

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนธันวาคม



ประจำเดือนธันวาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2566

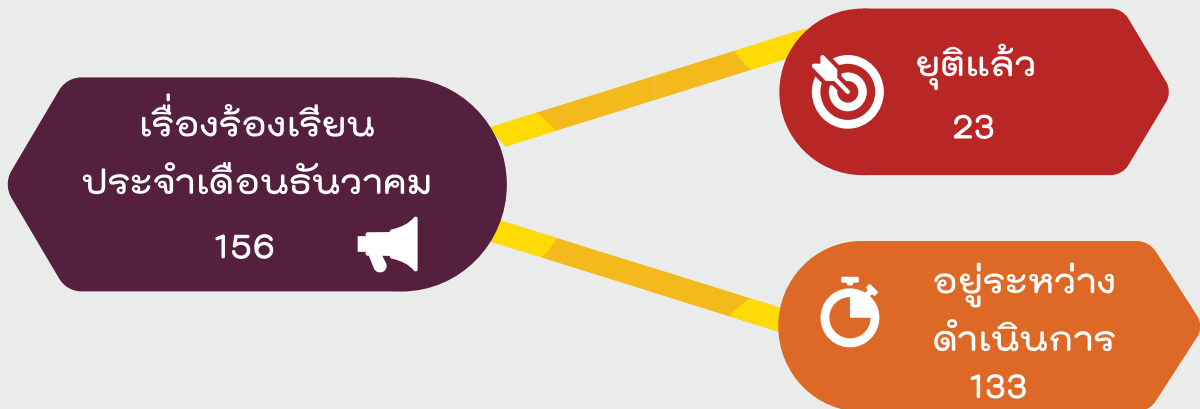


สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนธันวาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

127

ยุติแล้ว

18

อยู่ระหว่างดำเนินการ

109



อินเทอร์เน็ต

29

ยุติแล้ว

5

อยู่ระหว่างดำเนินการ

24

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนธันวาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 57 เรื่อง
- 2) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 38 เรื่อง
- 3) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) จำนวน 37 เรื่อง



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	57	9	48
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	38	7	31
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	37	5	32
บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	8	1	7
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	11	1	10
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	3	-	3
ผู้ให้บริการรายอื่น ๆ	2	-	2
รวมทั้งหมด	156	23	133

* หมายเหตุ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด เปลี่ยนเป็น บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) มีผลตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา (ประจำเดือนธันวาคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	44	-	44
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	38	8	30
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	32	7	25
การยกเลิกบริการ	27	4	23
การคิดค่าบริการผิดพลาด	13	3	10
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	2	1	1
รวมทั้งหมด	156	23	133

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนธันวาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|---|-----------------|
| 1) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน 38 เรื่อง |
| 2) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี | จำนวน 29 เรื่อง |
| 3) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน 14 เรื่อง |
| 4) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
ไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน 6 เรื่อง |
| 5) ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ | จำนวน 6 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	38	8	30
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี	29	-	29
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data)	14	-	14
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	6	3	3
ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ	6	1	5
รวมทั้งหมด	93	12	81

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนธันวาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|--|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน | 17 | เรื่อง |
| 2) ถูกแอบอ้างเปิดบริการและถูกเรียกเก็บค่าบริการ
ที่ไม่ได้เปิดใช้บริการด้วยตนเอง | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 4) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
หรือไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน | 2 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	17	2	15
ถูกแอบอ้างเปิดบริการและถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ไม่ได้เปิดใช้บริการด้วยตนเอง	2	-	2
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	2	1	1
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือไม่ได้รับความยินยอม	2	1	1
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	2	-	2
รวมทั้งหมด	25	4	21

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนธันวาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 79 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 58 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 14 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	79
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	58
 หน่วยงานของรัฐ	14
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	5
รวมทั้งหมด	156

