



# สิทธิของ ผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม



สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (สำนักงาน กสทช.)

# สิทธิของผู้บริโภค

(พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2541)

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
  - สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค
  - สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้อง และเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม
2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือรับบริการด้วยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม
3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐาน เหมาะสมแก่การใช้ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว
4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ
5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

# สิทธิของผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

- สิทธิที่จะได้รับบริการโทรคมนาคมพื้นฐาน โดยทั่วถึง และเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ
- สิทธิที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพ มาตรฐาน มีประสิทธิภาพไม่เป็นภัยต่อสุขภาพอนามัยของตนเองและชุมชน
- สิทธิที่จะได้รับบริการตามมาตรฐานของสัญญาการให้บริการ
- สิทธิในการได้รับการแก้ไขปัญหาการให้บริการ และการร้องเรียนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
- สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการสื่อสารถึงกันโดยทางโทรคมนาคม



# บริการโทรคมนาคม

ที่รองรับเรียนต่อสำนักงาน กสทช. มีดังนี้

## 4 บริการ



โทรศัพท์บ้าน



โทรศัพท์มือถือ



อินเทอร์เน็ต



โทรศัพท์สาธารณะ

## 1 ปัญหา



การตั้งสถานีวิทยุคมนาคม  
หรือเสาส่งสัญญาณมือถือ





# ร้องเรียนบริการโทรคมนาคม

ควรเตรียมอะไรบ้าง

## หนังสือร้องเรียน



ชื่อ - นามสกุล  
ผู้ร้องเรียน



เลขประจำตัวประชาชน  
/หนังสือมอบอำนาจ



ที่อยู่ในการ  
จัดส่งเอกสาร



เลขหมายโทรศัพท์  
ที่ติดต่อได้



ชื่อผู้ให้บริการ  
ที่จะร้องเรียน

ลงชื่อ/ลงลายมือชื่อ



ข้อเท็จจริง  
ของปัญหา



คำขอที่ต้องการ  
ให้ดำเนินการแก้ไข



เลขหมายโทรศัพท์  
/รหัสผู้ให้บริการ  
อินเทอร์เน็ต  
ที่จะร้องเรียน

## ตัวอย่างเอกสารหลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี)



ใบเสร็จรับเงินค่าบริการ  
และ/หรือใบแจ้งค่าบริการ



ภาพถ่ายหน้าจอ  
ข้อความสั้น (SMS)



สัญญาการให้บริการ  
และเงื่อนไขสัญญา

- แจ้งเตือนก่อนถูกระงับสัญญาณ/การให้บริการ
- แจ้งเตือนที่แสดงวันเวลาในการเติมเงินครั้งล่าสุด
- แจ้งเตือนเปลี่ยนแปลงส่งเสริมการขาย
- ข้อความสั้นที่ถูกคิดเงินโดยที่ไม่ได้สมัคร



พื้นที่และช่วงเวลา  
ที่ประสบปัญหา





เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจสำนักงาน กกช.  
และ เรื่องที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานอื่น

1. ถูกเรียกเก็บค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออินเทอร์เน็ต ผิดพลาด
2. ไม่ได้รับสิทธิการให้บริการตามเงื่อนไขโปรโมชั่น
3. ถูกเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขบริการและรายการส่งเสริมการขายโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า
4. ไม่สามารถยกเลิกสัญญาให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออินเทอร์เน็ตได้
5. ถูกเรียกเก็บเงินค่าบริการอย่างไม่เป็นธรรม
6. ความเร็วสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของสัญญาการให้บริการ
7. ได้รับข้อความสั้น SMS คิดเงิน/ไม่ได้ตั้งใจสมัคร เช่น ข่าวบันเทิง ดูดวง ทายผลฟุตบอล เป็นต้น

ตัวอย่างปัญหาที่ร้องเรียน  
ต่อสำนักงาน กกช.

# ได้



# ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

ที่อยู่ในอำนาจของสำนักงาน กสทช.

# ถูกเรียกเก็บค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ผิดพลาด

ปิดเครื่องเดินทางไปต่างประเทศ แต่ถูกคิดค่าบริการ  
จำนวน 2,354 บาท

## แนวในการพิจารณา

ผู้ให้บริการไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าวได้ เนื่องจากผู้ให้บริการมีหน้าที่พิสูจน์ข้อเท็จจริง

ตามข้อ 22 ของประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ ภายใน 60 วันหลังผู้ใช้บริการมีคำขอ

หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ถือว่าผู้ให้บริการนั้นสิ้นสิทธิในการเรียกเก็บ

ค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการในจำนวนที่ผู้ใช้บริการได้โต้แย้ง

ซึ่งเรื่องร้องเรียนนี้ไม่สามารถพิสูจน์ได้ จึงไม่มีสิทธิเรียกเก็บ

## ถูกเปลี่ยนโปรโมชั่น โดยไม่ได้รับความยินยอม

ถูกเปลี่ยนโปรโมชั่นจาก 299 บาท/เดือนเป็น 399 บาท/เดือน  
ซึ่งผู้ให้บริการได้จัดส่ง SMS แจ้งแล้ว

### แนวในการพิจารณา

ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงรายการส่งเสริมการขายโดยไม่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ  
โดยมีเหตุผลทางกฎหมายกำหนด

ข้อ ๘ ของประกาศ กทช. เรื่อง มาตรฐานของสัญญาให้บริการโทรคมนาคม พ.ศ. ๒๕๔๙

สัญญาย่อมเกิดขึ้นเมื่อคู่สัญญาได้แสดงเจตนาเสนอและสนองถูกต้องตรงกัน

ผู้ให้บริการมิได้ตอบรับหรือปฏิเสธข้อเสนอดังกล่าว นั้น ย่อมไม่ทำให้เกิดสัญญาการใช้บริการโทรคมนาคม  
(เสนอสนองไม่ถูกต้องตรงกัน)

แต่ถ้าโปรโมชั่นดังกล่าวไม่ขายแล้ว ผู้ให้บริการมีสิทธิเปลี่ยนเป็นโปรโมชั่นตามที่ กสทช. กำหนด

# ยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ต ก่อนครบกำหนดสัญญา

ผู้ให้บริการแจ้งว่าขอยกเลิก

เนื่องจากปัญหาคุณภาพบริการ

## แนวในการพิจารณา

หากพิสูจน์ได้ว่าเหตุแห่งการยกเลิกบริการเกิดจากคุณภาพบริการที่ไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณาไว้  
หรือเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ

หากพิสูจน์ว่าเป็นจริง ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งใดๆ ทั้งสิ้น  
ตามประกาศ สำนักงาน กสทช. เรื่อง แนวทางการพิจารณาเงื่อนไขการให้บริการอินเทอร์เน็ต  
เกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์ พ.ศ. 2559


มีข้อยกเว้นว่า หากเหตุแห่งการยกเลิกเกิดจากการให้บริการที่ไม่ได้มาตรฐานตามที่โฆษณาไว้  
หรือเกิดจากความผิดของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมดังกล่าว




เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจสำนักงาน กสทช.  
และ เรื่องที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานอื่น

ตัวอย่างปัญหาที่ร้องเรียน  
ต่อสำนักงาน กสทช.

**ไม่ได้**

 ข้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีปัญหา ไม่สามารถ ใช้งานได้  
หรือตัวเครื่องไม่ได้มาตรฐาน

ร้องเรียนได้ที่ : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โทร. 1166

 ปัญหาที่เกิดจากการซื้อขายทางออนไลน์การกระทำความผิดตาม  
พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และภัยคุกคามทางไซเบอร์  
เช่น การเผยแพร่เนื้อหาที่ไม่เหมาะสมบนเว็บไซต์ สั่งซื้อสินค้าออนไลน์แต่ไม่ได้รับ  
ของ เป็นต้น

ร้องเรียนได้ที่ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปัญหาออนไลน์  
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โทร. 1212



# ตัวอย่างเรื่องร้องเรียน

ไม่อยู่ในอำนาจของสำนักงาน กสทช.

