

## ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

### และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรมีระเบียบว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของพนักงานและลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติเพื่อให้มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและเหมาะสม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑๙) แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ และมาตรา ๕๘ แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ ประกาศ หลักเกณฑ์ หรือคำสั่งอื่นใด ในส่วนที่ได้กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ การร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์สำหรับพนักงานหรือลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน ควรจะได้ปรึกษาหารือทำความเข้าใจกัน ฉะนั้น เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใดมีความคับข้องใจ อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา หากแสดงความประสงค์จะปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาให้ผู้บังคับบัญชานั้นให้โอกาสและรับฟัง หรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นหนทางแห่งการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นในชั้นต้น

ถ้าผู้มีความคับข้องใจนั้น ไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจงหรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ ก็ให้ร้องทุกข์ตามระเบียบนี้

ข้อ ๖ ภายใต้บังคับข้อ ๕ ผู้ใต้บังคับบัญชาผู้ใดมีความคับข้องใจ อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา และเป็นกรณีที่ไม่สามารถอุทธรณ์ตามระเบียบคณะกรรมการ

กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการอุทธรณ์และการพิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์ได้ ผู้นั้นมีสิทธิร้องทุกข์ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในระเบียบนี้

การปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อตนของผู้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ อันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ต้องมีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการออกกฎ คำสั่ง หรือปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติอื่นใด โดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือโดยไม่ถูกต้องตามรูปแบบ ขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการกระทำนั้น หรือโดยไม่สุจริต หรือมีลักษณะเป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือมีลักษณะเป็นการสร้างขั้นตอนโดยไม่จำเป็นหรือสร้างภาระให้เกิดขึ้นเกินสมควร หรือเป็นการใช้ดุลพินิจโดยมิชอบ

(๒) ไม่มอบหมายงานให้ปฏิบัติ

(๓) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางเรื่องอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิ หรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันพึงมีพึงได้ในเวลาอันสมควร

ข้อ ๗ การร้องทุกข์ให้ร้องได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้ และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือพร้อมสำเนารับรองถูกต้องหนึ่งฉบับยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายในสามสิบวันนับแต่วันรับทราบหรือถือว่ารับทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ตามข้อ ๖

หนังสือร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงหรือข้อกฎหมายที่ผู้ร้องทุกข์เห็นว่าเป็นปัญหาของเรื่องร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ได้รับมอบหมายให้ร้องทุกข์แทนกรณีที่จำเป็นตามข้อ ๑๑

ข้อ ๘ การร้องทุกข์ที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชา ให้ยื่นหนังสือร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไปซึ่งเป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชาในระดับต่ำกว่าเลขาธิการ กสทช. ให้ยื่นหนังสือร้องทุกข์ต่อเลขาธิการ กสทช. และให้เลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากเลขาธิการ กสทช. ให้ยื่นหนังสือร้องทุกข์ต่อประธาน กสทช. และให้ประธาน กสทช. เป็นผู้ที่มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์

ข้อ ๙ ผู้ร้องทุกข์อาจยื่นหนังสือร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนก็ได้

ในกรณีที่ยื่นหนังสือร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้ผู้รับหนังสือออกใบรับหนังสือและลงทะเบียนรับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในวันที่ได้รับหนังสือตามระเบียบคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยงานสารบรรณ และให้ถือวันที่รับหนังสือตามหลักฐานดังกล่าวเป็นวันที่ยื่นหนังสือร้องทุกข์

ในกรณีที่ยื่นหนังสือร้องทุกข์โดยส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน ให้ถือว่าวันที่ทำการไปรษณีย์ต้นทาง ออกไปรับฝาก หรือประทับตราวันที่ของหนังสือเป็นวันยื่นหนังสือร้องทุกข์

เมื่อยื่นหนังสือร้องทุกข์ไปแล้ว ผู้ร้องทุกข์จะยื่นหรือส่งเอกสารเพิ่มเติมก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัย ร้องทุกข์ตามข้อ ๘ จะเริ่มพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ก็ได้

ข้อ ๑๐ ในการยื่นหนังสือร้องทุกข์ให้แนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องพร้อมหนังสือร้องทุกข์ ด้วย กรณีที่ไม่อาจแนบพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ เพราะพยานหลักฐานอยู่ในความครอบครอง ของหน่วยงานทางปกครอง เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลอื่น หรือเพราะเหตุอื่นใด ให้ระบุเหตุที่ไม่อาจ แนบพยานหลักฐานไว้ด้วย

