

ผส.ลปป.2
เลขที่รับ 214
1 ก.พ. 67
15:29 น.

ที่ สทช ๒๔๑๗/ *๕๐๗๘*



ผจก.ปป.2
เลขที่รับ 491
1 ก.พ. 67
13:23 น.

ผส.รลธ.
เลขที่รับ 219
1 ก.พ. 67
9:35 น.

สำนักงาน กสทช.
๘๗ พหลโยธิน ซอย ๘
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๗๑ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

เรียน กรรมการผู้จัดการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เลขที่ รท. รร ๑๖๔/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗
๒. รายละเอียดการชี้แจงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ด้านกิจการโทรคมนาคม

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้รับเรื่องร้องเรียนจากนายวุฒิ คงกิตติคุณ กรณีประสบปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคม ให้บริการโดยบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) (บริษัทฯ) และผู้ร้องเรียนมีคำขอให้บริษัทฯ ตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาดังกล่าว

สำนักงาน กสทช. ขอเรียนว่า ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไว้พิจารณาแล้ว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. จึงขอให้บริษัทฯ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งแสดงรายละเอียดการชี้แจงข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม โดยอย่างน้อย ต้องประกอบด้วยรายละเอียดดังปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒. ต่อสำนักงาน กสทช. ภายในเวลา ๗ วัน นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือฉบับนี้ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว บริษัทฯ ไม่ชี้แจงและแสดงพยานหลักฐาน สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาเรื่องร้องเรียนข้างต้นตามเอกสารหลักฐานที่ปรากฏ ทั้งนี้ เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

บุญเจือ
(นายตรี บุญเจือ)

ผู้อำนวยการสำนักรับเรื่องร้องเรียน
และคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม ปฏิบัติการแทน
เลขาธิการ กสทช.

เรียน คุณกรทิศา
-เพื่อดำเนินการ

พ.อ.พรวิมล / ๗๖๖๖๖๖๖๖

ผส.ลปป.2
1 ก.พ. 67

เรียน ผส.ลปป.2, ผส.สปป.2

- เพื่อพิจารณาดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องและกรณณา
แจ้งผลให้ รลธ. ทราบฝ่ายในกำหนด

✓

ผจก.ปป.2

1 ก.พ. 67

สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
โทรศัพท์ ๐๒ ๖๗๐ ๘๘๘๘ ต่อ ๘๒๑๖
โทรสาร ๐๒ ๖๗๙ ๐๒๕๑
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ tcp.service@nbt.go.th

เรียน ผจก.ปป.2

เพื่อโปรดพิจารณาแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ
และกรณณาแจ้งผลให้ รลธ. ทราบ เพื่อยางาน กสทช.
ภายในวันที่ 8 ก.พ. 67

รลธ.

ผส.รลธ. / 1 ก.พ. 67



สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่ รท. รร ๑๖๔/๒๕๖๗

วันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๗

๑. การร้องเรียนผ่านทาง Email

๒. ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน นายวุฒติ คงกิตติคุณ
ที่อยู่เลขที่ เลขที่ ๖๖๘ หมู่ที่ ๔ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ โครงการ ๒
แขวง/ตำบล อุทัย เขต/อำเภอ อุทัย
จังหวัด พระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ ๑๓๒๑๐
หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ ๐๘๒ ๗๕๖ ๕๐๙๘ โทรสาร -
อีเมล akewk11127@gmail.com

