

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนกุมภาพันธ์



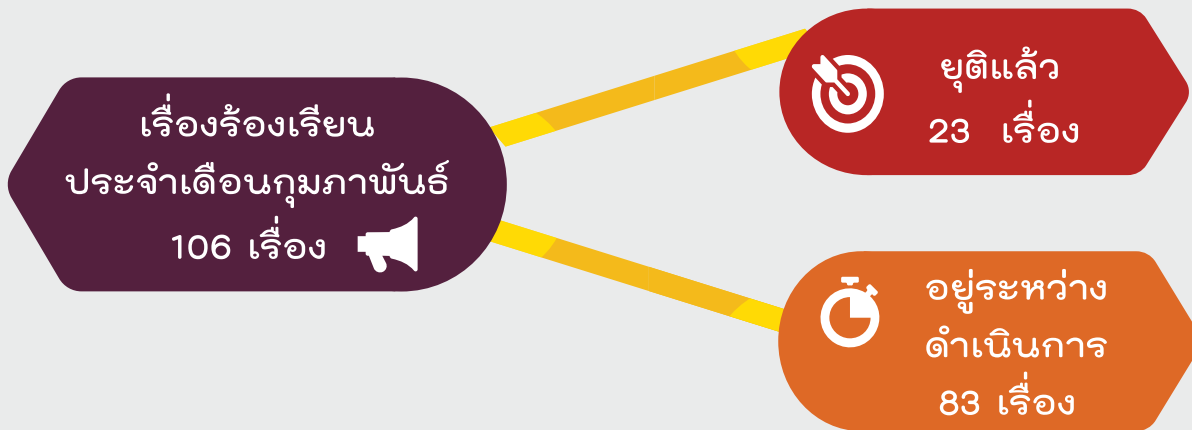
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ระหว่างวันที่ 1 – 29 กุมภาพันธ์ 2567

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ระหว่างวันที่ 1 – 29 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



โทรศัพท์เคลื่อนที่

84 เรื่อง

ยุติแล้ว

16 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

68 เรื่อง



อินเทอร์เน็ต

20 เรื่อง

ยุติแล้ว

7 เรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

13 เรื่อง



การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม
เสาส่งสัญญาณ

2 เรื่อง

ยุติแล้ว

-

อยู่ระหว่างดำเนินการ

2 เรื่อง

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกุมภาพันธ์ 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 31 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 25 เรื่อง
(True - Dtac)
- 3) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 25 เรื่อง



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|---|------------|-----------|----------------------|
| บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด | 31 | 8 | 23 |
| บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) | 25 | - | 25 |
| บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด | 25 | 8 | 17 |
| บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) | 14 | 4 | 10 |
| บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) | 6 | 1 | 5 |
| บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด | 5 | 2 | 3 |
| รวมทั้งหมด | 106 | 23 | 83 |

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

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา (ประจำเดือนกุมภาพันธ์)



| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | เรื่องทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|--|---------------|-----------|----------------------|
| คุณภาพสัญญาณ (QoS) | 33 | 2 | 31 |
| ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ | 28 | 5 | 23 |
| การยกเลิกบริการ | 15 | 5 | 10 |
| การคิดค่าบริการผิดพลาด | 14 | 5 | 9 |
| ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS) | 11 | 6 | 5 |
| การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม / เสาสัญญาณ | 2 | - | 2 |
| สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล | 2 | - | 2 |
| การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน | 1 | - | 1 |
| รวมทั้งหมด | 106 | 23 | 83 |

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกุมภาพันธ์ 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | |
|---|-----------------|
| 1) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี | จำนวน 25 เรื่อง |
| 2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน 10 เรื่อง |
| 3) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน 8 เรื่อง |
| 4) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน 7 เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | จำนวน 7 เรื่อง |

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|--|------------------------|-----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Data) ไม่ดี | 25 | 2 | 23 |
| SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | 10 | 6 | 4 |
| ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | 8 | 1 | 7 |
| คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (QoS Voice & Data) | 7 | - | 7 |
| ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | 7 | 2 | 5 |
| รวมทั้งหมด | 57 | 11 | 46 |

