



## สรุปการดำเนินงานคูปองทีวีดิจิทัล ณ วันที่ 07 มิ.ย. 58

### ประชาชน 77 จังหวัด

มีสิทธิ์ 13,571,296 ครั้วเรือน (100%)

ได้รับคูปอง 9,464,591 ครั้วเรือน (69.74%)  
อยู่ที่ทำการไปรษณีย์ 4,106,705 ฉบับ (30.26 %)

ใช้สิทธิ์แล้ว 5,220,356 คูปอง (38.47%)

### ผู้เข้าร่วมโครงการ

ทั้งหมด 60 ราย

ข้อสติกเกอร์ 47 ราย

สติ๊กเกอร์ที่หายไป 14,077,739 ดวง (99.77%)

สรุปประเด็นปัญหาที่พบในช่วงการแจกคู่มือทีวีดิจิทัล  
ตั้งแต่วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๗ มิถุนายน ๒๕๕๘

รวบรวมโดย Call Center 1200

๑. สิทธิการได้รับคู่มือ

๑. สอบถามสิทธิในการได้รับคู่มือ / บ้านมีเจ้าบ้านแต่ไม่ได้รับคู่มือ / เลขรหัสประจำบ้านของคู่มือไม่ตรงกับเลขที่บ้านในทะเบียนบ้าน
๒. ข้อมูลในทะเบียนบ้านเป็นปัญหาไม่ตรงกับฐานข้อมูลของกรมการปกครองกลางกระทรวงมหาดไทย ทำให้ไม่ได้รับสิทธิการแจกคู่มือ
๓. มีประเด็นสอบถามเรื่องสิทธิ์ ที่ได้รับการแจกคู่มือในครั้งต่อไป กรณีแต่งตั้งเป็นเจ้าบ้านหลังวันที่ ๑๖ ก.ย. ๕๗ กรณีไม่มีเจ้าบ้าน กรณีประเภทบ้านเป็นบ้านชั่วคราว เป็นต้น จะมีการพิจารณาเพื่อแจกคู่มือให้เมื่อใด
๔. เจ้าบ้านเป็นต่างตัวกลับได้รับการแจกคู่มือ แต่ไม่สามารถใช้สิทธิ์
๕. สอบถามกรณีตรวจสอบพบเลขที่ลงทะเบียนของไปรษณีย์ ๑๓ หลัก (รหัส RU) ในฐานข้อมูลของไปรษณีย์ แต่เจ้าบ้านยังไม่ได้รับคู่มือ

๒. กระบวนการแจกคู่มือ

๑. การจัดส่งคู่มือที่ล่าช้า / คู่มือเสียหายชำรุด / ข้อมูลในคู่มือไม่ถูกต้อง เนื่องจากเลขรหัสประจำบ้านของคู่มือไม่ตรงกับเลขที่บ้านในทะเบียนบ้าน
๒. มีการแอบอ้างของผู้นำส่วนท้องถิ่น/ตัวแทนบริษัท ให้นำหลักฐาน เพื่อแลกกับกล่องเฉพาะยี่ห้อ รุ่นนั้น ๆ
๓. ไปรษณีย์ไม่ส่งคู่มือถึงบ้าน แต่นำไปมอบกับผู้ใหญ่บ้าน
๔. ไปรษณีย์ส่งคู่มือผิดบ้าน

๓. การแลกคู่มือ

๑. ปัญหาเกี่ยวกับระบบหน้าร้าน ไม่สามารถแลกได้เนื่องจากระบบขัดข้อง
๒. ประชาชนไม่ทราบจุดรับแลกคู่มือ
๓. ประชาชนไม่เข้าใจเรื่องกล่อง Hybrid
๔. ไม่ทราบการขยายเวลาการใช้คู่มือล็อตที่ ๑ จากเดิม ๓๑ พ.ค. ๕๘ เป็น ๓๑ ก.ค. ๕๘

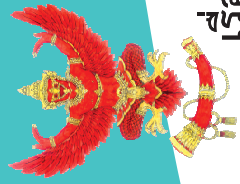
๔. การขยายโครงข่าย

๑. เรื่องการขยายโครงข่ายสัญญาณ เนื่องจากปัจจุบันบางอำเภอยังมีสัญญาณไม่ครอบคลุมและทำให้ได้รับการแจกคู่มือล่าช้า
๒. พื้นที่ที่แจกคู่มือล็อตที่ ๗ ไม่อยู่ในพื้นที่การขยายโครงข่าย เมื่อแลกแล้วไม่สามารถรับชมได้ (๕๖ จังหวัด ๔๗๘ อำเภอ)

