

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนพฤศจิกายน



ประจำเดือนพฤศจิกายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2566

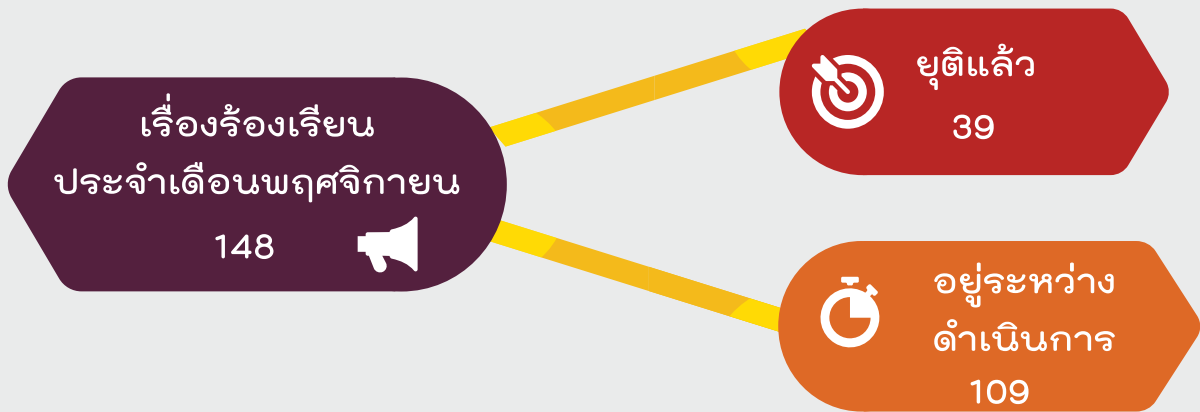


สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

ประจำเดือนพฤศจิกายน ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤศจิกายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 41 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 34 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac) จำนวน 30 เรื่อง



ผู้ให้บริการ

รับเป็นเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	41	10	31
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	34	5	29
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	30	6	24
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	28	15	13
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	7	-	7
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	6	3	3
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	2	-	2
รวมทั้งหมด	148	39	109

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

เรื่องร้องเรียนจำแนก ตามกลุ่มลักษณะปัญหา

(ประจำเดือนพฤศจิกายน)



ประเด็นเรื่องร้องเรียน	เรื่องทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การยกเลิกบริการ	47	24	23
มาตรฐานการให้บริการ	40	6	34
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	25	5	20
การคิดค่าบริการผิดพลาด	19	4	15
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	11	-	11
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	3	-	3
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	2	-	2
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	1	-	1
รวมทั้งหมด	148	39	109

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤศจิกายน 5 อันดับแรก ได้แก่

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

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	11	1	10
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	10	-	10
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	8	3	5
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	7	2	5
ต้องการเงินคงเหลือในระบบเติมเงินคืน	7	2	5
รวมทั้งหมด	43	8	35

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต



ที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤศจิกายน 5 อันดับแรก ได้แก่

1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	จำนวน	32	เรื่อง
2) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	จำนวน	3	เรื่อง
3) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	2	เรื่อง
4) ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับ บริการ/สัญญา	จำนวน	2	เรื่อง
5) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	จำนวน	1	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	32	22	10
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่ทำสัญญาไว้	3	1	2
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	2	-	2
ถูกเรียกเก็บค่าบริการในระหว่างการระงับบริการ/สัญญา	2	1	1
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	1	-	1
รวมทั้งหมด	40	24	16

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
 ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่
 (ประจำเดือนพฤศจิกายน)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์พื้นฐานได้ตามปกติ	1	-	1

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา
 ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/
 เสาสัญญาณ (ประจำเดือนพฤศจิกายน)



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	3	-	3

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุดประจำเดือนพฤศจิกายน 3 อันดับแรก ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|-----------------|
| 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ | จำนวน 65 เรื่อง |
| 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 | จำนวน 60 เรื่อง |
| 3) หน่วยงานของรัฐ | จำนวน 19 เรื่อง |

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	65
 โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200	60
 หน่วยงานของรัฐ	19
 เว็บไซต์	3
 แจ้งเรื่องด้วยตนเอง	1
รวมทั้งหมด	148

สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 พฤศจิกายน 2566



สถิติเรื่องร้องเรียน

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 30 พฤศจิกายน 2566

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทบริการ



เรื่องร้องเรียนจำแนกตามผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด จำนวน 419 เรื่อง
- 2) บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด จำนวน 304 เรื่อง
- 3) บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด จำนวน 285 เรื่อง



ผู้ให้บริการ	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	419	358	61
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด	304	228	76
บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	285	265	20
บริษัท ทู มูฟ เอช ยูนิเวอร์แซล คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (True - Dtac)	247	194	53
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	131	128	3
บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)	43	33	10
ไม่ทราบผู้ให้บริการ/ไม่ระบุ	4	-	4
บริษัท เดอะ ไวท์สเปซ จำกัด	3	3	-
ผู้ให้บริการรายอื่นๆ	1	-	1
รวมทั้งหมด	1,437	1,209	228

* 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
การยกเลิกบริการ	479	450	29
มาตรฐานการให้บริการ	397	333	64
การคิดค่าบริการผิดพลาด	233	197	36
คุณภาพสัญญาณ (QoS)	191	128	63
ปัญหาเกี่ยวกับการได้รับ ข้อความสั้น (SMS)	100	85	15
สิทธิความเป็นส่วนตัวและ ข้อมูลส่วนบุคคล	17	10	7
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	14	4	10
การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	5	1	4
ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนด ระยะเวลาการใช้บริการ	1	1	-
รวมทั้งหมด	1,437	1,209	228

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



1) ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	จำนวน	154	เรื่อง
2) SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	จำนวน	93	เรื่อง
3) คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	จำนวน	89	เรื่อง
4) ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	จำนวน	83	เรื่อง
5) คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	จำนวน	75	เรื่อง

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ถูกระงับ/ยกเลิกเลขหมายและต้องการเลขหมายคืน	154	141	13
SMS คิดเงินโดยไม่ได้สมัคร	93	79	14
คุณภาพการให้บริการประเภทเสียงและข้อมูล (Voice & Data) ไม่ดี	89	51	38
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	83	68	15
คุณภาพการให้บริการประเภทข้อมูล (Data) ไม่ดี	75	56	19
รวมทั้งหมด	494	395	99

* หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการอินเทอร์เน็ต

ที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่



- | | |
|---|------------------|
| 1) ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย | จำนวน 354 เรื่อง |
| 2) ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ | จำนวน 38 เรื่อง |
| 3) ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ | จำนวน 35 เรื่อง |
| 4) ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา | จำนวน 20 เรื่อง |
| 5) ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ | จำนวน 18 เรื่อง |

ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ไม่สามารถยกเลิกบริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	354	342	12
ไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ	38	35	3
ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	35	35	-
ความเร็วที่ใช้งานได้ต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญา	20	17	3
ไม่สามารถขอเปลี่ยนแปลงสถานที่การให้บริการ	18	18	-
รวมทั้งหมด	465	447	18

*หมายเหตุ ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนข้างต้นเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด 5 อันดับแรก

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ บริการโทรศัพท์ประจำที่



1) ไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์ประจำที่ได้ตามปกติ	จำนวน 6	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	6	4	2
ถูกคิดค่าบริการผิดพลาด	1	1	-
ต้องการทราบรายละเอียด การใช้บริการ	1	1	-
การเปลี่ยนเงื่อนไขบริการ โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า ไม่ได้รับความยินยอม	1	1	-
ไม่สามารถใช้บริการที่สมัครได้	1	1	-
รวมทั้งหมด	10	8	2

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเด็นปัญหา ของแต่ละประเภทบริการ การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ



ประเด็นปัญหา	รับเป็นเรื่องร้องเรียน		
	รวมทั้งหมด	ยุติแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม/ เสาสัญญาณ	14	4	10

เรื่องร้องเรียนจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- 1) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 946 เรื่อง
- 2) โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200 จำนวน 313 เรื่อง
- 3) หน่วยงานของรัฐ จำนวน 74 เรื่อง

ช่องทางการร้องเรียน

จำนวนเรื่อง



ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

946



โทรศัพท์ผ่าน Call Center 1200

313



หน่วยงานของรัฐ

74



เว็บไซต์

48



แจ้งเรื่องด้วยตนเอง

41



จดหมาย

14



โทรสาร

1

รวมทั้งหมด

1,437