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - การกำหนดนิยามของคำว่า “ร้ายแรง” โดยให้ระบุเป็นรายการณี ไม่สามารถกระทำได้ และอาจเป็นการจำกัดกรณีที่ทำให้การบังคับใช้ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ เป็นไปโดยไม่บรรลุวัตถุประสงค์ จึงควรกำหนดไว้ตามเดิม และให้เป็นอำนาจของคณะกรรมการหรือสำนักงาน กสทช. ในการพิจารณาหากมีการโต้แย้งเกี่ยวกับคำว่า “ร้ายแรง”</p>	
	<p><u>หมวด ๒ ส่วนที่ ๑</u> <u>การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไข</u> <u>ปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับ</u> <u>ใบอนุญาต</u> ข้อ ๑๐ เมื่อผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๙ แล้ว ไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติ ไม่</p>	<p><u>เห็นด้วย</u> <u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</u> ๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๒. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้ออ้าง ข้อเถียง หรือข้อต่อสู้ของผู้รับใบอนุญาต ตลอดจนพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด (ถ้ามี) ให้แก่สำนักงานภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่การเจรจาตกลงเสร็จสิ้น	<p><u>ไม่เห็นด้วย</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</u></p> <p>- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า ข้อ ๑๐ เห็นควรแก้ไขดังนี้ “ข้อ ๑๐ เมื่อผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนได้เจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๙ แล้วไม่ว่าผลการเจรจาจะเป็นที่ยุติหรือไม่ได้ข้อยุติทั้งหมดหรือบางส่วน ให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และบันทึกการเจรจาระหว่างผู้รับใบอนุญาตกับผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งข้ออ้าง ข้อชี้แจงเถียง หรือข้อต่อสู้ของผู้รับใบอนุญาต...”</p> <p><u>เหตุผล</u> เพื่อความเหมาะสมในการใช้ข้อความที่ไม่ควรแสดงถึงความขัดแย้งระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน</p>	- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ โดยแก้ไขเป็น "ข้อชี้แจง" เพื่อความเหมาะสมในการใช้ข้อความ	
		<p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</u></p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
๖.	<p>หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน</p> <p>ข้อ ๑๑ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานดำเนินการตรวจสอบหนังสือร้องเรียน หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๑๒</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๓ ราย</u></p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๒. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>๓. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p>		
	<p>หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้มาชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจงหรือ</p>	<p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๑ ราย</u></p> <p>- บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>ขอแก้ไขเพิ่มเติมข้อความ ดังนี้</p> <p>ข้อ ๑๑ วรรคสอง หากหนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๘ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน เพื่อให้มาชี้แจง แก้ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจงหรือยืนยันว่าหนังสือร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นต่อสำนักงานมีความครบถ้วนเป็นหนังสือร้องเรียนและรายละเอียดตามข้อ ๘ แล้ว ให้สำนักงานจะไม่รับไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ โดยเทียบเคียงจากมาตรา ๙ แห่ง พ.ร.บ. อำนาจความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ที่กำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่คืนคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่แก้ไขเพิ่มเติมคำขอ หรือไม่ส่งเอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบ ดังนั้น จึงเห็นควรแก้ไข ข้อ ๑๑ วรรคสอง เป็นดังนี้ "หากหนังสือ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	ยืนยันว่าหนังสือร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นต่อสำนักงานมีความครบถ้วนเป็นหนังสือร้องเรียน และรายละเอียดตามข้อ ๘ แล้ว ให้สำนักงานรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน	ปรากฏที่ได้รับจากผู้ร้องเรียน	ร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ ๖ ให้สำนักงานติดต่อไปยังผู้ร้องเรียนภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียนเพื่อให้ชี้แจง แก่ไขหนังสือร้องเรียนหรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมภายในเวลาสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้ร้องเรียนไม่ชี้แจง แก่ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมตามที่สำนักงานแจ้ง ให้สำนักงานคืนเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยแจ้งเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุแห่งการคืนเรื่องร้องเรียนให้ทราบด้วย ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิของผู้ร้องเรียนในการที่จะนำเรื่องร้องเรียนมาร้องใหม่"	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๔ ราย</p> <p>๑. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>ข้อ ๑๑ วรรคสอง เสนอให้ตัดคำว่า “มา” ออก เพราะอาจเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน และก่อให้เกิดภาระกับผู้บริโภค</p> <p>๒. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ข้อ ๑๑ วรรคสอง ของร่างประกาศกำหนดว่า เมื่อสำนักงาน กสทช. ได้รับหนังสือร้องเรียนจากผู้บริโภคจะตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนตามข้อ ๘ ถ้าเห็นว่ายังไม่ครบก็จะแจ้งขอให้ผู้ร้องเรียนส่งข้อมูลหลักฐานมาเพิ่มเติม หากผู้ร้องเรียนไม่ส่งหลักฐานมาเพิ่มสำนักงานก็จะพิจารณาไปตามหลักฐานเท่าที่ปรากฏจากฝ่ายผู้ร้องเรียน สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า ควรแก้ไขโดยตัดข้อ ๑๑ วรรคสองออก เพราะหลักการพิจารณาเรื่องร้องเรียน พ.ร.บ ประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้ภาระในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเป็นของผู้ให้บริการ เพราะเป็นฝ่ายที่ครอบครองข้อมูลที่จะพิสูจน์ความถูกต้องในเรื่องร้องเรียน แต่ข้อ ๑๑ มีลักษณะเป็น</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้องกับความเห็นของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เนื่องจากข้อ ๑๑ วรรคสอง กำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ร้องเรียนในการชี้แจงแก้ไขหนังสือร้องเรียนหรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติม ในกรณีที่หนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบตามข้อ ๘ ของร่างประกาศฯ โดยไม่ได้กำหนดเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์แต่ประการใด ประกอบกับหน้าที่ในการชี้แจง และตรวจสอบเรื่อง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>การผลัการะการพิสูจน์กลับมาที่ผู้ร้องเรียน โดยเฉพาะ การเขียนว่า “ถ้าไม่ชี้แจงหรือยืนยันก็จะพิจารณาไปตาม หลักฐานเท่าที่ปรากฏจากผู้ร้องเรียน” เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนอ้างว่า ถูกยึดเงินในระบบไป สำนักงาน ก็อาจจะผลัการะให้ผู้บริโภคต้องไปหาหลักฐานมาแสดง ว่า ถูกยึดเงินไปที่บาทแทนที่จะเรียกข้อมูลหลักฐานจาก ผู้ประกอบการ ถ้าผู้ร้องเรียนหาหลักฐานไม่ได้ สำนักงาน ก็อาจจะมีแนวโน้มที่จะพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒ - เดิมประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่อง ร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม ข้อ ๑๑ (๒) ได้ กำหนดว่า “...กรณีมีความจำเป็นสำนักงานอาจขอให้ คู่กรณีมาให้ข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานเพิ่มเติม อีกก็ได้” และข้อ ๑๑ วรรคสอง ได้กำหนดว่า “สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับ ใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ ที่เป็นมูลเหตุแห่งการร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตาม ความจำเป็น” สำนักงาน กสทช. ได้ตัดเนื้อหาดังกล่าว ออก สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า ควรคงเนื้อหาสาระ</u></p>	<p>ร้องเรียน ร่างประกาศฉบับนี้ ก็กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้รับ ใบอนุญาต</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒ -มีความเห็นสอดคล้อง</u> กับความเห็นของสหพันธ์องค์กร ผู้บริโภค โดยได้กำหนดไว้ในร่าง ประกาศฯ ในข้อ ๑๓ วรรคสามแล้ว ดังนี้ "สำนักงานอาจขอให้ผู้รับ ใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับ ใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่ เกี่ยวข้องกับการกระทำที่เป็นเหตุแห่ง การร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตาม ความจำเป็น"</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ในสองส่วนนี้ไว้ เพราะในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของคณะกรรมการและสำนักงาน กสทช. เป็นการพิจารณาแบบไต๋สวน ผู้พิจารณามีสิทธิที่เรียกบุคคลผู้เกี่ยวข้องหรือแสวงหาพยานหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาได้ และผู้พิจารณาจะต้องมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้ผู้ร้องเรียนมิใช่มีบทบาทแค่เป็นเพียงตัวกลางในการรับส่งเอกสารระหว่างคู่กรณีเท่านั้น</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓ - เดิมประกาศ กทช. เรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม ข้อ ๑๔ ได้กำหนดว่า “เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานการพิจารณาข้อพิพาทแต่ละเรื่องเปิดเผยเป็นการทั่วไปและจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป”</u> สำนักงาน กสทช. ได้ตัดเนื้อหาดังกล่าวออก โดยให้เหตุผลว่า มาตรา ๕๕ (๖) ของ พ.ร.บ. องค์กรฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๓ - มีความเห็นสอดคล้อง</u>กับความเห็นของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค โดยได้กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ในข้อ ๑๔ แล้ว ดังนี้ "เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานสรุปการพิจารณาข้อพิพาทเปิดเผยเป็นการทั่วไปเป็นรายเดือน และจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>กำหนดหน้าที่ให้สำนักงานต้องเปิดเผยข้อมูลอยู่แล้ว สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า เหตุผลดังกล่าวไม่ถูกต้องเพราะ มาตรา ๕๙ (๖) เป็นการเปิดเผยข้อมูลรายการเรื่องร้องเรียน ความคืบหน้าและผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน และจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ค้างพิจารณา ซึ่งเป็นการเปิดเผยข้อมูล คนละลักษณะกับข้อ ๑๔ ที่เน้นการสร้างบรรทัดฐาน เพราะการเผยแพร่คำวินิจฉัยของคณะกรรมการจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค จะทราบว่าเป็นเรื่องร้องเรียนในลักษณะใด เป็นความผิดเพราะอะไร ต้องดำเนินการแก้ไขเยียวยาอย่างไร ผู้บริโภคก็จะได้ระมัดระวังปกป้องสิทธิของตน ส่วนผู้ประกอบการก็ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียน ดังนั้น ขอให้คงเนื้อหาสาระตามข้อ ๑๔ ของประกาศฉบับเดิมไว้</p> <p>๓. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p>ในเรื่องการพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน ขอเสนอให้ภาระในการพิสูจน์เป็นของผู้รับใบอนุญาตซึ่งมีข้อมูลอยู่ในความครอบครอง และเป็นผู้ให้บริการและหากไม่</p>	<p>พิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป"</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก ในเรื่อง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>สามารถชี้แจง หรือแสดงหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ ก็ต้องถือว่า ข้อเท็จจริงเป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้าง และเป็นข้อร้องเรียนที่มีมูล และให้สำนักงานพิจารณาตามหลักฐานที่ปรากฏตามคำขอของผู้ร้องเรียน</p> <p>๔. คุณโกมล ผิวสอาด (เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคจังหวัดตราด)</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑.