สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนมิถุนายน

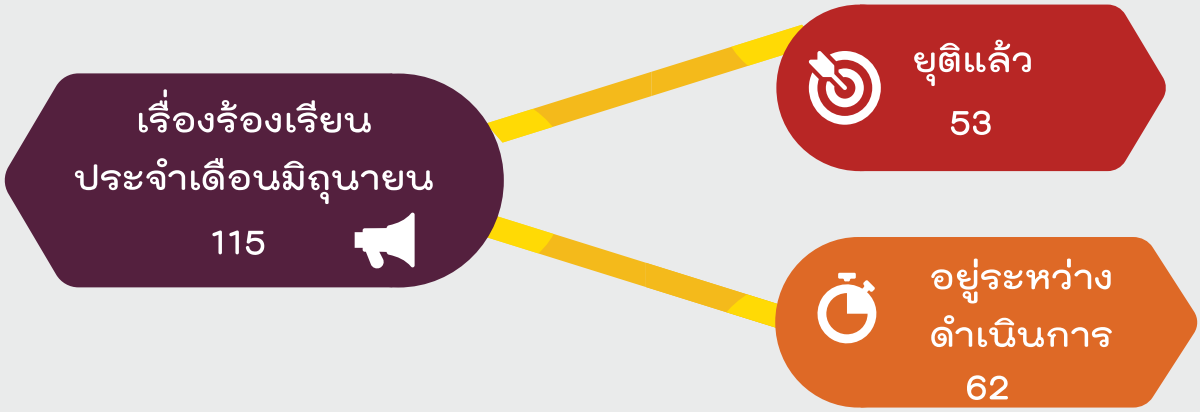
ประจำเดือนมิถุนายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2566

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนมิถุนายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ

โทรศัพท์เคลื่อนที่

74

ยุติแล้ว

28

อยู่ระหว่างดำเนินการ

46

อินเทอร์เน็ต

40

ยุติแล้ว

25

อยู่ระหว่างดำเนินการ

15

การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม
เสาส่งสัญญาณ

1

ยุติแล้ว

-

อยู่ระหว่างดำเนินการ

1

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

สำนักงาน กสทช.

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมิถุนายน 3 อันดับแรก ได้แก่

1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 42 เรื่อง
2) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 24 เรื่อง
3) บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 20 เรื่อง

ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	42	18	24
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	24	7	17
บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	20	13	7
บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	18	8	10
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	9	6	3
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	1	-	1
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	1	1	-
รวมทั้งหมด	115	53	62

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนมิถุนายน)

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	36	21	15
มาตรฐานการให้บริการ	31	17	14
คุณภาพการให้บริการ	21	4	17
การคิดค่าบริการผิดพลาด	17	6	11
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS)	6	4	2
สิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล	2	1	1
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาส่งสัญญาณ	1	-	1
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วน	1	-	1
รวมทั้งหมด	115	53	62

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมิถุนายน 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน จำนวน 17 เรื่อง
2) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูลไม่ดี (Voice & Data) จำนวน 9 เรื่อง
3) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลไม่ดี (Data) จำนวน 8 เรื่อง
5) ไม่สามารถยกเลิกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 5 เรื่อง
4) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร จำนวน 1 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	17	11	6
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูลไม่ดี (Voice & Data)	9	2	7
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูลไม่ดี (Data)	8	-	8
ไม่สามารถยกเลิกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	5	-	5
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	5	4	1
รวมทั้งหมด	44	17	27

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมิถุนายน 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 21 เรื่อง
2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ จำนวน 6 เรื่อง
3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ จำนวน 5 เรื่อง
4) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้ จำนวน 13 เรื่อง
5) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ จำนวน 2 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	21	15	6
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	6	3	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	5	4	1
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	3	1	2
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	2	1	1
รวมทั้งหมด	37	24	13

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ ประจำเดือนมิถุนายน

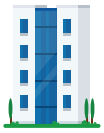
ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	1	-	1

