

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนตุลาคม



ประจำเดือนตุลาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2566

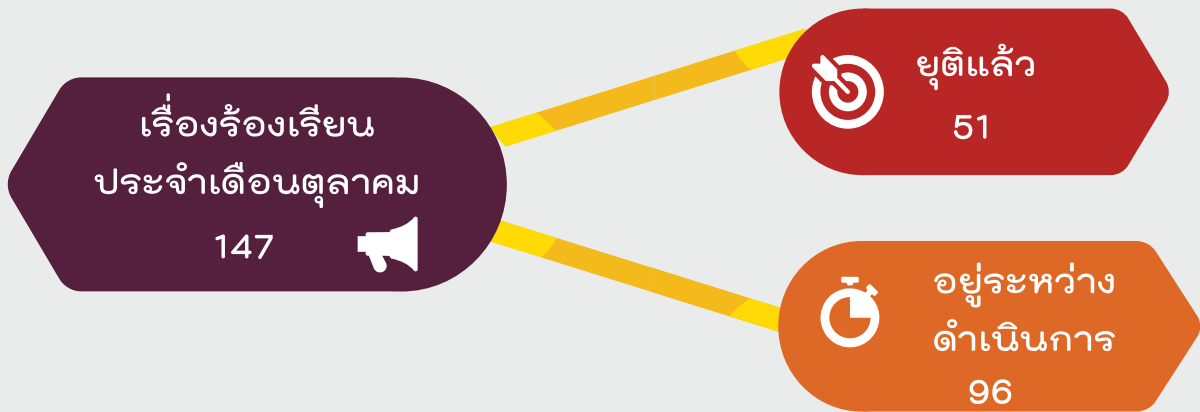


สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนตุลาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนตุลาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 50 เรื่อง
- 2) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 31 เรื่อง
- 3) บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 29 เรื่อง



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	50	28	22
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	31	12	19
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	29	4	25
บริษัท โทร มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	16	-	16
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	14	6	8
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	5	1	4
ผู้ให้บริการรายอื่น ๆ	1	-	1
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	1	-	1
รวมทั้งหมด	147	51	96

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

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนตุลาคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	62	30	32
มาตรฐานการให้บริการ	30	9	21
คุณภาพการให้บริการ (QoS)	25	4	21
การคิดค่าบริการผิดพลาด	14	3	11
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	8	3	5
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	4	2	2
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	4	-	4
รวมทั้งหมด	147	51	96

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

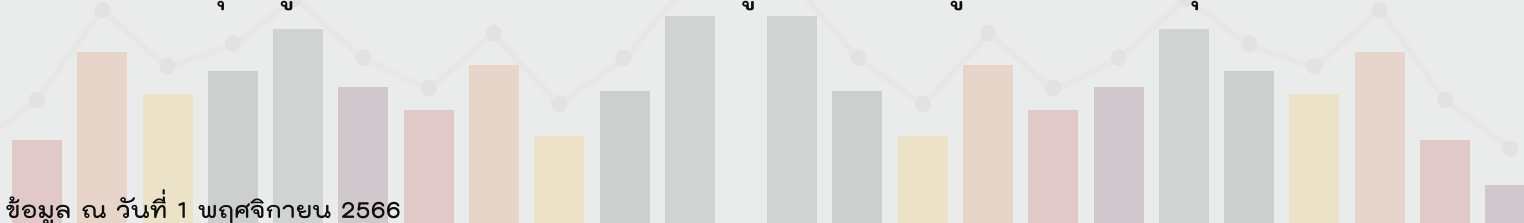


ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนตุลาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|--|-----------------|
| 1) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี | จำนวน 11 เรื่อง |
| 2) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน | จำนวน 10 เรื่อง |
| 3) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี | จำนวน 10 เรื่อง |
| 4) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน 8 เรื่อง |
| 5) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน 7 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	11	1	10
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	10	5	5
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	10	-	10
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	8	3	5
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	7	1	6
รวมทั้งหมด	46	10	36

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนตุลาคม 5 อันดับแรก ได้แก่



1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน	46	เรื่อง
2) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	จำนวน	12	เรื่อง
3) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	จำนวน	3	เรื่อง
4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	จำนวน	2	เรื่อง
5) ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้ว หรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว	จำนวน	2	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	46	22	24
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	12	8	4
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	3	3	-
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	2	1	1
ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้ว หรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว	2	1	1
รวมทั้งหมด	65	35	30

