

1. เรื่องร้องเรียนจังหวัดนนทบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางชมพธนาตย์ ชาตศิริทรัพย์ 2/24 ม.5 ต.ท่าทราย อ.เมือง จ.นนทบุรี T.093-9945677	ใช้โทรศัพท์ของบริษัท TRUE แบบเหมาจ่าย รายเดือน 350 บาท ในเดือน ก.พ. 61 มียอด แจ้งให้ไปชำระค่าใช้จ่าย 625 บาท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> <li>- ให้นำบิลใบแจ้งหนี้ มาดูรายการโทรออก</li> <li>- ให้รวบรวมข้อมูลและติดต่อบริษัท TRUE เพื่อแจ้งเรื่อง ยอดเงินที่เก็บเกิน 625 บาท</li> <li>- ทางผู้สอบถามได้ไปติดบริษัท TRUE และแจ้งการชำระเงิน 350 บาทโดยแจ้งกับพนักงาน ยืนยันการจ่ายเฉพาะที่ใช้จริง และเรื่องนี้ได้มาปรึกษาทางศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง ผู้บริโภคในด้านกิจการโทรคมนาคมภาคประชาชน จ.นนทบุรี ทางศูนย์ให้คำแนะนำมา ถ้าทางบริษัทไม่ยอมก็ให้แจ้งเบอร์ 1200 โดยตรงทางพนักงานจึงให้ชำระ 350 บาทและทาง ผู้สอบถามก็แจ้งให้ยกเลิกข้อความต่างๆ ที่ส่งเข้ามาพร้อมทั้ง การโหลดข้อมูลต่างๆ และให้ส่งบิลค่าใช้จ่ายให้ตรงตาม กำหนดด้วย</li> </ul>	นางจินตนา กวาวปัญญา
2	นางกัญฐ์ ราชรัตนรักษ์ 91/11 ม.2 ต.บางคูรัด อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี T.081-5605481	ใช้โทรศัพท์ของบริษัท โทร โปรโมชั่น 599 บาท มีบิลเรียกเก็บเงินในเดือน 10/02/2560 เป็น จำนวนเงิน 1,938.84 บาท โดยเป็นยอดที่เกิน ที่ตนเองใช้มากจึงโทรมาปรึกษาศูนย์ฯ โดย การแนะนำจากคุณกรปลา มารีศรี ที่เป็นแกน นำของ ต.บางคูรัด อ.บางบัวทอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้รวบรวมข้อมูลที่ส่งยอดค่าใช้จ่ายมาเรียกเก็บ</li> <li>- แนะนำให้ดูรายการที่เรียกเก็บพบว่ารายการที่เรียกเก็บคือ ค่าบริการส่วนเกินและบริการอื่นๆ 924 บาท และค่า โปรมอชั่น 599 บาท รวมเป็น 1,821.00 บาท</li> <li>- แนะนำให้คุณกัญฐ์โทรเข้าบริษัท โทรโดยตรงและแจ้งเรื่องมี บิลเรียกเก็บเกิน ซึ่งทางคุณกัญฐ์ได้ทำตามคำแนะนำของศูนย์ และแนะนำถ้ามีข้อความให้กด *137 เพื่อยกเลิกข้อความ ซึ่ง สรุปคุณกัญฐ์ได้ประสานบริษัท โทรและจ่ายเงินเฉพาะที่ใช้จริง</li> </ul>	นางกรปลา มารีศรี

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
			960 บาท เท่านั้น	
3	นางจันทรา ชาพวง 19/9 ม.6 ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี T.0894780037	ใช้โทรศัพท์เครือข่าย DTAE ระบบรายเดือน 199 บาท มีใบแจ้งหนี้มาเรียกเก็บค่าใช้จ่าย 700 บาท มาเข้าร่วมในเวทีให้ความความรู้ที่ อำเภอบางกรวยจึงซักถามและขอคำแนะนำใน การเรียกเก็บเงินในเกินจริง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> <li>- รวบรวมข้อมูลบิลใบแจ้งหนี้</li> <li>- แนะนำติดต่อศูนย์ DTAC โดยตรง</li> <li>- เพื่อไปติดต่อชำระเงินเฉพาะที่ทำสัญญาส่วนเกินที่เกิดขึ้นไม่ จ่าย</li> <li>- ททางคุณจันทรา แจ้งกลับมาที่ศูนย์ได้ไปติดต่อชำระเงิน เรียบร้อยแล้วในค่าส่วนที่ใช้งานจริง</li> </ul>	นางจินตนา กวาวปัญญา
4	นางสุนตรา ภาคเจริญ 169/90 ม.5 ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี T.063-395-6965	ใช้โทรศัพท์เครือข่าย AIS ระบบรายเดือน 499 บาท มีใบแจ้งหนี้เดือน เมษายน 2561 แจ้ง ยอดค่าใช้จ่าย 1432.73 บาท โดยมีค่าใช้จ่าย ดังนี้ ค่าบริการทางโทรโมชั่น 499 บาท โทรเกินโทรโมชั่น 444 บาท ค่าบริการเสริม 390 บาท ภาษี 7 % 93.73 บาท ซึ่งมียอดค่าใช้จ่ายผิดปกติจึงมาขอคำปรึกษา ศูนย์ฯ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม</li> <li>- รวบรวมข้อมูลบิลใบแจ้งหนี้</li> <li>- แนะนำติดต่อศูนย์ AIS โดยตรง เพื่อไปติดต่อชำระเงินที่ผิด สัญญาส่วนเกินที่เกิดขึ้นไม่ต้องชำระ</li> <li>- ททางคุณสุนตรา ได้ไปติดต่อและจ่ายเฉพาะที่ใช้จริงและส่วน ที่โทรเกินครั้งละ 3 บาทรวม 396 บาท ค่าบริการในส่วนนี้ไม่ จ่าย</li> </ul>	นางจินตนา กวาวปัญญา
5	นางอรทัย พรหมช่วง 79/41 ม.7 ต.เสาธงหิน อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี T.094-3464827	ใช้โทรศัพท์เครือข่าย DTAC รายเดือน 599 บาท มีบิลแจ้งหนี้มาที่บ้าน ซึ่งเป็นยอดที่ ผิดปกติ เช็ครายการใบแจ้งหนี้มีบริการรับฝาก ข้อความจำนวน 53 ครั้ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> <li>- ให้ดูรายการบิลใบแจ้งหนี้ เรื่องสิ่งที่เรียกเก็บเกิน</li> <li>- ให้ประสานศูนย์ DTAC เรื่องที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับข้อความที่เรียก เก็บ 53 ครั้ง</li> </ul>	นางอรทัย พรหมช่วง