</u> ข้อ ๑๑ วรรคสอง ให้ตัดข้อความตั้งแต่ "หากผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจง" ไปจนสุดท้าย</p>	<p>ภาระการพิสูจน์ ต้องรับฟังและพิจารณาจากข้อเท็จจริงของทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม และในกรณีจำเป็นสำนักงานก็สามารถหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเองได้</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑- มีความเห็นไม่สอดคล้อง</u>กับความเห็นของคุณโกมลฯ เนื่องจาก ข้อ ๑๑ วรรคสอง กำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้ร้องเรียนในการชี้แจง แก่ไขหนังสือร้องเรียน หรือแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมในกรณีที่หนังสือร้องเรียนมีรายละเอียดไม่ครบตามข้อ ๘ ของร่างประกาศฯ โดยไม่ได้กำหนดเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์แต่ประการใด ประกอบกับหน้าที่ในการชี้แจง และ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒.</u> ให้เพิ่มเติม เรื่องการให้มีนายความหรือบุคคลที่ผู้ร้องไว้วางใจ เข้าไปร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ต้น</p>	<p>ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร่างประกาศฉบับนี้ ก็กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นสอดคล้อง กับความเห็นของคุณโกมลฯ ที่ผู้ร้องเรียนสามารถมีนายความหรือผู้ที่ไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการได้ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน โดยได้นำมากำหนดไว้ในร่างประกาศฯ แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้น สำนักงาน</p> <p>ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นคู่กรณีภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ</p> <p>ในระหว่างการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้นำความในข้อ ๙ วรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p> <hr/> <p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นคู่กรณีภายในเวลาสามวันนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดสามวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ</p> <p>(ทั้งนี้ ตามเหตุผลที่ได้กล่าวไว้แล้วในหมวด ๒ ส่วนที่ ๑ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตข้างต้น)</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน ที่บริษัทฯ เสนอไม่สอดคล้องกับกำหนดระยะเวลาพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามที่ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนด และทำให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความล่าช้า</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>- บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด มีความเห็นว่า ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนขยายระยะเวลาในการแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานฯ ได้ โดยเขียนให้ชัดเจนว่า ขอย้ายได้กี่ครั้ง ครั้งละกี่วัน</p> <p>๒. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความเห็นว่า ข้อ ๑๒ เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมเป็น “ข้อ ๑๒ เมื่อสำนักงานได้รับหนังสือร้องเรียน ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตที่เป็นคู่กรณี ภายในเวลาสามวันนับแต่ที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลาเจ็ดสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจงหรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถขอขยายระยะเวลาการชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานได้ ๑ ครั้ง โดยไม่เกิน ๗ วัน ทั้งนี้ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งขอขยายระยะเวลาก่อนครบกำหนดระยะเวลาชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานตามข้อ ๑๒</p> <p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก กำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน ที่บริษัทฯ เสนอไม่สอดคล้องกับกำหนดระยะเวลาพิจารณาแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนตามที่ พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ กำหนด และทำให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความล่าช้า</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		กำหนดให้ สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ <u>ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้องให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๒๑</u>	ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของบริษัทฯ ที่ให้เพิ่มเติมข้อความ “ยกเว้นเรื่องกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง ให้ผู้รับใบอนุญาตดำเนินการตามข้อ ๒๑” เนื่องจากข้อ ๒๑ ของร่างประกาศ กำหนดไว้เป็นการเฉพาะเกี่ยวกับภาระการพิสูจน์ของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งเป็นคนละประเด็นกับข้อ ๑๒ ที่เป็นการกำหนดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. เท่านั้น	
		เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๔ ราย</u> ๑. บริษัท ทริ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด มีความเห็นว่า การกำหนดระยะเวลา ๗ วัน และไม่มี	ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นสอดคล้อง กับความเห็นของบริษัทฯ โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถ	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>การระบุว่า ๗ วันทำการหรือไม่นั้น เป็นการกำหนดระยะเวลาที่ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับใบอนุญาต เนื่องจาก การกำหนดระยะเวลาเพียง ๗ วันนั้น สำหรับเรื่องร้องเรียนบางกรณีสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๗ วัน แต่เรื่องร้องเรียนบางกรณีที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สาม จำเป็นต้องใช้เวลาในการตรวจสอบหาหลักฐานและข้อเท็จจริงมากกว่า ๗ วัน เช่น กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ Roaming, บริการ Content หรือกรณีการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ ที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล ดังนั้น บริษัทฯ เห็นว่าสำนักงาน กสทช. ควรขยายกรอบระยะเวลาให้ผู้รับใบอนุญาตชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงาน กสทช. อย่างเหมาะสมและเกิดความยืดหยุ่น ทั้งนี้ ให้เริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่บริษัทฯ ได้รับเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นครบถ้วน</p>	<p>ขอขยายระยะเวลาการชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานได้ ๑ ครั้ง โดยไม่เกิน ๗ วัน ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งขอขยายระยะเวลาก่อนครบกำหนดระยะเวลาชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานตามข้อ ๑๒</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่ควรกำหนดระยะเวลาเป็นวันทำการ แต่เมื่อสำนักงานมีความเห็นให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถขอขยายระยะเวลาในการชี้แจง หรือแสดงพยานหลักฐานได้ ๑ ครั้ง ไม่เกิน ๗ วันแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องชี้แจงหรือแสดงพยานหลักฐานภายใน ๗ วันทำการอีก ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนสอดคล้องกับวันปฏิบัติงานจริงของสำนักงาน กสทช. ควรกำหนดให้ "วันทำการ" ใช้กับกำหนด</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๒. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)</p> <p>ตาม (ร่าง) ประกาศฯ ข้อ ๑๒ กำหนดให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาต ที่เป็นคู่กรณีภายในเวลา ๓ วันนับแต่วันที่รับเป็นเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ทราบและชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องต่อสำนักงานภายในเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือ หากผู้รับใบอนุญาตไม่ดำเนินการชี้แจง หรือไม่แสดงพยานหลักฐานต่อสำนักงานภายในเวลาที่กำหนด ให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ บมจ. ทีโอที มีความเห็นว่าการกำหนดเวลาให้ผู้รับใบอนุญาตชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานภายในระยะเวลา</p>	<p>ระยะเวลาที่สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบถึงเรื่องร้องเรียน และชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมแสดงพยานหลักฐาน และกำหนดระยะเวลาที่สำนักงานมีหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามข้อ ๑๒ ของร่างประกาศฯ เท่านั้น</p> <p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็น</p> <p>ไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่เสนอให้กำหนดเวลาในการแสดงพยานหลักฐานจาก ๗ วันเป็น ๑๕ วันทำการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับระยะเวลาในการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ มาตรา ๔๖ ประกอบกับสำนักงาน กสทช. ก็มีความเห็นสอดคล้องในกรณีที่มีการเสนอ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๗ วัน มีระยะเวลาที่สั้นเกินไป กรณีตรงกับวันหยุดราชการติดต่อกัน อาจทำให้ระยะเวลาเหลือเพียง ๒-๓ วันทำการเท่านั้น ประกอบกับผลของการไม่ส่งพยานหลักฐานค่อนข้างร้ายแรง กล่าวคือ สำนักงานจะพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ ในประเด็นนี้ บมจ. ทีโอที มีความเห็นว่า <u>ควรกำหนดเวลาแสดงพยานหลักฐานจาก ๗ วัน เป็น ๑๕ วันทำการ และขอให้ตัดข้อความที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏออก</u> เพราะขัดต่อหลักในการแสวงหาข้อเท็จจริง เพื่อให้ความเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย</p>	<p>ให้มีการขยายระยะเวลาในการแสดงพยานหลักฐานได้ ๑ ครั้ง ไม่เกิน ๗ วันแล้ว กรณีจึงไม่มีเหตุให้ต้องเปลี่ยนจาก ๗ วัน เป็น ๑๕ วันทำการตามที่บริษัทฯ เสนอ</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ ที่เสนอให้ตัดข้อความที่กำหนดให้สำนักงานพิจารณาตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏออก เนื่องจากหน้าที่ในการชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานเป็นหน้าที่โดยตรงของบริษัท ซึ่งเป็นฝ่ายครอบครองข้อมูลและพยานหลักฐานต่างๆ ประกอบกับหากบริษัทไม่สามารถชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานได้ภายใน ๗ วัน ก็อาจขอขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๗ วันอยู่แล้ว ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บริษัทชี้แจงและแสดงพยานหลักฐานได้อย่าง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๓. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มุลินธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ให้เพิ่มเติมข้อความในข้อ ๑๒ ดังนี้</p> <p>“และกรณีมีความจำเป็น ให้สำนักงานขอให้คู่กรณีมาให้ข้อเท็จจริงและแสดงพยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือเรียกผู้รับใบอนุญาตรายอื่นมาให้ข้อมูลตามความจำเป็น”</p>	<p>เต็มที่แล้ว ดังนั้น ข้อความดังกล่าวจึงเป็นธรรมกับคู่กรณีทั้งสองฝ่าย โดยไม่มีเหตุผลที่ต้องตัดข้อความตามที่บริษัทเสนอออก</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ โดยได้กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ในข้อ ๑๓ บรรทัดสามแล้ว ดังนี้ "สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับกรกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตามความจำเป็น"</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - เสนอให้ผู้รับใบอนุญาตและสำนักงานต้องมีช่องทางเปิดเผยข้อร้องเรียนหรือจัดทำระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนตรวจสอบความคืบหน้าเรื่องร้องเรียนของตนเองได้โดยสะดวกและรวดเร็ว รวมถึงเปิดเผยเรื่องร้องเรียนที่มีการแก้ไขแล้ว เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้ร้องเรียนหรือประชาชนทั่วไป ค้นหาและเป็นสิ่งที่จะช่วยเสริมความรู้ในการคุ้มครองสิทธิของตนเองจากการใช้บริการโทรคมนาคม</p> <p>๔. