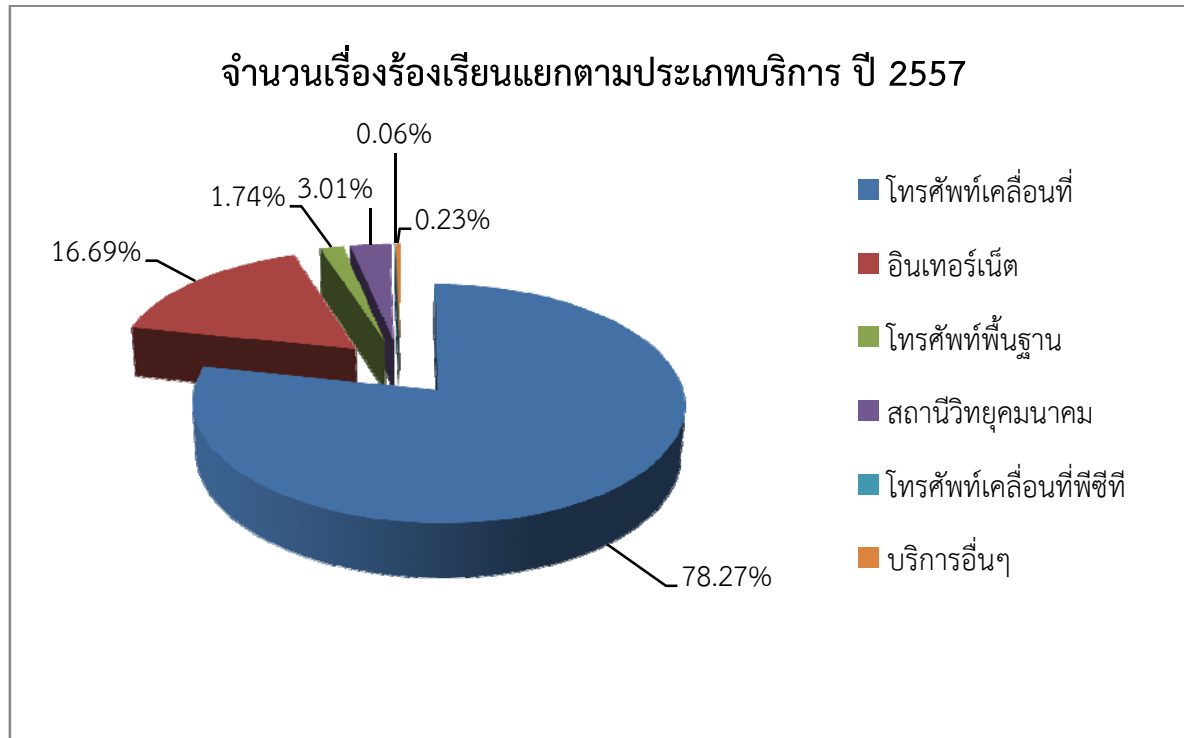


สถิติเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
เดือนมกราคม – กันยายน 2557

1. จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์เคลื่อนที่	1351	78.27%
อินเทอร์เน็ต	288	16.69%
โทรศัพท์พื้นฐาน	30	1.74%
สถานีวิทยุคมนาคม	52	3.01%
โทรศัพท์เคลื่อนที่พีซีที	1	0.06%
บริการอื่นๆ	4	0.23%
รวม	1726	100.00%



