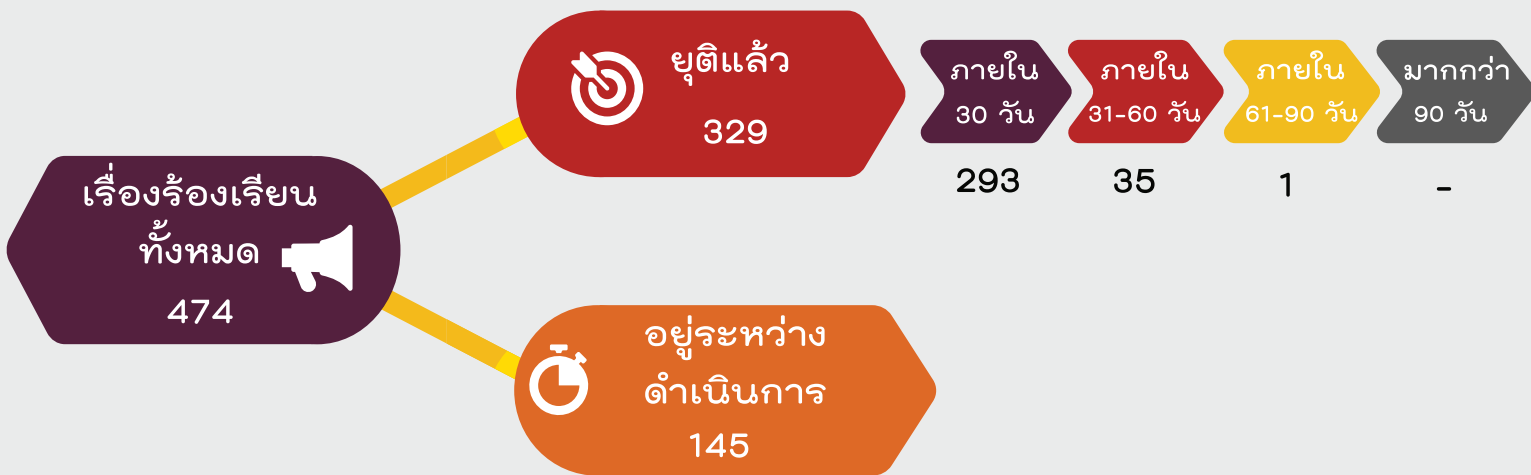


สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 มีนาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 129 เรื่อง
- 2) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 125 เรื่อง
- 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 92 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	129	88	41
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	125	88	37
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	92	48	44
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	73	59	14
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	43	38	5
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	11	7	4
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	1	1	-
รวมทั้งหมด	474	329	145

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	141	118	23
มาตรฐานการให้บริการ	137	92	45
การคิดค่าบริการผิดพลาด	103	59	44
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	47	40	7
คุณภาพการให้บริการ	37	17	20
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	4	-	4
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	3	1	2
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	1	1	-
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	-	1
รวมทั้งหมด	474	329	145

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	62	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	46	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	33	เรื่อง
4) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	จำนวน	22	เรื่อง
5) ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	จำนวน	17	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	62	36	26
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	46	39	7
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	33	18	15
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	22	19	3
ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	17	16	1
รวมทั้งหมด	180	128	52

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน 71 เรื่อง
2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	จำนวน 4 เรื่อง
3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	จำนวน 4 เรื่อง
4) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	จำนวน 3 เรื่อง
5) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	จำนวน 3 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	101	89	12
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	8	5	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	8	7	1
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ	5	4	1
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	5	3	2
รวมทั้งหมด	127	108	19

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่

- | | | | |
|--|-------|---|--------|
| 1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน | 1 | เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | จำนวน | 1 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	2	1	1
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	4	3	1

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	3	1	2

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 328 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 85 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 20 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



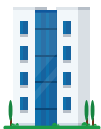
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

328



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

85



หน่วยงานของรัฐ

20



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

20



เว็บไซต์

15



จดหมาย

6

รวมทั้งหมด

474