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่
(ประจำเดือนตุลาคม)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ต้องการทราบรายละเอียดการใช้บริการ	1	1	0

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/
เสาสัญญาณ (ประจำเดือนตุลาคม)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	4	-	4

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนตุลาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 100 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 24 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 12 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	100
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	24
 หน่วยงานของรัฐ	12
 เว็บไซต์	6
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	3
 จดหมาย	2
รวมทั้งหมด	147

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ตุลาคม 2566



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 ตุลาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 378 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 269 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 257 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	378	332	46
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	269	206	63
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	257	230	27
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	219	172	47
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	124	115	9
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	36	28	8
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	3	3	-
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	2	-	2
ผู้ให้บริการรายอื่นๆ	1	-	1
รวมทั้งหมด	1,289	1,086	203

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

ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	431	392	39
มาตรฐานการให้บริการ	357	306	51
การคิดค่าบริการผิดพลาด	215	184	31
คุณภาพการให้บริการ (QoS)	166	107	59
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	89	82	7
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	15	10	5
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	11	3	8
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	4	1	3
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	1,289	1,086	203

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



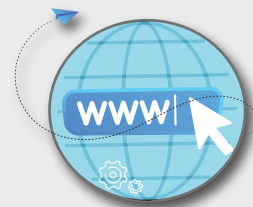
1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	146	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	83	เรื่อง
3) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน	78	เรื่อง
4) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	77	เรื่อง
5) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน	66	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	146	132	14
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	83	76	7
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	78	44	34
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	77	64	13
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	66	44	22
รวมทั้งหมด	450	360	90

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

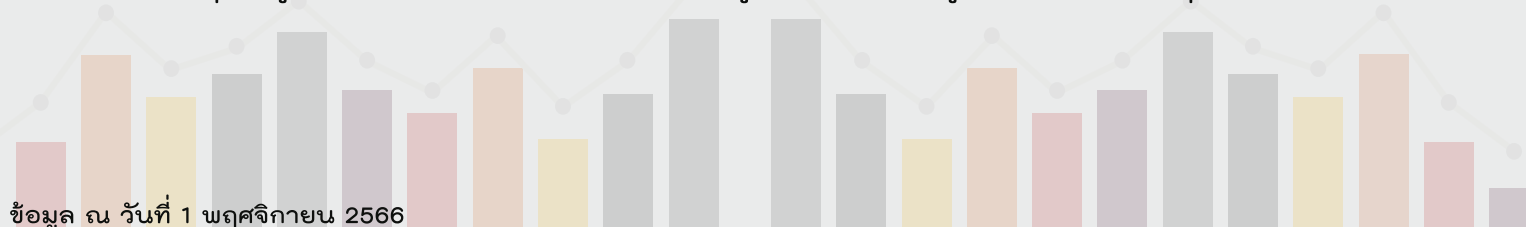
ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | |
|---|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 321 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 37 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 35 เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ | จำนวน 18 เรื่อง |
| 5) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา | จำนวน 17 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	321	295	26
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	37	34	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	35	31	4
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ	18	17	1
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา	17	16	1
รวมทั้งหมด	428	393	35

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก



ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566

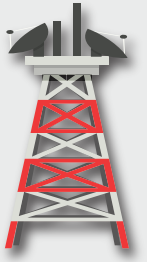
เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่



1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	จำนวน 5	เรื่อง
2) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน 1	เรื่อง
3) ต้องการทราบรายละเอียดการใช้บริการ	จำนวน 1	เรื่อง
4) การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	จำนวน 1	เรื่อง
5) ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	จำนวน 1	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งาน โทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	5	4	1
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ต้องการทราบรายละเอียด การใช้บริการ	1	1	-
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	9	8	1

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/
เสาสัญญาณ

รวมทั้งหมด

ยุติแล้ว

อยู่ระหว่างดำเนินการ

11

3

8

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 881 เรื่อง
- 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 253 เรื่อง
- 3) หน่วยงานของรัฐ จำนวน 55 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



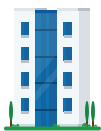
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

881



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

253



หน่วยงานของรัฐ

55



เว็บไซต์

45



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

40



จดหมาย

14



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

1,289