# Privilege Point ให้บริษัทฯ คืบคเนนสะสมเข้าสู่ระบบ

## เหตุผลในการพิจารณา

สิทธิพิเศษดังกล่าว ไม่ใช่บริการโทรคมนาคม

ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544

ดังนั้น การที่ผู้ร้องเรียนขอให้บริษัทฯ คืบคเนนสะสมเข้าสู่ระบบ จึงมิใช่กรณีการได้รับความเดือดร้อน

เสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

## กรณีต่อประกัน ตัวเครื่องโทรศัพท์ โดยอัตโนมัติ

ผู้ร้องเรียนได้มีการซื้อประกันตัวเครื่องโทรศัพท์ไว้ในปี 2563 เมื่อครบกำหนดแล้วบริษัทฯ ได้ทำการต่อประกันตัวเครื่องโดยอัตโนมัติโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบแต่อย่างใด

### เหตุผลในการพิจารณา

กรณีผู้ร้องเรียนประสบปัญหาในการคิดค่าบริการการประกันเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ร้องเรียน

มิใช่การได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่

และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553

## กรณีการถูก มีจวิชาชีพหลอกลวง

ถูกมีจวิชาชีพหลอกลวงและมีความประสงค์ให้สำนักงาน กสทช.  
รับผิดชอบชดใช้เงินจำนวน 1,462.76 บาท ให้กับผู้ร้องเรียน  
เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีจวิชาชีพแอบอ้าง

### เหตุผลในการพิจารณา

กรณีผู้ร้องเรียนถูกมีจวิชาชีพหลอกลวงให้โอนเงิน

มิใช่กรณีการได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการโทรคมนาคมของผู้รับใบอนุญาต

ตามพระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคมพ.ศ. 2544

และประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2559

สำนักงาน กสทช. จึงไม่สามารถรับเป็นเรื่องร้องเรียนได้

นอกจากนี้ สำนักงาน กสทช. มิใช่คู่กรณีที่ร่วมกระทำความผิดอันก่อให้เกิดความเสียหายดังกล่าวต่อผู้ร้องเรียน

สำนักงาน กสทช. จึงไม่สามารถที่จะพิจารณาดำเนินการตามที่ผู้ร้องเรียนมีคำขอได้



## สิทธิด้านสัญญาการให้บริการ



เมื่อทำสัญญาแล้ว ผู้ให้บริการ  
ต้อง**ทำสำเนาสัญญา**  
มอบไว้ให้กับผู้บริโภค



ผู้ให้บริการ**ไม่มีสิทธิเปลี่ยนโปรโมชั่น**  
ก่อนหมดระยะเวลาของโปรโมชั่น



โปรโมชั่นและโฆษณา  
ถือเป็น**ส่วนหนึ่ง**ของสัญญา



ในการทำสัญญา  
ผู้ให้บริการจะ**ขอข้อมูลส่วนบุคคล**  
เกินกว่า**ความจำเป็น**ไม่ได้



ผู้ให้บริการ**ไม่มีสิทธิผูกมัด**  
หรือ**ยึดเยียด**บริการให้กับผู้บริโภค



การโฆษณาโปรโมชั่น**ต้องชัดเจน**  
เพื่อไม่ให้**ผู้บริโภคเข้าใจผิด**  
ในสาระสำคัญ

# คุณภาพของสัญญาการให้บริการ

## FUP (Fair Usage Policy) คืออะไร ?

เป็นนโยบายสากลที่ผู้ให้บริการมือถือทุกรายใช้กันทั่วโลก เพื่อรักษามาตรฐานการให้บริการเน็ตบนมือถือ



### มีเพื่ออะไร ?

เพื่อกำหนดเงื่อนไขในการใช้งานดาต้า (ปริมาณอินเทอร์เน็ต) ผ่านเครือข่าย หากใช้งานครบตามปริมาณการใช้งานที่กำหนดแล้ว จะถูกปรับลดความเร็วลง ทำให้เราไม่ได้ใช้ความเร็วสูงสุดตามที่เครือข่ายและตัวเครื่องรองรับ

เพื่อป้องกันการใช้อินเทอร์เน็ตบนมือถือแบบ **ผิดวัตถุประสงค์** เช่น โหลด Bittorrent โหลดหนังผิดกฎหมาย ฯลฯ หรือ **รับส่งข้อมูลในปริมาณมาก** จนส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งาน ข้อมูลบนมือถือทุกคนให้ได้รับความเร็วลดลง

**\*ต้องดูเงื่อนไขการให้บริการประกอบด้วย**

สิทธิผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า

ระบบ  
เติมเงิน



ผู้ใช้บริการมีสิทธิ **เลิกสัญญา** เวลาใดก็ได้ (ปิดเบอร์)

โดยผู้ให้บริการต้องคืนเงินคงเหลือในระบบ  
ภายใน **30 วัน** นับตั้งแต่วันที่ยกเลิก  
ตามช่องทางที่ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ไว้

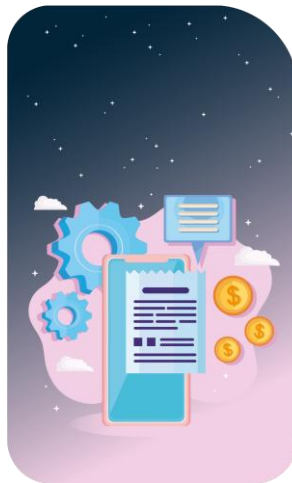
**วิธีการ  
คืนเงิน**

- เงินสด
- โอนเข้าบัญชี
- เช็ค
- โอนไปเลขหมายอื่น  
ในค่ายเดียวกัน

การเติมเงินทุกมูลค่าจะได้รับวันใช้งาน  
**ไม่น้อยกว่า 30 วัน**  
โดยสะสมวันใช้งานสูงสุด  
**ได้อย่างน้อย 365 วัน**

สิทธิผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่  
แบบชำระค่าบริการเหมาจ่ายรายเดือน

ระบบ  
รายเดือน



ผู้ใช้บริการมีสิทธิ **เลิกสัญญา** เวลาใดก็ได้

ด้วยการแจ้งเป็น **หนังสือ** ให้ผู้ให้บริการ  
ทราบล่วงหน้า

ไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ

ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้อง

**ชำระค่าบริการครบถ้วน**

จนถึงวันเลิกสัญญา



**ค้างชำระค่าบริการ**  
**2 เดือนติดต่อกัน**

**อาจถูกระงับ**  
**หรือยกเลิกบริการ**  
**และยึดเลขหมายในที่สุด**

# ประกาศ กสทช. การรักษาหมายโทรศัพท์แบบเติมเงิน (เมื่อวันใช้งานหมด แต่มีเงินเหลือ)

## ข้อควรรู้



**หักต่อเนื่อง 6 รอบ**  
(ก่อนเลิกสัญญา ถ้าเงินพอ)



**ผู้ใช้มีสิทธิ์แจ้งปฏิเสธหรือ  
ยอมรับการหักเงินได้ (ฟรี)**

1



**การหักค่ารักษาเลขหมาย**  
เมื่อวันใช้งานหมด แต่มีเงินเหลือ  
ค่าจะหักไม่เกิน 3 บาท/รอบ (30 วัน)



2



**การแจ้งเตือนฟรี (SMS)**  
แจ้งล่วงหน้า 3 วัน ก่อนหัก  
และแจ้งผลทันที หลังหัก



\* **การคืนเงิน:** เมื่อเลิกสัญญา  
ถ้ามีเงินเหลือ ค่าจะต้องคืนเงินให้ผู้ใช้

\*\* **ข้อยกเว้น:** ไม่รวมซิมникท่องเที่ยว  
(เว้นแต่ลงทะเบียนใหม่เพื่อใช้ยาว)