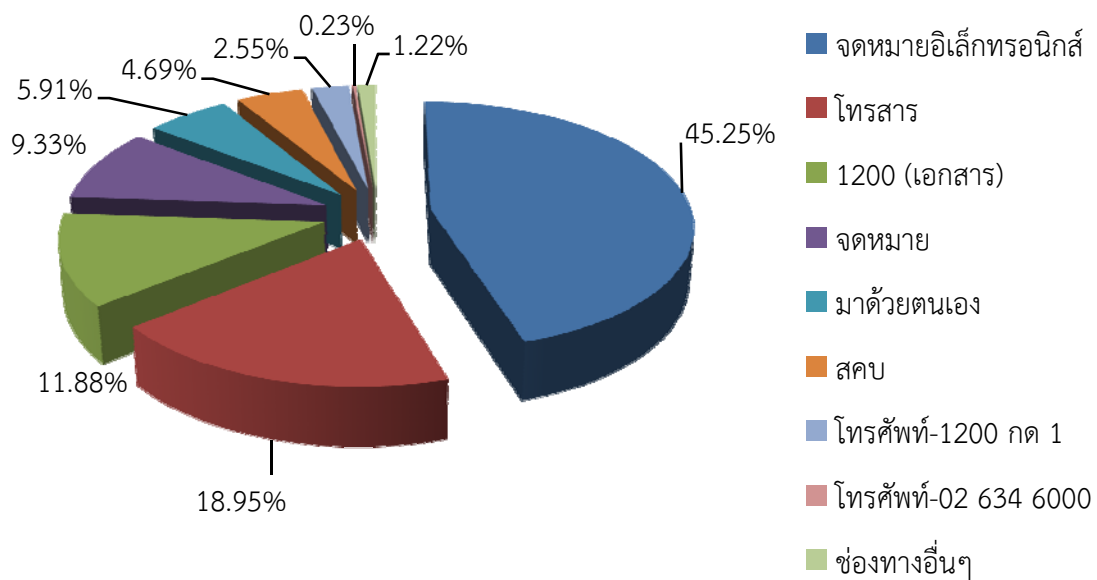
2. จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
True Move H	339	19.64%
AIS	278	16.11%
DTAC	278	16.11%
AIS 3G (AWN)	167	9.68%
DTAC 3G (TriNet)	144	8.34%
TripleT Internet	132	7.65%
True Move	108	6.26%
True Internet	89	5.16%
TOT	64	3.71%
i-Mobile Plus	35	2.03%
True Corp	20	1.16%
CAT	17	0.98%
True 3G (RF)	8	0.46%
Digital Phone	6	0.35%
my by CAT	5	0.29%
TripleT Broadband	5	0.29%
TT&T	5	0.29%
365 Communication	3	0.17%
AIS airnet	3	0.17%
i-Mobile	3	0.17%
zAIS airnet-เก่า	3	0.17%
True Visions	2	0.12%
AWC PCT	1	0.06%
M Consult	1	0.06%
True Life Plus	1	0.06%
รายอื่นๆ	9	0.52%
รวม	1726	100.00%

3. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	781	45.25%
โทรสาร	327	18.95%
1200 (เอกสาร)	205	11.88%
จดหมาย	161	9.33%
มาด้วยตนเอง	102	5.91%
สคบ	81	4.69%
โทรศัพท์-1200 กด 1	44	2.55%
โทรศัพท์-02 634 6000	4	0.23%
ช่องทางอื่นๆ	21	1.22%
รวม	1726	100.00%

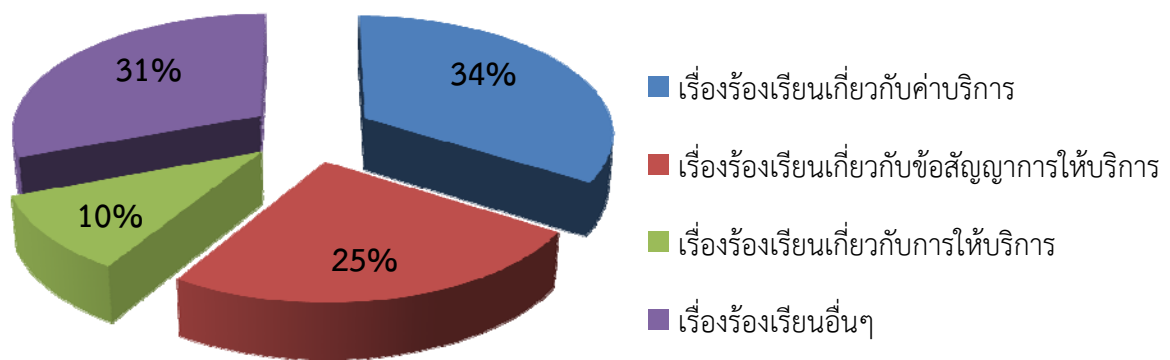
จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามช่องทางการร้องเรียน
ปี 2557



4. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน

กลุ่มปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับค่าบริการ	585	33.89%
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสัญญาการให้บริการ	430	24.91%
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ	181	10.49%
เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	530	30.71%
รวม	1726	100.00%

จำนวนเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน



5. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเด็นเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน
1	มาตรฐานการให้บริการ	659
2	การคิดค่าบริการผิดพลาด	356
3	การยกเลิกบริการ	246
4	บริการเสริม	178
5	ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	57
6	การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	49
7	คุณภาพการให้บริการ	43
8	ยกเลิกบริการโทรศัพท์แบบเติมเงินชำระค่าบริการล่วงหน้า(ขอเงินคืน)	31
9	คิดค่าบริการไม่เป็นไปตามอัตราขั้นสูง	17
10	ข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล	6
12	การเข้าถึงบริการ	4
11	บริการโทรศัพท์แบบเติมเงิน	3
13	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	77
รวม		1726

