

# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

## ประจำเดือน เมษายน



ประจำเดือน เมษายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 เมษายน 2566

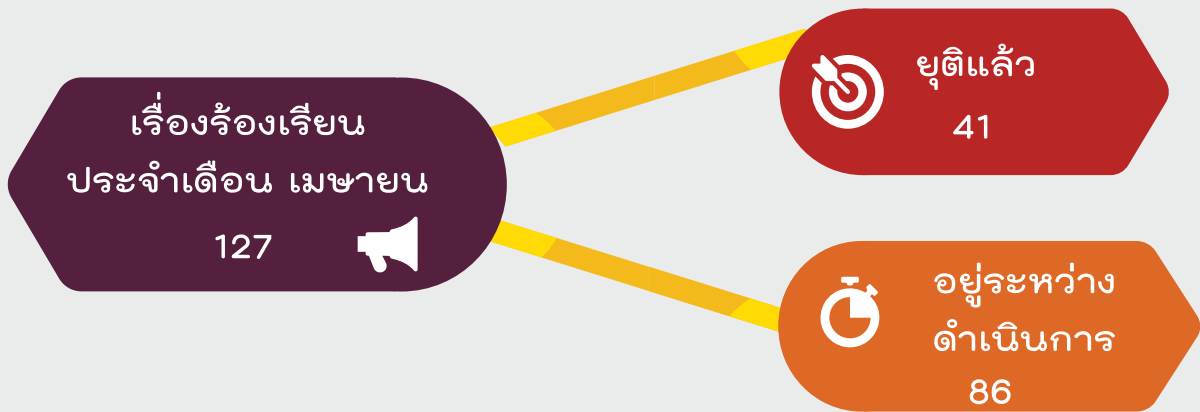


# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือน เมษายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 เมษายน 2566

## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- |  |                 |
|--|-----------------|
| 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด  | จำนวน 43 เรื่อง |
| 2) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด | จำนวน 24 เรื่อง |
| 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด                | จำนวน 21 เรื่อง |



## ผู้ให้บริการ

## รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	43	11	32
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	24	16	8
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	21	1	20
บริษัท ทู มูฟ เอเชีย ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	20	3	17
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	15	9	6
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	4	1	3
รวมทั้งหมด	127	41	86

# เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือน เมษายน)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
มาตรฐานการให้บริการ	39	6	33
การยกเลิกบริการ	38	22	16
การคิดค่าบริการผิดพลาด	24	8	16
คุณภาพการให้บริการ	15	5	10
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	9	-	9
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	1	-	1
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	1	-	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>127</b>	<b>41</b>	<b>86</b>

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 5 อันดับแรก ได้แก่

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน 14 เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด                     | จำนวน 9 เรื่อง  |
| 3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร                  | จำนวน 8 เรื่อง  |
| 4) ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)   | จำนวน 6 เรื่อง  |
| 5) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม                 | จำนวน 5 เรื่อง  |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	14	1	13
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	9	4	5
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	8	-	8
ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	6	-	6
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	5	-	5
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>42</b>	<b>5</b>	<b>37</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

**บริการอินเทอร์เน็ต** ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 5 อันดับแรก ได้แก่

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย                                    | จำนวน 29 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ  | จำนวน 5 เรื่อง  |
| 3) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้                                     | จำนวน 3 เรื่อง  |
| 4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม   | จำนวน 2 เรื่อง  |
| 5) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า<br>หรือไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน 2 เรื่อง  |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	29	19	10
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	5	1	4
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	3	2	1
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	2	1	1
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือไม่ได้รับความยินยอม	2	2	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>41</b>	<b>25</b>	<b>16</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่ ประจำเดือนเมษายน

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งาน โทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	1	-	1

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ  
ประจำเดือนเมษายน

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	1	-	1

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนเมษายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- |                                  |          |        |
|----------------------------------|----------|--------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์        | จำนวน 78 | เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 35 | เรื่อง |
| 3) เว็บไซต์                      | จำนวน 6  | เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	78
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	35
 เว็บไซต์	6
 หน่วยงานของรัฐ	3
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	2
 จดหมาย	2
 โทรสาร	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>127</b>

# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม  
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 เมษายน 2566



# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม  
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 เมษายน 2566

## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 168 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 149 เรื่อง
- 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 113 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	168	124	44
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	149	116	33
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	113	65	48
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	97	83	14
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	58	52	6
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	15	11	4
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	1	1	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>601</b>	<b>452</b>	<b>149</b>

# เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	179	160	19
มาตรฐานการให้บริการ	176	120	56
การคิดค่าบริการผิดพลาด	127	94	33
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	56	45	11
คุณภาพการให้บริการ	52	28	24
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	5	2	3
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	4	1	3
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	1	1	-
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>601</b>	<b>452</b>	<b>149</b>

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	76	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	54	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	42	เรื่อง
4) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	จำนวน	25	เรื่อง
5) ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	จำนวน	23	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	76	49	27
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	54	44	10
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	42	29	13
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	25	24	1
ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP)	23	16	7
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>220</b>	<b>162</b>	<b>58</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

- |  |                  |
|--|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 130 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ     | จำนวน 13 เรื่อง  |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้                  | จำนวน 9 เรื่อง   |
| 4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม                | จำนวน 7 เรื่อง   |
| 5) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้  | จำนวน 7 เรื่อง   |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	130	119	11
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	13	8	5
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	9	8	1
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	7	4	3
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	7	5	2
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>166</b>	<b>144</b>	<b>22</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่

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

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	3	2	1
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	4	1	3

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- |                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์        | จำนวน 406 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 120 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ                | จำนวน 23 เรื่อง  |

## ช่องทางการร้องเรียน

## จำนวนเรื่อง



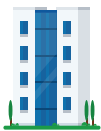
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

406



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

120



หน่วยงานของรัฐ

23



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

22



เว็บไซต์

21



จดหมาย

8



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

601