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกุมภาพันธ์ 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|--|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน | 12 | เรื่อง |
| 2) ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว | จำนวน | 3 | เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | จำนวน | 2 | เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถเปลี่ยนโปรโมชั่นได้ | จำนวน | 1 | เรื่อง |

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---|------------------------|----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | 12 | 5 | 7 |
| ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว | 3 | 1 | 2 |
| ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | 2 | - | 2 |
| ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | 2 | 1 | 1 |
| ไม่สามารถเปลี่ยนโปรโมชั่น | 1 | - | 1 |
| รวมทั้งหมด | 20 | 7 | 13 |

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
 ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/
 เสาสัญญาณ (ประจำเดือนกุมภาพันธ์)



| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---------------------------------------|------------------------|----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ | 2 | - | 2 |



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกุมภาพันธ์ 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 58 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 32 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 10 เรื่อง |

| ช่องทางการร้องเรียน | จำนวนเรื่อง |
|---|-------------|
|  ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | 58 |
|  โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | 32 |
|  หน่วยงานของรัฐ | 10 |
|  เว็บไซต์ | 3 |
|  จดหมาย | 2 |
|  ช่องทางอื่น | 1 |
| รวมทั้งหมด | 106 |

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 29 กุมภาพันธ์ 2567



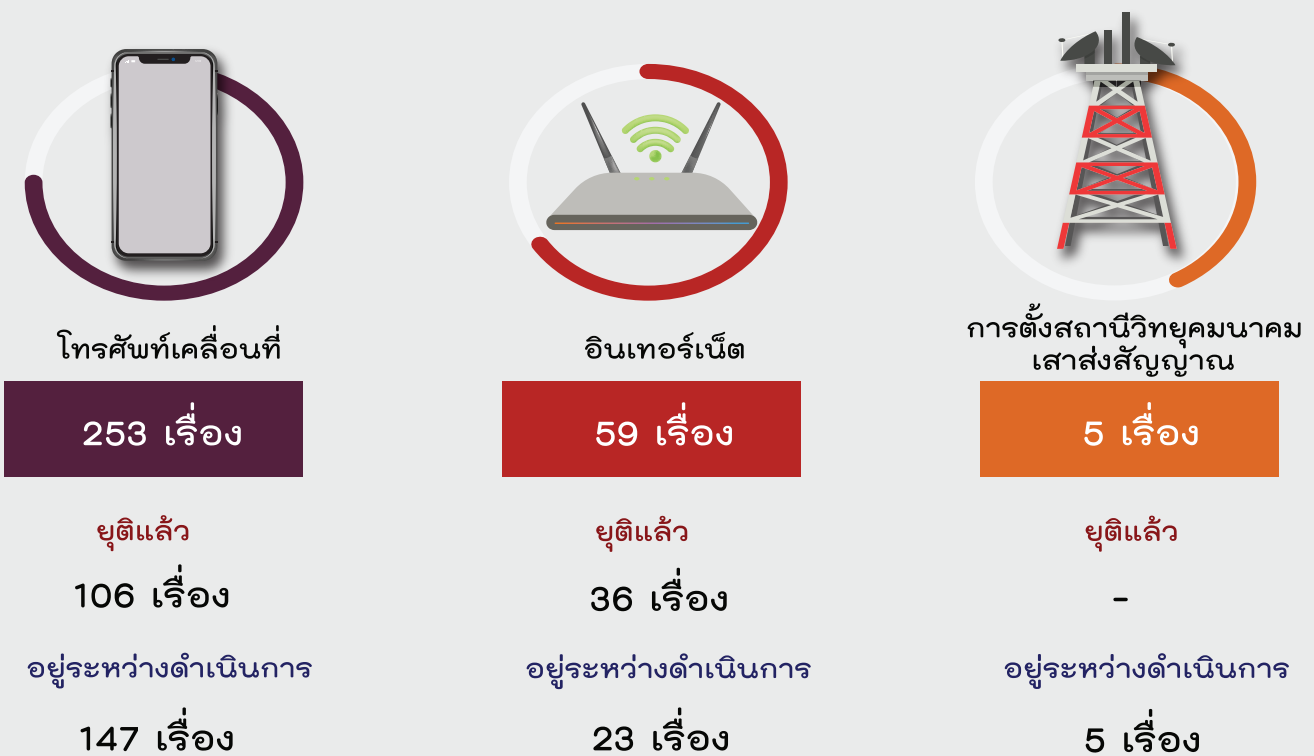
สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 29 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 87 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 85 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 75 เรื่อง
(True - Dtac)



