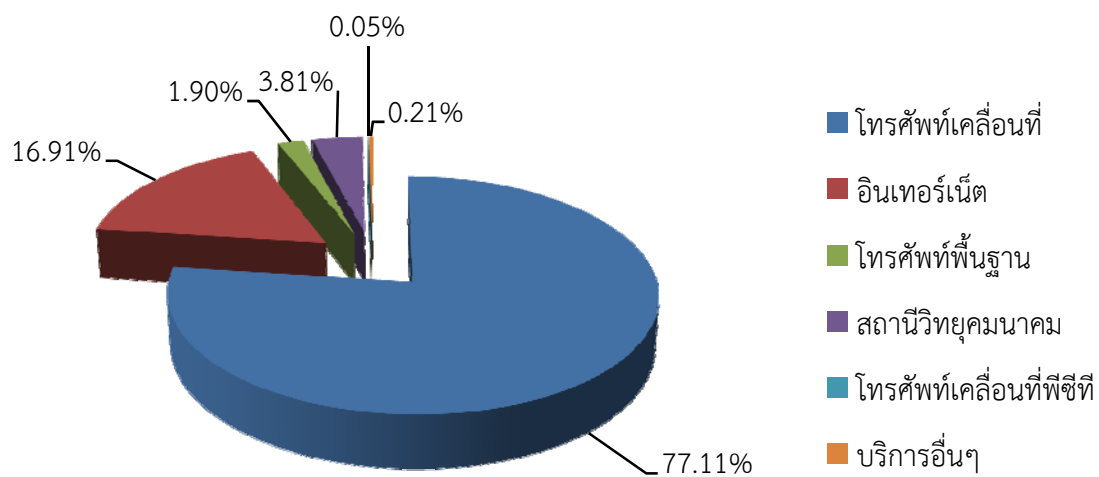


สถิติเรื่องร้องเรียน
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
เดือนมกราคม – ตุลาคม 2557

1. จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์เคลื่อนที่	1459	77.11
อินเทอร์เน็ต	320	16.91
สถานีวิทยุคมนาคม	72	3.81
โทรศัพท์พื้นฐาน	36	1.90
โทรศัพท์เคลื่อนที่พีซีที	1	0.05
บริการอื่นๆ	4	0.21
รวม	1892	100.00

จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทบริการ ปี 2557



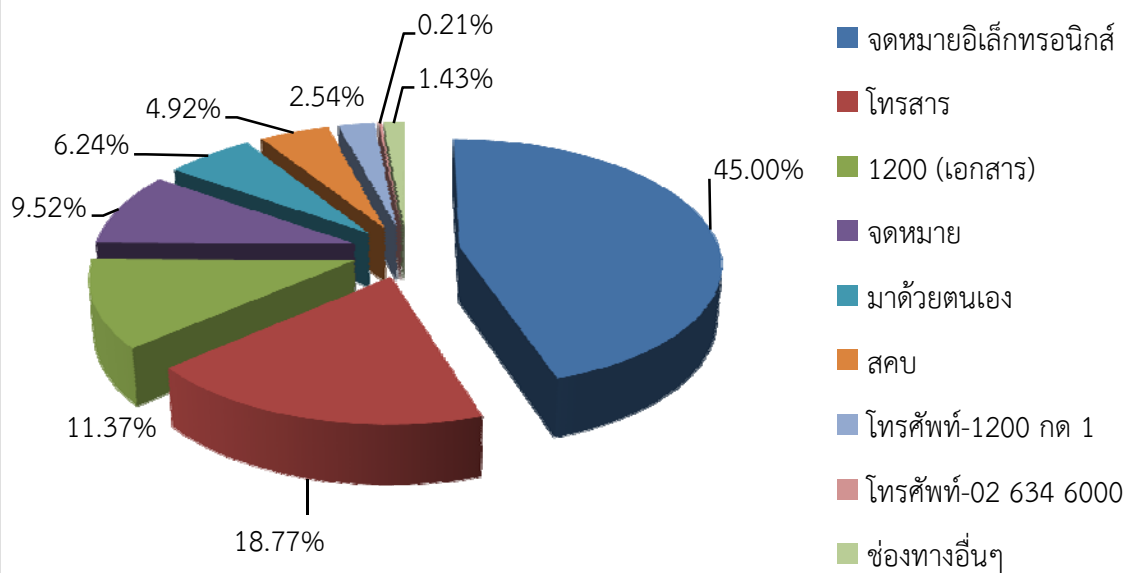
2. จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
True Move H	380	20.08
DTAC	303	16.01
AIS	295	15.59
AIS 3G (AWN)	181	9.57
DTAC 3G (TriNet)	156	8.25
TripleT Internet	141	7.45
True Move	116	6.13
True Internet	104	5.50
TOT	73	3.86
i-Mobile Plus	37	1.96
True Corp	25	1.32
CAT	20	1.06
True 3G (RF)	12	0.63
Digital Phone	6	0.32
TT&T	6	0.32
my by CAT	5	0.26
TripleT Broadband	5	0.26
365 Communication	3	0.16
AIS airnet	6	0.32
i-Mobile	3	0.16
True Visions	2	0.11
AWC PCT	1	0.05
Loxley_i-Kool	1	0.05
M Consult	1	0.05
True Life Plus	1	0.05
รายอื่นๆ	9	0.48
รวม	1892	100.00

3. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	851	44.98
โทรสาร	355	18.76
1200 (เอกสาร)	215	11.36
จดหมาย	180	9.51
มาด้วยตนเอง	118	6.24
สคบ	93	4.92
โทรศัพท์-1200 กด 1	48	2.54
โทรศัพท์-02 634 6000	4	0.21
ช่องทางอื่นๆ	27	1.43
เว็บไซต์	1	0.05
รวม	1892	100.00

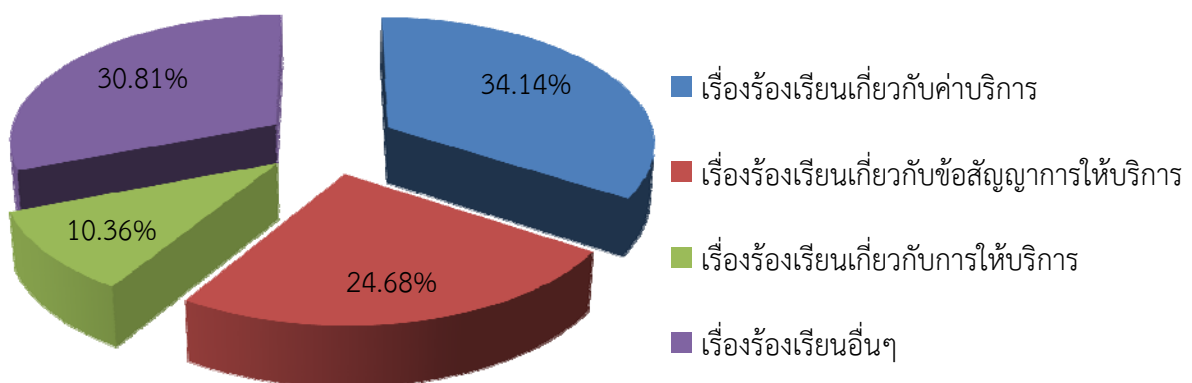
จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามช่องทางการร้องเรียนปี 2557



4. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน

กลุ่มปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับค่าบริการ	646	34.14
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อสัญญาการให้บริการ	467	24.68
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ	196	10.36
เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	583	30.81
รวม	1892	100.00

จำนวนเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน



5. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเด็นเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	มาตรฐานการให้บริการ	706	37.32
2	การคิดค่าบริการผิดพลาด	399	21.09
3	การยกเลิกบริการ	272	14.38
4	บริการเสริม	194	10.25
5	ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	64	3.38
6	การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	53	2.80
7	คุณภาพการให้บริการ	50	2.64
8	ยกเลิกบริการโทรศัพท์แบบเติมเงินชำระค่าบริการล่วงหน้า(ขอเงินคืน)	35	1.85
9	คิดค่าบริการไม่เป็นไปตามอัตราขั้นสูง	18	0.95
10	ข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล	7	0.37
11	บริการโทรศัพท์แบบเติมเงิน	5	0.26
12	การเข้าถึงบริการ	3	0.16
13	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	86	4.55
รวม		1892	100.00