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2566



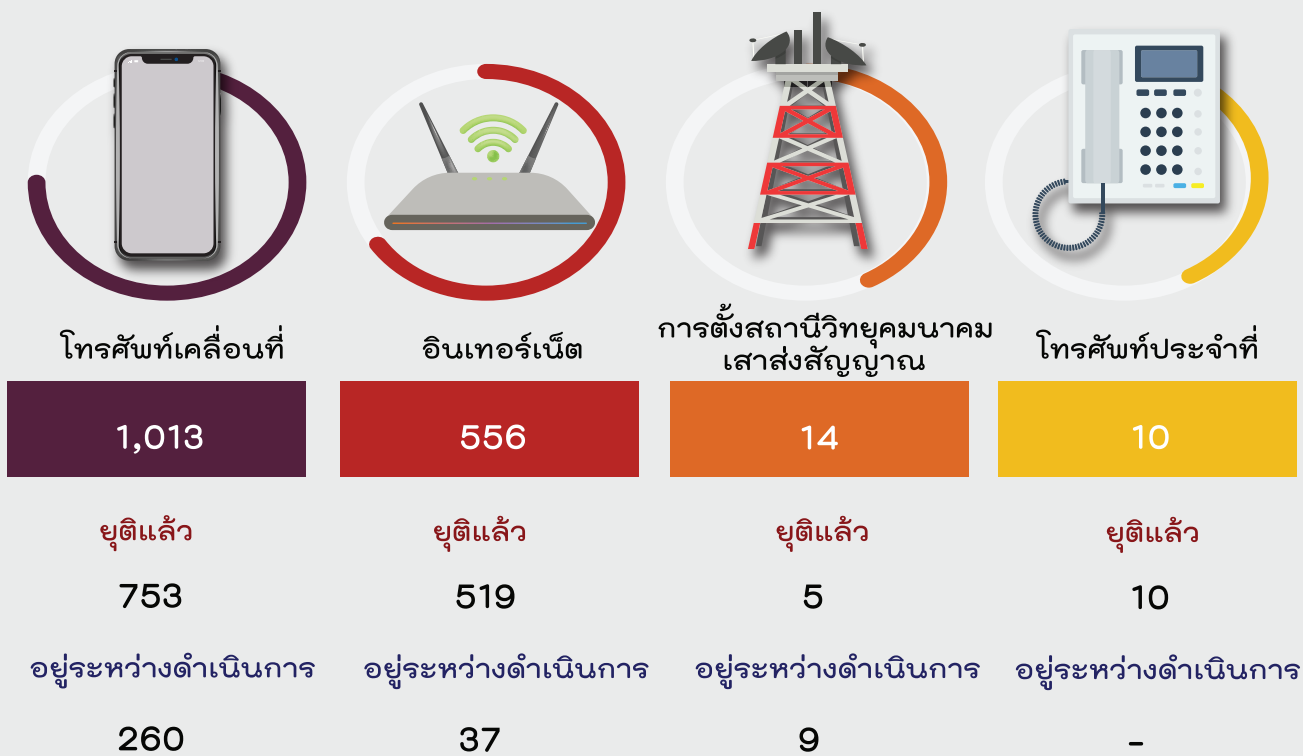
สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 457 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 359 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 293 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	457	383	74
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	359	250	109
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	293	277	16
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	286	207	79
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	142	131	11
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	46	36	10
ผู้ให้บริการรายอื่นๆ	6	3	3
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	4	-	4
รวมทั้งหมด	1,593	1,287	306

* หมายเหตุ บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด เปลี่ยนเป็น บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) มีผลตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	506	468	38
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	429	359	70
การคิดค่าบริการผิดพลาด	246	208	38
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	235	135	100
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	138	98	40
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	19	11	8
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	14	5	9
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	5	2	3
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	1,593	1,287	306

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	156	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	131	เรื่อง
3) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี	จำนวน	104	เรื่อง
4) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน	103	เรื่อง
5) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	87	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	156	146	10
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	131	92	39
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี	104	57	47
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี	103	57	46
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	87	72	15
รวมทั้งหมด	581	424	157

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | |
|---|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 371 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 40 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 37 เรื่อง |
| 4) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา | จำนวน 20 เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ | จำนวน 19 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	371	353	18
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	40	35	5
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	37	36	1
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา	20	17	3
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ	19	18	1
รวมทั้งหมด	487	459	28

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

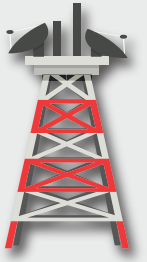
เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่



1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	จำนวน 6	เรื่อง
2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน 1	เรื่อง
3) ต้องการทราบรายละเอียดการใช้บริการ	จำนวน 1	เรื่อง
4) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	จำนวน 1	เรื่อง
5) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	จำนวน 1	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งาน โทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	6	6	-
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ต้องการทราบรายละเอียด การใช้บริการ	1	1	-
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	10	10	-

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	14	5	9



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1,025 เรื่อง
- 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 371 เรื่อง
- 3) หน่วยงานของรัฐ จำนวน 88 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

1,025



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

371



หน่วยงานของรัฐ

88



เว็บไซต์

48



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

46



จดหมาย

14



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

1,593