

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนเมษายน



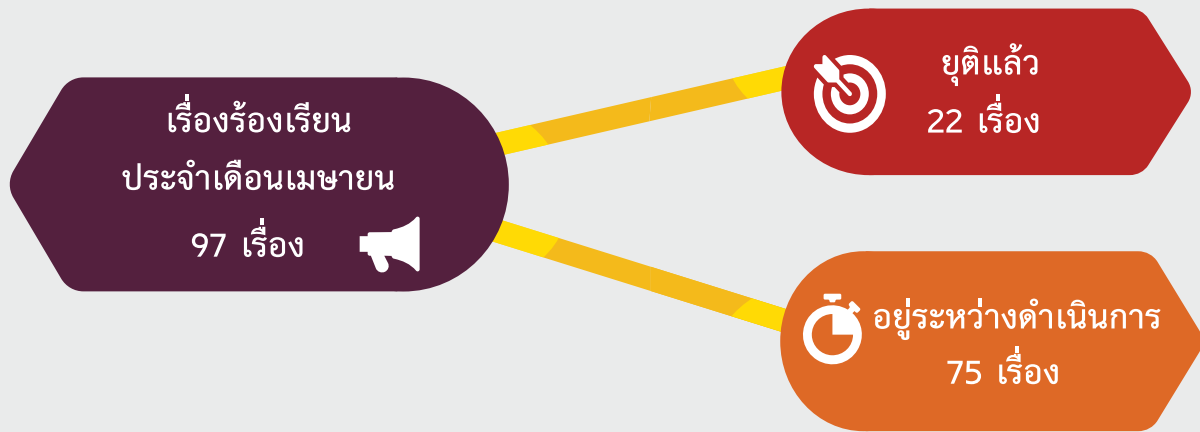
ประจำเดือนเมษายน ระหว่างวันที่ 1 - 30 เมษายน 2567

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนเมษายน ระหว่างวันที่ 1 - 30 เมษายน 2567

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

72 เรื่อง

ยุติแล้ว

14 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

58 เรื่อง



อินเทอร์เน็ต

23 เรื่อง

ยุติแล้ว

8 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

15 เรื่อง



การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม
เสาส่งสัญญาณ

2 เรื่อง

ยุติแล้ว

-

อยู่ระหว่างดำเนินการ

2 เรื่อง

เรื่องราวเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 24 เรื่อง
(True - Dtac)
- 2) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 23 เรื่อง
- 3) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 22 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องราวเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	24	1	23
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	23	11	12
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	22	4	18
บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	14	6	8
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	11	-	11
บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	3	-	3
รวมทั้งหมด	97	22	75

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

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนเมษายน)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	33	6	27
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	23	3	20
การยกเลิกบริการ	20	6	14
การคิดค่าบริการผิดพลาด	11	4	7
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS)	5	2	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล	3	1	2
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	2	-	2
รวมทั้งหมด	97	22	75

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|---|-------|----|--------|
| 1) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี | จำนวน | 22 | เรื่อง |
| 2) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน | 8 | เรื่อง |
| 3) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน | 8 | เรื่อง |
| 4) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน | 5 | เรื่อง |
| 5) ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ | จำนวน | 4 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี	22	3	19
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	8	2	6
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data)	8	3	5
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	5	1	4
ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ	4	-	4
รวมทั้งหมด	47	9	38

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

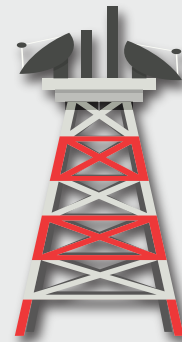


ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน	16	เรื่อง
2) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	จำนวน	2	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	1	เรื่อง
4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	จำนวน	1	เรื่อง
5) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างที่ไม่สามารถใช้บริการได้	จำนวน	1	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	16	6	10
ความเร็วที่ใช้งานต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	2	-	2
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	1	1	-
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างที่ไม่สามารถใช้บริการได้	1	-	1
รวมทั้งหมด	21	8	13

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

(ประจำเดือนเมษายน)

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	2	-	2

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|----------------------------------|-------|----|--------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน | 64 | เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน | 25 | เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน | 4 | เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	64
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	25
 หน่วยงานของรัฐ	4
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	4
รวมทั้งหมด	97

