

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 28 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 84 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 74 เรื่อง
- 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 57 เรื่อง



| ผู้ให้บริการ | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---|------------------------|------------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด | 84 | 50 | 34 |
| บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด | 74 | 47 | 27 |
| บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด | 57 | 28 | 29 |
| บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด | 47 | 34 | 13 |
| บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) | 28 | 26 | 2 |
| บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) | 8 | 4 | 4 |
| บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด | 1 | 1 | - |
| รวมทั้งหมด | 299 | 190 | 109 |

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | เรื่องทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
|---|---------------|------------|----------------------|
| มาตรฐานการให้บริการ | 84 | 42 | 42 |
| การยกเลิกบริการ | 82 | 66 | 16 |
| การคิดค่าบริการผิดพลาด | 58 | 37 | 21 |
| ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS) | 35 | 29 | 6 |
| คุณภาพการให้บริการ | 21 | 5 | 16 |
| ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการให้บริการ | 14 | 9 | 5 |
| การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ | 3 | 1 | 2 |
| สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล | 1 | - | 1 |
| การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน | 1 | 1 | - |
| รวมทั้งหมด | 299 | 190 | 109 |

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

| | | | |
|--|-------|----|--------|
| 1) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | จำนวน | 34 | เรื่อง |
| 2) ถูกระงับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่และต้องการเลขหมายคืน | จำนวน | 33 | เรื่อง |
| 3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน | 19 | เรื่อง |
| 4) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน | จำนวน | 18 | เรื่อง |
| 5) ปัญหาที่เกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) | จำนวน | 12 | เรื่อง |

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---|------------------------|-----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร | 34 | 29 | 5 |
| ถูกระงับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่และต้องการเลขหมายคืน | 33 | 13 | 20 |
| ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | 19 | 16 | 3 |
| ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน | 18 | 9 | 9 |
| ปัญหาเกี่ยวกับบริการคงสิทธิเลขหมาย (MNP) | 12 | 9 | 3 |
| รวมทั้งหมด | 116 | 76 | 40 |

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

| | | | |
|---|-------|----|--------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน | 71 | เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน | 4 | เรื่อง |
| 3) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ | จำนวน | 4 | เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน | 3 | เรื่อง |
| 5) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | จำนวน | 3 | เรื่อง |

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|--|------------------------|-----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | 71 | 63 | 8 |
| ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | 4 | 1 | 3 |
| ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ | 4 | 3 | 1 |
| ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | 3 | 1 | 2 |
| ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | 3 | 2 | 1 |
| รวมทั้งหมด | 85 | 70 | 15 |

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่

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

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---|------------------------|----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ | 1 | - | 1 |
| ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด | 1 | - | 1 |
| ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้ | 1 | 1 | - |
| รวมทั้งหมด | 3 | 1 | 2 |

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

| ประเด็นปัญหา | รับเป็นเรื่องร้องเรียน | | |
|---------------------------------------|------------------------|----------|----------------------|
| | รวมทั้งหมด | ยุติแล้ว | อยู่ระหว่างดำเนินการ |
| การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ | 3 | 1 | 2 |

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 203 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 54 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 18 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



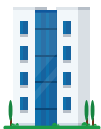
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

203



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

54



หน่วยงานของรัฐ

18



เว็บไซต์

11



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

9



จดหมาย

4

รวมทั้งหมด

299