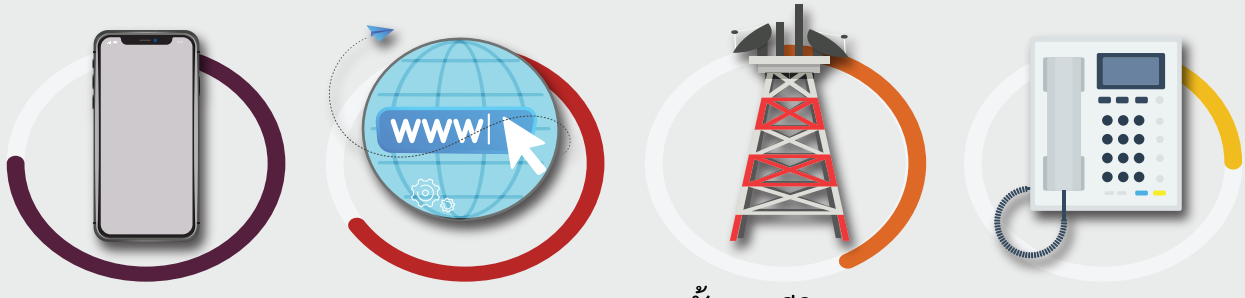
สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มกราคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่	อินเทอร์เน็ต	การตั้งสถานีวิทยุคมนาคมเสาส่งสัญญาณ	โทรศัพท์ประจำที่
99	63	3	2
ยุติแล้ว	ยุติแล้ว	ยุติแล้ว	ยุติแล้ว
34	28	-	1
อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
65	35	3	1

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

สำนักงาน กสทช.

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

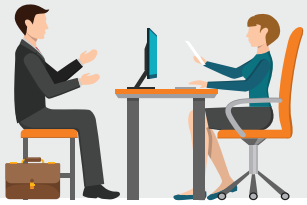
ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 45 เรื่อง
2) บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 37 เรื่อง
3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 30 เรื่อง

ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	45	21	24
บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	37	14	23
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	30	6	24
บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	26	10	16
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	22	9	13
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	6	2	4
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	1	1	-
รวมทั้งหมด	167	63	104

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	53	25	28
มาตรฐานการให้บริการ	39	12	27
การคิดค่าบริการผิดพลาด	30	8	22
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS)	23	13	10
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	11	3	8
คุณภาพการให้บริการ	7	2	5
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	3	-	3
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วน	1	-	1
รวมทั้งหมด	167	63	104

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร จำนวน 23 เรื่อง
2) ถูกระงับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่และต้องการเลขหมายคืน จำนวน 14 เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด จำนวน 11 เรื่อง
4) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน จำนวน 11 เรื่อง
5) ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) จำนวน 7 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	23	13	10
ถูกระงับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่และต้องการเลขหมายคืน	14	2	12
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	11	4	7
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	11	3	8
ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	7	4	3
รวมทั้งหมด	66	26	40

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน 51 เรื่อง
2) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	จำนวน 2 เรื่อง
3) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	จำนวน 1 เรื่อง
4) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน 1 เรื่อง
5) ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว	จำนวน 1 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	51	25	26
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	2	1	1
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	1	-	1
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	-	1
ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังยกเลิกบริการแล้ว	1	-	1
รวมทั้งหมด	56	26	30

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่

1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ จำนวน 1 เรื่อง
2) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ จำนวน 1 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	1	-	1
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	2	1	1

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

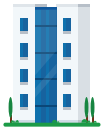
ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	3	-	3

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 119 เรื่อง
2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 25 เรื่อง
3) หน่วยงานของรัฐ จำนวน 9 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	119
โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	25
 หน่วยงานของรัฐ	9
เว็บไซต์	6
แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	5
จดหมาย	3
รวมทั้งหมด	167

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566