# ตรวจเช็คสิทธิฟรี การใช้งานโทรศัพท์มือถือ



**\*165**



ฟังคำประกาศสิทธิขั้นพื้นฐาน  
ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์มือถือ

บริการระบบ USSD (ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ)

กด **\*165\*** **1** # 

ตรวจสอบโปรโมชั่นโทรศัพท์มือถือที่ใช้งานอยู่

กด **\*165\*** **2** # 

ตรวจสอบยอดการใช้งานของโทรศัพท์มือถือ



ใช้ได้  
ทุกเครือข่าย



ใช้ได้ทั้งระบบเติมเงิน  
และระบบรายเดือน

# ย้ายค่ายเบอร์เดิม ทำได้ง่ายนิดเดียว

**1** กด \*151\* เลขบัตรประชาชน 13 หลัก # โทรออก  
เพื่อรับรหัสโอนย้ายค่ายทาง SMS (รหัสแสดงตน) และหากมีเหตุโอนย้ายไม่ได้ จะแจ้งทาง SMS เช่นกัน

**2** ยื่นคำขอโอนย้ายที่ศูนย์บริการของค่ายใหม่  
โดยแสดงหลักฐาน ดังนี้



รหัสแสดงตน 8 หลัก  
ที่รับทาง SMS



บัตรประชาชน  
ตัวจริง



เลขหมายโทรศัพท์  
ที่ต้องการโอน

**\***

ควรยื่นคำขอกับค่ายใหม่ “ก่อน” เวลา 15.30 น. ของวันทำการ  
เนื่องจากคำขอที่ยื่น “หลัง” เวลา 15.30 น.  
ระบบจะเริ่มขั้นตอนการโอนย้ายในวันทำการถัดไป  
ซึ่งอาจมีผลให้รหัสแสดงตนหมดอายุ และไม่สามารถย้ายค่ายได้

**\*\***

หากหลักฐานครบถ้วน  
จะย้ายค่ายเสร็จสิ้น  
ภายใน 2 วันทำการ



## ข้อควรรู้



### ระบบเติมเงิน

ก่อนที่จะย้ายค่าย  
ควรใช้เงินให้หมด  
หรือทำเรื่องขอคืน  
กับค่ายเดิม  
เพราะ การย้ายค่าย  
ยอดเงินจะไม่ถูกโอน  
ตามไปด้วย



### ระบบรายเดือน

ต้องชำระค่าบริการ  
คงค้างก่อนย้ายค่าย



ผู้ยื่นคำขอย้ายค่าย  
ต้องเป็นคนเดียวกัน  
กับคนที่ลงทะเบียนเลขหมาย  
(เจ้าของเบอร์)

# ปฏิเสธ การรับสาย จากต่างประเทศ

ป้องกันแก๊งคอลเซ็นเตอร์  
โทรเข้าจากต่างประเทศ

ตั้งค่าให้ปฏิเสธ การรับสายจากต่างประเทศ

กด \*138\*1# 📞

ข้อควรระวัง

เพื่อนหรือญาติที่โรมมิ่งอยู่ต่างประเทศด้วยเลขหมายโทรศัพท์  
ของประเทศไทย หรือ +66 จะไม่สามารถโทรเข้าได้เช่นกัน

ระบบจะทำการ  
ปฏิเสธการรับสาย  
จากทุกเลขหมายโทรศัพท์  
ที่มีเครื่องหมายบวก (+) นำหน้า



หากต้องการยกเลิก  
การตั้งค่านี้

กด \*138\*2# 📞

กด

\*

1

0

6

#



เปิดเน็ตก่อนไปนอก

กด \*106# แล้วกดโทรออก ฟรี ไม่มีค่าใช้จ่าย ป้องกันมือถือได้ทุกระบบ  
จากปัญหากรณีการนำโทรศัพท์เคลื่อนที่  
ประเภทสมาร์ทโฟนไปใช้งานในต่างประเทศ ซึ่งโดยส่วนใหญ่เกิดจาก  
บริการดาต้าโรมมิ่งระหว่างประเทศ (International Data Roaming)  
อันเป็นสาเหตุของการถูกเรียกเก็บค่าบริการในการใช้บริการโทรศัพท์  
ในอัตราที่สูงมาก บางรายสูงถึงหลักแสนบาท  
เมื่อกลับมาถึงประเทศก็สามารถเปิดใช้บริการได้อีกครั้งนึง  
โดยการกดเลขหมาย ดังนี้



เปิดเน็ตก่อนไป



\*125\*1#  
ทุกระบบ



\*124# รายเดือน  
\*118# เต็มเงิน



\*113\*1#  
ทุกระบบ



# แอปพลิเคชัน 3 ชั้น

**ตรวจ** **แจ้ง** **ล็อก**

สิทธิของคุณ ความปลอดภัยของคุณ อย่าให้ใครมาแอบอ้าง

ดาวน์โหลด **ฟรี** ทุกเครือข่าย



ตรวจสอบข้อมูลเบอร์มือถือที่ลงทะเบียนไว้และป้องกันการลักลอบนำบัตรประชาชน ไปเปิดมือถือโดยเจ้าของไม่รู้ตัว

ไม่ว่าเราจะมีมือถือกี่เครื่อง  
จะกี่ซิม กี่เลขหมาย  
อาจจะมึนเบอร์ที่เปิดใช้งานในชื่อของเรา  
โดยที่เราไม่รู้ตัว!



อาจมีมิจฉาชีพนำ  
เลขบัตรประชาชนของเรา  
ไปใช้เปิดเบอร์ใหม่

• อาจใช้เพื่อโอนเงินไปหลอก  
ยืมเงินคนอื่น

• เพื่อก่ออาชญากรรม



## ตรวจ

ระบบจะตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ลงทะเบียนในชื่อของคุณ  
จากข้อมูลของทุกค่าย



## แจ้ง

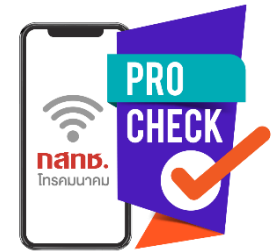
หากตรวจพบการแอบอ้าง สามารถแจ้งเบอร์แปลกปลอมโดยผ่าน  
แอปพลิเคชันนี้ได้ทันที หรือหากหมายเลขโทรศัพท์มือถือขึ้นไม่ครบ  
ก็แจ้งเบอร์ที่ขาดหายไปได้ด้วย



## ล็อก

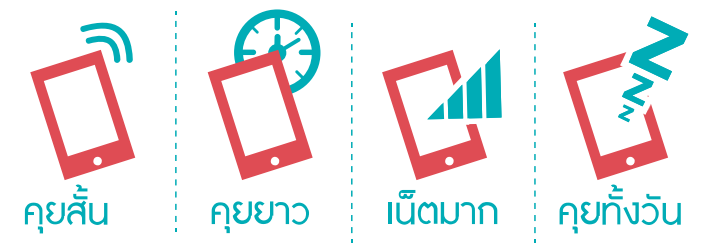
การเปิดเบอร์ใหม่ เพื่อป้องกันผู้อื่นนำบัตรประชาชนของคุณไปแอบอ้าง  
เปิดเบอร์ใหม่ และเมื่อคุณต้องการเปิดเบอร์ใหม่สามารถทำการปลดล็อก  
จากแอปพลิเคชัน 3 ชั้น ได้ด้วยตัวคุณเอง

# ช่วยเลือก โปรไหนเหมาะกับเรา



“ProCheck” แหล่งรวมโปรโมชัน  
ง่ายต่อการค้นหา รายเดือน เต็มเงิน  
แพ็คเกจหลัก แพ็คเกจเสริม  
พร้อมฟีเจอร์เซฟโปรที่ชอบ

เลือกโปรที่เหมาะสมกับตัวเอง  
ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายได้



## ProCheck ดีอย่างไร?

- ✓ ค้นหาโปรมือถือและเน็ตบ้านที่ตรงกับไลฟ์สไตล์
- ✓ ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย
- ✓ โปรโมชันอัปเดตจากผู้ให้บริการโดยตรง

# SMS

คิดค่าบริการมิดพลาด



# SMS

มีจลาชีพ

# SMS

## คิด้ค้ำบริการมิดพลาค

เงินเข้า 500 บาท กดรับ  
\*158# โทรออก สมัครลุ่นเลข  
เด่นดวงดี 3บ./ชค.