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ในข้อ ๑๒ ให้เพิ่มเติมข้อความ ดังนี้ “กรณีมีความจำเป็นสำนักงานอาจขอให้คู่กรณีมาให้ข้อเท็จจริงหรือแสดงพยานหลักฐานเพิ่มเติมอีกก็ได้ สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่เป็นมูลเหตุแห่งการร้องเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตามความจำเป็น” เพื่อให้การจัดการปัญหาการเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นว่าประเด็นดังกล่าว ได้มีการดำเนินการอยู่แล้วในปัจจุบัน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> -มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคมฯ โดยได้กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ในข้อ ๑๓ บรรทัดสามแล้ว ดังนี้ "สำนักงานอาจขอให้ผู้รับใบอนุญาตรายอื่นนอกจากผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการเรียนมาให้ข้อเท็จจริงได้ตาม</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - เสนอให้มีระบบการติดตามปัญหา ร้องเรียนโดยสำนักงานหรือผู้ได้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในสื่อออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน เช่น เว็บไซต์ หรือ แอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถติดตามเรื่องร้องเรียนของตนเอง เพราะที่ผ่านมาช่องทางเบอร์สายด่วน ๑๒๐๐ หรือเบอร์ call center ของผู้ได้รับใบอนุญาตมีปัญหาในการติดต่อ คู่สายไม่เพียงพอ สัญญาณมีปัญหา จึงควรเพิ่มช่องทางการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้ทันสมัยและสะดวก รวดเร็ว ขึ้น</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - ส่วนเรื่องร้องเรียนใด หากมีการแก้ไขแล้ว ควรมีการเปิดเผยเรื่องดังกล่าวแก่ประชาชนทั่วไป ให้สามารถเข้าถึงได้ เพื่อเป็นแนวทางในการใช้สิทธิ ร้องเรียน</p>	<p>ความจำเป็น"</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นว่า ประเด็นดังกล่าว ได้มีการดำเนินการอยู่แล้ว ในปัจจุบัน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - มีความเห็นว่า ประเด็นดังกล่าว ได้มีการดำเนินการ อยู่แล้วในปัจจุบัน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน</p> <p>ข้อ ๑๓ เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้สำนักงานสอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าว ให้สำนักงานดำเนินการตาม</p>	<p>เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๒. บริษัท แมนดอลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด ๓. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p> <p>เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ๒. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p>กระบวนการไกล่เกลี่ย หากให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงควรให้ผู้บริโภคมีความ หรือที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเจรจาไกล่เกลี่ย เพราะบางครั้งผู้ร้องเรียนไม่ทราบว่าข้อเสนอที่ผู้รับใบอนุญาตได้เสนอมานั้นเป็นธรรมหรือเกิดประโยชน์สูงสุด เพียงพอต่อการยุติปัญหาร้องเรียนหรือไม่ จึงควรกำหนดให้</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับ ความเห็นของคุณโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก เป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน โดยได้นำมากำหนดไว้ในร่างประกาศฯ แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	ประกาศนี้ต่อไป	สำนักงานแจ้งสิทธิแก่ผู้บริโภคในการจัดหาหนายความหรือผู้ซึ่งตนไว้วางใจให้มาเข้าร่วมในการเจรจาใกล้เคียงด้วย		
	หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)		
	ข้อ ๑๔ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้เคยวินิจฉัยเป็นแนวทางไว้แล้ว หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้อง เป็นคดีต่อศาล หรือเป็นเรื่องร้องเรียน ที่เป็น การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งของคณะกรรมการ ให้เลขาธิการเป็นผู้พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่	ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ประเด็นที่ ๑ - ข้อ ๑๔ ควรแก้เป็น "กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงอย่างเดียวกับเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้เคยวินิจฉัยเป็นแนวทางไว้แล้ว หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้องเป็นคดีต่อศาลซึ่งคดีถึงที่สุดแล้ว หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการและ/หรือศาลพิจารณาถึงที่สุดแล้วว่าเป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งของคณะกรรมการ ให้เลขาธิการเป็น	ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก ๑) ในการพิจารณา ก็ใช้ข้อเท็จจริงที่เป็นอย่างเดียวกันอยู่แล้ว ๒) การกำหนดกรณีที่ได้มีการฟ้องคดีต่อศาลเหมาะสมแล้ว ไม่จำเป็นต้องให้ "คดีถึงที่สุด" เนื่องจาก เมื่อได้มีการฟ้องคดีต่อศาล ย่อมถือได้ว่าคดีอยู่ใน	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน	ผู้พิจารณาวินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมเหตุผล ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน"	<p>อำนาจศาลแล้ว และเพื่อเป็นการไม่ให้เกิดการใช้อำนาจขัดกัน</p> <p>๓) มีเจตนารมณ์เพื่อใช้กับกรณีที่มีกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ หรือคำสั่งของคณะกรรมการ กำหนดไว้อย่างชัดเจนอยู่แล้ว ซึ่งหากกำหนดตามที่บริษัทฯ เสนอ ก็จะกลับไปซ้ำซ้อนตามข้อ ๑) และ ๒) อีก</p> <p>แต่อย่างไรก็ตาม การกำหนดเรื่องร้องเรียนที่เลขาธิการมีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยไว้เป็นการเฉพาะลงในร่างประกาศฯ ทำให้ขาดความยืดหยุ่นในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเห็นควรให้ปรับแก้ไขร่างข้อ ๑๔ ใหม่ เพื่อให้คณะกรรมการสามารถมอบหมายประเภทหรือลักษณะเรื่องร้องเรียนให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัยได้ตามสมควร เพื่อให้การแก้ไขปัญหา</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒ - ทั้งนี้ ผู้ได้รับอนุญาตซึ่งได้รับคำสั่งจากเลขาธิการตามวรรคหนึ่งมีสิทธิอุทธรณ์คำสั่งต่อคณะกรรมการได้ หากเห็นว่าเป็นข้อเท็จจริงคนละกรณีกับเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้เคยวินิจฉัยเป็นแนวทางไว้แล้ว หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้มีการฟ้องเป็นคดีต่อศาล ซึ่งคดีถึงที่สุดแล้ว</u></p>	<p>เรื่อง ร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยปรับแก้ไขเป็น "ข้อ ๑๔ กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้มอบให้เลขาธิการพิจารณาวินิจฉัย ให้เลขาธิการพิจารณา วินิจฉัยสั่งการ และมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณา พร้อมเหตุผลภายในสามสิบวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียน"</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก กรณีนี้เป็นกรณีที่เลขาธิการใช้อำนาจ กทค. วินิจฉัย หากคู่กรณีไม่เห็นด้วย ก็สามารถฟ้องคดีต่อศาลปกครองได้โดยตรง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดอลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นว่า ควรเพิ่มเติมว่า กรณีเรื่องร้องเรียนใดเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงเป็นอย่างเดียวกัน และเป็นเรื่องที่คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมได้เคยวินิจฉัยไว้เป็นแนวทางแล้ว</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากการพิจารณาสำนักงานก็ใช้ข้อเท็จจริงที่เป็นอย่างเดียวกันอยู่แล้ว</p>	
		<p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๔ ราย</p> <p>๑. บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นว่า ให้ตัดข้อนี้ออกทั้งหมด เนื่องจากเรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนนั้นต่างมีข้อเท็จจริงที่แตกต่างกันทั้งสิ้น ตั้งแต่ผู้ใช้บริการต่างบุคคล ต่างประเภทบริการ ต่างรายการส่งเสริมการขาย และความต้องการของผู้ร้องเรียนต่างกัน ซึ่งแต่ละข้อเท็จจริงล้วนมีรายละเอียดย่อยที่แตกต่างกัน ผู้รับใบอนุญาตต้องได้สิทธิในการตรวจสอบเพื่อหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน และมีสิทธิที่จะชี้แจงต่อสำนักงานฯ ทุกกรณี ประกอบกับการพิจารณาเรื่อง</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากปัจจุบัน พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีอำนาจรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน ประกอบกับเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็ว กรณีจึงควรกำหนดให้เลขาธิการมีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการเรื่องร้องเรียนบางประเภทได้ โดยแนวทางการวินิจฉัย</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ร้องเรียนของคณะกรรมการเป็นการใช้ดุลยพินิจที่ขึ้นอยู่กับหลักฐานและข้อเท็จจริงที่น่าเสนอ ซึ่งแต่ละกรณีอาจมีความแตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อย หรือมีข้อเท็จจริงใหม่ที่น่ามาใช้ในการพิสูจน์ อีกทั้ง หากผลการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของเลขาธิการไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงและหลักฐานของบริษัทฯ อาจนำไปสู่การยื่นอุทธรณ์คำสั่งต่อไปได้</p> <p>นอกจากนี้ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการในแต่ละเรื่องควรใช้เป็นแนวทางเท่านั้น ไม่ควรถือเป็นแนวปฏิบัติเดียวกันในทุกกรณี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีการร้องเรียนการดำเนินการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาตเป็นการกระทำภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายหรือมิได้ขัดต่อกฎหมายหรือกฎระเบียบใดๆ</p> <p>๒. คุณโสภณ หนุรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ๓. คุณวิทยา ทาแก้ว (สมาคมชีวิตดี เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ) ๔. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p>ในข้อ ๑๔ ขอเสนอว่า ในเรื่องใดที่เป็นการดำเนินการฝ่า</p>	<p>มาจากมติ กทค. ครั้งที่ ๑๙/๒๕๕๗</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ คุณวิทยาฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก การวินิจฉัยชี้ขาดเรื่อง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ฝ่าฝืนกฎหมายหรือประกาศของ กสทช. สำนักงาน หรือ เลขาธิการ กสทช. ควรมีคำสั่งเป็นการทั่วไป ไม่ควรจะ ดำเนินการแก้ปัญหาเพียงรายกรณีเท่านั้น เช่น กรณี ร้องเรียนเรื่องค่าโทรเกินนาทีละ ๙๙ สตางค์ ซึ่งเห็นได้ ชัดว่าผู้รับใบอนุญาตกระทำการฝ่าฝืนต่อกฎหมาย เช่นนี้ ควรมีคำสั่งเป็นการทั่วไป ให้ยุติรายการส่งเสริมการขาย ที่ขัดต่อกฎหมาย พร้อมกับสั่งให้คืนเงินกับผู้บริโภคทุก รายที่ได้สมัครรายการส่งเสริมการขายดังกล่าวด้วย เพื่อให้การบังคับใช้กฎหมายมีประสิทธิภาพ และป้องกันการ กระทำความผิดซ้ำ รวมถึงการเกิดเรื่องร้องเรียนใน ปัญหาเดียวกันในอนาคต</p>	<p>ร้องเรียนเป็นการออกคำสั่งทาง ปกครอง ซึ่งจะมีผลผูกพันเฉพาะ คู่กรณีเฉพาะราย หากจะให้ผลเป็น การทั่วไป ซึ่งมีสภาพเป็นกฎตาม กฎหมายปกครองจะเป็นอำนาจของ คณะกรรมการ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้น สำนักงาน</p> <p>ข้อ ๑๕ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียนอื่น นอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๔ ให้ เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการ โทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่ วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อ พิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ</p>	<p>เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย ๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๒. บริษัท แมนดาลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า “ข้อ ๑๕ ควรแก้ไขเป็น "กรณีเป็นเรื่อง ร้องเรียนอื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๔ ให้ เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอ ความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการภายใน สิบห้าวันนับแต่วันที่คณะกรรมการได้รับเรื่อง ร้องเรียนจากเลขาธิการ”</p> <p><u>เหตุผล</u> เพื่อให้มีการกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ที่ชัดเจนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งนับรวม กระบวนการแล้วครบ ๓๐ วัน สอดคล้องกับที่ประกาศ</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก เป็นดุลพินิจของคณะกรรมการฯ ที่จะพิจารณาพยานหลักฐาน อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ซึ่งบางเรื่อง อาจต้องให้สำนักงานดำเนินการขอ พยานหลักฐานเพิ่มเติมอีก</p> <p>อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ข้อ ๑๕ ของ ร่างประกาศฯ สอดคล้องกับการแก้ไข ให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถขอขยาย ระยะเวลาชี้แจงต่อสำนักงานได้ตาม ข้อ ๑๒ จึงเห็นควรแก้ไขข้อ ๑๕ เป็น ดังนี้ "ข้อ ๑๕ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		กำหนด	อื่นนอกจากเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๕ ให้เลขาธิการเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมภายใน สิบห้าวันนับแต่วันที่สำนักงานได้รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาและเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการ เว้นแต่กรณี ผู้รับใบอนุญาตขอขยายระยะเวลา ตามข้อ ๑๓ เลขาธิการอาจเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านกิจการโทรคมนาคมเมื่อล่วงพ้น ระยะเวลาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ไม่เกิน ระยะเวลาที่ผู้รับใบอนุญาตขอขยาย"	
		เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน</p> <p>ข้อ ๑๖ เรื่องร้องเรียนดังต่อไปนี้ ให้เลขาธิการเป็นผู้วินิจฉัยสั่งไม่รับไว้พิจารณา</p> <p>(๑) เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาตตามกรอบระยะเวลาตาม ข้อ ๙</p> <p>(๒) เรื่องที่สำนักงานพบว่าผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาร้องเรียนทั้งหมด หรือผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการดำเนินการหรือการเยียวยาของผู้รับใบอนุญาตแล้ว</p> <p>(๓) เรื่องที่สำนักงานหรือคณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๒. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p> <p>- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า ข้อ ๑๖ (๑) เห็นควรให้สำนักงาน กสทช. ประสานงานกับผู้รับใบอนุญาตเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต ก่อนส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้รับใบอนุญาต เหตุผล เพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อน เนื่องจากที่ผ่านมา สำนักงาน กสทช. ส่งเรื่องมาซ้ำกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก การแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีกำหนดระยะเวลา หากต้องประสานกับบริษัทฯ ก่อน อาจทำให้การแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในกรอบ ระยะเวลาตามกฎหมาย และหากอยู่ระหว่างขั้นตอนที่บริษัทฯ แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนก็สามารถแจ้งมายัง สำนักงานฯ เพื่อดำเนินการสั่งไม่รับไว้ พิจารณาตามข้อ ๑๖ (๑) ได้อยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	(๔) เรื่องที่สำนักงานพบว่าอยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน			
	หมวด ๒ ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน ข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาร้องเรียนต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย ๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๒. บริษัท แมนดอลา คอมมูนิเคชั่น จำกัด ๓. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)		
		ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย		
		เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย ๑. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ข้อ ๑๗ เสนอให้รายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาร้องเรียน ต้องมีการรวบรวมเป็นรายงานประจำปี	- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็น ของ คุณโสภณ ฯ เนื่องจาก ร่างประกาศฯ ข้อ ๑๗	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>และให้สำนักงานจัดทำเผยแพร่ในช่องทางต่างๆ เพื่อให้ประชาชนทราบ ซึ่งรวมถึงเรื่องที่เลขาธิการได้ส่งไม่รับไว้เป็นเรื่องราวร้องเรียนด้วย</p>	<p>เป็นเรื่องกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ภายในของสำนักงาน กสทช. ที่ให้เลขาธิการรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการ ซึ่งเมื่อเลขาธิการเสนอรายงานต่อคณะกรรมการ และคณะกรรมการมีมติแล้ว มติคณะกรรมการดังกล่าว ก็มีการเผยแพร่อยู่แล้ว ประกอบกับในส่วนการเผยแพร่ข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการตามที่ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดด้วย แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ร่างประกาศในข้อ ๑๗ มีความชัดเจนมากขึ้น จึงเห็นควรแก้ไขเป็น "ข้อ ๑๗ ให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนตามข้อ ๑๕ และข้อ ๑๗ ต่อคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน"</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๒. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน</p> <p>ข้อ ๑๗ เสนอว่า เมื่อมีการรายงานต่อคณะกรรมการแล้ว ต้องมีการเปิดเผยเป็นการทั่วไป ให้ประชาชนสามารถทราบข้อมูลดังกล่าวได้ ผ่านช่องทางที่สะดวก และเข้าถึงง่าย</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก ร่างประกาศฯ ข้อ ๑๗ เป็นเรื่องกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ภายในของสำนักงาน กสทช. ที่ให้เลขาธิการรายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการ ซึ่งเมื่อเลขาธิการเสนอรายงานต่อคณะกรรมการและคณะกรรมการมีมติแล้ว มติคณะกรรมการดังกล่าวก็มีการเผยแพร่อยู่แล้ว ประกอบกับในส่วนการเผยแพร่ข้อมูลเรื่องร้องเรียน สำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการตามที่ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดอยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๓. คุณวิทยา ทาแก้ว</p> <p>ข้อ ๑๗ ขอให้เพิ่มการรายงานเรื่องร้องเรียนที่ เลขานุการสั่งไม่รับไว้พิจารณาด้วย</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็น ของคุณวิทยาฯ เนื่องจาก การรายงาน ของเลขานุการตามข้อ ๑๗ ควรรวม การรายงานเรื่องร้องเรียนที่เลขานุการ สั่งไม่รับไว้พิจารณาด้วย</p>	
๗.	<p>หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๑๘ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดตั้ง หน่วยงานเฉพาะชั้นแยกออกจาก หน่วยงานตอบคำถาม หรือข้อสงสัย ทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่อง ร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและ ค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้ง เรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิด ค่าใช้จ่าย</p> <p>การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ผู้รับใบอนุญาตอาจดำเนินการด้วย ตนเองหรือจัดจ้างให้บุคคลอื่น ดำเนินการ โดยผู้รับใบอนุญาต แต่ละ</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p>		
		<p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๒ ราย</p> <p>๑. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๒. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>มีความเห็นว่า เหตุใดต้องจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมา ต่างหาก เนื่องจากปกติผู้รับใบอนุญาตมี call center เพื่อตอบปัญหาการใช้บริการอยู่แล้ว ซึ่งสามารถรับเรื่อง ร้องเรียนได้ การที่ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องแก้ไข ปัญหา ก็เป็นการเร่งรัดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องแก้ไข</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็น ของบริษัทฯ โดยแก้ไขจากการ กำหนดให้จัดตั้งหน่วยงาน เป็น กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ ดูแลการรับเรื่องร้องเรียน เนื่องจาก ผู้รับใบอนุญาตมีทั้งรายใหญ่และ รายเล็ก จึงไม่ควรสร้างภาระเกิน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>รายอาจร่วมกันจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อทำหน้าที่ก็ได้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตจัดจ้างบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทนตน ผู้รับใบอนุญาตต้องผูกพันในการดำเนินการใดๆ ของบุคคลดังกล่าวเสมือนว่าผู้รับใบอนุญาตเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเอง</p>	<p>ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการอยู่แล้ว จึงไม่จำเป็นต้องเพิ่มภาระของผู้รับใบอนุญาตในการจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาดูแลเรื่องนี้โดยเฉพาะ และปัญหาข้อร้องเรียนของแต่ละผู้รับใบอนุญาตอาจมากน้อยไม่เท่ากัน รายละเอียดอาจมีข้อร้องเรียนเล็กน้อย การที่ต้องมีหน่วยงานต่างๆ เป็นต้นทุนที่ผู้รับใบอนุญาตต้องแบกรับ</p>	<p>ความจำเป็นให้แก่ผู้รับใบอนุญาตรายเล็กที่อาจมีผู้ใช้บริการจำนวนน้อย ดังนั้น เห็นควรแก้ไขเป็น"ข้อ ๑๘ ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่จัดให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะขึ้นแยกออกจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยทั่วไป เพื่อทำหน้าที่ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมและค่าบริการ และจัดให้มีบริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย"</p>	
		<p>เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๕ ราย ๑. คุณโสภณ หนุรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค) ๒. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน ข้อ ๑๘ หน่วยงานที่ถูกตั้งขึ้นโดยผู้รับใบอนุญาต จะต้องไม่เป็นระบบการตอบรับอัตโนมัติ แต่ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างเพียงพอ และต้องมี</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับ ความเห็นของคุณโสภณฯ และ คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน ว่า ร่างประกาศฉบับนี้ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องจัดให้มี</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายในการเข้าถึงหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว</p> <p>๓. คุณอับดุลอาซีด หินมุสา ประเด็นหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต ในข้อ ๑๘ ที่จะมีการจัดตั้งหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน อยากให้สำนักงานอธิบายให้ชัดเจนเกี่ยวกับกรณีบริษัทจะจัดการเอง หรือจะจ้างบริษัทอื่น หรือร่วมกันตั้งหน่วยงานขึ้นมาเพื่อดูแลลูกค้าตัวเอง</p>	<p>เจ้าหน้าที่ในการทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยส่งเสริมให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>- ตามข้อ ๑๘ ได้ปรับแก้ไขจากการจัดตั้งหน่วยงาน เป็นจัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน และแม้ว่าจะกำหนดวิธีการให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถเลือกได้ว่าจะดำเนินการด้วยตนเอง หรือจัดจ้างบุคคลอื่นดำเนินการ หรือร่วมกันเพื่อทำหน้าที่นี้ร่วมกันก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม ผู้รับใบอนุญาตรายนั้น ย่อมต้องผูกพันในการดำเนินการของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ในกรณีที่จัดจ้างบุคคลอื่นดำเนินการอยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๔. คุณวิจารณ์ ชันธุวาร เสนอให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการแบบ one stop service ทุกจังหวัด</p> <p>๕. คุณวิทยา ทาแก้ว (สมาคมชีวิตดี เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ) มีข้อสังเกตว่า การประชาสัมพันธ์เลขหมายโทรฟรี ๔ หลัก หรือหมายเลขรับเรื่องร้องเรียน ขอให้เป็นตัวอักษรที่ไม่เล็ก อีกทั้งสนับสนุนการมีช่องทางใหม่ๆ เช่น แอปพลิเคชัน</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณวิจารณ์ฯ เนื่องจากร่างประกาศฯ ฉบับนี้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแยกต่างหากจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามเท่านั้น ส่วนรูปแบบเป็นดุลพินิจของผู้รับใบอนุญาตที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- มีความเห็นว่า ข้อสังเกตของคุณวิทยาฯ ในประเด็นเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เลขหมายโทรฟรี ๔ หลัก หรือหมายเลขรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เป็นดุลพินิจของทางบริษัทที่จะจัดให้มีการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๑๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานเป็นการเฉพาะในการทำหน้าที่ดูแล ติดตามการรับและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สำนักงานติดต่อและประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p>		
	<p>ผู้รับ ใบ อนุญาต แ จ้ ง ชื่ อ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายใน</p>	<p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p> <p>- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า ควรตัด “ทั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานได้รับจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานดังกล่าว ให้ถือว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้” โดยเห็นควรให้การชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรและลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนาม จึงจะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงของผู้รับใบอนุญาตอย่างเป็นทางการตามประกาศนี้</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ประสานงานมีหน้าที่ในการติดต่อและประสานงานกับสำนักงานเพื่อติดตามหรือสอบถามความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเท่านั้น ดังนั้น จึงไม่ควรให้ข้อมูลที่ได้จากเจ้าหน้าที่ประสานงานถือเป็นส่วนหนึ่งของการชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างเป็นทางการของผู้รับใบอนุญาต</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	เวลาสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานไม่ว่าด้วยเหตุใด ให้ผู้รับใบอนุญาตแจ้งสำนักงานเป็นหนังสือภายในเวลา สิบห้าวันนับแต่ที่มีการเปลี่ยนแปลง	เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย - คุณวิจาร ชันธุวาร ข้อ ๑๙ วรรคสอง กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง เลขหมายโทรศัพท์ โทรสาร เลขหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลดังกล่าว ให้แจ้งแก่ผู้ให้บริการทราบด้วย	- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณวิจารฯ เนื่องจากข้อ ๑๙ วรรคสอง เป็นเรื่องการติดต่อประสานงานระหว่างสำนักงาน กสทช. กับผู้รับใบอนุญาต โดยไม่เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน จึงไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ	
