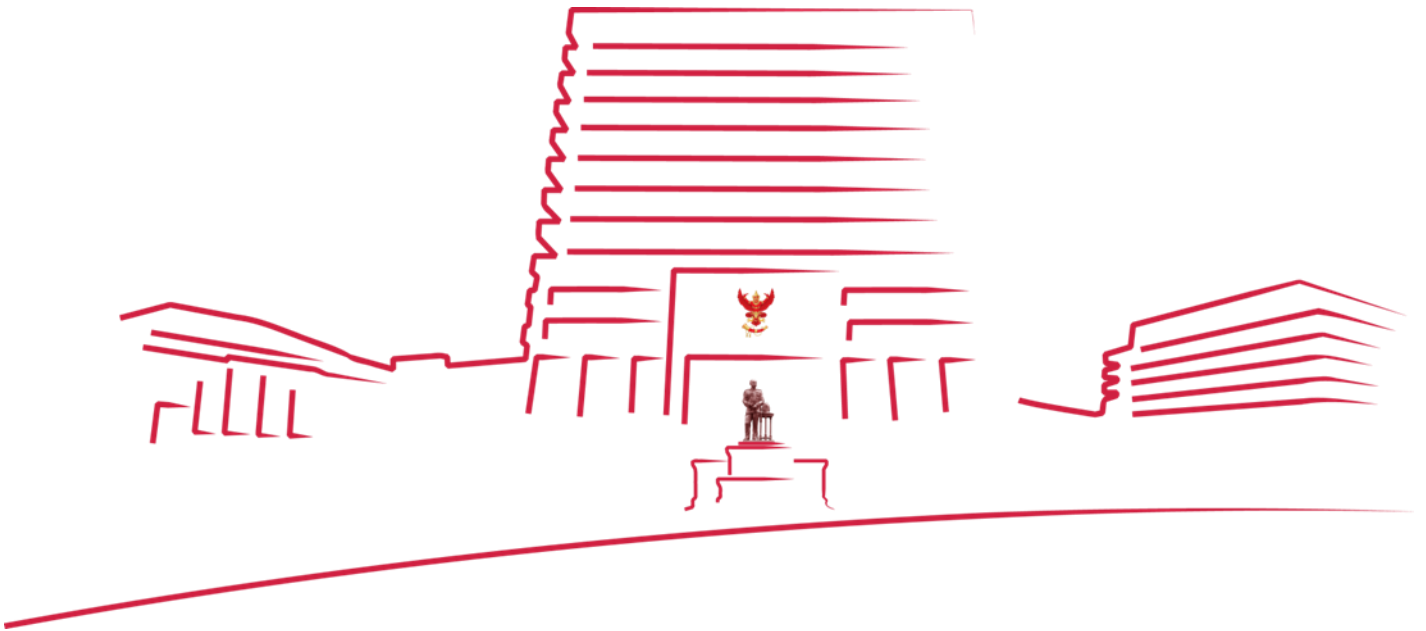


## เอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะ

ร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาต  
ประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

พ.ศ. ....



สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

# สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ ๑	ความเป็นมาและเหตุผลความจำเป็น ๑
ส่วนที่ ๒	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๓
ส่วนที่ ๓	สาระสำคัญของร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. .... ๔
ส่วนที่ ๔	ประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น ๕
ภาคผนวกที่ ๑	ร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ย ข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. .... ๖
ภาคผนวกที่ ๒	แบบรับฟังความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. .... ๗

## ส่วนที่ ๑ ความเป็นมา/เหตุผลความจำเป็น

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้ออกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ โดยมีความมุ่งหมายให้มีกระบวนการไกล่เกลี่ยในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของคู่กรณี ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางการการระงับข้อพิพาท และเปิดโอกาสให้คู่กรณีสามารถตกลงยุติข้อพิพาทกันด้วยความพอใจของคู่กรณี การระงับข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียนโดยการไกล่เกลี่ยจึงเป็นทางเลือกสำคัญที่คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) นำมาใช้เพื่อประโยชน์ในการระงับข้อพิพาทที่เกิดขึ้น

สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบสถิติจำนวนเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ได้รับ ตั้งแต่วันที่มีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม เมื่อวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔ พบว่า มีจำนวนทั้งหมด ๔๑,๖๑๙ เรื่อง และสำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบสถิติข้อมูลการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน ระหว่างปี ๒๕๕๖ – ๒๕๖๔ พบว่า เรื่องร้องเรียนที่ผู้รับใบอนุญาตเป็นฝ่ายแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ก่อนมีจำนวน ๔๗ เรื่อง และเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนเป็นฝ่ายแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ก่อนมีจำนวน ๑,๓๘๐ เรื่อง และจากสถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน จำนวน ๑,๔๒๗ เรื่อง ดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ได้ประสานงานไปยังคู่กรณีทั้งสองฝ่ายที่แจ้งความประสงค์ในการขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตรงกัน โดยสำนักงาน กสทช. สามารถจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จำนวน ๗๙ เรื่อง โดยแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียนที่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้สำเร็จ จำนวน ๖๗ เรื่อง และเรื่องที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทไม่สำเร็จ จำนวน ๑๒ เรื่อง ทั้งนี้ ระหว่างปี ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ พบว่า ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่ผู้รับใบอนุญาตเป็นฝ่ายแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ก่อนแต่อย่างใด และจากการตรวจสอบสถิติเรื่องร้องเรียนที่สำนักงาน กสทช. ได้ประสานไปยังผู้รับใบอนุญาตเพื่อแก้ไขปัญหาล่วงหน้าให้กับผู้ร้องเรียน (ก่อนรับไว้เป็นเรื่องร้องเรียน) ตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนฯ และระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ โดยผู้รับใบอนุญาตได้ดำเนินการติดต่อเจรจาเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้ร้องเรียนโดยตรงจนผู้ร้องเรียนพึงพอใจในผลการแก้ไขปัญหาและยินดียุติเรื่องร้องเรียน มีจำนวน ๒๑,๒๓๘ เรื่อง (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔) กรณีดังกล่าวเห็นได้ว่า ผู้รับใบอนุญาตใช้วิธีการติดต่อประสานงานกับผู้ร้องเรียนโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนและพบว่า สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้อย่างรวดเร็วโดยผู้รับใบอนุญาตไม่ได้เข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตเห็นว่า การดำเนินการตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีขั้นตอนในการดำเนินการหลายขั้นตอน และมีระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่า จึงเป็นสาเหตุ

ที่ทำให้สถิติการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ของผู้รับใบอนุญาตมีผลลดลงอย่างต่อเนื่อง

ประกอบกับการดำเนินการของสำนักงาน กสทช. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ การจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ จะต้องดำเนินการตามกระบวนการต่าง ๆ ที่กำหนด ประกอบด้วย การประสานงานระหว่างคู่กรณีเพื่อกำหนดวันและเวลาในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท การคัดเลือกผู้ไกล่เกลี่ย กรณีผู้ร้องเรียนอยู่ต่างจังหวัดและไม่สะดวกที่จะเดินทางมายังสำนักงาน กสทช. ณ กรุงเทพฯ จะต้องมีการประสานงานกับสำนักงาน กสทช. ภาค/เขต เพื่อเตรียมสถานที่และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจะทำให้มีขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการเพิ่มขึ้น และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบ กสทช. ดังกล่าว ได้มุ่งเน้นให้คู่กรณีแสดงความประสงค์ในการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ โดยความสมัครใจของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายและจากการตรวจสอบการแจ้งความประสงค์ขอเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ของคู่กรณีทั้งสองฝ่ายพบว่า เมื่อบริษัทฯ แจ้งว่า ไม่ประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ดังนั้น หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ประสงค์ที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ สำนักงาน กสทช. จะไม่สามารถจัดให้มีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้ ดังนั้น จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้สถิติการเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ มีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง

สำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วเห็นควรยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทดังกล่าว นอกจากจะไม่เป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับใบอนุญาตและผู้ให้บริการโทรคมนาคมแล้ว ยังสามารถช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. โดยไม่กระทบสิทธิของผู้ร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาแต่การให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต เนื่องจากผู้รับใบอนุญาตยังคงมีหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงได้ยกยกร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. .... และเพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๒๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. ๒๕๕๓ จึงเห็นสมควรจัดรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสียและประชาชนทั่วไปเพื่อนำความคิดเห็นที่ได้มาประกอบการพิจารณาก่อนออกระเบียบโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑๙) และมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

ในการประชุม กสทช. ครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ ได้มีมติเห็นชอบในหลักการ การยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ และร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. .... พร้อมทั้งเห็นชอบรูปแบบ แนวทาง ระยะเวลา และเอกสารประกอบการรับฟังความคิดเห็นสาธารณะต่อร่างระเบียบ กสทช. ดังกล่าว