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
6	นางจินตนา กวาวปัญญา 120/33 ม.9 ต.บางรักพัฒนา อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี T.086-9478029	ใช้โทรศัพท์เครือข่าย DTAC รายเดือน ไม่ได้ รับใบแจ้งหนี้ มีแต่ส่งรายการชำระเงินแบบ ข้อความแจ้งเดือนมาให้ไปชำระยอดรวม 6416.76 บาท กำหนดชำระ 19/07/2561 เป็นยอดค่าบริการของรอบบิล 28/05/2561 – 27/06/2561 จำนวน 2,138.93 บาท และ รอบบิลก่อน 2,138.93 บาท และรอบบิล 28/06/2561 – 27/07/2561 อีก 2,138.93 ซึ่งผิดสังเกตว่าทำไมยอดค่าใช้จ่ายเท่ากันทั้ง 3 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง จากบริษัท DTAC</li> <li>- บริษัทแจ้งว่าได้ส่งข้อความมาแจ้งแล้ว</li> <li>- ผู้ร้องแจ้งว่าไม่เคยเปลี่ยนวิธีการส่งเอกสาร ให้ส่งเอกสาร ตามที่อยู่เดิมที่แจ้งไว้</li> </ul>	นางจินตนา กวาวปัญญา
7	คุณทิพวรรณ เรื่องพลัปลา 139/121 ม.5 ต.มหาสวัสดิ์	ได้รับหนังสือให้ไปชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 089 200 7189 (AIS) เมื่อ เดือน มิ.ย. 61 จำนวน 7,805.65 บาท สาเหตุ ปัญหาเดิม ใช้โทรศัพท์ โปรเดือนละ 399 บาท แต่มีใบแจ้งหนี้มาเรียกเก็บ 1,500 บาท ซึ่งผู้ร้องไม่ได้ไปจ่ายหนี้ หลังจากนั้น ทางบริษัทก็ระงับการใช้ ผู้ร้องเข้าใจว่า ในเมื่อ บริษัทระงับ ก็ไม่ต้องจ่ายเงิน เพราะใช้ โทรศัพท์ไม่ได้ จึงมีหนังสือให้ไปชำระหนี้ จาก บริษัทรับทวงหนี้ จึงโทรมาขอคำปรึกษาศูนย์ฯ เพื่อขอคำแนะนำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อเท็จจริง และให้ตรวจสอบเอกสาร จม. ที่บริษัท ส่งมา</li> <li>- แนะนำให้ติดต่อฝ่ายทวงหนี้ของบริษัท แจ้งเหตุที่มียอดค้าง ชำระหนี้ และให้บริษัท แจ้งที่เรียกเก็บ 7,805.65 บาท ว่า เป็นค่าใช้จ่ายอะไรบ้าง</li> <li>- ให้รีบติดต่อไปเจรจา โดยติดต่อคุณ กฤกร 086 302 0222</li> </ul>	นางจินตนา กวาวปัญญา

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
8	นส.กนกกลดา สุวรรณวิช 65/50 ม.5 ต.บางใหญ่ อ.บาง ใหญ่ จ.นนทบุรี T. 094 354 5645	ใช้โทรศัพท์เครือข่าย DTAC รายเดือน 399.00 บาท ได้รับใบแจ้งหนี้ให้ไปชำระเงิน 1,283.32 บาท ให้ไปชำระ 14/01/2561 ผู้รับไม่ได้ไปชำระเงิน ทางบริษัทจึงระงับการ ใช้ ผู้ร้องเข้าใจว่า ในเมื่อบริษัทระงับ ก็ไม่ต้อง จ่ายเงิน เพราะใช้โทรศัพท์ไม่ได้ จึงมีหนังสือให้ ไปชำระหนี้ จากบริษัทรับทวงหนี้ จึงโทรมาขอ คำปรึกษาศูนย์ฯ เพื่อขอคำแนะนำ	- สอบถามข้อเท็จจริง และขอเอกสารหนังสือทวงหนี้จาก บริษัท - แนะนำให้ติดต่อฝ่ายทวงหนี้ของบริษัท แจ้งเหตุและขอ รายละเอียดที่มีการค้างชำระ และให้ติดต่อ บริษัท เดอะ คอลเล็กเตอร์ส จำกัด คุณ ชัยอนันต์ สนั่นสุข T. 094 795 1618	นางจินตนา กวาวปัญญา

2. เรื่องร้องเรียนจังหวัดสุพรรณบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน / เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางสุวรรณา สุวรรณเกษร บ้านเลขที่ 65 ม.3 ต.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี เบอร์โทร 089-7689082	เคาเตอร์ผู้ให้บริการชวนเปลี่ยนโปรโมชั่นเป็น โทรฟรี 5 เบอร์ เหม่าจ่าย 299 บาท แต่ ปรากฏว่าใช้มาได้ระยะหนึ่งเสียค่าบริการเป็น สามร้อยกว่าบาทจึงได้เข้ามาปรึกษาคุณ จันทนา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณจันทนาพาผู้ร้องเรียนไปศูนย์บริการเพื่อสอบถามข้อมูล และข้อเท็จจริง ได้รับข้อมูลว่าโปรโมชั่น 299 บาท โทรได้ เพียง 5 เบอร์เท่านั้น ถ้าเป็นเบอร์ที่ 6-7-8 ต้องเสียค่าบริการ นาทีละ 1.50 บาท</li> <li>- คุณจันทนาจึงได้แนะนำให้เปลี่ยนโปรโมชั่นใหม่</li> </ul>	นางจันทนา วิริยพิตร
2	นางสาววรารากา แซ่เซียว บ้านเลขที่ 54ม.6 ต.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี เบอร์โทร 081-8580691	ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS คิดค่าบริการผิดพลาด จากเดิมค่าโทรศัพท์ เหม่าจ่ายรายเดือน 200 บาท แต่ปรากฏว่าให้ น้องชายไปจ่ายเสียค่าใช้จ่ายรวม 900 บาท จึง แจ้งผู้ให้บริการและได้ตรวจสอบจึงรู้ว่าค่าโทร ตนเองเสียค่าบริการเพิ่มจากโปรโมชั่นมาแล้ว 8 เดือนครั้งละ 100-200 บาท โทรคุยกับทาง ฝ่ายมือถือและได้รับการแจ้งง่า มีการโหลดคลิป โหลดเกมส์ หรือไม่หรือหลานมาขโมยใช้ หรือไม่ แต่โทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนเป็น โทรศัพท์รุ่นเก่าไม่ใช้สมาร์ทโฟน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมรวบรวมข้อมูลใบแจ้งหนี้</li> <li>- แนะนำติดต่อศูนย์ AIS โดยตรง เพื่อไปติดต่อชำระเงินที่ผิด สัญญาส่วนเกินที่เกิดขึ้นไม่ต้องชำระ</li> <li>- ทางคุณวรารากา ได้ไปติดต่อและยืนยันจ่ายเฉพาะที่ใช้จริง และส่วนที่โทรเกินจากโปรโมชั่นนั้นยืนยันว่าไม่ได้ใช้จริง</li> <li>- หลังจากยืนยันการใช้โทรศัพท์ดังกล่าวบริษัทจึงคืนเงินส่วนที่ คิดเกินโปรโมชั่นให้</li> </ul>	นางจันทนา วิริยพิตร
3	นางสาวบราลี วิริยพิตร บ้านเลขที่ 54ม.6 ต.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี เบอร์โทร 084-8233391	ร้องเรียนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย ทรู เรื่องการคิดค่าบริการผิดพลาด ค่าบริการ โทรศัพท์เหม่าจ่ายร่วมอยู่กับงานทรูมาหลายปี จนเมื่อเดือนพฤษภาคม 61 มีค่าบริการที่เพิ่ม ขึ้นมา และให้คุณพ่อไปจ่ายค่าบริการและ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมรวบรวมข้อมูลใบแจ้งหนี้</li> <li>- แนะนำติดต่อศูนย์ ทรู โดยตรง เพื่อไปติดต่อชำระเงินที่ผิด สัญญาส่วนเกินที่เกิดขึ้นไม่ต้องชำระ</li> <li>- ค้นหาเบอร์บริการและยกเลิกการบริการที่คิดค่าใช้จ่าย ดังกล่าว และติดตามข้อมูลในเดือนถัดไปปรากฏว่าไม่มี</li> </ul>	นางจันทนา วิริยพิตร

