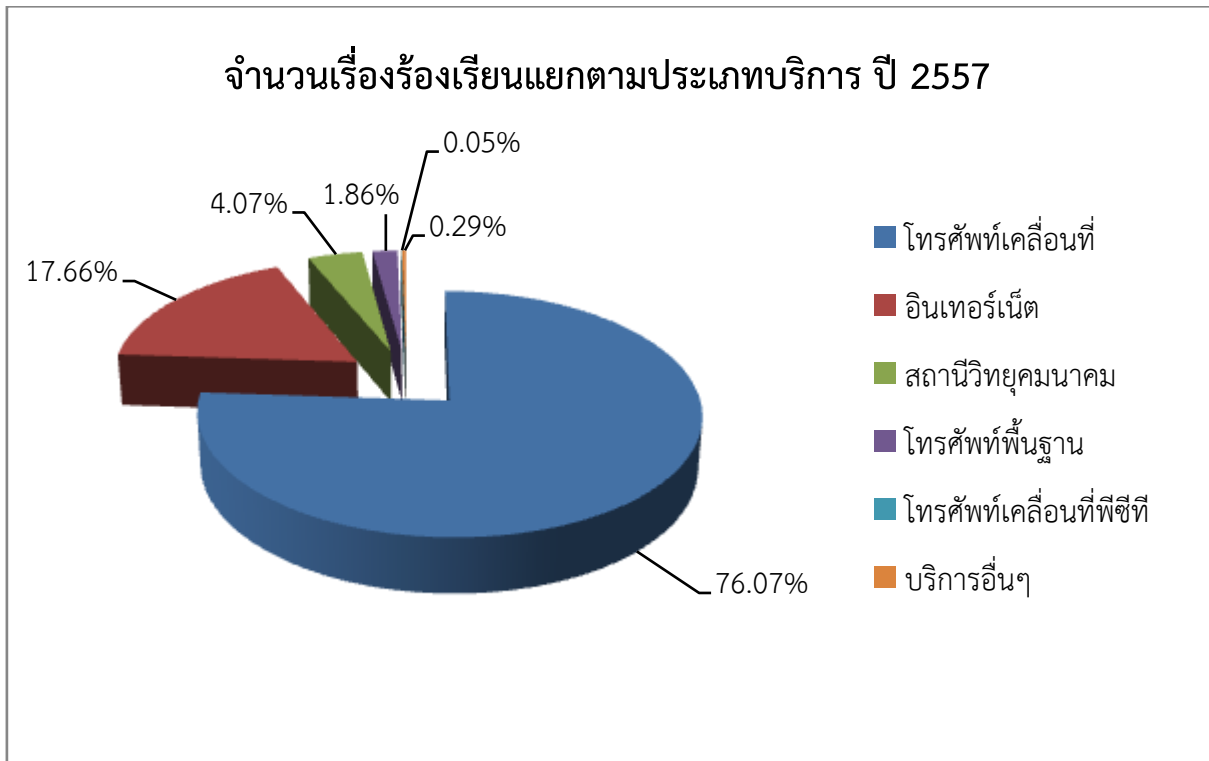


สถิติเรื่องร้องเรียน
สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
เดือนมกราคม – พฤศจิกายน 2557

1. จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
โทรศัพท์เคลื่อนที่	1551	76.07%
อินเทอร์เน็ต	360	17.66%
สถานีวิทยุคมนาคม	83	4.07%
โทรศัพท์พื้นฐาน	38	1.86%
โทรศัพท์เคลื่อนที่พืชีติ	1	0.05%
บริการอื่นๆ	6	0.29%
รวม	2039	100.00%

