

สถิติเรื่องร้องเรียน (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๕)

ข้อมูล ณ วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๕๕

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้นจำนวน ๙๙๓ เรื่อง แบ่งเป็นเรื่องที่กำลังดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๔๕๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๙๒ ของเรื่องทั้งหมด และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕๓๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๘ ของเรื่องทั้งหมดสามารถแบ่งตามประเภทบริการได้ ดังนี้

ประเภทบริการที่ได้รับเรื่องร้องเรียนมากที่สุดเรียงตามลำดับ และคิดเป็นสัดส่วนจากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ดังนี้

๑. ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ได้รับเรื่องร้องเรียนรวม ๗๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๑
๒. ประเภทบริการอินเทอร์เน็ต ได้รับเรื่องร้องเรียนรวม ๑๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๑
๓. ประเภทบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ได้รับเรื่องร้องเรียนรวม ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๖
๔. ประเภทบริการสถานีวิทยุคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนรวม ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒
๕. ประเภทบริการอื่นๆ ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐

๑. ประเภทบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๗๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๐๑ ของเรื่องทั้งหมด (๙๙๓ เรื่อง) แบ่งเป็นเรื่องที่ยุติแล้วจำนวน ๒๘๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๐๓ ของเรื่องที่ได้รับ และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๔๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๙๗ ของเรื่องที่ได้รับ

รายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียนปรากฏดังตารางที่ ๑.๑

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
Pre Paid	๑๘๔
คิดค่าบริการผิดพลาด	๑๔๙
บริการเสริม	๙๓
มาตรฐานการให้บริการ	๘๘
อื่นๆ	๔๘
ข้อมูลไม่ครบถ้วน	๖๑
ยกเลิกบริการ	๒๔
คงสิทธิเลขหมาย	๓๔
ข้อมูลสิทธิส่วนบุคคล	๑๑
คุณภาพการให้บริการ	๓๒
เข้าถึงบริการ	๑
รวมทั้งสิ้น	๗๒๕

ตารางที่ ๑.๑ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเด็นปัญหาโทรศัพท์เคลื่อนที่

เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ)

ผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	๑๙๒
บจ.ทรู มูฟ	๑๑๗
บมจ.โทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น	๑๒๗
บจ.อัสซีสัน ซีเอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย	๑๐๙
บจ.สามารถไอโมบาย	๒๔
บจ.ทรู มูฟ เอช	๑๑๖
บมจ.ทีโอที	๖
บริษัทอื่นๆ	๑๑
บมจ.กสท โทรคมนาคม	๒๓
รวมทั้งสิ้น	๗๒๕

ตารางที่ ๑.๒ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี ๒๕๕๕

๒. ประเภทบริการอินเทอร์เน็ต

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๑ ของเรื่องทั้งหมด (๙๙๓ เรื่อง) แบ่งเป็นเรื่องที่ยุติแล้วจำนวน ๑๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๘ ของเรื่องที่ได้รับ และเป็นเรื่องที่ไม่ยุติจำนวน ๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๓

รายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียนปรากฏดังตารางที่๑.๓

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
มาตรฐานการให้บริการ	๓๓
คิดค่าบริการผิดพลาด	๔๘
ยกเลิกบริการ	๕๕
คุณภาพการให้บริการ	๑๙
อื่นๆ	๒
เข้าถึงบริการ	๓
รวมทั้งสิ้น	๑๖๐

ตารางที่ ๑.๓ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนตามประเด็นปัญหาของปี ๒๕๕๕

เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
บจ.ทริปเปิลที อินเทอร์เน็ต	๕๐
บมจ.ทีโอที	๔๔
บจ.ทรู อินเทอร์เน็ต เกตเวย์	๕๖
บมจ.กสท โทรคมนาคม	๓
บจ. เรียล มูฟ	๒
บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	๑
บจ.ทรู ไลฟ์ พลัส	๓
บจ.ทรู มูฟ	๑
รวมทั้งสิ้น	๑๖๐

ตารางที่ ๑.๔ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปี ๒๕๕๕

๓. ประเภทบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๘๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๖ ของเรื่องทั้งหมด (๙๙๓ เรื่อง) แบ่งเป็นเรื่องที่ยุติแล้วจำนวน ๔๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕๔ ของเรื่องที่ได้รับ และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๖ ของเรื่องที่ได้รับ

รายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียนปรากฏดังตารางที่ ๑.๕

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
มาตรฐานการให้บริการ	๓๑
คิดค่าบริการผิดพลาด	๓๗
อื่นๆ	๒
ยกเลิกบริการ	๙
ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง	๓
รวมทั้งสิ้น	๘๒

ตารางที่ ๑.๕ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเด็นปัญหาของปี ๒๕๕๕

เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
บมจ.ทีโอที	๑๖
บมจ.ทรู คอร์ปอเรชั่น	๓๕
บมจ.ทีทีแอนด์ที	๙
บจ.เอเชีย ไวร์เลส คอมมูนิเคชั่น	๕
บมจ.กสท โทรคมนาคม	๑๗
รวมทั้งสิ้น	๘๒

ตารางที่ ๑.๖ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในปี ๒๕๕๕

๔. ประเภทสถานีวิทยุคมนาคม

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๒ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๙๙๓ เรื่อง) แบ่งเป็นเรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จจำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๓ ของเรื่องที่ได้รับ และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๗

รายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียนปรากฏดังตารางที่ ๑.๗

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
มาตรฐานความปลอดภัยต่อสุขภาพ	๒๓
ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง	๑
รวมทั้งสิ้น	๒๔

ตารางที่ ๑.๗ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเด็นปัญหาของปี ๒๕๕๕

เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๕
บจ.ทรู มูฟ	๕
บมจ.กสท โทรคมนาคม	๑
บมจ.แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส	๘
บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส	๕
บมจ.ทีโอที	๕
รวมทั้งสิ้น	๒๔

ตารางที่ ๑.๘ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการที่ตั้งสถานีวิทยุคมนาคมในปี ๒๕๕๕

๕. ประเภทบริการอื่นๆ และผู้ให้บริการรายอื่นๆ

ประเภทบริการอื่นๆ อาทิ ศูนย์บริการแท็กซี่ บริการโทรคมนาคมประเภทเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (VoIP) บริการ Net Call เป็นต้น

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๒๐ ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (๙๙๓ เรื่อง) แบ่งเป็นเรื่องที่ทำเนิการแล้วเสร็จจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ และเป็นเรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐ เรื่อง

รายละเอียดประเด็นเรื่องร้องเรียนปรากฏดังตารางที่ ๑.๙

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๔
อื่นๆ	๒
รวมทั้งสิ้น	๒

ตารางที่ ๑.๙ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแบ่งตามประเด็นปัญหาของปี ๒๕๕๔

เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการประเภทอื่นๆ และผู้ให้บริการรายอื่นๆ

ผู้ให้บริการ	จำนวนเรื่องร้องเรียนปี ๒๕๕๔
บมจ.กสท โทรคมนาคม	๑
บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส	๑
รวมทั้งสิ้น	๒

ตารางที่ ๑.๑๐ แสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการอื่นๆ ในปี ๒๕๕๔