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน / เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
		ยืนยันไม่ยอมเสียค่าบริการที่คิดเกิน	ค่าบริการเพิ่มขึ้นมา	
4	นางสาวบุณฑริก วิริยพัตร บ้านเลขที่ 54ม.6 ต.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาหมอ จ.สุพรรณบุรี เบอร์โทร 082-0099193	ร้องเรียนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย ทรู เรื่องการคิดค่าบริการผิดพลาด โดยอยู่ดีๆ ก็มีค่าบริการเกินโปรโมชั่นโดยไม่ทราบ รายละเอียดที่เรียกเก็บเงินเพราะไปศึกษาใน กรุงเทพ	- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมรวบรวมข้อมูลบิลใบแจ้งหนี้ - แนะนำติดต่อศูนย์ ทรู โดยตรง เพื่อไปติดต่อชำระเงินที่ผิด สัญญาส่วนเกินที่เกิดขึ้นไม่ต้องชำระ - ผู้ร้องเรียนยืนยันกับศูนย์บริการค่าบริการที่เรียกเก็บเกิน และ แจ้งว่าจะย้ายค่าย เจ้าหน้าที่จึงดำเนินการยกเลิกค่าบริการ นั้นให้	นางจันทนา วิริยพัตร
5	นางบุญซื่อ ศรีรักษาทรัพย์ บ้านเลขที่ 46 ม.6 ต.จรเข้ใหญ่ อ.บางปลาหมอ จ.สุพรรณบุรี เบอร์โทร 080-6513636	ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS หมายเลข 080-6513636 คิดค่าบริการ ผิดพลาด โดยมีการเก็บค่าบริการเกิน โปรโมชั่น แต่คนที่จ่ายค่าโทรศัพท์เป็นหลาน เลยไม่ทราบรายละเอียดการเก็บค่าบริการนาน หลายเดือน	- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมรวบรวมข้อมูลบิลใบแจ้งหนี้ - แนะนำติดต่อศูนย์ AIS ให้ตรวจสอบรายละเอียดการใช้ บริการ และยืนยันไม่ชำระค่าบริการส่วนเกินโปรโมชั่น - ผู้แนะนำติดตามการคิดค่าบริการในเดือนถัดมาปรากฏว่าไม่มี ค่าบริการเกินโปรโมชั่น	นางจันทนา วิริยพัตร
6	นายนคร สมบูรณ์เหลือ บ้านเลขที่ 192 ม.6 ต.บางพลับ อ.สองพี่น้อง จ.สุพรรณบุรี เบอร์โทร 0871647884	ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS หมายเลข 0871647884 ระบบเติมเงิน คิด ค่าบริการผิดพลาด โดยเติมเงินเข้าระบบ 200 บาท และเงินหายไป	- แนะนำให้ผู้ร้อง ให้กด *137 เพื่อยกเลิกข้อความ ซึ่ง	นางจันทนา วิริยพัตร
7	นายสมบูรณ์ ธีัญญเจริญ บ้านเลขที่ 218/5 ม. 3 ต.แจง งาม อ.หนองหญ้าไซ จ. สุพรรณบุรี เบอร์โทร 0871688378	ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS หมายเลข 0871688378 คิดค่าบริการ ผิดพลาด โดยเรียกเก็บค่าบริการเกินกว่า โปรโมชั่นจำนวนเงินกว่าพันบาท	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - ให้นำบิลใบแจ้งหนี้ มาดูรายการโทรออก - สอบถามรายละเอียดข้อมูลและข้อเท็จจริง - แนะนำให้ติดต่อสอบถามกับศูนย์บริการในรายละเอียดที่เก็บ เกินโปรโมชั่น ซึ่งทางบริษัทเอไอเอสได้ให้คำตอบว่าเป็น ค่าบริการเอสเอ็มเอส	

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน / เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับเรื่องร้องเรียนจึงให้ผู้ร้องเรียนทบทวนการสมัครเอสเอ็มเอสว่าได้มีการสมัครหรือไม่ถ้ามั่นใจว่าไม่ได้มีการสมัครให้ผู้ร้องยืนยันกับบริษัทว่าจะไม่ขอชำระ</li> <li>- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนใช้บริการ *137 เพื่อยกเลิกข้อความและให้ดำเนินการบ่อยๆ</li> </ul>	

3. เรื่องร้องเรียนจังหวัดลพบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายยุทธนา ทรัพย์เจริญ บ้านเลขที่ 42 /2 หมู่ 8 ต.ช่องสาธิต อ.พัฒนานิคม จ. ลพบุรี	การตั้งเสาสัญญาณ โทรศัพท์พื้นฐาน บริษัท ทีโอที ต้องการมาตั้งเสาสัญญาณที่อยู่ใกล้แหล่งชุมชนที่มีอยู่อาศัยมีบ้านจำนวนมาก ซึ่งทางประชาชนรอบบริเวณไม่รู้เรื่อง และได้มาเข้าร่วมประชุมกับชุมชนอีกตำบลใกล้เคียงกันที่วัดศรีโพธิ์เพื่อจะฟังว่าจะแก้ปัญหาอย่างไรดี ซึ่งบริษัทไม่มีกระบวนการในการตั้งเสาที่ถูกต้องคือ  1) บริษัทไม่มีการประชาคม 2) บริษัทไม่ได้ขออนุญาตกับท้องถิ่น 3) และเจ้าของที่อยู่ขอให้ตั้งในพื้นที่ของตนเอง	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง  - ผู้ประสานงานเข้าร่วมเวทีและให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณที่ถูกต้องว่าควรทำอย่างไรบ้างให้ชุมชนทราบในที่ประชุม และเสนอให้บริษัทยกเลิกการตั้งเสาสัญญาณที่จะตั้งในหมู่ 8 ซึ่งเป็นแหล่งชุมชนอาศัยเป็นจำนวนมาก หรือหาพื้นที่ที่เหมาะสมกว่าเดิม	นางเตือนใจ สمانมิตร
2	นางชิ้น พรพมา บ้านเลขที่ 14/3 หมู่ 15 ต.หนองแขม อ.โคกสำโรง จ.ลพบุรี	ร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ตโทรศัพท์ แต่สัญญาณไม่ดีและรับไม่ค่อยได้แต่การคิดค่าบริการเพิ่มจำนวนและเสียค่าบริการแพงมาก บางครั้ง 1,100 บาท – 1,200 บาท	- ผู้ประสานงานได้มีการประสานงานกับศูนย์บริการเอไอเอส และขอข้อมูลต่างๆให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ และทางศูนย์บริการได้มีการจัดการปรับคุณภาพของสัญญาณให้กับผู้ร้องเรียน	นางเตือนใจ สمانมิตร
3	นางสาวจำเริญ สุทธา บ้านเลขที่ 19 ม.2 ต.หนองแขม	ร้องเรียนเรื่องเอสเอ็มเอส ของหมายเลขโทรศัพท์ระบบเติมเงิน โดยมี เอสเอ็มเอสส่งเข้า	- ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการยกเลิกเอสเอ็มเอสให้กับผู้ร้องเรียนและโทรแจ้งกับศูนย์บริการ	นางเตือนใจ สمانมิตร



ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
	อ.โคกสำโรง จ.ลพบุรี	หมายเลขโทรศัพท์ที่ร้องเรียนบ่อยครั้งและเงินที่เติมไว้ในหมายเลขก็หายไปหมดทุกครั้งที่มีการเติมเงินซึ่งเจ้าของหมายเลขไม่เคยเปิดหรือกดรับแต่กลับโดนหักเงินตลอด		
4	นางเตือนใจ สมนามิตร	ร้องเรียนเรื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดค่าบริการผิดพลาด โดยที่บริษัทเอไอเอส คิดค่าบริการรายเดือนเกินจากโปรโมชั่นมาเป็นระยะเวลา 4 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริงและรวบรวมใบเสร็จค่าบริการรายเดือน</li> <li>- แนะนำให้ติดต่อกับบริษัทและขอรายละเอียดการโทรของหมายเลขที่เรียกเก็บเงินเพื่อเช็ครายละเอียดว่ามีการใช้บริการหรือไม่</li> <li>- และเมื่อเช็ครายละเอียดแล้วให้กลับไปติดต่อกับบริษัทเพื่อยืนยันการใช้บริการว่าไม่มีการใช้จริง</li> <li>- บริษัทยกเลิกการคิดค่าบริการดังกล่าวแต่ไม่คืนจำนวนเงินที่คิดเกินให้เป็นเงินสดแต่บริษัททำเป็นใบลดหนี้ให้กับผู้ร้องเรียนว่าได้ชำระเงินค่าบริการเกินไว้ จำนวนเงิน 1,262.07 บาทแทน</li> </ul>	นางสุนนธิชา
5	นางสาวอรุณี รักษาเพชร บ้านเลขที่3/1 หมู่4 ต.หนองแขม อ.โคกสำโรง จ. ลพบุรี	ร้องเรียนเรื่อง การยกเลิก เอสเอ็มเอส เนื่องจากที่ผ่านมามีการโทรเข้าไปในเครื่องข่าย *137 เพื่อให้แก้ไขยกเลิกข้อความกวนใจ เพื่อให้แก้ไขเพราะไม่ต้องการข้อความกวนใจแต่เมื่อยกเลิกแล้วไม่นานก็มีมาอีก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกวนใจบ่อยๆ และแนะนำให้ติดต่อกับบริษัทให้ระบุว่าไม่ขอรับข้อความกวนใจใดๆทั้งสิ้น</li> </ul>	นางเตือนใจ สมนามิตร
6	นายวิเชียร มุ่งหมาย บ้านเลขที่ 68 หมู่ 8 ต.ช่องสาหลิกา อ.พนัสนิคม	ร้องเรียนเรื่องการตั้งเสาสัญญาณ ซึ่งมีการตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ใกล้กับบ้านและติดกับชุมชนมากและมีปัญหาความกังวลและกลัว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลข้อเท็จจริง</li> <li>- แนะนำและให้ข้อมูลพร้อมเอกสารทำความเข้าใจให้ชาวบ้านรู้ถึงกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณว่าต้องทำอะไรบ้าง</li> </ul>	นางเตือนใจ สมนามิตร

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
	จ.ลพบุรี	เรื่องฟ้าผ่า เพราะเห็นเพื่อนบ้านมีปัญหา และบริษัทที่มาติดตั้งนั้นไม่ได้ขออนุญาตหรือไม่ได้มีการประชาคมกับชาวบ้าน และทำให้เกิดปัญหากันเองในชุมชน ชาวบ้านเกิดทะเลาะและขัดแย้งกัน	- ประสานงานให้บริษัทมีการจัดเวทีประชาคมทั้งตำบลก่อนให้ถูกต้องตามกฎหมาย และมีข้อเสนอให้บริษัทย้ายพื้นที่ตั้งให้ห่างจากแหล่งชุมชนประมาณ 400 เมตร	

4. เรื่องร้องเรียนจังหวัดสิงห์บุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายเฉลียว ยิ่งยง หมู่ที่ 1 ต.บางกระบือ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี	ร้องเรียนเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร สัญญาณอ่อน ตกบ่อย	- ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้ดำเนินการประสานงานกับบริษัทผู้ ให้บริการและได้มีการดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	นายประชาญ มีสี
2	นายศักดิ์ชัย ฉิมพาลี หมู่ 4 ต.พักทัน อ.บางระจัน จ.สิงห์บุรี	ร้องเรียนเรื่องการจัดเสาสัญญาณในเขตชุมชน หมู่ 4 ต.พักทัน อย่างไม่ถูกต้องและชุมชนไม่มี ส่วนร่วม และได้มีการร้องเรียนไปที่ศูนย์ ดำรงธรรมของจังหวัดสิงห์บุรี	- หาข้อมูลและข้อเท็จจริงในการตั้งเสาสัญญาณในพื้นที่ หมู่ 4 ต.พักทัน - ศูนย์ประสานงานเข้าร่วมเวทีการประชุมในพื้นที่เพื่อให้ข้อมูล และสร้างความเข้าใจกระบวนการตั้งเสาสัญญาณที่ถูกต้อง -	นายประชาญ มีสี
3	นายชาญ ยิ้มจันทร์ บ้านเลขที่ 15 หมู่ 5 ต.พักทัน อ.บางระจัน จ.สิงห์บุรี	ร้องเรียนเรื่องการเก็บค่าบริการผิดพลาดและ เกินความเป็นจริงจำนวนเงิน 5,300 บาท	- หาข้อมูลข้อเท็จจริง - แนะนำให้ผู้ร้องเรียนและรวบรวมเอกสารการคิดค่าบริการ เกินจากโปรโมชั่นทั้งหมด และดำเนินการติดต่อเรื่องการคิด ค่าบริการเกินกับบริษัท AIS	นายประชาญ มีสี
4	นางอัมรา คุ่มกล้า บ้านเลขที่ 191/17 หมู่ที่1 ต.บางกระบือ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี	ร้องเรียนเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไป ตามที่ทำสัญญาข้อตกลงกับบริษัท โดยใน ข้อมูลบอกว่า โปรโมชัน TOT fiber 2u บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านสายไฟ เบอร์ออฟติกของค่าย TOT ออกแพ็คเกจใหม่ NET REVO ความเร็ว 50/20 Mbps จ่าย เพียง 590/เดือนและดีลพิเศษคุ้มค่า เพิ่มเงิน อีกไม่กี่บาทได้ความเร็วเน็ต 100/50 Mbps ในราคาเพียง 700 บาท และบริการฟรีค่า	- ศูนย์ประสานงานฯ ได้ดำเนินการประสานงานให้ TOT เข้า มาตรวจหาสาเหตุ และเยียวยาผู้เสียหายแล้ว	นายประชาญ มีสี

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
		ติดตั้ง ค่าธรรมเนียมแลกเช่า และค่าบำรุงรักษารายเดือน และนางอัมราได้ซื้อแพ็คเกจนี้ แต่เมื่อมาเช็คแล้วกลับพบว่ามีความเร็วแค่ 26 Mbps เท่านั้น		

5. เรื่องร้องเรียนจังหวัดชัยนาท

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางวรรณเพ็ญ สิงห์เทพ บ้านเลขที่ 176/11 ถ.พหลโยธิน อ.เมือง จ.ชัยนาท เบอร์โทร 099-6567049	ร้องเรียนเรื่องการเรียกเก็บค่าบริการหลังปิด บริการหมายเลขแล้ว โดยผู้ร้องเรียนได้ ดำเนินการขอปิดบริการรายเดือนกับบริษัทดี แท็คชัยนาทและทางศูนย์ชัยนาทได้แจ้งให้ปิด บริการที่ศูนย์บริการที่จังหวัดดีแท็ค และผู้ร้อง ไปดำเนินการเรียบริ้อย และมีการเรียกเก็บ ค่าบริการเป็นบิลค่าโทรศัพท์อีก 1 เดือน	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - ให้นำบิลใบแจ้งหนี้ ไปติดต่อกับศูนย์บริการ - และยืนยันไม่ชำระค่าบริการดังกล่าวเนื่องจากเป็นการเรียก เก็บหลังจากได้ดำเนินการยกเลิกหมายเลขไปแล้ว -	นางจินตนา กวาวปัญญา