	หมวด ๓ หน้าของผู้รับใบอนุญาต ข้อ ๒๐ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยมีเนื้อหารายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ แล้วส่งให้คณะกรรมการให้ความเห็นชอบภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม หลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมี	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๔ ราย ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด ๔. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)		
		ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>กระบวนการที่คล่องตัวสามารถสร้างความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต และดำเนินการในลักษณะที่สุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน โดยถือเสมือนว่าเป็นกลไกหนึ่งในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของตนเอง</p>	<p>เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๕ ราย ๑. คุณโสภณ หนูรัตน์ ๒. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน ๓. คุณอัปเดตอาซิด หนีมุสา ๔. คุณชลดา บุญเกษม ข้อ ๒๐ หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน หรือการแก้ไขปัญหา ควรมีมาตรฐานขั้นต่ำกำหนดว่า ผู้ให้บริการจะต้องรับเรื่องร้องเรียนภายในกี่วัน และต้องแก้ไขปัญหาภายในกี่วันและต้องแจ้งให้ผู้บริโภคทราบ โดยต้องกำหนดในประกาศ มิใช่ให้ผู้ให้บริการกำหนดภายหลังแล้วมายื่นต่อกรรมการพิจารณา โดยที่ผู้บริโภคไม่ได้มีส่วนเข้าไปกำหนดด้วย ดังนั้นไม่สมควรที่จะตัดข้อความที่อยู่ในประกาศเดิมออกไป ควรใส่ไว้ในประกาศใหม่นี้</p> <p>๕. คุณวิทยา ทาแก้ว ข้อ ๒๐ วรรคสอง ที่กำหนดว่า เรื่องหลักเกณฑ์ตามวรรคหนึ่ง ต้องมีกระบวนการที่คล่องตัวสามารถ</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน นายอัปเดตอาซิดฯ และ คุณ ช ล ด า ฯ โดยได้นำกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนในชั้นผู้รับใบอนุญาตของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดไว้ในร่างประกาศนี้แล้ว</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณวิทยาฯ เนื่องจากตามข้อ ๒๐ วรรคสอง ที่กำหนด</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		สร้างความเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจปรับเปลี่ยนไปตามความเหมาะสมเท่าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจของผู้รับใบอนุญาต ถ้อยคำนี้เหมือนเป็นการคุ้มครองเฉพาะผู้รับใบอนุญาต จึงอยากให้เพิ่มเติมส่วนของผู้บริโภคเข้าไปด้วย เพราะมีอุปสรรคที่จะทำให้ผู้บริโภคไม่กล้าร้องเรียน	เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งสำนักงาน และคณะกรรมการจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบก่อนให้ความเห็นชอบอยู่แล้ว และในประเด็นเกี่ยวกับอุปสรรคที่จะทำให้ผู้บริโภคไม่กล้าร้องเรียน ก็ควรแก้ไขผ่านช่องทางอื่น เช่น การประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจให้ผู้บริโภคได้รับทราบถึงสิทธิต่างๆ ของตน เป็นต้น	
	หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต ข้อ ๒๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ให้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาต	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด		
		ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย - บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>รายนัน ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ</p>	<p>มีความเห็นว่า เห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมดังนี้ “ ข้อ ๒๑ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง หรือสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกันของผู้รับใบอนุญาตรายนัน ให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ <u>และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบโดยเร็วแต่ไม่เกิน ๖๐ วันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอหรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากสำนักงานให้ชี้แจงข้อเท็จจริงพร้อมแสดงพยานหลักฐาน</u>”</p> <p><u>เหตุผล</u> เพื่อให้สอดคล้องกับข้อ ๒๒ วรรคสอง ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ที่กำหนดว่า “ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการสูงกว่าอัตราขั้นสูงที่คณะกรรมการกำหนด หรือสูงกว่าที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการรายอื่นที่ใช้บริการโทรคมนาคมในลักษณะหรือประเภทเดียวกัน หรือเห็นว่าผู้ให้บริการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ</p>	<p>ความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจากกรณีดังกล่าวได้มีการกำหนดไว้แล้วในประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้ในร่างประกาศนี้อีก</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ไม่ถูกต้อง ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการดังกล่าว และต้องแจ้งข้อมูลให้ผู้ให้บริการทราบโดยเร็ว แต่ทั้งนี้ ต้องไม่เกินหกสิบวันนับแต่วันที่ผู้ใช้บริการมีคำขอ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้งนั้น”</p>		
		<p>เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๕ ราย ๑. บริษัท ทรุ มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด บริษัทฯ ขอให้สำนักงาน กสทช. ขยายความให้เกิดความชัดเจนเมื่อให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงเพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ แล้วนั้น สำนักงาน กสทช. มีแนวทางในการนำข้อเท็จจริงดังกล่าวไปดำเนินการต่อไปอย่างไร</p>	<p>- มีความเห็นว่า ข้อเท็จจริงที่ได้จากการพิสูจน์เพื่อยืนยันความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ สำนักงาน กสทช. ก็ต้องนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการประกอบการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นต่อไป</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๒. นายโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>๓. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ข้อ ๒๑ ขอเสนอเพิ่มเติมว่า ในกรณีนี้ที่ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถชี้แจง หรือแสดงหลักฐานให้สำนักงานเห็นถึงความถูกต้องของการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการ ก็ให้สันนิษฐานในการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการดังกล่าว ทั้งหมดหรือบางส่วน และหากมีกรณีที่ต้องคืนเงินค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการแก่ผู้บริโภค ให้คืนเป็นเงินสด หรืออย่างอื่นตามที่ตกลงกัน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ในเรื่องการพิสูจน์ข้อเท็จจริงที่ร้องเรียน ขอเสนอให้ภาระในการพิสูจน์เป็นของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งมีข้อมูลอยู่ในความครอบครองและเป็นผู้ให้บริการ หากไม่สามารถชี้แจง หรือแสดงหลักฐานเพื่อพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้ ก็ต้องถือว่า ข้อเท็จจริง</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของนายโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจากกรณีดังกล่าวได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องกำหนดให้เกิดความซ้ำซ้อนอีก</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้อง เนื่องจาก</p> <p>๑) ภาระการพิสูจน์เป็นของผู้รับใบอนุญาตอยู่แล้ว</p> <p>๒) ส่วนกรณีการรับฟังข้อเท็จจริง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>เป็นไปตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้าง และเป็นข้อร้องเรียนที่มีมูล และให้สำนักงานพิจารณาตามหลักฐานที่ปรากฏตามคำขอของผู้ร้องเรียน</p> <p>๔. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค</p> <p>๕. คุณวิทยา ทาแก้ว (สมาคมชีวิตดี เครือข่ายองค์กรผู้บริโภคภาคเหนือ)</p> <p>ข้อ ๒๑ พิจารณาแล้ว มีความเห็น ดังนี้</p> <p>- การให้บริการโทรคมนาคม ผู้ประกอบการจะเป็นฝ่ายครอบครองข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการใช้บริการ ดังนั้นกฎหมายจึงกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ในการพิสูจน์ข้อเท็จจริงเมื่อมีการร้องเรียน อาทิ ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ข้อ ๑๓ กรณีมีข้อโต้แย้งว่าการให้บริการโทรคมนาคมไม่เป็นไปตามมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ และข้อ ๒๒ กรณีมีข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ผู้ให้บริการมีภาระในการพิสูจน์ข้อโต้แย้งดังกล่าว</p>	<p>ตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวอ้างก็เป็นดุลพินิจของคณะกรรมการที่จะพิจารณาเป็นเรื่องๆ ไป โดยพิจารณาจากข้อเท็จจริงทั้ง ๒ ฝ่าย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค และคุณวิทยาฯ เนื่องจากการกำหนดประเด็นตามข้อ ๒๑ นี้เป็นการกำหนดเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรา ๔๘ แห่ง พ.ร.บ. การประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๔ อย่างไรก็ตาม เรื่องร้องเรียนในประเด็นอื่น ทางปฏิบัติก็เป็นหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตในการพิสูจน์อยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>- ดังนั้น ข้อ ๒๑ ของร่าง ประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. จึงไม่ควรกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน เฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการไม่ถูกต้อง เสนอแก้ไขข้อความเป็น ดังนี้ “ผู้รับใบอนุญาต มีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริงในประเด็นต่างๆ ที่มีการร้องเรียน”</p>		
	<p>หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต ข้อ ๒๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดพิมพ์ข้อมูลของตนดังต่อไปนี้ เผยแพร่เป็นการทั่วไปในรูปแบบที่สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย</p> <p>(๑) นโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๒) หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๓) สิทธิของผู้ใช้บริการและประชาชนในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการ</p>	<p>เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๓ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p> <p>เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>ให้บริการโทรคมนาคม</p> <p>(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่อง ร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่อง ร้องเรียนและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๕) สำนักงานและหน่วยงานอื่น ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงสถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่และเว็บไซต์</p> <p>ทั้งนี้ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดส่ง ข้อมูลตาม (๑) (๒) (๓) (๔) และ (๕) ให้แก่สำนักงานเพื่อประโยชน์ในการ กำกับดูแลของสำนักงาน</p> <p>ให้ผู้รับใบอนุญาตเผยแพร่ ข้อมูลตามวรรคหนึ่ง ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือ ศูนย์บริการลูกค้าทุกแห่งของ ผู้รับใบอนุญาต ร้านค้าตัวแทน จำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับใบอนุญาต</p>	<p>- คุณอัปเดตอาสาซีต หนีมุสา</p> <p>กรณีกำหนดให้บริษัทจัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่อง ร้องเรียน อยากให้ประชาชนรับทราบด้วย</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของคุณอัปเดตอาสาซีตฯ เนื่องจาก การจัดทำหลักเกณฑ์การรับ เรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาตเป็น หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตที่ต้อง ดำเนินการให้สอดคล้องกับร่าง ประกาศฯ ฉบับนี้ และจะต้องเสนอต่อ คณะกรรมการพิจารณาให้ความ เห็นชอบก่อนอยู่แล้ว อีกทั้ง เมื่อ คณะกรรมการพิจารณาให้ความ เห็นชอบแล้ว ผู้รับใบอนุญาตก็ต้อง เปิดเผยให้ผู้ใช้บริการรับทราบเป็น การทั่วไปอยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	และช่องทางอื่นใด เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย		- ประเด็นเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตในการเผยแพร่เลขหมายโทรฟรี สำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ไม่มีการหยิบยกในชั้นการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ แต่สำนักงาน กสทช. มีความเห็น เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบเลขหมายโทรฟรี จึงเห็นควรเพิ่มหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตในการเผยแพร่หมายเลขโทรฟรีสำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในส่วนท้ายของข้อ ๒๒ (๔) โดยแก้ไขเป็น "(๔) วิธีการร้องเรียน สถานที่รับเรื่องร้องเรียน เวลาทำการในการรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์สำหรับร้องเรียนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย"	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๒๓ การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียน และผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการดังต่อไปนี้</p> <p>(๑) จัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตาม (๒)</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๔ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>๔. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p>		