มือถือเงินหมด!กด \*158# ลุ่น  
รับค้ำโทรฟรี500บ.ทุกวัน  
สมัครดวงดี(3บ./ชค)

ด่วน!รับค้ำโทรฟรีแถม  
ทริคดวงเฮง กด \*172#  
ลุ่นรับ 3บ/ชค

โปรร้อน! แจกฟรี!ค้ำโทร  
500 บาท กดลุ่น \*139#  
รับสมัครดวงรายวัน 3บ/  
ชค

เงินหมดกด \*184# ตอน  
นี้ได้ค้ำโทรฟรี 500บ.  
สมัครลุ่นไปกั้ดวงเด่น  
3บ/ชค

เงินหมดเรายินดีเต็มให้  
กด \*256# สมัครลุ่นดวง  
ดี เลขเด่น 3บ/ชค

ลุ่นรับค้ำโทรฟรี300บาท  
เพียงสมัครบริการดวงดี  
กด \*172# 3บ/ชค

# ~~SMS~~ ยกเลิกข้อความที่ คิดเงิน / กวนใจ / ไม่ได้ตั้งใจสมัคร

กดยกเลิก เบอร์เดียวทุกเครือข่าย

**ฟรี!!**

**กด**

**\* 1 3 7 ๕**

เมื่อกดโทรออกแล้ว ให้ฟังระบบเสียงอัตโนมัติเพื่อเลือกยกเลิกประเภทข้อความสั้น เช่น กด 1 เพื่อยกเลิกข้อความที่คิดค่าบริการทั้งหมด เป็นต้น (ข้อความเสียงจะแตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการ)

## SMS เหล่านี้มาได้อย่างไร ?

**1** เมื่อใช้โทรศัพท์เล่นอินเทอร์เน็ตแล้วกดคลิกโฆษณา



**2** SMS ชวนสมัครรับบริการดูดวง ใ้หวย ข่าวดังของรางวัลและอื่นๆ



**3** การโทรเข้ามือถือเพื่อชวนสมัครรับบริการ SMS ผ่านระบบเสียงอัตโนมัติ



## จะรู้ได้อย่างไรว่าสมัคร ?

รายเดือน

ตรวจสอบใบเรียกเก็บค่าบริการว่ามีค่าข้อความสั้นที่คิดเงิน โดยไม่ได้สมัครหรือไม่ ?



กดฟังฟรี

กด \*137 โทรออก เลือกกดเมนูตรวจสอบ SMS ที่ถูกคิดค่าบริการ

เติมเงิน



ตรวจสอบข้อความสั้นว่ามีแจ้งตัดเงินค่าข้อความสั้นหรือไม่ ?



ควรหมั่นกดซ้ำ

**1 เดือนหรือ 2 เดือน/ครั้ง**

เพราะอาจมีการสมัครใหม่เกิดขึ้นหลังจากนั้น

ดูดวง เลขเด็ด ที่นี่...

คลิปเด็ด คนดัง กด...

รวย รวย รวย ! แจกจริง...

# SMS

มิจฉาชีพ



+66626793613

30 ม.ค.

ธนาคารอนุมัติวงเงินของคุณแล้วติดต่อ : u.to/  
QnLsHA



คุณ ได้รับเงินคืนค่าประกันมิเตอร์ไฟฟ้า  
ตามนโยบายลดค่าไฟของการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค PEA ติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่:  
[www.pea.xa-th.com](http://www.pea.xa-th.com)



KBank

มีผู้เข้าสู่ระบบธนาคารของ  
คุณจากอุปกรณ์อื่น หาก  
ไม่ได้ดำเนินการด้วย  
ตนเอง โปรดติดต่อติดต่อทันที  
[ksecurity.xv-line.cc](http://ksecurity.xv-line.cc)

17:58



+66824930729

23 ม.ค.

ธนาคารได้มอบสิทธิ์ 100,000 บาทช่วยปิดหนี้:  
[lnnk.in/cyfu](http://lnnk.in/cyfu)



# ข้อควรระวัง ของผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตที่บ้าน



# ก่อนสมัครใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้าน ควรตรวจสอบ



ตรวจสอบความครอบคลุม  
ของพื้นที่ในการให้บริการ  
ของผู้ให้บริการว่า  
ครอบคลุมไหม  
โดยเปรียบเทียบกับ  
ผู้ให้บริการรายอื่น ๆ  
ในพื้นที่เดียวกัน



ตรวจสอบสัญญา และ  
รายการส่งเสริมการขาย  
ที่สมัคร



ตรวจสอบเงื่อนไขในการสมัครใช้บริการ

- มีค่าธรรมเนียมแรกเข้าหรือไม่
- มีค่าติดตั้งอุปกรณ์หรือไม่
- มีกำหนดระยะเวลาในการใช้บริการหรือไม่
- ยกเลิกบริการก่อนกำหนด มีค่าธรรมเนียมหรือไม่

# เมื่อสมัครใช้บริการแล้วควรดำเนินการ ดังนี้

ต้องขอสำเนาสัญญาใช้บริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งระบุรายละเอียด เช่น สมัครแบบชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์ หรือ สมัครแบบได้รับงวดเว้นค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้งอุปกรณ์ การคืนอุปกรณ์ รายละเอียดเงื่อนไข รายการส่งเสริมการขายที่สมัครใช้บริการ เป็นต้น



## การขอยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน

ผู้ใช้บริการมีสิทธิยกเลิกสัญญาเวลาใดก็ได้โดยแจ้งผู้ให้บริการ เป็นหนังสือให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ และต้องชำระค่าบริการครบถ้วนจนถึงวันที่ยกเลิกสัญญามีผลบังคับ **โดยการยกเลิกสามารถแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้**



**ผู้ใช้บริการยินยอมจ่าย ค่าธรรมเนียมแรกเข้าและค่าติดตั้ง กรณีผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าติดตั้งอุปกรณ์เต็มจำนวนไปแล้ว**

กรณีนี้ผู้ให้บริการจะไม่กำหนดระยะเวลา ในการใช้บริการและผู้ใช้บริการสามารถ ยกเลิกบริการเมื่อใดก็ได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม



