

# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

## ประจำเดือนมีนาคม



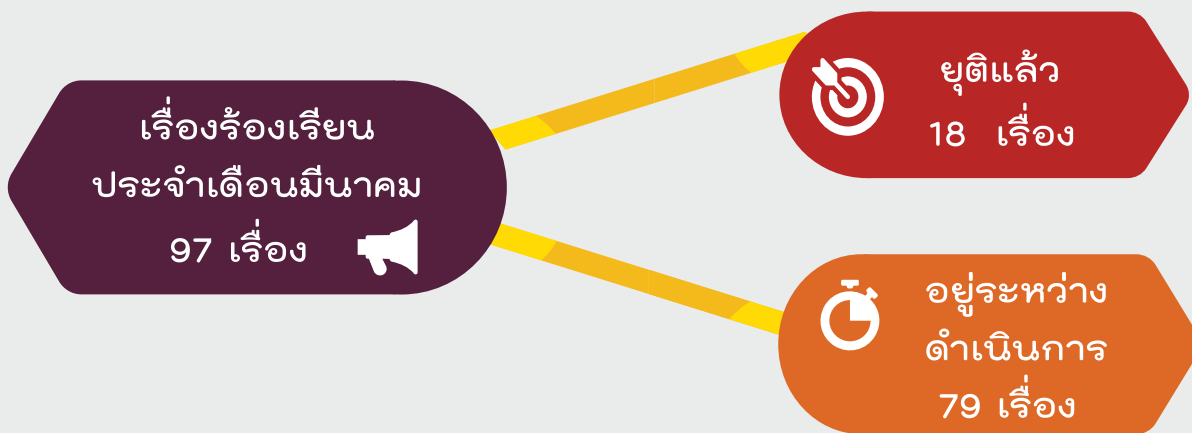
ประจำเดือนมีนาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567

# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนมีนาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567

## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

82 เรื่อง

ยุติแล้ว

12 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

70 เรื่อง



อินเทอร์เน็ต

15 เรื่อง

ยุติแล้ว

6 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

9 เรื่อง

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมีนาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 29 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 26 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 20 เรื่อง  
(True - Dtac)



## ผู้ให้บริการ

## รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	29	5	24
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	26	5	21
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	20	2	18
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	10	-	10
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	9	4	5
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	3	2	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>97</b>	<b>18</b>	<b>79</b>

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

# เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนมีนาคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	42	5	37
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	24	4	20
การยกเลิกบริการ	14	5	9
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	8	2	6
การคิดค่าบริการผิดพลาด	7	2	5
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	2	-	2
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>97</b>	<b>18</b>	<b>79</b>

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมีนาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี                    | จำนวน 28 เรื่อง |
| 2) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน 9 เรื่อง  |
| 3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร  | จำนวน 6 เรื่อง  |
| 4) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า<br>ไม่ได้รับความยินยอม           | จำนวน 6 เรื่อง  |
| 5) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด   | จำนวน 4 เรื่อง  |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี	28	3	25
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data)	9	-	9
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	6	2	4
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	6	1	5
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	4	-	4
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>53</b>	<b>6</b>	<b>47</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมีนาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน	11	เรื่อง
2) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	จำนวน	1	เรื่อง
3) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	จำนวน	1	เรื่อง
4) การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการก่อนครบกำหนดสัญญา	จำนวน	1	เรื่อง
5) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	จำนวน	1	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	11	5	6
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	1	-	1
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	1	1	-
การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการก่อนครบกำหนดสัญญา	1	-	1
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	1	-	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมีนาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- |                                  |                 |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์        | จำนวน 52 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 33 เรื่อง |
| 3) เว็บไซต์                      | จำนวน 5 เรื่อง  |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	52
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	33
 เว็บไซต์	5
 หน่วยงานของรัฐ	4
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	2
 โซเชียลมีเดีย	1
รวมทั้งหมด	97

# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม  
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2567