๕. ปัญหาทางเทคนิค

๑. เรื่องวิธีการรับชม/การเชื่อมต่ออุปกรณ์ เช่น นำกล่องดิจิทัลทีวีที่ไปแลกมาใช้ต่อกับเสาหนวดกุ้งแล้วรับชมได้ไม่ครบทุกช่อง / ประชาชนบางบ้านยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้อุปกรณ์ในการเชื่อมต่อกับกล่องรับสัญญาณในระบบดิจิทัล
  ๒. มีภาระเรื่องค่าใช้จ่ายในการซื้อเสาสัญญาณ (ของเดิมรับไม่ได้) และกรณีแลกพร้อมเสาหนวดกุ้งไม่สามารถรับสัญญาณได้ เพราะอยู่ไกลจากเสาส่งสัญญาณ
๖. สอบถามกรณีคู่มือมีปัญหา เช่น คู่มือสูญหาย/ชำรุด ประชาชนไม่สะดวกต้องไปแจ้งความที่สถานีตำรวจ และได้ดำเนินการส่งเอกสารให้ทางสำนักงาน กสทช. เมื่อติดตามเรื่องทำให้ผู้สอบถามเกิดความพอใจที่ไม่มีคำตอบชัดเจนว่าจะมีการจัดส่งคู่มือฉบับใหม่ให้เมื่อใด...

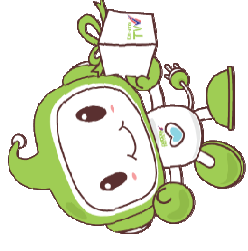
# สถิติการให้บริการประชาชน เรื่อง คู่มือทีวีดิจิทัล



## สถิติข้อมูลร้องเรียน/สอบถาม

เรื่อง การแจกคู่มือฯ ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2557 – 7 มิถุนายน 2558 รวมทั้งสิ้น 398,367 เรื่อง

- (ระบบอัตโนมัติ) ตรวจสอบสถิติ จำนวน 228,831 เรื่อง
- เจ้าหน้าที่รับสาย เรื่องร้องเรียน จำนวน 23 เรื่อง
- เรื่องสอบถาม จำนวน 169,513 เรื่อง



สอบถาม  
รับแจกคู่มือ  
107,301 เรื่อง



(กรณีการแจกของไปรษณีย์ / ขอตรวจสอบสถิติ / เป็นเจ้าบ้านแต่ไม่ได้รับสิทธิ์)  
เช่น ไปรษณีย์แจ้งให้ไปรับคู่มือที่ผู้นำชุมชน โดยให้นำสำเนาบัตร ปชช. และสำเนา  
ทะเบียนบ้านไปเพื่อรับคู่มือ

สอบถาม  
การแลกใช้คู่มือ  
37,566 เรื่อง



สอบถามเกี่ยวกับ

- จุดบริการรับแลกคู่มือ
- ขั้นตอนวิธีการแลกคู่มือ
- เอกสารที่ใช้ประกอบการแลกคู่มือ
- ระยะเวลาที่ให้แลกใช้คู่มือ



