

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนกันยายน



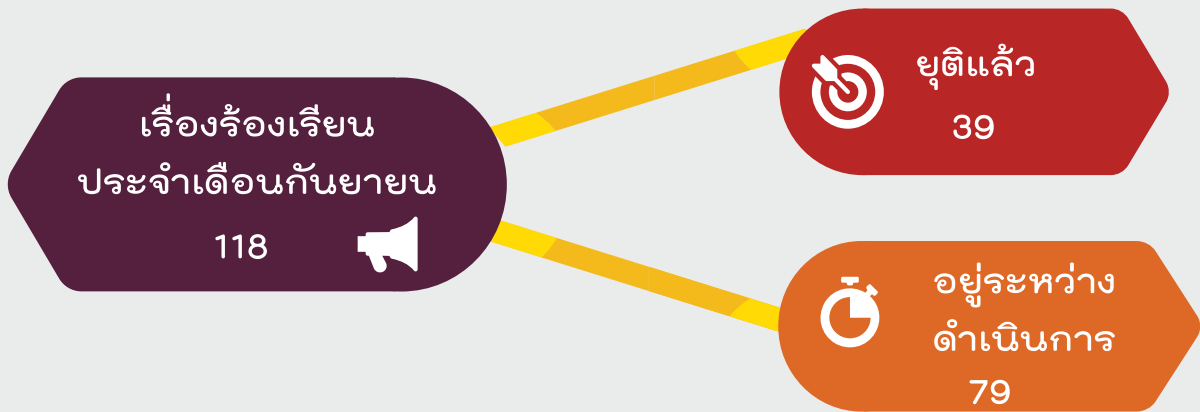
ประจำเดือนกันยายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2566

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนกันยายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกันยายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|--|-----------------|
| 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด | จำนวน 31 เรื่อง |
| 2) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด | จำนวน 28 เรื่อง |
| 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด | จำนวน 24 เรื่อง |



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	31	12	19
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	28	11	17
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	24	4	20
บริษัท ทู มูฟ เอเชีย ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	17	4	13
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	12	7	5
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	6	1	5
รวมทั้งหมด	118	39	79

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนกันยายน)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	44	22	22
มาตรฐานการให้บริการ	26	4	22
คุณภาพการให้บริการ (QoS)	24	3	21
การคิดค่าบริการผิดพลาด	14	6	8
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	6	3	3
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	2	-	2
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	1	1	-
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	1	-	1
รวมทั้งหมด	118	39	79

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกันยายน 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|--|-----------------|
| 1) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน 12 เรื่อง |
| 2) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี | จำนวน 8 เรื่อง |
| 3) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน 7 เรื่อง |
| 4) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน 6 เรื่อง |
| 5) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน 5 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	12	2	10
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	8	1	7
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	7	1	6
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	6	3	3
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	5	2	3
รวมทั้งหมด	38	9	29

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกันยายน 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | | | |
|--|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน | 36 | เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน | 5 | เรื่อง |
| 3) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้ | จำนวน | 3 | เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ | จำนวน | 3 | เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน | 3 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	36	21	15
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	5	-	5
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	3	-	3
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่ใช้บริการ	3	1	2
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	3	1	2
รวมทั้งหมด	50	23	27

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
 ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่
 (ประจำเดือนกันยายน)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์พื้นฐานได้ตามปกติ	1	-	1

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
 ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/
 เสาสัญญาณ (ประจำเดือนกันยายน)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	1	-	1

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกันยายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 80 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 23 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 5 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	80
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	23
 หน่วยงานของรัฐ	5
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	5
 เว็บไซต์	5
รวมทั้งหมด	118

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 กันยายน 2566



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 กันยายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 347 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 240 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 207 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	347	303	44
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	240	196	44
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	207	187	20
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	203	161	42
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	110	105	5
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	31	23	8
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	3	3	-
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	1	-	1
รวมทั้งหมด	1,142	978	164

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	369	339	30
มาตรฐานการให้บริการ	327	282	45
การคิดค่าบริการผิดพลาด	201	176	25
คุณภาพการให้บริการ (QoS)	141	90	51
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	81	78	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	11	8	3
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	7	3	4
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	4	1	3
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	1,142	978	164

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



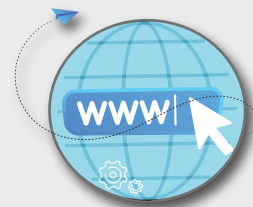
1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	136	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	75	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	70	เรื่อง
4) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน	68	เรื่อง
5) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน	55	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	136	122	14
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	75	72	3
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	70	62	8
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	68	38	30
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	55	38	17
รวมทั้งหมด	404	332	72

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | |
|---|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 275 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 35 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 23 เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ | จำนวน 16 เรื่อง |
| 5) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา | จำนวน 14 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	275	259	16
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	35	32	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	23	18	5
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ	16	14	2
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา	14	11	3
รวมทั้งหมด	363	334	29

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่



- | | | |
|---|---------|--------|
| 1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ | จำนวน 5 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน 1 | เรื่อง |
| 3) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
ไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน 1 | เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | จำนวน 1 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งาน โทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	5	4	1
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	8	7	1

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	7	3	4

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 781 เรื่อง
- 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 229 เรื่อง
- 3) หน่วยงานของรัฐ จำนวน 43 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



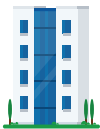
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

781



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

229



หน่วยงานของรัฐ

43



เว็บไซต์

39



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

37



จดหมาย

12



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

1,142