

ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ให้บริการ

กลุ่มทูลให้ความสำคัญกับการให้บริการ และการดูแลผู้ให้บริการ รวมถึงการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โดยผู้ให้บริการได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการหรือแจ้งปัญหาการให้บริการไว้หลากหลายช่องทาง เช่น การติดต่อ Call center หมายเลข 1242 ศูนย์ให้บริการลูกค้าทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการติดต่อ ทั้งนี้ ยังรวมไปถึงการจัดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนไว้โดยเฉพาะ การกำหนดมาตรฐานการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559 โดยข้อมูลการแจ้งปัญหาการให้บริการหรือการสอบถามการบริการผ่านศูนย์ดูแลการรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในช่วงระยะเวลา 6 เดือนพบว่ามีจำนวนเรื่องที่แจ้งมายังผู้ให้บริการทั้งสิ้น 68 เรื่อง และผู้ให้บริการต่าง ๆ ในกลุ่มทูล ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังปรากฏจากแนวโน้มของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ลดลงอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบระหว่างเดือนกรกฎาคม 2568 ถึงเดือนธันวาคม 2568 ที่ผ่านมา กับเดือนมกราคม 2569 ถึงเดือนมิถุนายน 2569 โดยสามารถจำแนกปัญหาหรือเรื่องที่มีการสอบถามสูงสุดของ 3 ลำดับแรกได้แก่ ปัญหาการยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ต , ร้องเรียนโปรโมชัน , การคิดค่าบริการทั่วไป อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการได้ทำการแก้ไขหรือตอบข้อสอบถามดังกล่าวจนผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจ ทั้งนี้ กลุ่มทูลพร้อมแก้ไขปัญหาดำเนินการตามขั้นตอนและแนวทางที่สำนักงาน กสทช. กำหนดต่อไป