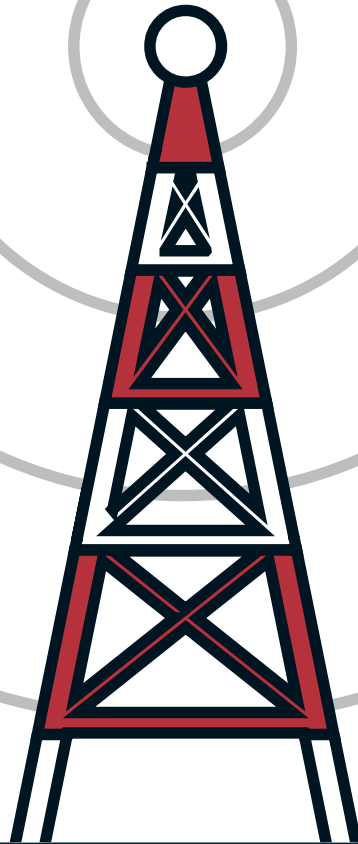
**ฟรี! ค่าธรรมเนียมและค่าติดตั้ง กรณีผู้ใช้บริการตกลงสมัครบริการ โดยขอรับสิทธิยกเว้นไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า และค่าติดตั้งอุปกรณ์**

ซึ่งมีเงื่อนไขว่า ต้องใช้บริการจนครบกำหนดตามสัญญา หากประสงค์จะยกเลิกบริการก่อนครบกำหนด ผู้ให้บริการมีสิทธิเรียกเก็บค่าธรรมเนียมแรกเข้าและ ค่าติดตั้งอุปกรณ์ในอัตราที่ได้มีการหักลดตามสัดส่วน ที่ผู้ใช้บริการได้ใช้บริการไปก่อนแล้ว

## หมายเหตุ

การยกเลิกบริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านทุกกรณี ผู้ใช้บริการต้องคืนอุปกรณ์ให้กับผู้ให้บริการด้วย เช่น เราเตอร์ไวไฟ อุปกรณ์ขยายสัญญาณ

**คุณภาพเสาสัญญาณ  
การตั้งเสา  
สายพาดเสา**





## เสาส่งสัญญาณมือถือคืออะไร?

คือ หอคอยโครงสร้างเหล็กหรือคอนกรีต เพื่อใช้ในการรองรับการติดตั้งสายอากาศ



## สายอากาศคืออะไร?

เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับ-ส่ง คลื่นวิทยุสำหรับการสื่อสารของ ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ

## สถานีฐานระบบโทรศัพท์มือถือประกอบด้วย?

สถานีฐานเป็นที่ตั้งอุปกรณ์สำหรับ รับ-ส่ง สัญญาณโทรศัพท์มือถือ ประกอบด้วย

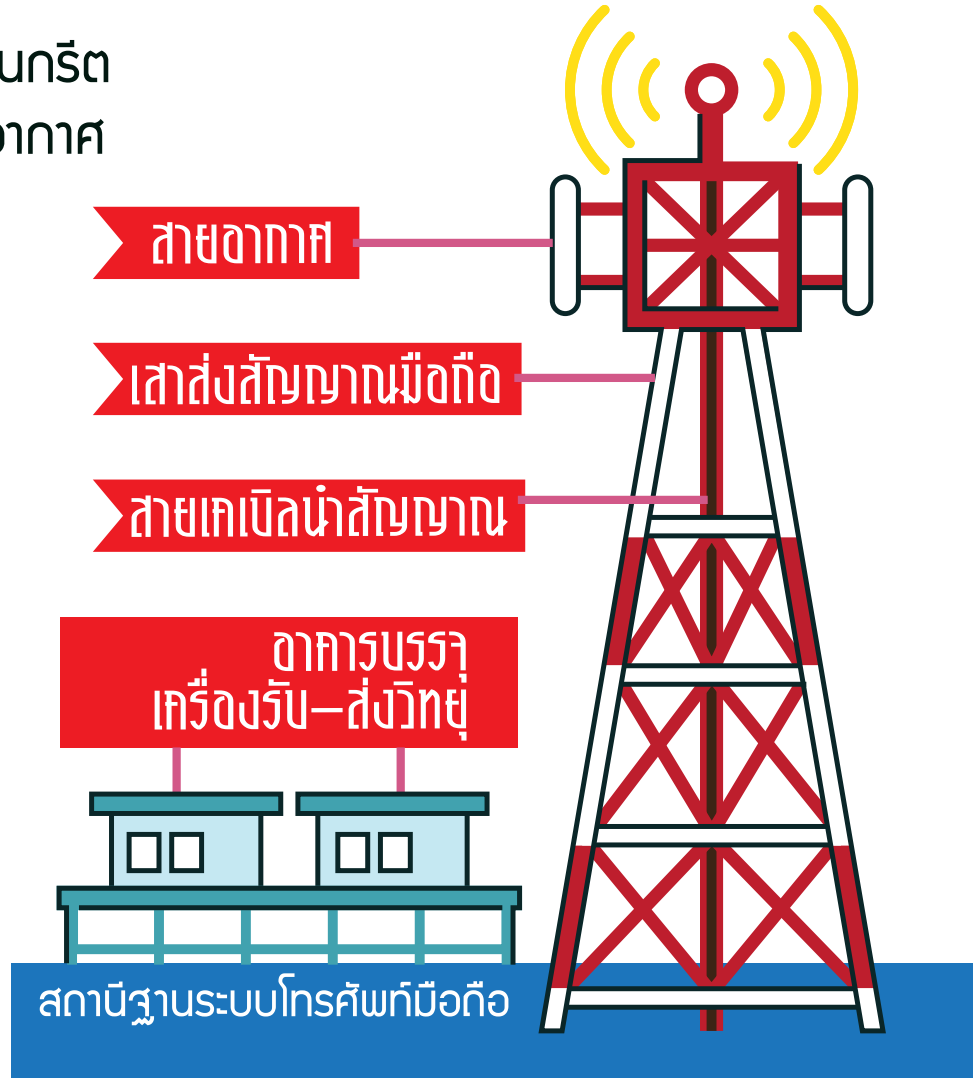
เครื่องส่งวิทยุ

เครื่องรับวิทยุ

สายอากาศ

สายเคเบิลนำสัญญาณ

เสาส่งสัญญาณมือถือ



# โครงสร้างที่รองรับการติดตั้งสายอากาศ



ถังประปา



เสาไฟถนน



สิ่งปลูกสร้าง (ตึก)



ยานพาหนะ

หอคอยโครงสร้างเหล็ก



เสารองรับสายส่ง  
ไฟฟ้าแรงสูง



เสาคอนกรีต

ความถี่  
900 MHz

## ทำไมต้องตั้งเสาส่งสัญญาณมือถือใกล้ที่อยู่อาศัยและชุมชน?

เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่อาศัยอยู่ในชุมชนรับ-ส่ง  
สัญญาณโทรศัพท์มือถือได้อย่างชัดเจน

ความถี่  
2100 MHz

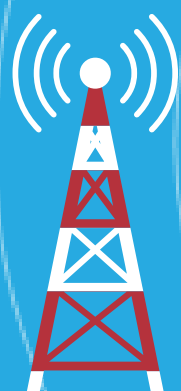
### พื้นที่ห่างไกลจากชุมชน

เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการให้กว้าง  
ใช้เสาส่งสัญญาณขนาดใหญ่ และ  
ใช้คลื่นความถี่ต่ำ (เช่น 900 MHz)

### พื้นที่ชุมชนที่มีประชาชนอาศัย

หนาแน่นใช้เสาส่งสัญญาณขนาดเล็ก  
ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการแคบ  
แต่เพิ่มจำนวนเสามากขึ้น (เช่น 2100 MHz)

ในอดีตเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการเป็นระบบอนาล็อก ให้บริการเสียงและข้อความสั้นเท่านั้น จึงสามารถให้บริการพื้นที่กว้าง ในปัจจุบันใช้ระบบดิจิทัลและเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีความเที่ยงตรงในการรับ-ส่งข้อมูล จะเห็นว่าปัจจัยในการตั้งสถานีใกล้และไกลชุมชนและในชุมชนที่หนาแน่นไม่จำเป็นต้องใช้เสาสูงและมีกำลังส่งที่สูง



# จริงหรือไม่? คลื่นวิทยุจากเสาส่งสัญญาณมือถือ มีผลต่อสุขภาพ



กรณีที่มีข่าวเผยแพร่ต่างๆ ว่า ชาวบ้านที่อาศัยใกล้เสาส่งสัญญาณมือถือเกิดอาการป่วยไม่ทราบสาเหตุ เช่น อาการปวดหัว นอนไม่หลับ ความจำเสื่อม สายตาพร่ามัว ซึมเศร้า คลื่นไส้ หูอื้อ เบื่ออาหาร อารมณ์แปรปรวน หน้ามืด เป็นลม เป็นต้น



คลื่นวิทยุมีผลกระทบต่อ **สะสมในร่างกาย** หรือไม่?