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมิถุนายน 3 อันดับแรก ได้แก่

1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 81 เรื่อง
2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 24 เรื่อง
3) เว็บไซต์ จำนวน 4 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	81
โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	24
เว็บไซต์	4
แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	4
 หน่วยงานของรัฐ	2
รวมทั้งหมด	115

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

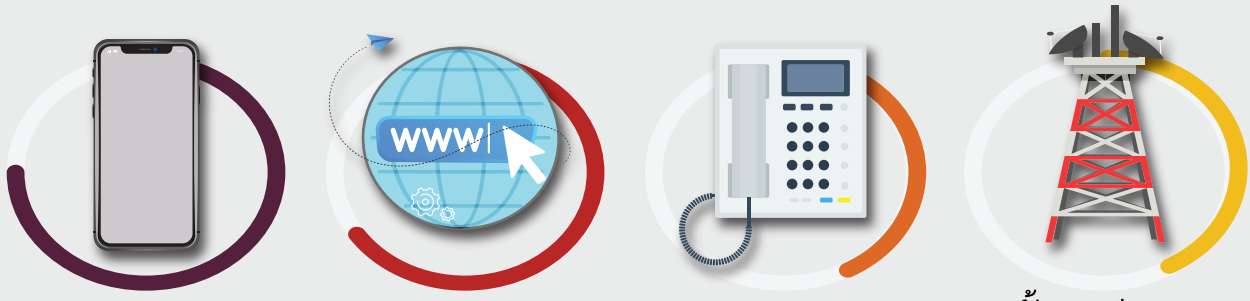
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2566

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่	อินเทอร์เน็ต	โทรศัพท์ประจำที่	การตั้งสถานีวิทยุคมนาคมเสาส่งสัญญาณ
554	281	5	5
ยุติแล้ว	ยุติแล้ว	ยุติแล้ว	ยุติแล้ว
452	260	5	3
อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ
102	21	-	2

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

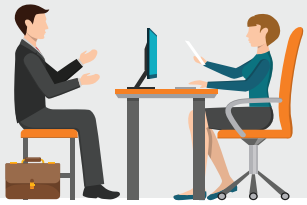
ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 258 เรื่อง
2) บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 187 เรื่อง
3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 162 เรื่อง

ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	258	214	44
บริษัท ทรู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	187	154	33
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	162	132	30
บริษัท ทรู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	141	131	10
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	78	73	5
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	17	14	3
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	2	2	-
รวมทั้งหมด	845	720	125

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	252	233	19
มาตรฐานการให้บริการ	249	214	35
การคิดค่าบริการผิดพลาด	168	139	29
คุณภาพการให้บริการ	87	55	32
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS)	72	69	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล	9	5	4
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	5	3	2
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วน	2	1	1
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	845	720	125

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน จำนวน 108 เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร จำนวน 66 เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด จำนวน 59 เรื่อง
4) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน จำนวน 35 เรื่อง
5) ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) จำนวน 32 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	108	88	20
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	66	64	2
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	59	49	10
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	35	30	5
ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	32	30	2
รวมทั้งหมด	300	261	39

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 180 เรื่อง
2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ จำนวน 29 เรื่อง
3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ จำนวน 14 เรื่อง
4) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้ จำนวน 11 เรื่อง
5) ถูกคิดค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ จำนวน 10 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	180	172	8
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	29	25	4
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	14	13	1
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	11	9	2
ถูกคิดค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	10	9	1
รวมทั้งหมด	244	228	16

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ

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

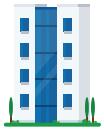
ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	5	3	2

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 573 เรื่อง
2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 174 เรื่อง
3) เว็บไซต์ จำนวน 30 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	573
โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	175
เว็บไซต์	30
แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	28
 หน่วยงานของรัฐ	28
จดหมาย	11
โทรสาร	1
รวมทั้งหมด	845

ข้อมูล ณ วันที่ 3 กรกฎาคม 2566