

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนสิงหาคม



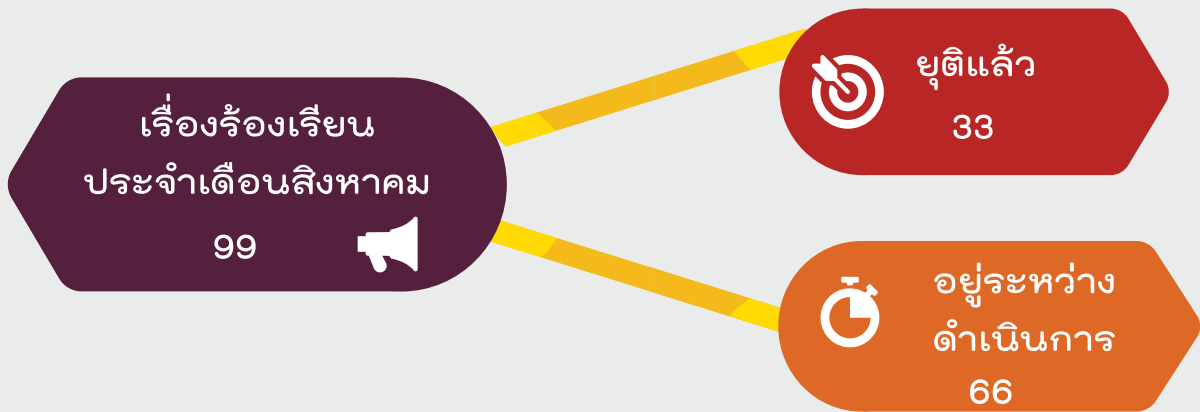
ประจำเดือนสิงหาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2566

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนสิงหาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

57

ยุติแล้ว

11

อยู่ระหว่างดำเนินการ

46



อินเทอร์เน็ต

41

ยุติแล้ว

21

อยู่ระหว่างดำเนินการ

20



โทรศัพท์ประจำที่

1

ยุติแล้ว

1

อยู่ระหว่างดำเนินการ

-

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนสิงหาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 32 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 24 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู มูฟ เอส ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 20 เรื่อง



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	32	8	24
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	24	13	11
บริษัท ทู มูฟ เอส ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	20	6	14
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	9	-	9
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	8	5	3
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	6	1	5
รวมทั้งหมด	99	33	66

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนสิงหาคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	43	21	22
มาตรฐานการให้บริการ	28	8	20
คุณภาพการให้บริการ (QoS)	16	2	14
การคิดค่าบริการผิดพลาด	10	1	9
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	1	-	1
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	1	1	-
รวมทั้งหมด	99	33	66

ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

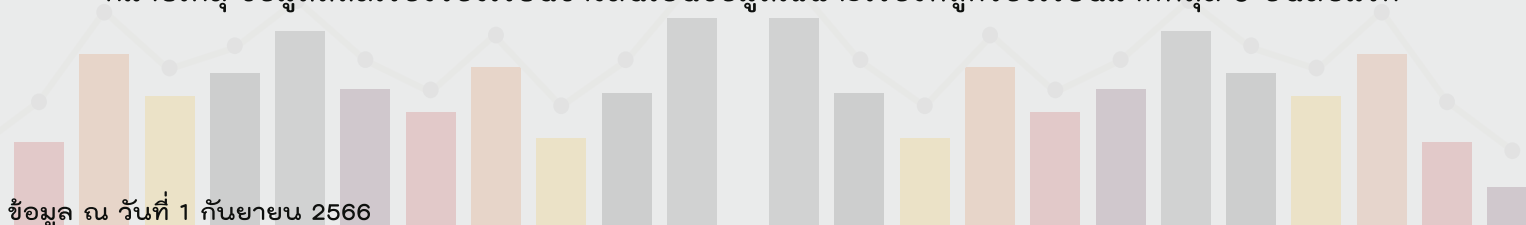


ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนสิงหาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน 11 เรื่อง
2) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือได้ตามปกติ	จำนวน 6 เรื่อง
3) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน 5 เรื่อง
4) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	จำนวน 4 เรื่อง
5) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน 4 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	11	4	7
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือได้ตามปกติ	6	1	5
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	5	-	5
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	4	-	4
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	4	-	4
รวมทั้งหมด	30	5	25