คลื่นวิทยุมีผลต่อ **ทารกในครรภ์** จริงหรือไม่?

คลื่นวิทยุจากเสาส่งสัญญาณมือถือเป็นคลื่นที่มีระดับความแรงต่ำมาก เมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานความปลอดภัยสากลที่ใช้กันในหลายๆ ประเทศรวมถึงประเทศไทยด้วย ความเห็นทางวิทยาศาสตร์ในระดับสากลส่วนใหญ่ รวมทั้งข้อสรุปขององค์การอนามัยโลก ระบุว่าคลื่นที่มีระดับความแรงต่ำเช่นนี้

“ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพ และ ไม่มีผลสะสมต่อร่างกาย และ ไม่มีผลกระทบต่อทารกในครรภ์”

# ความเห็นขององค์กรในระดับสากลเกี่ยวกับคลื่นวิทยุจากสถานีฐานและโครงข่ายไร้สาย



## Electromagnetic fields and public health

Base stations and wireless technologies

Backgrounder  
May 2006

### องค์การอนามัยโลกได้ตอบมาว่า

“Considering the very low exposure levels and research results collected to date, there is no convincing scientific evidence that the weak RF signals from base stations and wireless networks cause adverse health effects.”

องค์การอนามัยโลกได้ติดตามงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับสนามแม่เหล็กไฟฟ้าและสรุปว่า

“เมื่อพิจารณาระดับการสัมผัส [คลื่นวิทยุ] ที่ต่ำมากและผลการวิจัยที่รวบรวมจนถึงวันนี้ ไม่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ที่เชื่อได้ว่าสัญญาณความถี่วิทยุอ่อน ๆ จากสถานีฐานและโครงข่ายไร้สายก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพที่ไม่พึงประสงค์”

## สำนักงาน กสทช. กำกับดูแลความปลอดภัย สำหรับเครื่องวิทยุคมนาคมที่ใช้กับสถานีฐาน

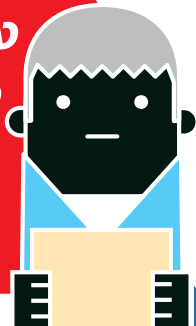
การตั้งและเปิดใช้สถานีฐาน ต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสทช.  
ในการยื่นขออนุญาต โดยผู้ประกอบการต้องแสดง

- หลักฐานการทำความเข้าใจกับประชาชนในพื้นที่
- ผลการประเมินความแรงของคลื่นวิทยุจากสถานีฐาน



## การขออนุญาตก่อสร้าง เสาส่งสัญญาณมือถือ

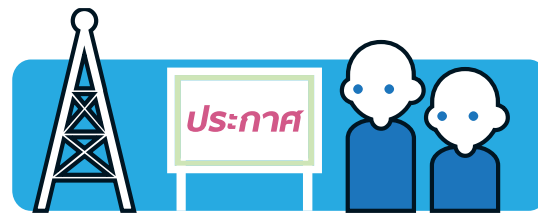
ผู้ให้บริการต้องยื่นขออนุญาต  
จากหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น



## การขอตังสถานีวิทยุคมนาคม

ผู้ให้บริการต้องยื่นคำขออนุญาต พร้อมเอกสาร  
ประกอบคำขอต่อสำนักงาน กสทช. เพื่อประกอบ  
การพิจารณา

- แบบรายงานระดับการแผ่คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า  
ของสถานีวิทยุคมนาคม ที่มีระดับไม่เกิน  
มาตรฐานความปลอดภัยที่ กสทช. กำหนด
- หลักฐานการทำความเข้าใจกับประชาชน  
ที่อาศัยอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับที่ตั้งเสา  
ส่งสัญญาณมือถือ



**1** ต้องติดป้ายแสดงข้อมูลการตั้งสถานี  
วิทยุคมนาคมในที่เปิดเผย ณ สถานที่  
จะทำการติดตั้งอย่างน้อย 30 วัน



**2** แจกเอกสารเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร  
ให้กับประชาชนในรัศมี 500 เมตร

**3** ให้ผู้ประกอบการจัดประชุมเพื่อทำความเข้าใจกับประชาชนในบริเวณใกล้เคียง  
ที่อาศัยอยู่ในรัศมี 500 เมตร โดยต้องแจ้งให้ผู้ที่เข้าร่วมประชุมทราบล่วงหน้า  
 ทั้งนี้ ให้ผู้ประกอบการแจกเอกสารเผยแพร่ข้อมูล และจัดทำบันทึกการประชุม  
พร้อมภาพถ่ายที่แสดงให้เห็นว่ามีการจัดประชุมจริงไว้เป็นหลักฐาน



ผู้ประกอบการ



ประชาชน



ผู้นำท้องถิ่น  
ผู้นำท้องที่



เจ้าหน้าที่รัฐ หรือ  
ผู้แทนสำนักงาน กสทช.

สังเกตการณ์

**1 + 2**

สถานีวิทยุคมนาคมที่มีกำลังส่งไม่เกิน 30 วัตต์

**1 + 3**

สถานีวิทยุคมนาคมที่มีกำลังส่งมากกว่า 30 วัตต์ หรือติดตั้ง  
ในพื้นที่ติดกับสถานพยาบาล โรงเรียน สถานรับเลี้ยงเด็ก



# \* 2568 UPDATE ไปรษณีย์ แพ็คเกจเสริมโทรศัพท์

ราคาเริ่มต้น  
**66**  
บาท/เดือน

สำนักงาน กสทช. ร่วมกับ



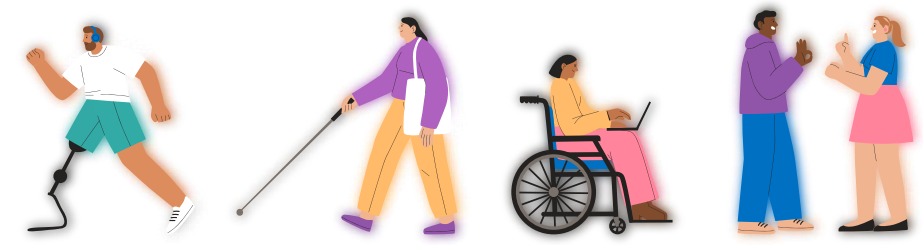
## สิทธิพิเศษสำหรับ



ผู้ถือบัตรคนพิการ  
(AIS/True/Dtac/NT)



ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ  
(True/Dtac)





ระบบที่รองรับ

แพ็คเกจ เน็ต

แพ็คเกจ โทร

ราคา

สิทธิ์การสมัคร

ช่องทางการสมัคร

การต่ออายุ

แพ็คเกจเสริม อินเทอร์เน็ต 1

แพ็คเกจเสริม อินเทอร์เน็ต+โทร 2

✓ เต็มเงิน

✓ รายเดือน

5G ความเร็วสูงสุด / จำนวน 10 GB (หลังจากนั้นความเร็ว 128 Kbps / ไม่จำกัดปริมาณ)