	<p>(๒) จัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั้งหมดเป็นหนังสือส่งให้แก่สำนักงานทุกหกเดือน</p> <p>(๓) จัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยสองปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p> <p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๔ ราย</p> <p>๑. บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด</p> <p>ข้อ ๒๓ (๓) บริษัทฯ มีความเห็นว่า การจัดเก็บข้อมูลการร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และผลการดำเนินการทั้งหมดไว้เป็นเวลาอย่างน้อยสองปี นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น เป็นภาระแก่ผู้รับใบอนุญาต บริษัทฯ เสนอให้จัดเก็บเป็นระยะเวลา ๓ เดือน ให้สอดคล้องกับหน้าที่ตามประกาศ กทช. เรื่อง มาตรการ</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก ประเด็นการเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน ที่วินิจฉัยแล้ว หากคู่กรณีไม่พอใจ อาจนำไปสู่การฟ้องคดีในภายหลังได้ ประกอบกับกรณีนี้ การกำหนดให้ จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนไว้เป็นเวลา อย่างน้อยสองปีนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>(๔) ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์มาตรการในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิความเป็นส่วนตัว และเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการที่คณะกรรมการประกาศกำหนด</p>	<p>คุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมฯ อีกทั้ง เรื่องร้องเรียนที่ได้พิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว และผู้ร้องเรียนยินดียุติข้อร้องเรียนแล้ว ก็ไม่มีความจำเป็นต้องจัดเก็บเป็นเวลานาน</p> <p>๒. คุณโสภณ หนูรัตน์ (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค)</p> <p>๓. คณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ข้อ ๒๓ (๒) ขอให้แก้จากทุกหกเดือน เป็นทุกสามเดือน เพราะหากเรื่องใดมีการแก้ไขปัญหาที่สำนักงานเห็นว่าไม่ถูกต้อง จะได้รับดำเนินการแก้ไขทันที และขอให้มีการตรวจสอบรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหา เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับใบอนุญาตแจ้งต่อสำนักงานอาจไม่ตรงกับเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ข้อ ๒๓ (๓) เสนอว่า ควรจัดเก็บข้อมูลร้องเรียนไว้อย่างน้อยห้าปี เพราะเห็นว่าระยะเวลา ๒ ปีนั้นน้อยเกินไป และทางมูลนิธิเพื่อผู้บริโภคซึ่งเป็นองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคที่มีหน่วยรับเรื่องร้องเรียนก็มีการจัดเก็บข้อมูลไว้อย่างน้อย ๕ ปี นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ร้องเรียน ก็ยังเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องกับกำหนดอายุความในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อีกด้วย</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก การรายงานข้อมูลตามข้อ ๒๓ (๒) มีลักษณะเป็นการรายงานข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการเท่านั้น ไม่ใช่การรายงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ยุติ ดังนั้นระยะเวลา ๖ เดือน จึงเหมาะสมแล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับค่าบริการ หากร้องเรียนเรื่องคิดค่าบริการไม่ตรงตามความจริง ซึ่งถ้าผู้ได้รับใบอนุญาตมีการจัดเก็บข้อมูลไว้เพียง ๒ ปี ก็อาจทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับการเยียวยาอย่างเต็มที่ เพราะมีข้อมูลให้ตรวจสอบค่าบริการได้เพียง ๒ ปี</p>	<p>ประกอบกับในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตต้องเสนอรายงานมายังสำนักงาน กสทช. ไม่ว่าจะแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้สำเร็จหรือไม่อยู่แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒ และประเด็นที่ ๓</u></p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณโสภณฯ และคณะอนุกรรมการด้านสื่อและโทรคมนาคม องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ภาคประชาชน เนื่องจาก ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจผลการพิจารณา สามารถนำเรื่องร้องเรียนไปฟ้องคดีต่อศาล ซึ่งการกำหนดให้จัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๒ ปี จึงสอดคล้องกับกำหนดอายุความตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๔. คุณบุญยืน ศิริธรรม</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ในข้อ ๒๓ ให้สำนักงานเผยแพร่เกี่ยวกับรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาตเป็นการทั่วไปทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - รายงานการพิจารณาข้อพิพาทที่ได้วินิจฉัยไปแล้ว ต้องรวมถึงกรณีเรื่องร้องเรียนที่เลขาธิการมีคำสั่งไม่รับไว้พิจารณาและมีการรายงานคณะกรรมการ โดยให้ทำการเปิดเผยรายงานดังกล่าว ให้ประชาชนหรือผู้บริโภคสามารถตรวจสอบได้ผ่านช่องทางที่ง่ายต่อการเข้าถึง</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ข้อ ๒๔ ของร่างประกาศฯ ได้กำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตมีหน้าที่ต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนดังกล่าวผ่านช่องทางที่ผู้ใช้บริการและประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่ายอยู่แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ตามข้อ ๑๗ ได้กำหนดให้เลขาธิการรายงานผลการตรวจสอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนอยู่แล้ว ซึ่งสำนักงานมีการเสนอในส่วนในเรื่องที่ไม่ได้รับไว้พิจารณาต่อคณะกรรมการอยู่แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ประเด็นที่ ๓ - ในข้อ ๒๓ (๑) ไม่ควรกำหนดว่า "จัดให้มีระบบที่เหมาะสม..." เนื่องจาก คำว่า "ที่เหมาะสม" สามารถตีความได้กว้าง โดยควรกำหนดให้ชัดเจนว่า บริษัทต้องจัดให้มีระบบรับเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ดังนั้น ให้ตัดคำว่า "เหมาะสม" ออก</p>	<p>และเรื่องที่เกี่ยวข้องคณะกรรมการต้องมีการเปิดเผยต่อสาธารณะเช่นกัน</p> <p>ประเด็นที่ ๓ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ข้อ ๒๓ (๑) เป็นบทบัญญัติเกี่ยวกับหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาตที่ต้องจัดให้มีระบบที่เหมาะสมและฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งมุ่งหมายถึง “เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูล” มิได้เกี่ยวกับการที่ผู้ใช้บริการจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้หรือไม่ และเมื่อเทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลเป็นสิ่งที่มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องกำหนดคำว่า "ที่เหมาะสม"</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>หมวด ๓ หน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ประเภท และ ผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของ การร้องเรียนตลอดจนการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน โดยจัดทำเอกสาร เผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา หรือศูนย์บริการลูกค้า ทุกแห่งของผู้รับใบอนุญาต ร้านค้า ตัวแทนจำหน่าย เว็บไซต์ของผู้รับ ใบอนุญาตและช่องทางอื่นใดที่ ผู้ใช้บริการ และประชาชนสามารถ เข้าถึงได้โดยง่าย</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๔ ราย</p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>๔. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน - ราย</p> <p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑ ราย</p> <p>- คุณบุญยืน ศิริธรรม</p> <p>ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวน ประเภท และผลการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน ซึ่งแสดงสถิติและรายละเอียดของ การร้องเรียน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน โดยจัดทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ณ สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขา ขอให้ เพิ่มเติมว่า การทำเอกสารเผยแพร่เป็นการทั่วไป ทั้งเผยแพร่เป็นเอกสาร และทางช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์</p>	<p>- มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็น ของคุณบุญยืนฯ แต่ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ ได้กำหนดช่องทางในการ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของผู้รับ ใบอนุญาต ซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงช่องทางอื่นที่ผู้บริการและ ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย แล้ว</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
๘.	บทเฉพาะกาล ข้อ ๒๕ ให้ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับแจ้งรายชื่อผู้ประสานงานตามข้อ ๑๙ โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อสำนักงานภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ประกาศนี้มีผลใช้บังคับ	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๔ ราย</u> ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด ๔. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)		
		ไม่เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
		เพิ่มเติม ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u>		
	บทเฉพาะกาล ข้อ ๒๖ ให้ผู้รับใบอนุญาตอยู่ก่อนวันที่ประกาศนี้ใช้บังคับจัดให้มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งสอดคล้องกับประกาศนี้ และ ส่งให้คณะกรรมการ	เห็นด้วย ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๔ ราย</u> ๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด ๔. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>ให้ความเห็นชอบภายในสี่สัปดาห์นับแต่วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ในระหว่างที่หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่แล้วเสร็จให้ผู้รับใบอนุญาตนำประกาศนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม</p> <p>หลักเกณฑ์ที่ผู้รับใบอนุญาตจัดทำตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการแล้ว ให้ถือเป็นหลักเกณฑ์ที่จัดทำขึ้นตามข้อ ๒๐ ของประกาศนี้</p>	<p><u>ไม่เห็นด้วย</u></p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u></p> <hr/> <p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u></p>		

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
	<p>บทเฉพาะกาล</p> <p>ข้อ ๒๗ เรื่องร้องเรียนและการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งอยู่ระหว่างการดำเนินการของผู้รับใบอนุญาต สำนักงาน หรือคณะกรรมการอยู่ก่อน วันที่ประกาศนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปภายใต้หลักเกณฑ์ของประกาศนี้เท่าที่สามารถปฏิบัติได้</p>	<p>เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๔ ราย</u></p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p>๒. บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)</p> <p>๓. บริษัท แมนดالا คอมมูนิเคชั่น จำกัด</p> <p>๔. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)</p> <p>ไม่เห็นด้วย</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน - ราย</u></p>		