| ผู้ให้บริการ | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|--|------------------------|------------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด | 87 | 46 | 41 |
| บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด | 85 | 36 | 49 |
| บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) | 75 | 22 | 53 |
| บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) | 30 | 19 | 11 |
| บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) | 23 | 8 | 15 |
| บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด | 16 | 10 | 6 |
| ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ | 1 | 1 | - |
| รวมทั้งหมด | 317 | 142 | 175 |

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

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | เรื่องทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|--|---------------|------------|----------------------|
| คุณภาพสัญญาณ (QoS) | 107 | 35 | 72 |
| ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ | 87 | 38 | 49 |
| การคิดค่าบริการผิดพลาด | 41 | 20 | 21 |
| การยกเลิกบริการ | 40 | 27 | 13 |
| ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS) | 32 | 21 | 11 |
| การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ | 5 | - | 5 |
| สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล | 4 | 1 | 3 |
| การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน | 1 | - | 1 |
| รวมทั้งหมด | 317 | 142 | 175 |

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | | | |
|---|-------|----|--------|
| 1) คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Data) ไม่ดี | จำนวน | 69 | เรื่อง |
| 2) คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน | 30 | เรื่อง |
| 3) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน | 30 | เรื่อง |
| 4) ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ | จำนวน | 20 | เรื่อง |
| 5) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน | 17 | เรื่อง |

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|--|------------------------|-----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| คุณภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Data) ไม่ดี | 69 | 22 | 47 |
| คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Qos Voice & Data) ไม่ดี | 30 | 9 | 21 |
| SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | 30 | 20 | 10 |
| ปริมาณอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการลดลงโดยไม่ทราบสาเหตุ | 20 | 8 | 12 |
| ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | 17 | 8 | 9 |
| รวมทั้งหมด | 166 | 67 | 99 |

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

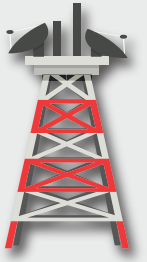


| | | | |
|---|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน | 31 | เรื่อง |
| 2) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | จำนวน | 9 | เรื่อง |
| 3) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้าหรือไม่ได้รับความยินยอม | จำนวน | 5 | เรื่อง |
| 4) ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว | จำนวน | 4 | เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน | 4 | เรื่อง |

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---|------------------------|-----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | 31 | 23 | 8 |
| ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | 9 | 4 | 5 |
| การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า หรือไม่ได้รับความยินยอม | 5 | 2 | 3 |
| ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว | 4 | 2 | 2 |
| ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | 4 | 2 | 2 |
| รวมทั้งหมด | 53 | 33 | 20 |

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ



| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---------------------------------------|------------------------|----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ | 5 | - | 5 |



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 187 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 95 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 18 เรื่อง |

| ช่องทางการร้องเรียน | จำนวนเรื่อง |
|---|-------------|
|  ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | 187 |
|  โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | 95 |
|  หน่วยงานของรัฐ | 18 |
|  แจ้งเรื่องด้วยตนเอง | 7 |
|  เว็บไซต์ | 5 |
|  จดหมาย | 4 |
|  ช่องทางอื่น | 1 |
| รวมทั้งหมด | 317 |