๓. ชื่อผู้ให้บริการ บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

๔. ประเภทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

๕. เลขหมายโทรศัพท์/รหัสผู้ให้บริการ ที่ต้องการร้องเรียน ๐๘๙ ๓๒๐ ๑๐๙๕

๖. รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาเรื่องร้องเรียน

โดยที่รายละเอียดเบื้องต้น สรุปได้ว่า นายวุฒติ คงกิตติคุณ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หมายเลข ๐๘๙ ๓๒๐ ๑๐๙๕ (ไม่ระบุโปรโมชั่น) ประสบปัญหาความเร็ว อินเทอร์เน็ตช้า ไม่สามารถใช้ความเร็วอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามปกติ บริเวณบ้านเลขที่ ๖๖๘ หมู่ ๔ สวนอุตสาหกรรมโรจนะโครงการ ๒ ตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งพบปัญหาตั้งแต่วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๗ เป็นต้นมา ผู้ร้องเรียนจึงได้ติดต่อ Call Center เพื่อแจ้งปัญหาดังกล่าวแล้ว แต่บริษัทฯ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ ทั้งนี้รายละเอียดเพิ่มเติมทั้งหมดปรากฏตามเอกสารแนบ

๗. คำขอที่ต้องการให้ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา

ขอให้บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) แก้ไขให้สามารถใช้ความเร็วอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ตามปกติบริเวณพื้นที่ตามที่ร้องเรียนและความเร็วอินเทอร์เน็ตไม่ต่ำกว่า ๒๐ Mbps พร้อมทั้ง ชดเชยจำนวนวันการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงที่ประสบปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้แก่ผู้ร้องเรียน

๘. ท่านเคยร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ผู้ให้บริการ หรือ หน่วยงานอื่นหรือไม่

☒ ไม่เคยร้องเรียน

☐ เคยร้องเรียนต่อหน่วยงาน เลขที่ ลงวันที่

หมายเหตุ: สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบเอกสารของผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งครบถ้วนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

โทรฟรีสายด่วน ๑๒๐๐ โทรสาร ๐ ๒๒๗๙ ๐๒๕๑

<http://tcp.nbtc.go.th> E-mail: tcp.service@nbtc.go.th

๙. หลักฐานประกอบคำร้องเรียน

- ☒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน / เลขประจำตัวประชาชน
- ☐ สำเนาบัตรแสดงตนอื่นๆ ที่ออกโดยราชการ (ระบุ) _____ (กรณีบุคคลธรรมดา)
กรณีการมอบอำนาจ (หากมี)
- ☐ หนังสือรับรองนิติบุคคล (กรณีนิติบุคคล)
- ☐ หนังสือมอบอำนาจ
- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
(ต้องมีทั้งผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง)
หลักฐานอื่นๆ (หากมี)
- ☐ สำเนาใบเสร็จรับเงิน / ใบแจ้งค่าบริการ (ช่วงเดือน _____)
จำนวน _____ แผ่น (หากมี)
- ☐ หลักฐานอื่นๆ เช่น เอกสารโฆษณา ภาพถ่าย (โปรดระบุ) _____ (หากมี)

ลงชื่อ _____ ธิดาวัฒน์ _____ ผู้รับคำร้องเรียน
(นางสาวธิดาวัฒน์ พลเยี่ยม)

หมายเหตุ: สำนักงาน กสทช. ได้ตรวจสอบเอกสารของผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ซึ่งครบถ้วนตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

From Ake WK
akewk11127@gmail.com
Subject Re: ขอรายละเอียดเพิ่มเติม
Date จันทร์, 22 ม.ค. 24 4:53:50PM
To tcp.service Group
tcp.service@nbt.go.th

ที่ วุทฒิ/23012567/093619
จาก(รท.) 23 ม.ค. 2567 09:37
รับโดย (รท.) เลขรหั 852
23 ม.ค. 2567 09:37:45