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนสิงหาคม 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | | | |
|--|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน | 34 | เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน | 3 | เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | จำนวน | 1 | เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ | จำนวน | 1 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	34	20	14
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	3	1	2
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	2	-	2
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	1	-	1
ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ	1	-	1
รวมทั้งหมด	41	21	20

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่ (ประจำเดือนสิงหาคม)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	1	1	-

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนสิงหาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 65 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 19 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 8 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	65
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	19
 หน่วยงานของรัฐ	8
 เว็บไซต์	4
 จดหมาย	3
รวมทั้งหมด	99

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 สิงหาคม 2566



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 สิงหาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 316 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 223 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 179 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	316	268	48
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	223	183	40
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	179	164	15
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	179	152	27
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	98	95	3
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	25	19	6
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	3	2	1
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	1	-	1
รวมทั้งหมด	1,024	883	141

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	325	296	29
มาตรฐานการให้บริการ	301	261	40
การคิดค่าบริการผิดพลาด	186	162	24
คุณภาพการให้บริการ (QoS)	117	77	40
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	75	75	-
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	11	7	4
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	6	3	3
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	2	1	1
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	1,024	883	141

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



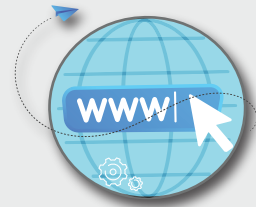
1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	129	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	69	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	65	เรื่อง
4) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน	47	เรื่อง
5) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	จำนวน	43	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	129	112	17
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	69	69	-
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	65	57	8
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	47	33	14
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	43	34	9
รวมทั้งหมด	353	305	48

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

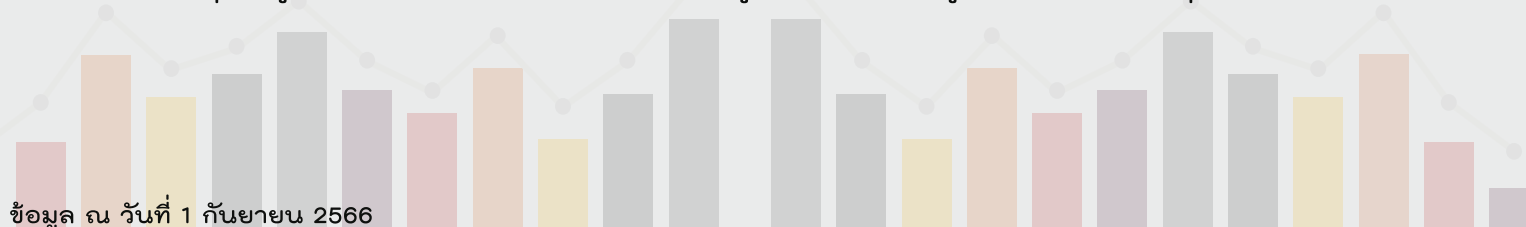
ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | |
|---|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 239 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 32 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 18 เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ | จำนวน 13 เรื่อง |
| 5) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา | จำนวน 11 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	239	223	16
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	32	30	2
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	18	16	2
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ	13	12	1
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา	11	11	-
รวมทั้งหมด	313	292	21

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่



- | | | |
|---|---------|--------|
| 1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ | จำนวน 4 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน 1 | เรื่อง |
| 3) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
ไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน 1 | เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | จำนวน 1 | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งาน โทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	4	4	-
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัคร	1	1	-
รวมทั้งหมด	7	7	-

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	6	3	3

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 701 เรื่อง
- 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 206 เรื่อง
- 3) หน่วยงานของรัฐ จำนวน 38 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

701



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

206



หน่วยงานของรัฐ

38



เว็บไซต์

34



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

32



จดหมาย

12



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

1,024