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

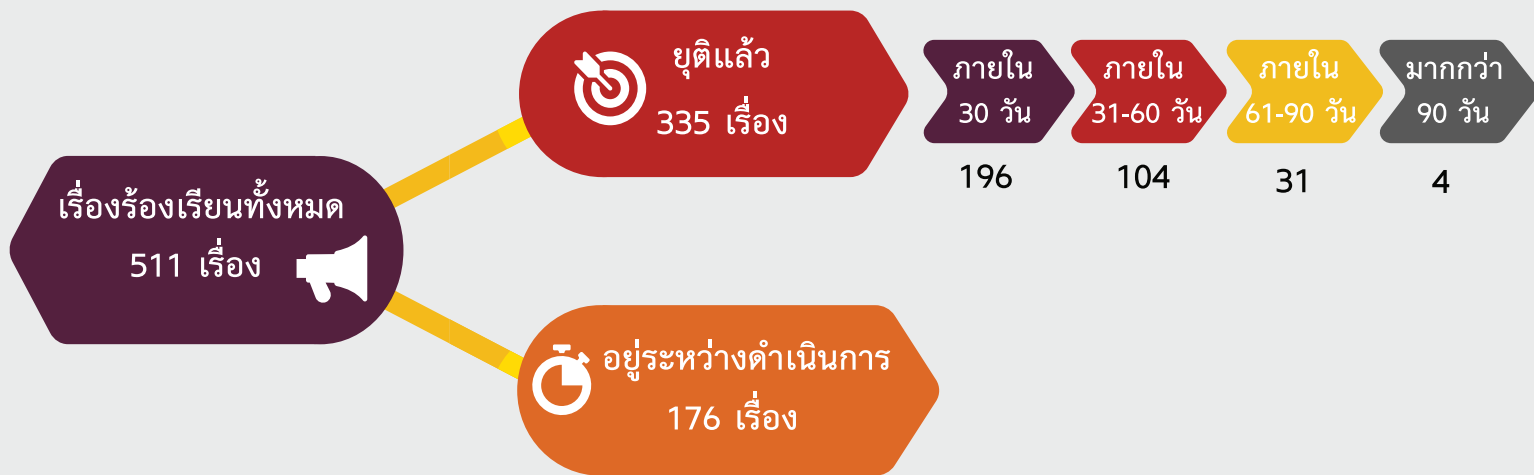
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2567



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 30 เมษายน 2567

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ
ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|---|-------|-----|--------|
| 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด | จำนวน | 140 | เรื่อง |
| 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด | จำนวน | 132 | เรื่อง |
| 3) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด
(True - Dtac) | จำนวน | 119 | เรื่อง |



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	140	107	33
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	132	85	47
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	119	65	54
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	53	41	12
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	44	20	24
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	23	17	6
รวมทั้งหมด	511	335	176

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

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	182	104	78
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	134	88	46
การยกเลิกบริการ	74	57	17
การคิดค่าบริการผิดพลาด	60	43	17
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับข้อความสั้น (SMS)	45	39	6
สิทธิความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล	8	3	5
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ	7	-	7
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	1	1	-
รวมทั้งหมด	511	335	176

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Data) ไม่ดี	จำนวน	119	เรื่อง
2) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน	47	เรื่อง
3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	39	เรื่อง
4) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	28	เรื่อง
5) ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลง โดยไม่ทราบสาเหตุ	จำนวน	28	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Data) ไม่ดี	119	65	54
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Voice & Data) ไม่ดี	47	28	19
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	39	35	4
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	28	16	12
ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ	28	17	11
รวมทั้งหมด	261	161	100

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต



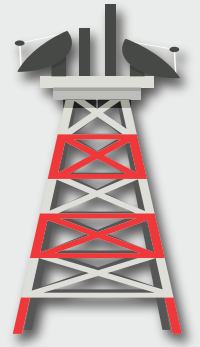
ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | | |
|---|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | 58 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | 10 | เรื่อง |
| 3) ความเร็วที่ใช้งานได้น้อยกว่าที่ทำสัญญาไว้ | 6 | เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | 5 | เรื่อง |
| 5) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือไม่ได้รับความยินยอม | 5 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	58	46	12
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	10	8	2
ความเร็วที่ใช้งานได้น้อยกว่าที่ทำสัญญาไว้	6	4	2
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	5	4	1
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรือไม่ได้รับความยินยอม	5	5	-
รวมทั้งหมด	84	67	17

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหาของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	7	-	7

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|----------------------------------|-------|-----|--------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน | 303 | เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน | 153 | เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน | 26 | เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



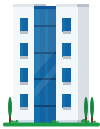
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

303



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

153



หน่วยงานของรัฐ

26



เว็บไซต์

10



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

13



จดหมาย

4



โซเชียลมีเดีย

1



ช่องทางอื่น

1

รวมทั้งหมด

511