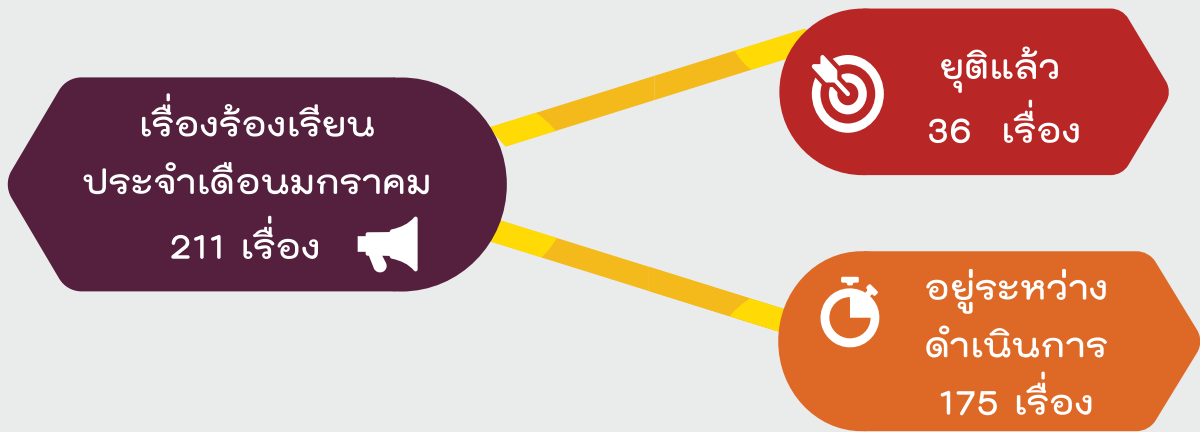


# สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนมกราคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 มกราคม 2567

## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



## เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

169 เรื่อง

ยุติแล้ว

22 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

147 เรื่อง



อินเทอร์เน็ต

39 เรื่อง

ยุติแล้ว

14 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

25 เรื่อง



การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม  
เสาส่งสัญญาณ

3 เรื่อง

ยุติแล้ว

-

อยู่ระหว่างดำเนินการ

3 เรื่อง

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมกราคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 59 เรื่อง
- 2) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 55 เรื่อง
- 3) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) จำนวน 50 เรื่อง



## ผู้ให้บริการ

## รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	59	5	54
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	55	15	40
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	50	3	47
บริษัท ทริปเปิดที่ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	16	10	6
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	16	-	16
บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	11	3	8
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	3	-	3
ผู้ให้บริการรายอื่น ๆ	1	-	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>211</b>	<b>36</b>	<b>175</b>

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

# เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนมกราคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	74	4	70
ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ	59	13	46
การคิดค่าบริการผิดพลาด	27	7	20
การยกเลิกบริการ	25	10	15
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	21	1	20
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม / เสาสัญญาณ	3	-	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	2	1	1
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>211</b>	<b>36</b>	<b>175</b>

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมกราคม 5 อันดับแรก ได้แก่



- |   |                 |
|---|-----------------|
| 1) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี                    | จำนวน 44 เรื่อง |
| 2) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน 23 เรื่อง |
| 3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร  | จำนวน 20 เรื่อง |
| 4) ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ                            | จำนวน 15 เรื่อง |
| 5) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม              | จำนวน 11 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี	44	2	42
คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data)	23	2	21
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	20	1	19
ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ	15	4	11
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	11	4	7
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>113</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

\* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมกราคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- |   |       |    |        |
|---|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย                                    | จำนวน | 19 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม   | จำนวน | 7  | เรื่อง |
| 3) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า<br>หรือไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน | 5  | เรื่อง |
| 4) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้                                     | จำนวน | 3  | เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้   | จำนวน | 2  | เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	19	8	11
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	7	2	5
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือไม่ได้รับความยินยอม	5	1	4
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำ	3	-	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	2	2	-
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>23</b>

\*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา  
ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/  
เสาสัญญาณ (ประจำเดือนมกราคม)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	3	-	3

# เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนมกราคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- |                                  |                  |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์        | จำนวน 129 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 63 เรื่อง  |
| 3) หน่วยงานของรัฐ                | จำนวน 10 เรื่อง  |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	129
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	63
 หน่วยงานของรัฐ	10
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	5
 จดหมาย	2
 เว็บไซต์	2
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>211</b>