## ส่วนที่ ๒ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

มาตรา ๒๗ ให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่

(๑๙) ออกระเบียบหรือประกาศตามมาตรา ๕๘

มาตรา ๕๘ ให้ กสทช. มีอำนาจออกระเบียบหรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานบุคคล การงบประมาณ การเงินและทรัพย์สิน และการดำเนินการอื่นของสำนักงาน กสทช. โดยให้รวมถึงเรื่องดังต่อไปนี้ด้วย

(๗) การจัดจ้างและแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือเป็นผู้ชำนาญการเฉพาะด้าน อันเป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ กสทช. รวมทั้ง

(๘) การบริหารและจัดการงบประมาณ ทรัพย์สิน และการพัสดุของสำนักงาน กสทช.

๒. ประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อ ๑๖ เมื่อสำนักงานได้ดำเนินการรับเป็นเรื่องร้องเรียนตามประกาศนี้ ให้สำนักงาน สอบถามคู่กรณีว่าประสงค์จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยหรือไม่ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ แต่หากคู่กรณีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายไม่ตกลงที่จะเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยตามระเบียบดังกล่าวให้สำนักงานดำเนินการตามประกาศนี้ต่อไป

๓. ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

### ส่วนที่ ๓ สารสำคัญ

สำนักงาน กสทช. ได้สรุปสาระสำคัญของร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. .... ดังนี้

#### ๑. ฐานอำนาจในการออกประกาศ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑๙) และมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

#### ๒. บทยกเลิกประกาศเดิม

โดยที่เป็นการสมควรยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. ....”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ ในกรณีเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะพิจารณาดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

## ส่วนที่ ๔ ประเด็นที่ต้องการรับฟังความคิดเห็น

๔.๑ ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

๔.๒ ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

๔.๓ ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนากลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

-ร่าง-



ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
โทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม  
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

พ.ศ. ....

โดยที่เป็นการสมควรยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ  
กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม  
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑๙) และมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรร  
คลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓  
ประกอบกับมติที่ประชุมคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๔ เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
โทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม  
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. ....”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ  
โทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม  
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

ข้อ ๔ ในกรณีเกิดข้อพิพาทเกี่ยวกับการให้บริการโทรคมนาคมระหว่างผู้รับใบอนุญาตและผู้ร้องเรียน  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จะพิจารณา  
ดำเนินการตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ประกาศ ณ วันที่

พ.ศ. ๒๕๖๕

พลเอก

(สุกิจ ชมะสุนทร)

กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ทำหน้าที่ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ





แบบแสดงความคิดเห็นสาธารณะ

ต่อร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม  
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕  
พ.ศ. ....

วัน/เดือน/ปี ที่แสดงความคิดเห็น	
ชื่อ	
ตำแหน่ง	
หน่วยงาน	
ที่อยู่	
โทรศัพท์/โทรสาร	
E-mail	

## ประเด็นรับฟังความคิดเห็น

ต่อร่างระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม  
และผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕

พ.ศ. ....

ประเด็น	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๑. ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร	..... ..... ..... ..... ..... .....
๒. ท่านเห็นด้วยหรือไม่หากจะมีการยกเลิก ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕	..... ..... ..... ..... ..... .....
๓. ท่านเห็นมีความคิดเห็นอย่างไรในการพัฒนา กลไกการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ ผู้ใช้บริการโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	..... ..... ..... ..... ..... .....
๔. ประเด็นอื่นๆ (ถ้ามี)	..... ..... ..... ..... .....

## หมายเหตุ

๑. ระยะเวลาการรับฟังความคิดเห็นและการนำเสนอเอกสารแสดงความคิดเห็นต่อสำนักงาน กสทช.  
ตั้งแต่วันที่ ๑ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕
๒. วิธีการนำเสนอแบบแสดงความคิดเห็นฯ (ตั้งชื่อเรื่องว่า “แสดงความคิดเห็นต่อร่างระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการยกเลิกระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมและผู้ร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๕ พ.ศ. ....) ”

เดินทางมาด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์	สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. เลขที่ ๔๐๔ อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ชั้น ๒ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐
โทรสาร	๐๒ ๒๗๙ ๐๒๕๑
E-mail	tcp.service@nbt.go.th

๓. กรณีมีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติม โปรดติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๖๗๐ ๘๘๘๘ ต่อ ๘๒๔๒ , ๘๒๔๕ , ๘๒๔๘