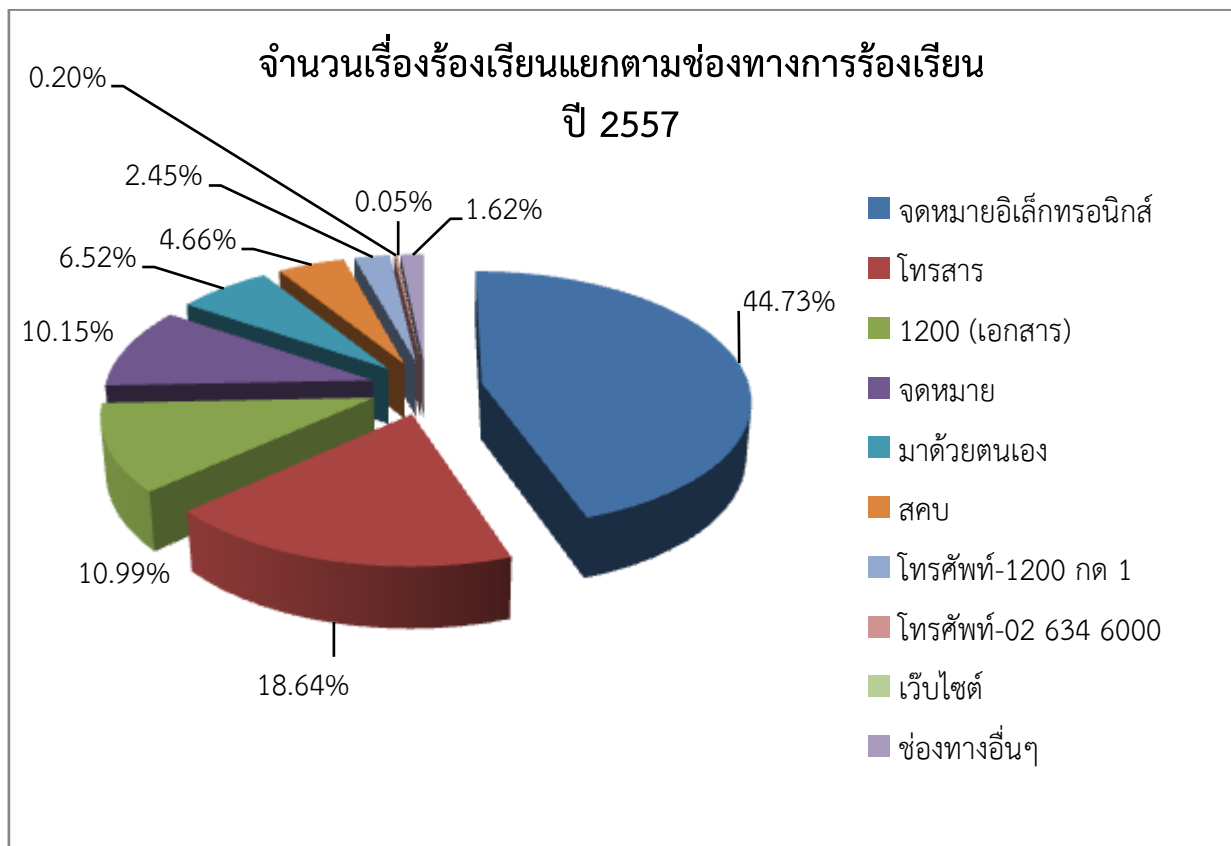


2. จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามผู้ให้บริการ

ประเภทผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
True Move H	423	20.75%
DTAC	316	15.50%
AIS	307	15.06%
AIS 3G (AWN)	197	9.66%
DTAC 3G (TriNet)	161	7.90%
TripleT Internet	157	7.70%
True Move	124	6.08%
True Internet	121	5.93%
TOT	78	3.83%
i-Mobile Plus	37	1.81%
True Corp	27	1.32%
CAT	21	1.03%
True 3G (RF)	15	0.74%
AIS airnet	10	0.49%
Digital Phone	6	0.29%
TT&T	6	0.29%
my by CAT	6	0.29%
TripleT Broadband	5	0.25%
365 Communication	3	0.15%
i-Mobile	3	0.15%
True Visions	2	0.10%
AWC PCT	1	0.05%
Loxley_i-Kool	1	0.05%
M Consult	1	0.05%
True Life Plus	1	0.05%
รายอื่นๆ	10	0.49%
รวม	2039	100.00%