		<p>เพิ่มเติม</p> <p>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด <u>จำนวน ๑ ราย</u></p> <p>- คุณอับดุลอาซีต หนิมฺสา</p> <p>เสนอให้ต้องมีการชดเชยอัตราค่าบริการที่ผู้บริโภคเสียหายเป็นเงินสด ในบทเฉพาะกาล</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับ ความเห็นของคุณอับดุลอาซีตฯ เนื่องจาก ความเห็นดังกล่าวเป็นเรื่องเกี่ยวกับการชดเชยอัตราค่าบริการที่ผู้บริโภคเสียหายที่เกี่ยวข้องกับ ประกาศฉบับอื่น เช่น ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการ โทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ อีกทั้ง ในส่วนบทเฉพาะกาล เป็นส่วนที่</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
			<p>เกี่ยวข้องกับบทบัญญัติที่ใช้บังคับในช่วงการเปลี่ยนผ่านระหว่างประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) กับร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ให้ดำเนินการต่อไปได้ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการชดเชยค่าเสียหาย ดังนั้น ความเห็นของคุณอัครอุลาซีตา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการชดเชยอัตราค่าบริการที่ผู้บริโภคเสียหาย จึงไม่สามารถกำหนดในบทเฉพาะกาลได้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
๙.	<u>ประเด็นอื่นๆ</u>	<p><u>เพิ่มเติม</u></p> <p><u>ผู้แสดงความคิดเห็นทั้งหมด จำนวน ๑๕ ราย</u></p> <p>๑. บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - เมื่อพิจารณาเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะในส่วนความเป็นมา เหตุผลความจำเป็น วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดทำร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ คือ การเพิ่มบทบาทและอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติมาตรา ๕๗ (๔) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ (พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓) ที่กำหนดให้สำนักงาน กสทช. มีหน้าที่รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (กสทช.) จากเดิมประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ จำกัดอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. เฉพาะการรับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อ</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ เนื่องจาก ร่างประกาศฉบับนี้ ได้มีการกำหนดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ไว้โดยสอดคล้องกับ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ แล้ว เช่น อำนาจของเลขาธิการในการวินิจฉัยชี้ขาดเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๑๔ หรืออำนาจในการรับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๗ และข้อ ๘ เป็นต้น</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม (กทช.) เพื่อพิจารณาเท่านั้น ทำให้สำนักงาน กสทช. มีสถานะเป็นเพียงหน่วยธุรการของ กทช. อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ (ส่วนที่ ๒ การพิจารณาและตรวจสอบเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน) กลับไม่ปรากฏเนื้อหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนในชั้นสำนักงาน กสทช. ดังนั้น บริษัทฯ เสนอให้สำนักงาน กสทช. พิจารณาแก้ไขปรับปรุงร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ ให้มีเนื้อหาสอดคล้องกับ พ.ร.บ. องค์การจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ รวมถึงความเป็นมา เหตุผล ความจำเป็นของร่างประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค และลดปัญหาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบกิจการโทรคมนาคม บริษัทฯ ขอเสนอให้ กสทช. มีมาตรการกำกับดูแลผู้ให้บริการเนื้อหา</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับบริษัทฯ เนื่องจากผู้ให้บริการด้านเนื้อหา ไม่อยู่ในกำกับดูแลของ สำนักงาน กสทช.</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>(Content Provider) ผ่านระบบใบอนุญาตเช่นเดียวกับผู้ประกอบการโทรคมนาคมอื่นๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการโทรคมนาคมทุกรายอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์เดียวกัน และมีแนวทางการดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>๒. บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด</p> <p>๓. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)</p> <p>มีความเห็นว่า ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาให้ผู้ร้องเรียนที่ไม่เห็นด้วยกับผลการแก้ไขปัญหาในชั้นผู้รับใบอนุญาตและชั้นสำนักงานดำเนินการโต้แย้งคัดค้านผลการแก้ไขปัญหา หากไม่กำหนดระยะเวลาการโต้แย้งคัดค้านไว้ในร่างประกาศฯ จะส่งผลต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลและพยานหลักฐานของผู้รับใบอนุญาต เช่น หากผู้รับใบอนุญาตแจ้งผลการแก้ไขปัญหาแล้ว ไม่มีการโต้แย้งคัดค้าน แต่เมื่อเวลาล่วงเลยเกิน ๑ ปี หรือ ๒ ปี กลับมาโต้แย้งคัดค้านอีก ทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถหารายละเอียดหรือข้อมูลหรือหลักฐานในการชี้แจงต่อสำนักงานได้อีกด้วย เหตุผลดังกล่าวที่ได้เรียนไว้ข้างต้น บริษัทฯ มีข้อเสนอ</p>	<p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ โดยนำข้อความตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดในข้อ ๙ วรรคหนึ่งของร่างประกาศนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๒ - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ โดยนำข้อความตามข้อ ๕ วรรคหนึ่งของประกาศ กทช. เรื่อง กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (ประกาศฉบับเดิม) มากำหนดในข้อ ๙</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>เกี่ยวกับร่างประกาศฯ โดยขอให้สำนักงาน กสทช. แก้ไขและเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้</p> <p>๑. ขอให้เพิ่มจำนวนวันสำหรับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามร่างประกาศฯ จากเดิมกำหนดไว้ ๑๕ วัน เป็น ๒๕ วัน หรืออย่างน้อยควรเป็น ๓๐ วันตามประกาศ กทช. ฉบับเดิม</p> <p>๒. ขอให้เพิ่มเติมข้อความในร่างประกาศฯ โดยกำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตสามารถแจ้งให้ทราบถึงผลความคืบหน้าในการดำเนินการและกำหนดเวลาที่คาดหมายจะดำเนินการให้แล้วเสร็จทุก ๑๐ วัน ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่อาจดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จได้ทันเวลา เช่นเดียวกับประกาศฉบับเดิม</p> <p>๓. ขอให้กำหนดระยะเวลาสำหรับการโต้แย้งคัดค้านในร่างประกาศฯ หากผู้ร้องเรียนที่ไม่ได้โต้แย้งหรือคัดค้านผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าไม่พอใจในผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนซึ่งเป็นเหตุให้ยุติปัญหาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ได้</p>	<p>วรรคหนึ่งของร่างประกาศฯ นี้</p> <p>ประเด็นที่ ๓ - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของบริษัทฯ</p> <p>เนื่องจาก ในการกำหนดระยะเวลาการแจ้งผลการแก้ไขปัญหาของผู้รับใบอนุญาตไปยังผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้ตรวจสอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต หากเห็นด้วยสำนักงานจะได้ยุติเรื่องร้องเรียน แต่หากผู้ร้องแจ้งคัดค้านหรือไม่แจ้งคัดค้านภายในระยะเวลาที่กำหนดสำนักงานก็จะได้เสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาต่อไป ซึ่งเป็นการกำหนดให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในปัจจุบัน</p> <p>ดังนั้น จึงได้กำหนดเพิ่มเติมเป็นข้อ ๑๒ วรรคสอง ดังนี้ “เมื่อผู้รับใบอนุญาตชี้แจงข้อเท็จจริงและ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๔. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เห็นว่า กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ผ่านมานั้น มีปัญหาที่สำคัญดังนี้</p>	<p>แสดงพยานหลักฐานตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้สำนักงานมีหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสามวันทำการนับแต่วันที่สำนักงานได้รับหนังสือจากผู้รับใบอนุญาต หากผู้ร้องเรียนแจ้งว่าพึงพอใจตามคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาต ให้สำนักงานยุติเรื่องร้องเรียน แต่หากผู้ร้องเรียนแจ้งคัดค้านหรือไม่แจ้งคัดค้านคำชี้แจงของผู้รับใบอนุญาตให้สำนักงานทราบภายในเวลาเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือจากสำนักงาน ให้สำนักงานเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคมต่อไป”</p> <p>- มีความเห็นว่า ร่างประกาศฯ ฉบับนี้ได้ดำเนินการปรับปรุงให้เป็นไปตามข้อสังเกตของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคแล้ว เช่น การกำหนดระยะเวลา</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๑) ผู้ร้องเรียนไม่สะดวกที่จะใช้สิทธิร้องเรียน เพราะต้องทำเป็นหนังสือ และใช้สำเนาบัตรประชาชนประกอบการร้องเรียน</p> <p>๒) การแก้ไขปัญหาและพิจารณาเรื่องร้องเรียนใช้ระยะเวลายาวนานเกินกว่าระยะเวลา ๓๐ วัน ตามที่กฎหมายกำหนด</p> <p>๓) การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ใช้ทรัพยากรจำนวนมากทั้งบุคลากร งบประมาณ ระยะเวลา แต่การดำเนินการเป็นไปในลักษณะ case by case ไม่ได้นำไปสู่การป้องกันและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ</p> <p>๔) ผู้ประกอบการไม่ใส่ใจที่แก้ไขปัญหา และเป็นฝ่ายได้ประโยชน์จากความล่าช้าในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน</p> <p>ดังนั้น การแก้ไขปรับปรุงประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. จึงควรเป็นไปเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ข้างต้น สิ่งที่สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคคาดหวัง ได้แก่</p> <p>๑) กระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนที่ไม่สร้าง</p>	<p>ในการแก้ไขปัญหาทั้งในชั้นผู้รับใบอนุญาตและชั้นสำนักงาน กสทช. ที่ชัดเจนขึ้น เป็นต้น เว้นแต่ในประเด็นที่ต้องใช้สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งยังคงต้องใช้เป็นเอกสารประกอบการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้ร้องเรียนอยู่</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ภาระให้กับผู้ร้องเรียน</p> <p>๒) สำนักงาน กสทช. และผู้ประกอบการมีการจัดการเรื่องร้องเรียนที่รวดเร็วและเป็นธรรม</p> <p>๓) กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มุ่งหาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น และนำไปสู่การแก้ไขป้องกัน อย่างเป็นระบบ</p> <p>๔) มีกลไกที่จะทำให้สาธารณะได้เรียนรู้ปัญหาจากเรื่องร้องเรียนเป็นอุทธาหรณ์และบทเรียนเตือนผู้บริโภค รายอื่นๆ</p> <p>๕) ปรับปรุงกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สร้างแรงจูงใจ หรือมีมาตรการบังคับให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง</p> <p>๕. สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค</p> <p>พิจารณาแล้วเห็นว่า การจัดการเรื่องร้องเรียน ถือเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งในการให้บริการโทรคมนาคม และกฎหมายได้กำหนดมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียนไว้ (QoS) การที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากมาร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. สะท้อนว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการมีปัญหา สำนักงาน กสทช.</p>	<p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภค เนื่องจาก ประเด็นการกำหนดค่าธรรมเนียม ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่ได้กำหนดให้ กสทช. เก็บค่าธรรมเนียมในการรับเรื่อง</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>จึงต้องมาทำหน้าที่พิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ให้บริการเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นหน้าที่โดยตรงของผู้รับใบอนุญาต ซึ่งสำนักงาน กสทช. ต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมาก ในการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะมีการกำหนดการคิดค่าธรรมเนียมการจัดการเรื่องร้องเรียนกับผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียน โดยอาศัยอำนาจตาม มาตรา ๒๗ (๖) ของ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงขอเพิ่มบทบัญญัติ ดังนี้</p> <p>“ผู้รับใบอนุญาตที่ถูกร้องเรียน ต้องชำระค่าธรรมเนียมการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่สำนักงาน กสทช. โดยชำระเป็นเงินสด หรือเช็คธนาคารส่งจ่ายสำนักงาน กสทช. ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่สำนักงาน กสทช. ได้มีหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการให้ผู้รับใบอนุญาตทราบ อัตราค่าธรรมเนียมการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด”</p> <p>- ทั้งนี้ การเก็บค่าธรรมเนียมการจัดการเรื่องร้องเรียนกับผู้รับใบอนุญาตจะมีผลดี ดังนี้</p>	ร้องเรียนได้	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<ul style="list-style-type: none"> - เป็นการกระตุ้นให้ผู้รับใบอนุญาต ต้องปรับปรุงกระบวนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียนของตนให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น - ลดแรงจูงใจในการละเมิดสิทธิหรือเอาเปรียบผู้บริโภคของผู้รับใบอนุญาต เพราะหากมีการร้องเรียนผู้ให้บริการจะต้องเป็นฝ่ายรับภาระต้นทุนที่เพิ่มขึ้น ซึ่งไม่คุ้มค่าในทางเศรษฐกิจที่จะดำเนินการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ - ลดจำนวนเรื่องร้องเรียนเล็กๆ น้อยๆ ที่ผู้รับใบอนุญาตทำผิดซ้ำ ที่จะเข้าสู่การพิจารณาของสำนักงาน กสทช. และคณะกรรมการ เป็นการคัดกรองให้เหลือแต่เรื่องร้องเรียนที่สำคัญๆ <p>๖. คุณบุญยืน ศิริธรรม (สหพันธ์องค์กรผู้บริโภค)</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ควรปรับปรุงชื่อประกาศฯ เป็น "ประกาศ กสทช. เรื่อง การกำกับดูแลการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ"</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ชื่อร่างประกาศฯ ฉบับนี้ สอดคล้องกับถ้อยคำตามบทบัญญัติของกฎหมาย</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ข้อ ๑๔ ของประกาศ กทช. เดิมที่เขียนไว้ เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อระงับข้อพิพาทเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานการพิจารณาข้อพิพาทแต่ละเรื่องเปิดเผยเป็นการทั่วไปและให้ยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทของคณะกรรมการ ประเด็นนี้ขอให้นำมากำหนดไว้ในนิยาม</p> <p>๗. คุณพิบูลย์ จงเลิศมนิสกุล</p> <p>- ชื่อประกาศฉบับใหม่ ควรเป็นเรื่องของการใช้บริการโทรคมนาคม มิใช่เป็นเรื่องกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม เมื่อใช้คำว่าเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคมขอบเขตการตีความกว้างกว่า</p>	<p>แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของคุณบุญยืนฯ โดยได้กำหนดไว้ในร่างประกาศฯ ในข้อ ๑๔ แล้ว ดังนี้ "เมื่อคณะกรรมการวินิจฉัยสั่งการเพื่อการระงับข้อพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้รับใบอนุญาตในเรื่องใดแล้ว ให้สำนักงานจัดพิมพ์รายงานสรุปการพิจารณาข้อพิพาทเปิดเผยเป็นการทั่วไปเป็นรายเดือน และจะยึดถือเป็นบรรทัดฐานในการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดข้อพิพาทของคณะกรรมการต่อไป"</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณพิบูลย์ฯ เนื่องจากชื่อของร่างประกาศฯ ฉบับนี้สอดคล้องกับ มาตรา ๕๗ (๔) แห่ง พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>การใช้บริการโทรคมนาคม ควรพิจารณาให้ถูกต้อง เพราะจะสอดคล้องกับข้อ ๑๖ เรื่องที่เลขาธิการจะเป็นผู้วินิจฉัยสั่งรับไว้พิจารณาหรือไม่รับไว้พิจารณา ก็ได้</p> <p>๘. คุณอัปเดตอาซิด หนีมุสา</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - ประเด็นการยื่นเรื่องร้องเรียนของประชาชนหรือผู้บริโภคควรเพิ่มเติมว่า ยื่นผ่านช่องทางการสื่อสารทุกช่องทาง</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องคำนึงถึงการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนระดับภาคประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ อยากรให้มีสำนักงาน กสทช. สาขาประจำอำเภอ และจังหวัดที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ</p> <p>๙. คุณกัลยพรรณ ตั้งหวัง</p> <p>หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในพื้นที่ ไม่มีตัวแทน</p>	<p>พ.ศ. ๒๕๕๓ แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็นว่าร่างประกาศฯ ฉบับนี้กำหนดให้สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนได้ทุกช่องทางอยู่แล้ว</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณอัปเดตอาซิดฯ เนื่องจาก เป็นการแสดงความเห็นเกี่ยวกับโครงสร้างของสำนักงาน กสทช. ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับร่างประกาศฯ ฉบับนี้</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณกัลยพรรณฯ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ของผู้รับใบอนุญาตในการรับเรื่องร้องเรียน</p> <p>๑๐. คุณธนชัย พู่เฟื่อง</p> <p>ข้อ ๘ (๓) รายละเอียดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียนที่แสดงถึงความเดือดร้อนเสียหาย ประเด็นนี้ผู้ประกอบการอาจจะขอหลักฐานความเดือดร้อนเสียหายด้วย</p>	<p>เนื่องจาก การกำหนดสถานที่รับเรื่องร้องเรียนของผู้รับใบอนุญาตเป็นดุลพินิจของผู้รับใบอนุญาต ประกอบกับการร้องเรียนสามารถทำผ่านช่องทางอื่นๆ ได้อีกอยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือเว็บไซต์ เป็นต้น ซึ่งไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่ประกอบการของผู้รับใบอนุญาต</p> <p>- มีความเห็นไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณธนชัยฯ เนื่องจากร่างประกาศฯ ข้อ ๘ (๓) กำหนดเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของปัญหาเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นรายละเอียดประกอบการร้องเรียน แต่ในส่วน of หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะถูกกำหนดอยู่ในข้อ ๘ (๕) ซึ่งอาจจะมีหรือไม่มีก็ได้ ซึ่งเป็นคนละกรณีกัน</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๑๑. คุณอับดุลอาซิด หนิมสา</p> <p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - อยากให้เพิ่มบทบาทหน้าที่ของสำนักงานในการเก็บค่าธรรมเนียมเรื่องร้องเรียน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ข้อ ๑๑ กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่มาชี้แจงหรือยืนยันว่าหนังสือร้องเรียนและเอกสารหลักฐานที่ได้ยื่นต่อสำนักงานมีความครบถ้วนให้สำนักงานเป็นผู้หารายละเอียดดังกล่าวให้</p>	<p><u>ประเด็นที่ ๑</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณอับดุลอาซิดฯ เนื่องจาก ประเด็นการกำหนดค่าธรรมเนียม ตาม พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ ไม่ได้กำหนดให้ กสทช. เก็บค่าธรรมเนียมในการรับเรื่องร้องเรียนได้</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณอับดุลอาซิดฯ เนื่องจากข้อ ๑๑ วรรคสอง กำหนดให้ผู้ร้องเรียนที่จัดส่งรายละเอียดการร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ครบถ้วน ซึ่งรายละเอียดการร้องเรียนตามข้อ ๘ เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนประสบปัญหาสำนักงาน กสทช. ไม่สามารถให้ข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ประสบปัญหาแทนผู้ร้องเรียนได้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ประเด็นที่ ๓ - ข้อ ๑๓ กระบวนการใกล้เคียงไม่ต้องเขียนกำหนดไว้ ทำให้ขั้นตอนของผู้บริโภคเสียเวลา</p> <p>ประเด็นที่ ๔ - ข้อ ๑๗ ที่ให้เลขาธิการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการ เขียนแค่นี้ไม่พอ เลขาธิการต้องรายงานผลเรื่องร้องเรียนด้วยว่ามีจำนวนเท่าไร แก้ปัญหาเท่าไร ประสบความสำเร็จก็เรื่อง โดยให้นำข้อ ๑๔ ของประกาศเดิมมากำหนดไว้</p>	<p>ประเด็นที่ ๓ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณ อับดุลอาซีดฯ เนื่องจากกระบวนการใกล้เคียงเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องสมัครใจ จึงจะเข้าสู่กระบวนการ และในร่างประกาศฯ ฉบับนี้ไม่ได้บังคับให้คู่กรณีต้องเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง อีกทั้ง กสทช. ได้ออกระเบียบเกี่ยวกับการใกล้เคียง และมีผลใช้บังคับแล้ว การกำหนดให้มีกระบวนการใกล้เคียงในร่างประกาศฯ ฉบับนี้จึงสอดคล้องกับกฎหมายแล้ว</p> <p>ประเด็นที่ ๔ - มีความเห็นไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณ อับดุลอาซีดฯ เนื่องจากร่างประกาศฯ ข้อ ๑๗ เป็นเรื่องกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ภายในของสำนักงาน กสทช. ที่ให้เลขาธิการ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๑๒. คุณบุญยืน ศิริธรรม</p> <p>ประเด็นที่ ๑ - ข้อ ๑๑ วรรคหนึ่ง ไม่ได้กำหนดไว้ว่า ต้องดำเนินการภายในกี่วัน ไม่มีข้อจำกัดว่า ผู้รับใบอนุญาตจะดำเนินการภายในกี่วัน และตามวรรคสอง ผู้ร้องเรียนต้องส่งรายละเอียดเพิ่มเติมตามที่สำนักงานกำหนดภายใน ๑๕ วัน ประเด็นนี้เป็นข้อจำกัดของผู้ร้องเรียน เสนอให้ตัดข้อนี้ เนื่องจากเป็นการรอนสิทธิของผู้ร้องเรียน</p>	<p>รายงานผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการ โดยในส่วนของเผยแพร่ข้อมูลเรื่องร้องเรียนสำนักงาน กสทช. ได้มีการดำเนินการตามที่ พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดอยู่แล้ว</p> <p>ประเด็นที่ ๑ - มีความเห็นไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ข้อ ๑๑ และข้อ ๑๒ ได้กำหนดระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนไว้อย่างชัดเจนแล้ว และ ข้อ ๑๑ กำหนดให้ผู้ร้องเรียนจัดส่งรายละเอียดการร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ครบถ้วน ซึ่งรายละเอียดการร้องเรียนตามข้อ ๘ เป็นข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ผู้ร้องเรียนประสบปัญหา ซึ่งหากผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน อาจทำให้ผู้รับใบอนุญาตไม่สามารถ</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - ระยะเวลา ๓ วันตามข้อ ๑๒ นับจากวันรับเรื่องร้องเรียนหรือนับจากการตรวจเอกสารเสร็จ ประเด็นนี้ไม่ชัดเจนว่า ใช้เวลาแค่ไหน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - ต้องให้สิทธิผู้ร้องเรียนตาม พ.ร.บ.วิธีพิจารณาความผู้บริโภค กรณีสำนักงานให้ผู้รับใบอนุญาตเสนอเอกสารเข้ามา ถ้าไม่เสนอเอกสารตามระยะเวลาที่กำหนดให้ยกประโยชน์ให้กับผู้ร้องเรียน ถือว่าผู้ประกอบการไม่ตั้งใจที่ไม่ส่งเอกสารเข้ามา</p>	<p>แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p><u>ประเด็นที่ ๒</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ข้อ ๑๒ ของร่างประกาศฯ ฉบับนี้ กำหนดไว้อย่างชัดเจนแล้วว่า สำนักงาน กสทช. จะมีหนังสือแจ้งผู้รับใบอนุญาตภายในสามวันนับแต่วันที่สำนักงานรับเป็นเรื่องร้องเรียน</p> <p><u>ประเด็นที่ ๓</u> - มีความเห็น ไม่สอดคล้อง กับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก ในเรื่องภาระการพิสูจน์ต้องรับฟังและพิจารณาจากข้อเท็จจริงของทั้งผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม และในกรณีจำเป็นสำนักงานก็สามารถหาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเองได้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>ประเด็นที่ ๔ - ข้อ ๑๓ กระบวนการใกล้เคียง ควรจะนำมากำหนดเป็นอุปสรรคต่อเรื่องร้องเรียนหรือไม่ ขอให้ทบทวนว่าบังคับใช้ได้จริงหรือไม่</p> <p>๑๓. คุณวิจารณ์ ชันธุวาร การเก็บขยะอิเล็กทรอนิกส์ อยากให้เป็นหน้าที่ของผู้รับใบอนุญาต อย่างน้อยต้องมีจังหวัดละหนึ่งแห่ง เรื่องนี้เป็นภาวะโลกร้อน และเรื่องการละเมิดต่างๆ เท่าที่ผ่านมา *๑๓๗# กดแล้วการส่ง SMS ยังมี การส่งมาเหมือนเดิม น่าจะมีบทลงโทษที่รุนแรง</p>	<p>ประเด็นที่ ๔ - มีความเห็น ไม่สอดคล้องกับความเห็นของคุณบุญยืนฯ เนื่องจาก กระบวนการใกล้เคียงเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกที่คู่กรณีทั้งสองฝ่ายต้องสมัครใจจึงจะเข้าสู่กระบวนการ และในร่างประกาศฯ ฉบับนี้ ไม่ได้บังคับให้คู่กรณีต้องเข้าสู่กระบวนการใกล้เคียง อีกทั้ง กสทช. ได้ออกระเบียบเกี่ยวกับการใกล้เคียง และมีผลใช้บังคับแล้ว การกำหนดให้มีกระบวนการใกล้เคียงในร่างประกาศฯ ฉบับนี้ จึงสอดคล้องกับกฎหมายแล้ว</p> <p>- มีความเห็นว่า ความเห็นของคุณวิจารณ์ฯ เป็นประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลผู้รับใบอนุญาต</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙

ลำดับ	ประเด็น	ความเห็น	ความเห็นสำนักงาน	หมายเหตุ
		<p>๑๔. คุณชลดา บุญเกษม (คณะกรรมการองค์กรอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค)</p> <p>กรณีบริษัทมีความผิด เสนอว่าต้องมีค่าชดเชยค่าเสียเวลา ให้ผู้ใช้บริการด้วย</p>	<p>– มีความเห็นว่า ในส่วนของค่าชดเชยกรณีผู้รับใบอนุญาตเรียกเก็บค่าบริการเกินจริง ผู้รับใบอนุญาตต้องคืนเงินส่วนต่าง พร้อมดอกเบี้ยตามที่ข้อ ๒๓ ของ ประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ กำหนดอยู่แล้ว แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงค่าเสียหายตามที่คุณชลดาฯ เสนอมา เนื่องจากไม่อยู่ในอำนาจของ กทช. ที่จะกำหนดให้ได้</p>	

หมายเหตุ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเรียงลำดับข้อของร่างประกาศฯ ใหม่ตามข้อสังเกตของประธาน กทค. ในการประชุมครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๕๙