

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนกรกฎาคม



ประจำเดือนกรกฎาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2566

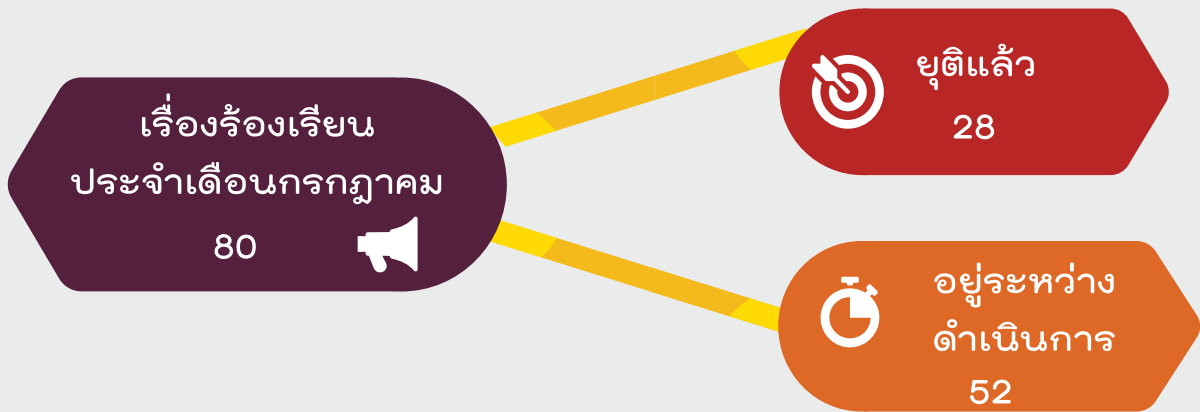


สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนกรกฎาคม ระหว่างวันที่ 1 – 31 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกรกฎาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 26 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 16 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 14 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	26	7	19
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	16	4	12
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	14	10	4
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	12	5	7
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	8	1	7
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	2	1	1
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	1	-	1
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	1	-	1
รวมทั้งหมด	80	28	52

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนกรกฎาคม)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	30	15	15
มาตรฐานการให้บริการ	24	7	17
คุณภาพการให้บริการ	14	2	12
การคิดค่าบริการผิดพลาด	8	4	4
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	2	-	2
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	1	-	1
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาส่งสัญญาณ	1	-	1
รวมทั้งหมด	80	28	52

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกรกฎาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน 10 เรื่อง
2) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน 7 เรื่อง
3) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน 6 เรื่อง
4) ยกเลิกบริการแบบเติมเงิน แต่ไม่ได้รับเงินคงเหลือในระบบคืน	จำนวน 4 เรื่อง
5) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน 3 เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	10	1	9
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	7	2	5
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	6	-	6
ยกเลิกบริการแบบเติมเงิน แต่ไม่ได้รับเงินคงเหลือในระบบคืน	4	1	3
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	3	1	2
รวมทั้งหมด	30	5	25

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกรกฎาคม 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|--|-----------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 25 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ | จำนวน 4 เรื่อง |
| 3) ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว | จำนวน 2 เรื่อง |
| 4) ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม | จำนวน 1 เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 1 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	25	14	11
ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสถานที่การใช้บริการ	4	2	2
ถูกเรียกเก็บค่าบริการที่ชำระแล้วหรือหลังจากยกเลิกบริการแล้ว	2	1	1
ถูกคิดค่าบริการไม่เป็นธรรม	1	1	-
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	1	-	1
รวมทั้งหมด	33	18	15

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่
ประจำเดือนกรกฎาคม

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ พื้นฐานได้ตามปกติ	1	1	-

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ
ประจำเดือนกรกฎาคม

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	1	-	1

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนกรกฎาคม 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 63 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 13 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 2 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	63
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	13
 หน่วยงานของรัฐ	2
 เว็บไซต์	1
 จดหมาย	1
รวมทั้งหมด	80

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 กรกฎาคม 2566



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 กรกฎาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 284 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 203 เรื่อง
- 3) บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด จำนวน 170 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	284	242	42
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	203	165	38
บริษัท ดีแทค ไตรเน็ต จำกัด	170	148	22
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	155	148	7
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	90	80	10
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	19	17	2
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	3	2	1
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	1	-	1
รวมทั้งหมด	925	802	123

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	282	261	21
มาตรฐานการให้บริการ	273	236	37
การคิดค่าบริการผิดพลาด	176	154	22
คุณภาพการให้บริการ	101	69	32
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	74	71	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	10	6	4
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	6	3	3
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	2	1	1
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	925	802	123

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	118	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	68	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	62	เรื่อง
4) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน	43	เรื่อง
5) ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	จำนวน	39	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	118	98	20
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	68	65	3
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	62	53	9
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	43	30	13
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	39	33	6
รวมทั้งหมด	330	279	51

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

บริการอินเทอร์เน็ต ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|---|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 205 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 30 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 15 เรื่อง |
| 4) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ | จำนวน 12 เรื่อง |
| 5) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา | จำนวน 11 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	205	191	14
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	30	29	1
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	15	14	1
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ	12	10	2
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา	11	11	-
รวมทั้งหมด	273	255	18

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท บริการโทรศัพท์ประจำที่

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

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	4	4	-
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	6	6	-

จำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกประเภท การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/เสาสัญญาณ

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	6	3	3

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 636 เรื่อง
- 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 187 เรื่อง
- 3) เว็บไซต์ จำนวน 31 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

636



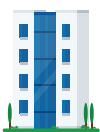
โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

187



เว็บไซต์

31



หน่วยงานของรัฐ

30



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

28



จดหมาย

12



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

925