6. เรื่องร้องเรียนจังหวัดอ่างทอง

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม / เรื่องร้องเรียน	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	น.ส.ณัฐภักดิ์ชญา แก้วช่วง บ้านเลขที่ 14/22 ต.ตลาดหลวง อ.เมือง จ.อ่างทอง เบอร์โทร 063-9785993	การคิดค่าบริการของบริษัททรู โดยผู้ร้องเรียนชำระค่าบริการโดยใช้บัตรเครดิตในวันที่ 18 พ.ค. 61 จำนวนเงิน 2,286.43 บาทที่ตัวแทน TRUE SHOP และเจ้าหน้าที่ได้ทำการรูดบัตรและให้ผู้ร้องเซ็นสลิปการชำระ 1 ใบ และในวันที่ 28 มิถุนายน 61 ได้มีการแจ้งยอดการใช้บริการบัตรเครดิตเป็นจำนวน 2,286.43 ซ้ำกัน 2 ครั้ง โดยยอดทั้งสองเกิดในวันเดียวกัน ทั้ง 2 ยอด และได้เคยร้องเรียนกับ TRUE Call centerแล้ว 2 ครั้ง และยังไม่ได้รับการยืนยันกลับแต่อย่างใด	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - ให้นำสลิปและใบแจ้งหนี้บัตรเครดิต เพื่อยืนยันหลักฐานการชำระและการเรียกเก็บจากบัตรเครดิต - แนะนำให้ติดต่อที่เคาท์เตอร์ที่ชำระค่าบริการใหญ่ของ TRUE โดยตรง	นางวิภาสิณี แก้วช่วง
2	นางเพ็ญจันทร์ บุรณะโรจน์ บ้านเลขที่ 64/3 ต.สีร้อย อ.วิเศษชัยชาญ จ.อ่างทอง เบอร์โทร 086-0079506	ร้องเรียนการคิดค่าบริการของบริษัท AIS โดยการหักเงินจากหมายเลขโทรศัพท์ระบบเติมเงินโดยไม่ทราบสาเหตุว่าเป็นค่าบริการอะไร	- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกังวลบ่อยๆที่คิดค่าบริการ และแนะนำให้ติดต่อกับบริษัทให้ระบุว่าไม่ขอรับข้อความกังวลใดๆทั้งสิ้น	นางวิภาสิณี แก้วช่วง
3	นายกรวีร์ สถิตกิตติคุณ บ้านเลขที่ 104 หมู่ 6 ต.ศรีพราน อ.แสวงหา จ.อ่างทอง เบอร์โทร 064- 1589827	ร้องเรียนเรื่องการส่งเอสเอ็มเอสกังวลใจและได้มีการยกเลิกแล้วไม่นานก็ยังมีข้อความเข้ามาอีก และได้โทรติดต่อกับ call center เพื่อขอยกเลิกแบบถาวร และได้รับคำตอบว่าไม่สามารถยกเลิกให้ต้องยกเลิกด้วยตัวเองโดยกด*137 เพราะเป็นระบบของบริษัท	- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกังวลบ่อยๆที่คิดค่าบริการ และแนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการโดยตรง และให้เจ้าหน้าที่ที่เคาท์เตอร์บริการ ให้ระบุว่าไม่ขอรับข้อความกังวลใดๆทั้งสิ้น	นางวิภาสิณี แก้วช่วง

7. เรื่องร้องเรียนจังหวัดปทุมธานี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายพันธ์วี ยอดมา บ้านเลขที่ 239/978 หมู่ 3 ต.ลำผักกูด อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี เบอร์โทร 086 9962911	ร้องเรียนเรื่องการคิดค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ผิดพลาด บริษัทดีแทคโดยที่ เศษสตางค์ที่เก็บเกินจากค่าบริการและบอกว่า เป็นค่าใช้จ่ายบริการรับล่วงหน้าที่ยังไม่ออกใบแจ้ง หนี้ของเดือนนั้น และการเรียกเก็บในเดือนถัด มาก็ไม่ได้มีการนำยอดที่รับล่วงหน้ามาหักกับ การชำระค่าบริการในเดือนถัดมา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> <li>- ให้รวบรวมใบเสร็จการชำระค่าบริการ</li> <li>- แนะนำให้ติดต่อศูนย์บริการและให้ออกใบเสร็จให้ถูกต้อง และขอให้ออกใบเสร็จตามจำนวนที่คิดค่าบริการ</li> </ul>	นายพันธ์วี ยอดมา
2	นายพันธ์วี ยอดมา บ้านเลขที่ 239/978 หมู่ 3 ต.ลำผักกูด อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี เบอร์โทร 086 9962911	ร้องเรียนเรื่อง SMS กวนใจ ของ บริษัททรู รบกวนสิทธิความเป็นส่วนตัว และข้อมูลส่วน บุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกวนใจ บ่อยๆที่คิดค่าบริการ และแนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการ โดยตรง และให้เจ้าหน้าที่ที่เคาท์เตอร์บริการ ให้ระบุว่าไม่ ขอรับข้อความกวนใจใดๆทั้งสิ้น</li> </ul>	นายพันธ์วี ยอดมา
3	นางสาวสุจิตรา รักสูงเนิน บ้านเลขที่ 61 หมู่ 3 ต.ประชาธิปไตย อ.ธัญบุรี จ. ปทุมธานี โทร 096-4670007	การคิดค่าบริการระบบเติมเงินผิดพลาด โดย ระบบเติมเงินโทรศัพท์ ระยะเวลาหมดก่อน วันที่ระบุไว้ในโฆษณา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำให้เก็บรายละเอียดการเติมเงิน โปรโมชันที่โฆษณา ไว้ และติดต่อศูนย์บริการโดยตรง</li> <li>- แนะนำให้ร้องเรียนอีกหนึ่งช่องทางคือ สายด่วน 1200</li> </ul>	นายพันธ์วี ยอดมา
4	ร.ต.สภกัณฑ์ มาสูงเนิน บ้านเลขที่ 20/21 หมู่ 4 ต.ลำผักกูด อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี เบอร์โทร 083-6119401	การตั้งเสาสัญญาณโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟ และ เอไอเอส โดยไม่มีการประชาคมที่ถูกต้อง และกลัวผลกระทบเรื่องปัญหาสุขภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลข้อเท็จจริง</li> <li>- แนะนำและให้ข้อมูลพร้อมเอกสารทำความเข้าใจให้ชาวบ้าน รู้ถึงกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณว่าต้องทำอะไรบ้าง</li> <li>- ถ้ายังไม่เป็นที่พอใจของพื้นที่ก็แนะนำให้ไปร้องเรียนที่ศูนย์ ดำรงศีลธรรมของจังหวัด หรือ สายด่วน กสทช.1200</li> </ul>	นายพันธ์วี ยอดมา

8. เรื่องร้องเรียนจังหวัดกาญจนบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายพิศิษฐ์ ยินดีวี บ้านเลขที่ 96/4 ม.10 ต.ปากแพรก อ.เมือง จ.กาญจนบุรี เบอร์โทร 081-9815273	ร้องเรียนการเก็บค่าบริการเกินและเก็บค่าบริการ SMS ที่ไม่ได้สมัครใช้บริการ และการเปลี่ยนแปลงการส่งใบแจ้งค่าบริการผ่านโทรศัพท์ทำให้ไม่สามารถเช็ครายละเอียดการให้บริการได้	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริงให้นำใบเสร็จมาดูรายละเอียด - มีการเก็บค่าบริการ MMS ที่ไม่ได้ใช้งานจริง - แนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อยืนยันไม่ชำระค่าบริการที่ไม่ได้สมัครในการเรียกเก็บที่ผ่านมา	นายพิศิษฐ์ ยินดีวี
2	นายพิศิษฐ์ ยินดีวี บ้านเลขที่ 92/4 ม.1 ต.ปิล็อก อ.ทองผาภูมิ จ.กาญจนบุรี เบอร์โทร 081-9815273	ร้องเรียนเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตขาดหายเดือนละประมาณ 2-3 วัน ไม่ติดต่อกันขาดเป็นช่วงๆไม่แน่นอน	- แนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการโดยตรง	นายพิศิษฐ์ ยินดีวี