ให้ผู้ร้องทุกข์ทำสำเนาหนังสือร้องทุกข์และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องทุกข์รับรอง สำเนาถูกต้องหนึ่งชุด แนบพร้อมหนังสือร้องทุกข์ด้วย กรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องมอบหมายให้บุคคลอื่น ร้องทุกข์แทนตามข้อ ๑๑ ก็ดี หรือกรณีที่มีการแต่งตั้งทนายความหรือบุคคลอื่นดำเนินการแทน ในชั้นตอนใด ๆ ในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ตามข้อ ๑๒ ก็ดี ให้แนบหลักฐาน การมอบหมายหรือหลักฐานการแต่งตั้ง ทั้งนี้ ตามที่ระเบียบนี้กำหนด

ถ้าผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะแถลงการณ์ด้วยวาจาในชั้นพิจารณาของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้แสดงความประสงค์ไว้ในหนังสือร้องทุกข์ด้วย หรือจะทำเป็นหนังสือต่างหากก็ได้แต่ต้องยื่นหนังสือ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เริ่มพิจารณา

ในกรณีที่นัดให้ผู้ร้องทุกข์มาแถลงการณ์ด้วยวาจา ให้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่ง การร้องทุกข์ทราบด้วยว่า ถ้าประสงค์จะแถลงแก้ก็ให้มาแถลงหรือมอบหมายเป็นหนังสือให้พนักงาน ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้แทนมาแถลงแก้ด้วยวาจาในการพิจารณารั้งนั้นได้ ทั้งนี้ ให้แจ้งล่วงหน้าตามควรแก่กรณี และเพื่อประโยชน์ในการแถลงแก้ดังกล่าว ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์หรือผู้แทน (ถ้ามี) เข้าฟังการแถลงการณ์ด้วยวาจาของผู้ร้องทุกข์ได้

ข้อ ๑๑ ผู้มีสิทธิร้องทุกข์จะมอบหมายให้บุคคลอื่นร้องทุกข์แทนได้ในกรณีมีเหตุจำเป็น อย่างหนึ่งอย่างใด ดังต่อไปนี้

- (๑) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องทุกข์ได้ด้วยตนเอง
- (๒) อยู่ในต่างประเทศและคาดหมายได้ว่าไม่อาจร้องทุกข์ได้ทันภายในเวลาที่กำหนด
- (๓) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควร

การมอบหมายตามวรรคหนึ่ง จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้มีสิทธิร้องทุกข์พร้อมทั้ง หลักฐานแสดงเหตุจำเป็นข้างต้น ถ้าไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ ให้พิมพ์ลายนิ้วมือโดยมีพยานลงลายมือชื่อ รับรองอย่างน้อยสองคน

ข้อ ๑๒ คู่กรณีอาจมีหนังสือแต่งตั้งให้ทนายความหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดซึ่งบรรลุนิติภาวะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่กำหนดแทนตนในกระบวนการพิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ขั้นตอนใด ๆ ก็ได้ โดยให้แนบหนังสือแต่งตั้ง หลักฐานแสดงตนของทนายความหรือบุคคลผู้ได้รับแต่งตั้ง พร้อมหนังสือร้องทุกข์หรือจะยื่นในภายหลัง ทั้งนี้ ก่อนการดำเนินการในขั้นตอนนั้น ๆ ก็ได้

ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์ในการนับระยะเวลาร้องทุกข์ การนับวันรับทราบหรือถือว่ารับทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้น ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่ผู้มีสิทธิร้องทุกข์ลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งเป็นวันรับทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) ในกรณีที่ไม่มี การลงลายมือชื่อรับทราบคำสั่งตาม (๑) แต่มีการแจ้งคำสั่งให้ทราบ พร้อมสำเนาคำสั่ง และทำบันทึกวันเดือนปี เวลา สถานที่แจ้ง โดยลงลายมือชื่อผู้แจ้งพร้อมทั้งพยานรู้เห็นไว้เป็นหลักฐานแล้ว ให้ถือว่าวันที่แจ้งนั้นเป็นวันรับทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ในกรณีที่ไม่มี การแจ้งคำสั่งตาม (๒) และได้แจ้งเป็นหนังสือโดยส่งสำเนาคำสั่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ณ ที่อยู่ซึ่งปรากฏตามหลักฐานของสำนักงาน กสทช. หรือทางราชการ ให้ส่งสำเนาคำสั่งไปสองฉบับเพื่อให้เก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ และให้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งแล้วส่งกลับคืนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานหนึ่งฉบับ กรณีเช่นนี้เมื่อล่วงพ้นสามสิบวันนับแต่วันที่ปรากฏในใบตอบรับทางไปรษณีย์ลงทะเบียนว่ามีผู้รับแล้วแต่ยังไม่ได้รับสำเนาคำสั่งฉบับที่ให้ผู้ลงลายมือชื่อและวันเดือนปีที่รับทราบคำสั่งกลับคืนมา ก็ให้ถือว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์ได้รับทราบคำสั่งอันเป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์แล้ว