สอบถาม  
การได้รับคู่มือ  
9,055 เรื่อง

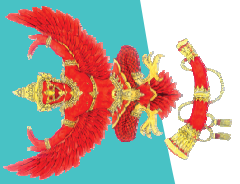


สอบถามบริการหลังการขาย /  
วิธีการรับชม /  
การเชื่อมต่ออุปกรณ์  
15,591 เรื่อง

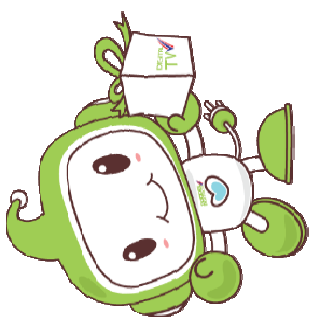
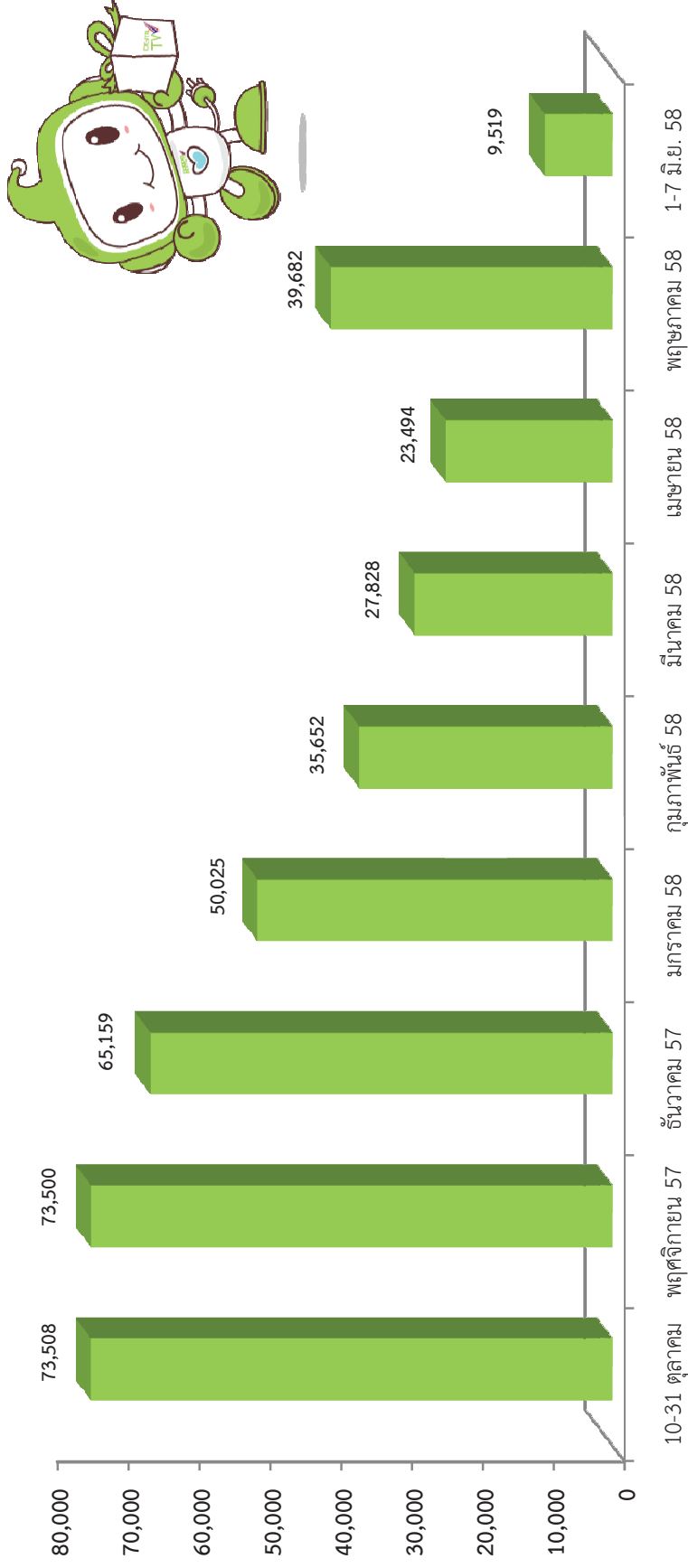


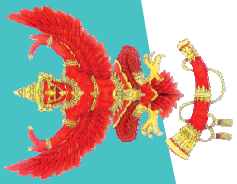
(คู่มือชำรุด/สูญหาย/คู่มือข้อมูลไม่ถูกต้อง) เช่น ข้อมูลในคู่มือไม่ถูกต้อง  
เนื่องจากเลขรหัสประจำบ้านของคู่มือไม่ตรงกับเลขที่บ้านในทะเบียนบ้าน

สอบถามบริการหลังการขาย/การเชื่อมต่ออุปกรณ์ เช่น  
นำกล่องทีวีดิจิทัลที่ไปแลกมาใช้ต่อกับเสาหนวดกิ้งกัแล้ว  
รับชมได้ไม่ครบทุกช่อง



กราฟแสดงสถิติการให้บริการประชาชน เรื่อง คู่มือป้องกันอุบัติเหตุ  
ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2557 - 7 มิถุนายน 2558 รวมทั้งสิ้น 398,367 เรื่อง





# กราฟแสดงสถิติการให้บริการประชาชน เรื่อง คุ้มครองทรัพย์สินดิจิทัล ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2557 - 7 มิถุนายน 2558 รวมทั้งสิ้น 398,367 เรื่อง