5G ความเร็วสูงสุด / จำนวน 8 GB (หลังจากนั้นความเร็ว 128 Kbps / ไม่จำกัดปริมาณ)

ติดตามโปรโมชั่นหลัก

100 นาที (ส่วนเกินติดตามโปรโมชั่นหลัก)

66 บาทต่อเดือน (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

✓ ผู้ถือบัตรคนพิการ

AIS Shop ทุกสาขา / Call Center 1175 (ใช้บัตรประจำตัวคนพิการทุกประเภท พร้อมบัตรประชาชนตัวจริง)

✓ ต่ออายุอัตโนมัติจนกว่าจะยกเลิก



ระบบที่รองรับ
แพ็คเกจ เน็ต
แพ็คเกจ โทร
ราคา
สิทธิ์การสมัคร
ช่องทางการสมัคร
การต่ออายุ

**แพ็คเกจเสริม อินเทอร์เน็ต 1**

**แพ็คเกจเสริม อินเทอร์เน็ต+โทร 2**

**เติมเงิน**

**5G ความเร็วสูงสุด / จำนวน 10 GB**  
(หลังจากนั้นความเร็ว 128 Kbps / ไม่จำกัดปริมาณ)

**5G ความเร็วสูงสุด / จำนวน 8 GB**  
(หลังจากนั้นความเร็ว 128 Kbps / ไม่จำกัดปริมาณ)

**ติดตามโปรโมชั่นหลัก**

**100 นาที**  
(ส่วนเกินติดตามโปรโมชั่นหลัก)

**66 บาทต่อเดือน**  
(รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

**ผู้ถือบัตรคนพิการ** **ผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ**

**True Shop และ Dtac Shop ทุกสาขา**  
(ใช้บัตรประจำตัวคนพิการทุกประเภทหรือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ พร้อมบัตรประชาชนตัวจริง)

**ต่ออายุอัตโนมัติจนกว่าจะยกเลิก**



ระบบที่รองรับ
แพ็กเกจ เน็ต
แพ็กเกจ โทร
ราคา
สิทธิ์การสมัคร
ช่องทางการสมัคร
การต่ออายุ

<b>แพ็กเกจเสริม อินเทอร์เน็ต+โทร</b>
<b>เติมเงิน</b>
<b>ความเร็ว 4 Mbps / จำนวน 50 GB</b> <i>(หลังจากนั้นความเร็ว 384 Kbps / ไม่จำกัดปริมาณ)</i>
<b>โทรในเครือข่าย NT ไม่จำกัด</b> <i>(เครือข่ายอื่นคิดตามโปรโมชั่นหลัก)</i>
<b>100 บาทต่อเดือน</b> <i>(รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)</i>
<b>ผู้ถือบัตรคนพิการ</b>
<b>ศูนย์บริการ NT ทุกสาขา / Call Center 1888</b> <i>(ใช้บัตรประจำตัวคนพิการทุกประเภท พร้อมบัตรประชาชนตัวจริง)</i>
<b>ต่ออายุอัตโนมัติจนกว่าจะยกเลิก</b>



# ช่องทางร้องเรียนปัญหา ต่อผู้ให้บริการโทรคมนาคม **ฟรี**



ผู้ให้บริการ	AIS	true move H	dtac	nt โทรคมนาคม แห่งชาติ	3BB BROADBAND
ช่องทาง โทรศัพท์	<b>080-000-9263</b> โทรฟรีในเครือข่าย เฉพาะวันทำการ เวลา 08.30 - 17.30 น.	<b>02-700-8088</b> โทรฟรีในเครือข่าย เฉพาะวันทำการ เวลา 09.00 - 17.00 น.	<b>02-202-8267</b> โทรฟรีในเครือข่าย เฉพาะวันทำการ เวลา 09.00 - 16.30 น.	<b>02-104-1999</b> โทรฟรีในเครือข่าย เฉพาะวันทำการ เวลา 08.30 - 16.30 น.	<b>02-100-1100</b> โทรฟรีในเครือข่าย เฉพาะวันทำการ เวลา 08.00 - 17.00 น.
ช่องทาง e - mail	<b>complaint_center@awn.co.th</b>	<b>voc@truecorp.co.th</b>	-	<b>complaint@ntplc.co.th</b>	<b>contact@3bb.co.th</b>
ช่องทาง Website			-		
ช่องทาง Application	-	Application : True	Line : @dtacallcenter	Line : @ntplc	Application : 3BB Member
ช่องทาง Call Center อาจมีค่าบริการ	<b>1175</b> ตลอด 24 ชั่วโมง ค่าบริการตามโปรโมชั่นที่ใช้งาน	<b>1242</b> ตลอด 24 ชั่วโมง ค่าบริการตามโปรโมชั่นที่ใช้งาน	<b>1678</b> ตลอด 24 ชั่วโมง ค่าบริการครั้งละ 3 บาทตลอดสาย	<b>1888</b> โทรฟรีในเครือข่าย ตลอด 24 ชั่วโมง	<b>1530</b> โทรฟรีในเครือข่าย ตลอด 24 ชั่วโมง

หากประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม สามารถร้องเรียนได้ที่สำนักงาน กสทช.



**Call Center**

**1200 โทรฟรี**



**1200@nbt.go.th**

แจ้งปัญหาจากการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ต่อสำนักงาน กสทช.  
ผ่าน **Traffy Fondue** บนแอปพลิเคชันไลน์

**Add Line ผ่าน**  
**@TraffyFondue**

จากนั้นสามารถแจ้งปัญหาผ่าน **Traffy Fondue**  
ด้วยการแชทคุย และดำเนินการตามขั้นตอน  
ทาง **แอปพลิเคชันไลน์** ได้อย่างสะดวก  
และรวดเร็วด้วยตนเอง



# แจ้งปัญหาจากการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ต่อสำนักงาน กสทช. ผ่าน **Traffy Fondue** บนแอปพลิเคชันไลน์

## ปัญหาด้านกิจการโทรคมนาคม



การได้รับ ข้อความสั้น  
(SMS) ต้องการให้ปิดกั้น /  
SMS รบกวน / SMS คิดเงิน  
โดยไม่ได้สมัคร



การคิดค่าบริการผิดพลาด  
หรือ ถูกเรียกเก็บค่าบริการ  
ที่ชำระหลังจากยกเลิก  
บริการ



บริการคงสิทธิ์  
เลขหมาย (MNP)

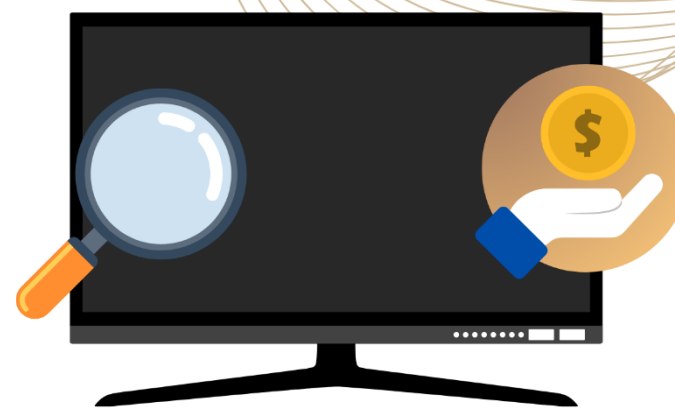
การแจ้งปัญหาด้านกิจการโทรคมนาคม ต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ประสบปัญหาและเครือข่ายที่ใช้บริการ  
เนื่องจากเป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการ

แจ้งปัญหาจากการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ต่อสำนักงาน กสทช.  
ผ่าน **Traffy Fondue** บนแอปพลิเคชันไลน์