(๔) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีคำสั่งเป็นหนังสือ ให้ถือว่าวันที่มีหลักฐานยืนยันว่าผู้มีสิทธิร้องทุกข์รับทราบหรือควรรับทราบคำสั่งที่ไม่เป็นหนังสือ นั้น เป็นวันรับทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๕) ในกรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีคำสั่งอย่างใด ให้ถือว่าวันที่ผู้ร้องทุกข์ควรได้ทราบถึงการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว เป็นวันรับทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์

ข้อ ๑๔ ระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นสมควรหรือคู่กรณีมีคำขอ ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์มีอำนาจย่อหรือขยายระยะเวลาได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

ข้อ ๑๕ การนับระยะเวลาตามระเบียบนี้ สำหรับเวลาเริ่มต้นให้นับวันถัดจากวันแรกแห่งเวลานั้นเป็นวันเริ่มนับระยะเวลา แต่ถ้าเป็นกรณีขยายเวลาให้นับต่อจากวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาเดิมเป็นวันเริ่มระยะเวลาที่ขยายออกไป ส่วนเวลาสิ้นสุด ถ้าวันสุดท้ายแห่งระยะเวลาสิ้นสุดตรงกับวันหยุดทำการของสำนักงาน กสทช. ให้นับวันเริ่มเปิดทำการใหม่เป็นวันสุดท้ายแห่งระยะเวลา

ข้อ ๑๖ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้รับหนังสือร้องทุกข์แล้วอาจแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อช่วยพิจารณาและเสนอข้อคิดเห็นในประเด็นที่ร้องทุกข์จำนวนอย่างน้อยสามคน ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ โดยให้กรรมการคนหนึ่งซึ่งดำรงตำแหน่งระดับไม่ต่ำกว่าหรือเทียบได้ ไม่ต่ำกว่าผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทำหน้าที่ประธาน และแต่งตั้งพนักงานคนหนึ่งทำหน้าที่เลขานุการ

ข้อ ๑๗ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ส่งสำเนาหนังสือร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว และให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั้นทำคำแก้หนังสือร้องทุกข์ โดยส่งคำแก้หนังสือร้องทุกข์และพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ประกอบการพิจารณาภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่รับหนังสือแจ้งเหตุแห่งการร้องทุกข์

ในกรณีที่เห็นสมควร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะกำหนดประเด็นให้จัดทำคำชี้แจงหรือกำหนดให้จัดส่งพยานหลักฐานที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ไปให้ด้วยก็ได้ ทั้งนี้ ให้ทำคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดโดยชัดแจ้งและครบถ้วน และส่งมาพร้อมกับคำแก้หนังสือร้องทุกข์

ในกรณีที่มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตามข้อ ๑๖ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์มีหนังสือแจ้งรายชื่อคณะกรรมการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบด้วย

ข้อ ๑๘ คู่มืออาจคัดค้านกรรมการตามข้อ ๑๖ ในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) เป็นผู้บังคับบัญชาผู้เป็นเหตุให้เกิดความคับข้องใจ หรือเป็นผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาดังกล่าว

(๒) มีส่วนได้เสียในประเด็นที่ร้องทุกข์

(๓) มีสาเหตุโกรธเคืองผู้ร้องทุกข์หรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๔) มีความเกี่ยวพันทางเครือญาติหรือทางสมรสกับบุคคลตาม (๑) (๒) หรือ (๓) อันอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

การคัดค้านกรรมการตามวรรคหนึ่ง ต้องทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งรายชื่อคณะกรรมการ โดยต้องแสดงข้อเท็จจริงที่เป็นเหตุแห่งการคัดค้านด้วยว่าจะทำให้การพิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ไม่ได้รับความจริงและความยุติธรรมอย่างไร

เมื่อมีเหตุหรือมีการคัดค้านตามวรรคหนึ่ง กรรมการผู้นั้นจะขอถอนตัวไม่ร่วมพิจารณาประเด็นร้องทุกข์นั้นก็ได้ ถ้ากรรมการผู้นั้นมิได้ขอถอนตัว ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์แจ้งให้กรรมการผู้นั้นงดการปฏิบัติหน้าที่จนกว่าผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะได้มีการชี้ขาดในเรื่องการคัดค้านนั้นแล้ว

ในกรณีที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาข้อเท็จจริงที่คัดค้าน หากเห็นว่าข้อเท็จจริงนั้นน่าเชื่อถือ ให้แจ้งกรรมการผู้นั้นทราบและมีให้ร่วมพิจารณาประเด็นร้องทุกข์นั้น

กรณีที่กรรมการมีจำนวนเหลืออยู่น้อยกว่าสามคน ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์แต่งตั้งกรรมการแทนให้ครบตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๖

คำวินิจฉัยของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้เป็นที่สุด

ข้อ ๑๙ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์เห็นว่าคำแก้หนังสือร้องทุกข์หรือคำชี้แจงของคู่กรณี หรือพยานหลักฐานที่ส่งมาให้ยังไม่ครบถ้วนหรือชัดเจนเพียงพอ ให้สั่งให้คู่กรณีแก้ไขเพิ่มเติมคำแก้หนังสือร้องทุกข์หรือจัดทำคำชี้แจงเพิ่มเติม หรือส่งพยานหลักฐานเพิ่มเติมมาให้ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อ ๒๐ ในกรณีที่คู่กรณีมิได้จัดทำคำแก้หนังสือร้องทุกข์และคำชี้แจงตามประเด็นที่กำหนดให้ชัดเจน พร้อมทั้งพยานหลักฐานยื่นต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าคู่กรณียอมรับข้อเท็จจริงตามประเด็นร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ และให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาดำเนินการต่อไปตามที่เห็นเป็นการยุติธรรม

ข้อ ๒๑ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนหนังสือร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใด ๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในประเด็นร้องทุกข์นั้นก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนหนังสือร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

เมื่อได้ถอนหนังสือร้องทุกข์แล้ว ให้ถือว่าการพิจารณาหนังสือร้องทุกข์เป็นอันระงับ

ข้อ ๒๒ การพิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาจากพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินเรื่องนั้น ประกอบกับหนังสือร้องทุกข์และคำแก้หนังสือร้องทุกข์ ในกรณีที่จำเป็นและสมควรให้แสวงหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้

ในกรณีที่ข้อเท็จจริงซึ่งได้มาจากการแสวงหาเพิ่มเติมตามวรรคหนึ่งอาจกระทบถึงสิทธิของคู่กรณีผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ต้องให้คู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอและมีโอกาสโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตน

ข้อ ๒๓ คำวินิจฉัยในประเด็นร้องทุกข์ของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) ชื่อคู่กรณีในการร้องทุกข์

(๓) สรุปหนังสือร้องทุกข์และคำขอของผู้ร้องทุกข์

(๔) สรุปคำแก้หนังสือร้องทุกข์

(๕) ประเด็นที่จะต้องวินิจฉัย

(๖) คำวินิจฉัยของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พร้อมทั้งเหตุผล

(๗) สรุปคำวินิจฉัยหรือคำสั่งที่กำหนดให้สำนักงาน กสทช. หรือผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ต้องปฏิบัติหรือดำเนินการต่อไป

(๘) ข้อสังเกตเกี่ยวกับแนวทางหรือวิธีดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยหรือคำสั่งนั้น (ถ้ามี)

คำวินิจฉัยในประเด็นร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งต้องลงลายมือชื่อของผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ที่วินิจฉัยหนังสือร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๒๔ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์พิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในหกสิบวันนับแต่วันได้รับหนังสือร้องทุกข์ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกินสามสิบวัน และให้บันทึกแสดงผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

ข้อ ๒๕ ให้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ พิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ ดังนี้

(๑) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติของ กสทช. หรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน กสทช. แล้วให้ยกหนังสือร้องทุกข์

(๒) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์นั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติของ กสทช. หรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน กสทช. ให้แก้ไข โดยเพิกถอน หรือยกเลิกการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องนั้น หรือให้ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติของ กสทช. หรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน กสทช.

(๓) ถ้าเห็นว่าการที่ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อผู้ร้องทุกข์ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติของ กสทช. หรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน กสทช. แต่บางส่วนและไม่ถูกต้องบางส่วน ให้แก้ไขหรือให้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติของ กสทช. หรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน กสทช.

(๔) ถ้าเห็นสมควรดำเนินการโดยประการอื่น เพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง มติของ กสทช. หรือหนังสือสั่งการของสำนักงาน กสทช. เพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม หรือเพื่อเยียวยาความเสียหายให้ผู้ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการตามควรแก่กรณี

ให้ผู้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์แจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ให้คู่กรณีทราบเป็นหนังสือภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มีคำวินิจฉัย

คำวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ของผู้ผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ให้เป็นที่สุด

ข้อ ๒๖ เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยร้องทุกข์ได้พิจารณาวินิจฉัยประเด็นร้องทุกข์ประการใดแล้วให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำวินิจฉัยนั้นในโอกาสแรกที่ทำได้ และเมื่อได้ดำเนินการตามคำวินิจฉัยดังกล่าวแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือโดยเร็ว

ข้อ ๒๗ ในกรณีที่ได้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ใดโดยถูกต้องตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการร้องทุกข์ ลงวันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๒ ที่ใช้อยู่ก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ และการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์นั้นยังไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาตินั้นจนกว่าจะแล้วเสร็จ

ข้อ ๒๘ ให้ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม  
แห่งชาติรักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ  
ตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓

พลเอก สุกิจ ชมะสุนทร

กรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์

และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ทำหน้าที่ประธานกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