เรียนเจ้าหน้าที่

เพิ่มเติมข้อมูล ดังที่มีการร้องขอตามนี้

1. นาย วุทฒิ คงกิตติคุณ
2. ปัญหาคือความเร็วอินเทอร์เน็ตช้ามากฯ แจ้งทาง call center ผ่านทาง Messenger ไปแล้วก็ยังไม่สามารถแก้ไข
ปัญหาให้ได้ทั้งเบอร์ NT(0893201095) และ Dtac(0827565098) ต้องการให้ทั้ง 2 เบอร์ ชดเชยจำนวนวันการใช้
งานที่มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และ เบอร์ NT ควรมีความเร็วไม่ต่ำกว่า 20Mbps และ Dtac ควรมีความเร็วไม่
ต่ำกว่า 10Mbps ตลอดเวลา
3. ทั้ง 2 เบอร์เป็นแบบเติมเงิน
4. 668 หมู่ 4 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ โครงการ 2 ต. อุทัย อ. อุทัย จ. พระนครศรีอยุธยา 13210 โทร 081-
0679595

ขอขอบคุณครับ

From Ake WK
akewk11127@gmail.com
Subject Re: ขอรายละเอียดเพิ่มเติม
Date จันทร์, 29 ม.ค. 24 3:46:14PM
To tcp.service Group
tcp.service@nbt.go.th

ที่ ผู้ใช้ไปรษณีย์
อีเล็กทรอนิกส์adewk11127/3...
จาก(รท.) 30 ม.ค. 2567 09:52
รับโดย (รท.) เลขรับ 1060
30 ม.ค. 2567 09:52:12

เรียนเจ้าหน้าที่

เพิ่มเติมข้อมูล ดังที่มีการร้องขอตามนี้

1. ปัญหาคือความเร็วอินเทอร์เน็ตช้ามากฯ แจ้งทาง call center ผ่านทาง Messenger ไปแล้วก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ทั้งเบอร์ NT(0893201095) และ Dtac(0827565098) ต้องการให้ทั้ง 2 เบอร์ ชดเชยจำนวนวันการใช้งานที่มีปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ต และ เบอร์ NT ควรมีความเร็วไม่ต่ำกว่า 20Mbps และ Dtac ควรมีความเร็วไม่ต่ำกว่า 10Mbps ตลอดเวลา
2. 668 หมู่ 4 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ โครงการ 2 ต. อุทัย อ. อุทัย จ. พระนครศรีอยุธยา 13210 มีปัญหาดังแต่วันที่ 6/01/24 เป็นต้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลัง 2 ทุ่มเป็นต้นไปรายละเอียดได้แนบรูปไปกับอีเมล ที่แจ้งร้องเรียนไปเมื่อวันที่ 17/01/2024 แล้ว
3. ทั้ง 2 เบอร์เป็นเบอร์ของผมเอง นาย วุทธิ คงกิตติคุณ

ขอบคุณครับ

ในวันที่ พท. 25 ม.ค. 2024 เวลา 15:50 tcp.service Group <tcp.service@nbt.go.th> เขียนว่า:



รายละเอียดการชี้แจงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณา
เรื่องร้องเรียนด้านกิจการโทรคมนาคม

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	ประเด็นชี้แจงและเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
(๑) คุณภาพสัญญาณ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ประจำที่/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (๒) การให้บริการไม่เป็น ไปตามรายการส่งเสริม การขาย/โฆษณา	<ul style="list-style-type: none">■ สัญญาการสมัครใช้บริการ■ รายละเอียดรายการส่งเสริมการขายที่สมัครใช้บริการ/ที่โฆษณาไว้■ รายละเอียดความเร็วอินเทอร์เน็ตที่สมัครใช้บริการ■ บริษัทฯ ได้ให้บริการเป็นไปตามรายการส่งเสริมการขายที่โฆษณาไว้หรือไม่อย่างไร■ ข้อมูลการใช้งาน (CDR) ในช่วงเวลาที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้ง■ การแยกค่าบริการค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และอินเทอร์เน็ตตามรายการส่งเสริมการขายที่สมัคร■ ผลการตรวจสอบคุณภาพสัญญาณตามค่าชี้วัดตามประกาศ กสทช. เรื่อง มาตรฐานของคุณภาพการให้บริการโทรคมนาคม■ รายละเอียดการแก้ไขปัญหา