9. เรื่องร้องเรียนจังหวัดสมุทรสงคราม

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายอนันต์ คงรักษา บ้านเลขที่ 83/1 ต.แม่กลอง อ. เมือง จ.สมุทรสงคราม เบอร์โทร 089-6145489	การคิดค่าบริการเอสเอ็มเอสโดยไม่ได้สมัครใช้ บริการ	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกวนใจ หรือถ้ายังไม่มีการดำเนินการดังกล่าวให้ร้องเรียนผ่านสาย ด่วน กสทช. 1200 อีกช่องทางหนึ่ง	นางสาวนิธดา แก้วนิล
2	นายพงษ์สกร แก้วนิล ต.แม่กลอง อ.เมือง จ. สมุทรสงคราม	การคิดค่าบริการเอสเอ็มเอสโดยไม่ได้สมัครใช้ บริการ	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกวนใจ หรือถ้ายังไม่มีการดำเนินการดังกล่าวให้ร้องเรียนผ่านสาย ด่วน กสทช. 1200 อีกช่องทางหนึ่ง	นางสาวนิธดา แก้วนิล
3	นายทองสุข ศรีภูมิ บ้านเลขที่ 7 หมู่ 13 ต.กระดังงา อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม	การคิดค่าบริการเอสเอ็มเอสโดยไม่ได้สมัครใช้ บริการ	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกวนใจ หรือถ้ายังไม่มีการดำเนินการดังกล่าวให้ร้องเรียนผ่านสาย ด่วน กสทช. 1200 อีกช่องทางหนึ่ง	นางสาวนิธดา แก้วนิล
4	นางสุวรรณี บ่ายแสงจันทร์ บ้านเลขที่ 23/1 หมู่ 13 ต.กระดังงา อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม	การคิดค่าบริการเอสเอ็มเอสโดยไม่ได้สมัครใช้ บริการ	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *137 เพื่อยกเลิกข้อความกวนใจ หรือถ้ายังไม่มีการดำเนินการดังกล่าวให้ร้องเรียนผ่านสาย ด่วน กสทช. 1200 อีกช่องทางหนึ่ง	นางสาวนิธดา แก้วนิล

10. เรื่องร้องเรียนจังหวัดสมุทรสาคร

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายณรงค์ จารุปราโมทย์ บ้านเลขที่ 782 ถ.ถวาย ต.ท่าฉลอม อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร	การตั้งเสาสัญญาณของเครือข่ายดีแทคโดยที่ไม่ได้มีการประชาคมและขออนุญาตจาก อบต. ซึ่งจะดำเนินการติดตั้งกับตัวอาคารซึ่งเป็นอาคารเก่าในชุมชนท้ายบ้าน อ.เมืองสมุทรสาคร	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - ให้ข้อมูลรายละเอียดกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณว่าควรมีกระบวนการอย่างไรบ้าง	นายณรงค์ จารุปราโมทย์
2	นายณรงค์ จารุปราโมทย์ บ้านเลขที่ 782 ถ.ถวาย ต.ท่าฉลอม อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร	การตั้งเสาสัญญาณของเครือข่ายดีแทคโดยการประชาคมขาดการมีส่วนร่วมและการสร้างความเข้าใจกับชุมชนที่อยู่รอบเสาสัญญาณซึ่งจะดำเนินการติดตั้งในวัดแหลมสุวรรณาราม ต.ท่าฉลอม อ.เมืองสมุทรสาคร	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง - ให้ข้อมูลรายละเอียดกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณว่าควรมีกระบวนการอย่างไรบ้าง	นายณรงค์ จารุปราโมทย์
3	นายณรงค์ จารุปราโมทย์ บ้านเลขที่ 782 ถ.ถวาย ต.ท่าฉลอม อ.เมืองสมุทรสาคร จ.สมุทรสาคร	ร้องเรียนเรื่องการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ตและบริการเสริมส่วนเกินโปรโมชัน โดยทางบริษัทมีการคิดค่าใช้จ่ายที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริงซึ่งเจ้าของเบอร์โทรศัพท์แจ้งว่าไม่มีการใช้บริการดังกล่าว	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริงให้นำใบเสร็จมาดูรายละเอียดมีการเก็บค่าบริการที่ไม่ได้ใช้งานจริง - แนะนำให้ตรวจสอบรายละเอียดการใช้งานกับบริษัทเพื่อเช็ครายละเอียดการใช้งาน - แนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อยืนยันไม่ชำระค่าบริการที่ไม่ได้ใช้บริการในการเรียกเก็บที่ผ่านมา	นายณรงค์ จารุปราโมทย์
4	นายณรงค์ จารุปราโมทย์ บ้านเลขที่ 782 ถ.ถวาย ต.ท่าฉลอม อ.เมืองสมุทรสาคร	ร้องเรียนเรื่องการคิดค่าบริการในส่วนของ SMS จำนวน 29 ครั้ง จำนวนเงิน 232 บาท	- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริงให้นำใบเสร็จมาดูรายละเอียดมีการเก็บค่าบริการที่ไม่ได้ใช้งานจริง - แนะนำให้ตรวจสอบรายละเอียดการใช้งานกับบริษัทเพื่อเช็ครายละเอียดการใช้งานที่ศูนย์บริการและให้เจ้าหน้าที่	นายณรงค์ จารุปราโมทย์

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
	จ.สมุทรสาคร		<p>ตรวจสอบโทรศัพท์ที่เป็นหมายเลขที่คิดค่าบริการ</p> <p>- แนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อยืนยันไม่ชำระค่าบริการที่ไม่ได้ใช้บริการในการเรียกเก็บที่ผ่านมา</p>	