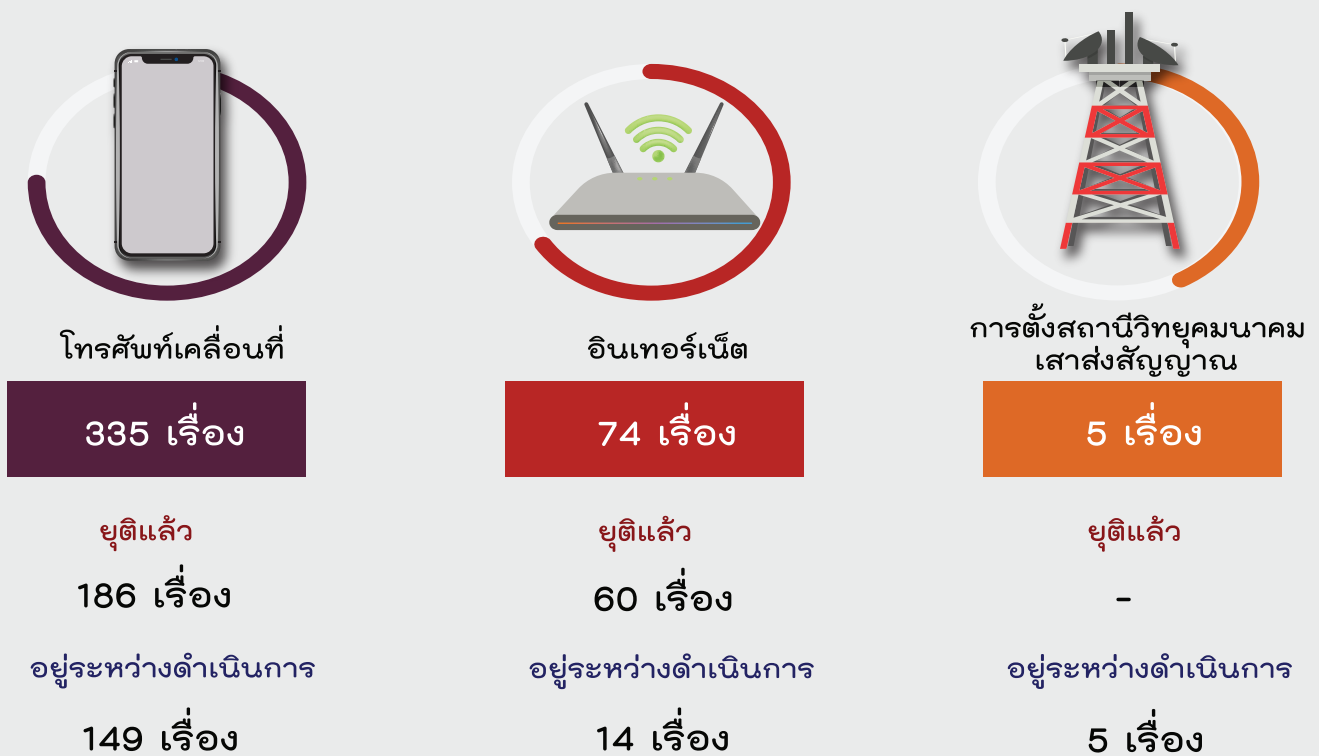
# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม  
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2567

## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 116 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 110 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 95 เรื่อง  
(True - Dtac)



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	116	75	41
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	110	68	42
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	95	43	52
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	39	33	6
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	33	10	23
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	20	16	4
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	1	1	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>414</b>	<b>246</b>	<b>168</b>

\* 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
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	149	73	76
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	111	66	45
การยกเลิกบริการ	54	43	11
การคิดค่าบริการผิดพลาด	49	31	18
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	40	31	9
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	5	-	5
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	5	1	4
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	1	1	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>414</b>	<b>246</b>	<b>168</b>

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Data) ไม่ดี	จำนวน	97	เรื่อง
2) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน	39	เรื่อง
3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	36	เรื่อง
4) ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ	จำนวน	24	เรื่อง
5) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	20	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Data) ไม่ดี	97	47	50
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Voice & Data) ไม่ดี	39	19	20
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	36	29	7
ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ	24	13	11
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	20	11	9
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>216</b>	<b>119</b>	<b>97</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

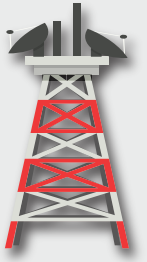


1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน	42	เรื่อง
2) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	จำนวน	9	เรื่อง
3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	จำนวน	5	เรื่อง
4) การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือไม่ได้รับความยินยอม	จำนวน	5	เรื่อง
5) ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว	จำนวน	4	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	42	35	7
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	9	6	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	5	4	1
การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรือไม่ได้รับความยินยอม	5	5	-
ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว	4	4	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>65</b>	<b>54</b>	<b>11</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	5	-	5



# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- |                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์        | จำนวน 239 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 128 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ                | จำนวน 22 เรื่อง  |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	239
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	128
 หน่วยงานของรัฐ	22
 เว็บไซต์	10
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	9
 จดหมาย	4
 ช่องทางอื่น	1
 โซเชียลมีเดีย	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>414</b>