

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือน พฤษภาคม



ประจำเดือน พฤษภาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2566

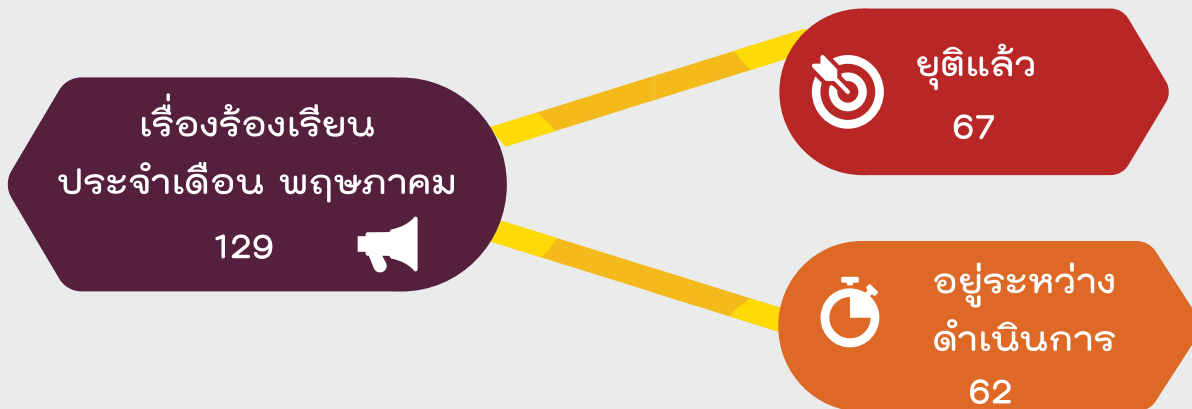


สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือน พฤษภาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

85

ยุติแล้ว

35

อยู่ระหว่างดำเนินการ

50



อินเทอร์เน็ต

44

ยุติแล้ว

32

อยู่ระหว่างดำเนินการ

12

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤษภาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|--|-----------------|
| 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด | จำนวน 47 เรื่อง |
| 2) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด | จำนวน 25 เรื่อง |
| 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด | จำนวน 24 เรื่อง |



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	47	25	22
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	25	9	16
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	24	18	6
บริษัท ทู มูฟ เอเชีย ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	21	9	12
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	11	5	6
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	1	1	-
รวมทั้งหมด	129	67	62

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนพฤษภาคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
มาตรฐานการให้บริการ	42	23	19
การยกเลิกบริการ	37	24	13
การคิดค่าบริการผิดพลาด	25	10	15
คุณภาพการให้บริการ	14	4	10
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	9	6	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	2	-	2
รวมทั้งหมด	129	67	62

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤษภาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|---|-----------------|
| 1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน 15 เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน 13 เรื่อง |
| 4) ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) | จำนวน 8 เรื่อง |
| 3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน 7 เรื่อง |
| 5) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน | จำนวน 6 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	15	9	6
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	13	6	7
ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	8	5	3
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	7	4	3
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	6	2	4
รวมทั้งหมด	49	26	23

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤษภาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|---|-----------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 29 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 10 เรื่อง |
| 3) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ | จำนวน 2 เรื่อง |
| 4) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้ | จำนวน 1 เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ | จำนวน 1 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	29	22	7
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	10	6	4
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	2	2	-
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	1	1	-
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ	1	-	1
รวมทั้งหมด	43	31	12

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2566



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 215 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 170 เรื่อง
- 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 138 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	215	176	39
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	170	136	34
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	138	103	35
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	121	112	9
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	69	62	7
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	16	13	3
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	1	1	-
รวมทั้งหมด	730	603	127

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
มาตรฐานการให้บริการ	218	175	43
การยกเลิกบริการ	216	198	18
การคิดค่าบริการผิดพลาด	152	119	33
คุณภาพการให้บริการ	66	43	23
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	65	61	4
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	7	4	3
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	4	1	3
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	1	1	-
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	730	603	127

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	91	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	61	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	55	เรื่อง
4) ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	จำนวน	31	เรื่อง
5) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	จำนวน	31	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	91	72	19
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	61	57	4
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	55	42	13
ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	31	27	4
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	31	26	5
รวมทั้งหมด	269	224	45

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|--|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 159 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 23 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 9 เรื่อง |
| 4) ถูกคิดค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ | จำนวน 8 เรื่อง |
| 5) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้ | จำนวน 8 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	159	151	8
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	23	17	6
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	9	9	-
ถูกคิดค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	8	8	-
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	8	8	-
รวมทั้งหมด	207	193	14

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่

- | | | | |
|--|-------|---|--------|
| 1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ | จำนวน | 3 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน | 1 | เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | จำนวน | 1 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	3	3	-
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	5	5	-

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	4	1	3

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 493 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 150 เรื่อง |
| 3) เว็บไซต์ | จำนวน 26 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

493



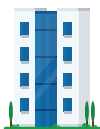
โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

150



เว็บไซต์

26



หน่วยงานของรัฐ

25



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

24



จดหมาย

11



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

730

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤษภาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|---|-----------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 29 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 10 เรื่อง |
| 3) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ | จำนวน 2 เรื่อง |
| 4) ความเร็วที่ใช้งานได้น้อยกว่าที่ทำสัญญาไว้ | จำนวน 1 เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ | จำนวน 1 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	29	22	7
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	10	6	4
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	2	2	-
ความเร็วที่ใช้งานได้น้อยกว่าที่ทำสัญญาไว้	1	1	-
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ	1	-	1
รวมทั้งหมด	43	31	12

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤษภาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | | |
|----------------------------------|----------|--------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 87 | เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 30 | เรื่อง |
| 3) เว็บไซต์ | จำนวน 5 | เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	87
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	30
 เว็บไซต์	5
 จดหมาย	3
 หน่วยงานของรัฐ	2
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	1
 โทรสาร	1
รวมทั้งหมด	129