11. เรื่องร้องเรียนจังหวัดนครปฐม

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางสาวพัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย บ้านเลขที่ 47/1 หมู่ 3 ต.บ้านยาง อ.เมือง จ.นครปฐม	ร้องเรียนเรื่องการคิดค่าบริการเกิน รายละเอียดในบิล ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ซื้อโทรศัพท์ กับศูนย์บริการ โดยมีสัญญา 1 ปี เป็นระบบ รายรายเดือนและที่ผ่านมาการชำระค่าบริการ ในส่วนที่เป็นเศษสตางค์จะถูกปัดให้เป็น จำนวนเงินเต็ม โดยที่ไม่มีการสะสมไว้ในกา ชำระในรอบบิลต่อไป และแพ็คเกจสิ้นสุด ระยะเวลาตามสัญญาแล้วบริษัทมีการปรับ โปรโมชั่น โดยที่ไม่มีการแจ้งเตือนหรือถาม ความสมัครใจกับแพ็คเกจใหม่ที่จะเปลี่ยน ให้กับเจ้าของหมายเลขก่อน และมีการคิดค่าบริการเสริมที่เกินจาก โปรโมชั่นที่ทำการตกลงทำสัญญา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> <li>- ให้นำใบเสร็จรับเงินตรวจสอบรายละเอียด</li> <li>- แนะนำให้ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดโปรโมชั่นกับ ศูนย์บริการและปรับโปรโมชั่นให้ตรงกับความต้องการของ ผู้ใช้งาน</li> <li>- แนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อยืนยันไม่ชำระค่าบริการที่ ไม่ได้ใช้บริการในการเรียกเก็บที่ผ่านมา</li> </ul>	น.ส. พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย
2	นางสาวพัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย บ้านเลขที่ 47/1 หมู่ 3 ต.บ้านยาง อ.เมือง จ.นครปฐม	ร้องเรียนเรื่องการคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ต และบริการเสริมส่วนเกินโปรโมชั่น โดยทาง บริษัทมีการคิดค่าใช้จ่ายที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง ซึ่งเจ้าของเบอร์โทรศัพท์แจ้งว่าไม่มีการใช้ บริการดังกล่าว	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริงให้นำใบเสร็จมาดูรายละเอียด มีการเก็บค่าบริการที่ไม่ได้ใช้งานจริง</li> <li>- แนะนำให้ตรวจสอบรายละเอียดการใช้งานกับบริษัทเพื่อ เช็ครายละเอียดการใช้งาน</li> <li>- แนะนำให้ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อยืนยันไม่ชำระค่าบริการ ที่ไม่ได้ใช้บริการในการเรียกเก็บที่ผ่านมา</li> </ul>	น.ส. พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย
3	น.ส.ณัฐธิดา ทรงสวัสดิ์ชัย	ร้องเรียนการให้ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> </ul>	น.ส. พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
	บ้านเลขที่ 74 ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมือง จ.นครปฐม	เครือข่ายโทรศัพท์กับบริษัทประกันชีวิตและ องค์กรต่างๆแล้วโทรมารบกวน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำให้เข้าแจ้งกับศูนย์บริการของเครือข่ายที่ใช้งาน อยู่และให้เจ้าหน้าที่แก้ไขในระบบว่าห้ามมีการโทรเข้า จากเบอร์โทรศัพท์ของบริษัทประกันชีวิต</li> <li>- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *1200 อีกช่องทางหนึ่ง</li> </ul>	
4	นายพิสนุ อู่ตะเภา บ้านเลขที่ 1/1 หมู่3 ต.บ้านยาง อ.เมือง จ.นครปฐม	การตั้งเสาสัญญาณโดยไม่ได้จัดเวทีประชาคม กับคนในชุมชน ซึ่งผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใหญ่บ้าน ของหมู่ 3 ต.บ้านยาง และเมื่อดำเนินการตั้ง เสาแล้วจะมาขอดำเนินการจัดเวทีประชาคม กับคนในหมู่บ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลข้อเท็จจริง</li> <li>- แนะนำและให้ข้อมูลพร้อมเอกสารทำความเข้าใจให้ ชาวบ้านรู้ถึงกระบวนการในการตั้งเสาสัญญาณว่าต้อง ทำอย่างไรบ้าง</li> </ul>	น.ส. พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย
5	นายณเรืองเดช ชันทอง	การใช้บริการโทรศัพท์แบบรายเดือนแล้วมีการ ใช้งานมีการโฆษณาเยอะเกินไปจนทำให้เกิด ความรำคาญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามข้อมูลและข้อเท็จจริง</li> <li>- แนะนำให้เข้าแจ้งกับศูนย์บริการของเครือข่ายที่ใช้งาน อยู่</li> <li>- แนะนำให้ผู้ร้องเรียนกด *1200 อีกช่องทางหนึ่ง</li> </ul>	น.ส. พัชราภรณ์ ทรงสวัสดิ์ชัย

12. เรื่องร้องเรียนจังหวัดเพชรบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม / เรื่องร้องเรียน	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางสาวศุภมาส สงสัย 99 หมู่ 4 ต.ท่าคอย อ.ท่ายาง จ.เพชรบุรี	SMS กวนใจ เครือข่าย AIS และถูกคิด ค่าใช้จ่ายโดยที่ไม่ได้สมัครใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อความที่เข้ามาในโทรศัพท์ของผู้ร้องทุกข้อความว่ามีจริงหรือไม่</li> <li>- โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดกับคอลเซ็นเตอร์บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัดมหาชน หรือโทร *137 เพื่อขอยกเลิกข้อความที่ถูกคิดเงิน</li> <li>- บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัดมหาชน ได้ดำเนินการยกเลิก SMS กวนใจที่ถูกคิดเงินให้</li> </ul>	นายนิพนธ์ คำแถม
2	นายจักรกฤษณ์ ทองอุทัย 285 หมู่ 4 ต.ท่าคอย อ.ท่ายาง จ.เพชรบุรี	SMS กวนใจ เครือข่าย AIS และถูกคิด ค่าใช้จ่ายโดยที่ไม่ได้สมัครใจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อความที่เข้ามาในโทรศัพท์ของผู้ร้องทุกข้อความว่ามีจริงหรือไม่</li> <li>- โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดกับคอลเซ็นเตอร์บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัดมหาชน หรือโทร *137 เพื่อขอยกเลิกข้อความที่ถูกคิดเงิน</li> <li>- บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัดมหาชน ได้ดำเนินการยกเลิก SMS กวนใจที่ถูกคิดเงินให้</li> </ul>	นายนิพนธ์ คำแถม
3	นางรื่นจิต เอมดี 51 ม.3 ต.บ้านหาด อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี	ความเร็วโปรโมชันอินเทอร์เน็ตลดลง เนื่องจากการซื้อโปรโมชันรายสัปดาห์ โปรโมชัน เน็ตไม่อั้น 89 บาท ความเร็ว 512 kbps สมัครแล้วใช้ได้ 2 วัน สัญญาณเน็ตอืด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อความและโทรสอบถามรายละเอียดกับคอลเซ็นเตอร์บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัดมหาชน เพื่อเช็คความเร็วของโปรโมชันอินเทอร์เน็ตเนื่องจากพื้นที่แถวนั้นสัญญาณไม่ดี ความเร็วเน็ตจึงสัญญาณอาจจะลดลงบ้าง</li> </ul>	นายนิพนธ์ คำแถม

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม / เรื่องร้องเรียน	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
			- บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงสัญญาณให้ตามคำขอ	
4	นายมนัส ขำทอง 200/1 ม.9 ต.ท่าคอย อ.ท่ายาง จ.เพชรบูรณ์	ความเร็วโปรโมชันอินเทอร์เน็ตลดลงเนื่องจาก โปรโมชันโฆษณาว่า แรง 1 Mbps ไม่ลดสปีด ไม่อื่น 99 บาทใช้ได้ 7 วัน ปรากฏว่าใช้ได้ 2 วัน สัญญาณเน็ตลดลงดูยู่ทูปไม่ได้	- ตรวจสอบข้อความและโทรสอบถามสอบถามรายละเอียดกับ คอลเซ็นเตอร์บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัดมหาชน เพื่อเช็คความเร็วของโปรโมชันอินเทอร์เน็ตเนื่องจากพื้นที่ แถวนั้นสัญญาณไม่ดี ความเร็วเน็ตจึงสัญญาณอาจจะลดลง บ้าง - บริษัทได้ดำเนินการปรับปรุงสัญญาณให้ตามคำขอ	นายนิพนธ์ คำแถม