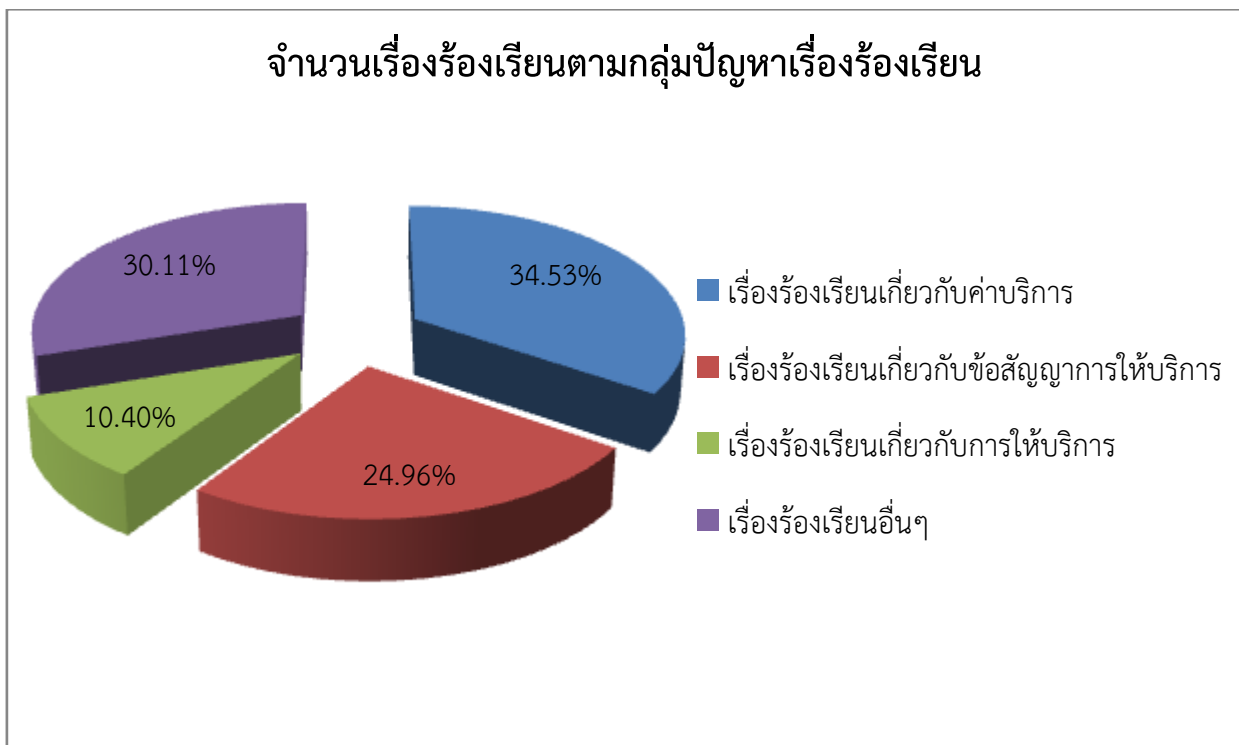
3. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	912	44.73%
โทรสาร	380	18.64%
1200 (เอกสาร)	224	10.99%
จดหมาย	207	10.15%
มาด้วยตนเอง	133	6.52%
สคบ	95	4.66%
โทรศัพท์-1200 กด 1	50	2.45%
โทรศัพท์-02 634 6000	4	0.20%
เว็บไซต์	1	0.05%
ช่องทางอื่นๆ	33	1.62%
รวม	2039	100.00%



4. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามกลุ่มปัญหาเรื่องร้องเรียน

กลุ่มปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับค่าบริการ	704	34.53
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อสัญญาการให้บริการ	509	24.96
เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ	212	10.40
เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	614	30.11
รวม	2,039	100.00



5. จำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเด็นเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	มาตรฐานการให้บริการ	745	36.54
2	การคิดค่าบริการผิดพลาด	428	20.99
3	การยกเลิกบริการ	306	15.01
4	บริการเสริม	220	10.79
5	ปัญหาเกี่ยวกับการถูกกำหนดระยะเวลาการใช้บริการ	69	3.38
6	การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง	55	2.70
7	คุณภาพการให้บริการ	55	2.70
8	ยกเลิกบริการโทรศัพท์แบบเติมเงินชำระค่าบริการล่วงหน้า(ขอเงินคืน)	37	1.81
9	คิดค่าบริการไม่เป็นไปตามอัตราขั้นสูง	19	0.93
10	ข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล	8	0.39
11	บริการโทรศัพท์แบบเติมเงิน	5	0.25
12	การเข้าถึงบริการ	3	0.15
13	เรื่องร้องเรียนอื่นๆ	89	4.36
รวม		2039	100.00

จำนวนเรื่องร้องเรียนแบ่งตามปัญหาเรื่องร้องเรียน