13. เรื่องร้องเรียนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ลำดับ	ชื่อ - ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นายสุชาติ หวังผลึก ต.คลองตะเคียน อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	เสาสัญญาณที่มีกระบวนการในการขึ้นเสา สัญญาณที่ไม่ถูกต้องของเครือข่าย AIS ซึ่งใน ตอนที่มาลงเสาเข็มในตอนแรกโกหกชาวบ้าน จะมาดำเนินการทำแท่งค้ำน้ำ แต่พอสร้าง เสร็จกลายเป็นเสาสัญญาณขึ้นมา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บรายละเอียดข้อเท็จจริงการดำเนินการโดยการถ่ายภาพไว้ เป็นหลักฐาน</li> <li>- ดำเนินการร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ทำเนียบรัฐบาลปี 57 และศูนย์ดำรงธรรมได้มีการประสานงานกับ กสทช.ส่งต่อ เรื่องดังกล่าว แต่พอเช็คกับ กสทช.ได้คำตอบว่ายังไม่ได้รับ เรื่องร้องเรียนดังกล่าว</li> <li>- แนะนำให้ความรู้กับคนในชุมชนเรื่องกระบวนการตั้งสัญญาณ ที่ถูกต้องควรดำเนินการอย่างไรบ้าง</li> <li>- ดำเนินการร้องเรียนใหม่กับ กสทช. พร้อมกับร้องเรียนกับ สำนักงานตรวจการแผ่นดิน</li> <li>- ขอตรวจสอบเอกสารการจัดเวทีประชาคมซึ่งมีรูปถ่าย ผู้เข้าร่วม 6 คน และไม่ใช้คนในพื้นที่ถึง 3 คน ซึ่งผิดระเบียบ การจัดเวทีประชาคม ประกอบกับชาวบ้านเป็นห่วงเรื่อง อันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพราะว่าเสาตั้งอยู่ ในแหล่งชุมชนหนาแน่น และเมื่อมีลมพัดแรงๆ เสาที่มีการ โอนไปตามกระแสลม และมีเสียงรบกวนจนสร้างความวิตก กังวลให้คนที่อาศัยอยู่ใกล้ๆ</li> <li>- บริษัทยอมนอนเสาที่ได้ดำเนินการตั้งมาตั้งแต่ปี 2557 เพราะ เป็นการดำเนินการที่ผิดระเบียบของ กสทช.</li> </ul>	นายสุชาติ หวังผลึก
2	นายสุชาติ หวังผลึก ต.คลองตะเคียน	เสาสัญญาณที่มีกระบวนการในการขึ้นเสา สัญญาณที่ไม่ถูกต้องของเครือข่าย ดีแทค ซึ่ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนะนำให้ความรู้กับคนในชุมชนเรื่องกระบวนการตั้งสัญญาณ ที่ถูกต้องควรดำเนินการอย่างไรบ้าง</li> </ul>	นายสุชาติ หวังผลึก



ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
	อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา	ชาวบ้านไม่เห็นด้วยกับการตั้งเสาดังกล่าว ซึ่ง ยังไม่มีกระบวนการประชาคมเลยแต่มีการมา ดำเนินการเสาชิมเพื่อตั้งเสาสัญญาณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แคนนำชุมชนได้ถ่ายภาพไว้เป็นหลักฐาน</li> <li>- ชุมชนมีการประชุมเพื่อปรึกษาหารือกันเองในชุมชนต่อความ กังวลใจเรื่องเสาสัญญาณ</li> <li>- ดำเนินการร้องเรียนกับ กสทช.</li> <li>- คนในชุมชนโทรศัพท์เพื่อร้องเรียนกับเบอร์โทรศัพท์ที่บริษัท ติดป้ายไว้ของบริษัทที่แตกเป็นจำนวนมาก</li> <li>- บริษัทยุติการตั้งเสาสัญญาณดังกล่าว</li> </ul>	
3	นายเชิดชัย ศรีลำไย โรงพยาบาลบางบาล	การเรียกเก็บค่าบริการหมายเลขโทรศัพท์ที่ เคยค้างชำระค่าบริการแต่เปลี่ยนผู้ใช้บริการ แล้วของบริษัททรูมูฟ โดยสำนักงานกฎหมาย แห่งหนึ่ง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลการจดทะเบียนเบอร์โทรศัพท์ว่าดำเนินการ ก่อนรอบค่าใช้จ่ายที่เรียกเก็บหรือไม่</li> <li>- แนะนำว่าไม่ต้องไปดำเนินการชำระเพราะเป็นค่าใช้จ่าย ก่อนที่ผู้ร้องเรียนจะจดทะเบียนหมายเลขที่กำลังใช้บริการอยู่</li> </ul>	นายสันติ โฉมยงค์
4	นายสันติ โฉมยงค์	เบอร์โทรศัพท์ทวงใจ โทรเข้ามาเพื่อเสนอ โปรโมชั่นโทรศัพท์ของบริษัททรูมูฟเป็นจำนวน หลายหมายเลขซึ่งไม่ใช่เบอร์โทรของ call center บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการบล็อกหมายเลขทวงใจ ประมาณ 10 หมายเลข มี การบล็อกหมายเลขแล้วก็เปลี่ยนเบอร์โทรใหม่โทรเข้ามา</li> </ul>	นายสันติ โฉมยงค์

14. เรื่องร้องเรียนจังหวัดปราจีนบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางเพ็ญนภา บุญสวัสดิ์ 1314/20 ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี 081-2545902	โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS การให้บริการอินเทอร์เน็ตไม่ตรงกับโปรโมชั่นที่ได้รับ และถูกหักเงินโดยไม่เป็นธรรม	- ช่วยประสานงานกับบริษัทโดยการติดต่อผ่าน ศูนย์บริการเครือข่ายที่บริษัท AIS จัดตั้งเป็นตัวแทนตามศูนย์การค้าโรบินสันกับพนักงานที่ให้บริการอยู่เพื่อขอข้อมูลการใช้อินเทอร์เน็ตโดยใช้เบอร์ของผู้ร้องเรียนติดต่อ และระบบมีการบอกว่าขอเวลาตรวจสอบก่อนแล้วจะแจ้งให้ทราบ	นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์
2	นายทองพูน รัตนะ 136/6 ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี	ข้อความกวนใจของเครือข่าย AIS และโดนหักเงินจากการเติมระบบโดยที่ไม่ได้มีการสมัครแต่อย่างใด และได้ดำเนินการกด *137 แล้วแต่ก็ยังมีข้อความเข้ามาตลอด	- ประสานงานกับบริษัทโดยการติดต่อผ่านศูนย์บริการเครือข่าย AIS จัดตั้งเป็นตัวแทนตามศูนย์การค้าโลตัส กับพนักงานให้บริการประจำศูนย์ เพื่อแก้ไขให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้บริโภคจนเสร็จสิ้นเรียบร้อย	นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์
3	นางทองสอน แน่นอุตร 136/9 ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ปราจีนบุรี	ข้อความกวนใจของเครือข่าย ดีแทค และโดนหักเงินจากการเติมระบบโดยที่ไม่ได้มีการสมัครแต่อย่างใด	- ประสานงานกับบริษัทโดยการติดต่อผ่านศูนย์บริการเครือข่าย ดีแทค จัดตั้งเป็นตัวแทนตามศูนย์การค้าโรบินสันกับพนักงานให้บริการประจำศูนย์ เพื่อยกเลิก SMS ทุกชนิด เพราะผู้ร้องมีอายุมากแล้วไม่ต้องการ SMS ต่อไปและทางพนักงานจัดการให้เรียบร้อยแล้ว	นางอาภรณ์ กลางประดิษฐ์

15. เรื่องร้องเรียนจังหวัดราชบุรี

ลำดับ	ชื่อ – ผู้ร้องเรียน	เรื่องที่สอบถาม	คำแนะนำแนวทางแก้ไข	ผู้สอบถาม
1	นางสาวสมประสงค์ เรียบร้อย 162/1 หมู่ 5 ต.ปากท่อ อ.ปากท่อ จ.ราชบุรี	โทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณโทรศัพท์ไม่เป็นไป ตามโปรโมชั่น สัญญาณขาดหาย อินเทอร์เน็ต ช้ามาก	- ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค - ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อแก้ไขปัญหา	นายภาณุมาศ กิตธาราเมธ
2	นางวันเพ็ญ เรียบร้อย 162/1 หมู่ 5 ต.ปากท่อ อ.ปากท่อ จ.ราชบุรี+	คิดค่าบริการผิดพลาด	- ให้ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านกิจการโทรคมนาคม เรื่องสิทธิและหน้าที่ของผู้บริโภค - ติดต่อกับศูนย์บริการเพื่อแก้ไขปัญหา	นายภาณุมาศ กิตธาราเมธ