ปัญหาด้านกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์



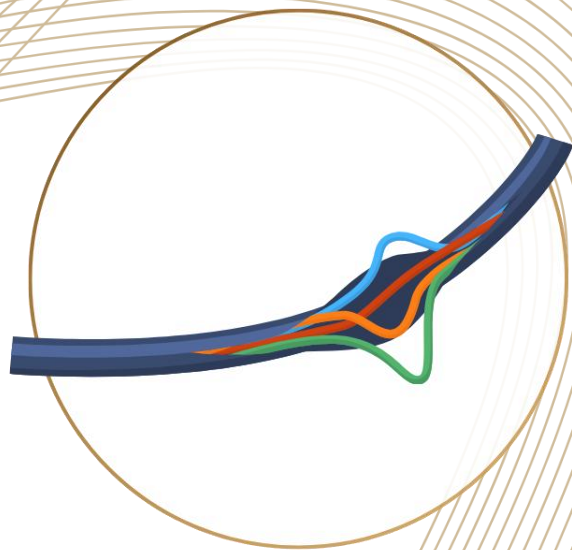
ตรวจสอบเหตุขัดข้องที่เกิดจาก  
บริการโทรทัศน์แบบบอกรับสมาชิก



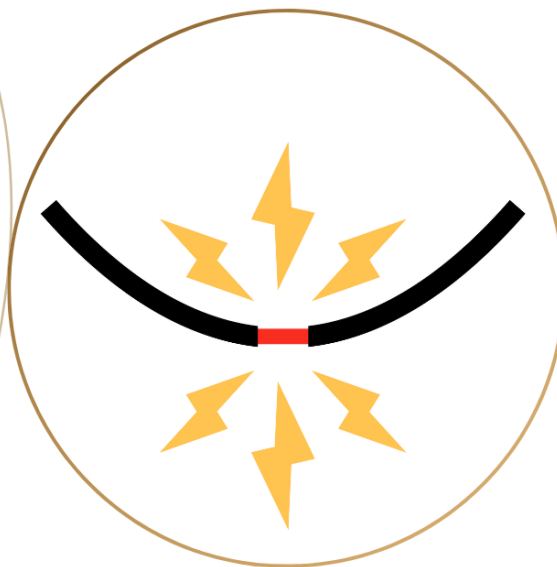
ตรวจสอบการเรียกเก็บค่าบริการ

แจ้งปัญหาจากการใช้บริการด้านกิจการกระจายเสียง  
กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคม ต่อสำนักงาน กสทช.  
ผ่าน **Traffy Fondue** บนแอปพลิเคชันไลน์

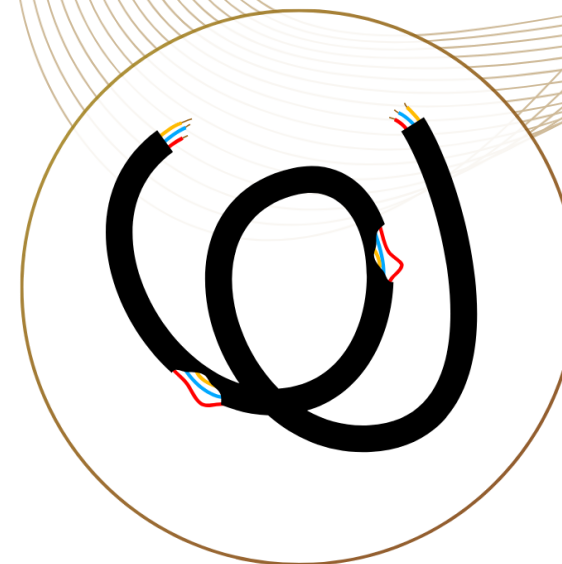
ปัญหาสายสื่อสาร



สายขาด



สายห้อย



สายรกรุงรัง  
ไม่เป็นระเบียบ

# ประเภทอาชญากรรม ทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน





# 1. สวมรอยขี้มเงิน ออนไลน์

คนร้ายแฮ็กหรือปลอมตัวเป็น  
คนรู้จักผ่าน Facebook / LINE  
อ้างความเดือดร้อนแล้วขอยืมเงิน

## วิธีป้องกัน:

ไม่รีบด่วนเชื่อในทันที ควรตรวจสอบด้วย  
การโทรหรือวิดีโอคอลยืนยันตัวตนก่อนทุกครั้ง

# 2.

## CALL CENTER SCAM

โทรอ้างเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ ธนาคาร หรือขนส่ง หลอกให้เหยื่อติดตั้งแอป คอบคุมเครื่องหรือโอนเงิน

### วิธีป้องกัน:

หน่วยงานรัฐไม่มีการให้ติดตั้งแอปใด ๆ เพื่อตรวจสอบคดี





3.

## SMS หลอกหลวง/ แอปปลอม

ส่งลิงก์ให้โหลดแอปปลอม เช่น  
แอปดูดเงิน อ้างเรื่องค่าไฟ/ภาษี  
หรือการจัดส่งพัสดุ

### วิธีป้องกัน:

ติดตั้งแอปจาก Google Play/App Store เท่านั้น  
และตรวจสอบว่าแอปถูกต้องไหม เพราะในแหล่งที่  
น่าเชื่อถือก็มีแอปของมิจฉาชีพเนียนอยู่ได้

# 4.

## ROMANCE SCAM

### หลอกให้รักแล้วโอนเงิน

มีจาชัพใช้โปรไฟล์ปลอม  
ที่สนิททางออนไลน์จนเหยื่อหลงเชื่อ  
ก่อนออกอุบายให้โอนเงิน

#### วิธีป้องกัน:

อย่าโอนเงินให้คนที่รู้จักกันเพียงในโลก  
ออนไลน์





5.

## หลอกซื้อ-ขาย สินค้า/บริการ

ประกาศขายสินค้าราคาถูกเกินจริง  
หรือเพจปลอม ใช้อวดไลก์สูงมา  
หลอกให้โอนเงิน แต่ไม่ได้สินค้า

**วิธีป้องกัน:**

ซื้อผ่านแพลตฟอร์มที่มีระบบคุ้มครอง  
เช่น Shopee Lazada

6.

## HYBRID SCAM

### หลอกลงทุนในแอป/ เว็บปลอม

ชวนลงทุนคริปโตหรือหุ้น ผ่านเว็บ/แอปเสมือนจริง  
ให้โอนเงินไป “บัญชีม้า” ตอนแรกอาจได้เงินคืนบางส่วน  
เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ แต่สุดท้ายเสียทั้งหมด

#### วิธีป้องกัน:

ศึกษาการลงทุนให้ครบถ้วน  
และตรวจสอบบริษัทก่อนลงทุน





7.

## หลอกทำงาน ออนไลน์ / ภารกิจ

เสนอรายได้เสริม ทำภารกิจหรือ  
ลงทุนยอดขาย แต่ต้องโอนเงินก่อน  
เพื่อปลดล็อกงาน แล้วถูกเชิดเงินหนี

**วิธีป้องกัน:**

หลีกเลี่ยงงานที่ให้โอนเงินก่อนเสมอ

## 8. แอปเงินกู้เดือน

อ้างให้กู้เงินง่าย แต่แท้จริง  
ดูดข้อมูลหรือรีดเงินจากเหยื่อ

### วิธีป้องกัน:

กู้เงินจากธนาคารที่อยู่ในระบบธนาคาร  
แห่งประเทศไทย



9.

## MAN-IN-THE-MIDDLE ATTACK

แทรกกลางการสื่อสาร เช่น อีเมลธุรกิจ  
ปลอมแปลงเอกสาร/บัญชีโอนเงิน  
เปลี่ยนปลายทางเป็นบัญชีม้า

### วิธีป้องกัน:

ยืนยันการเปลี่ยนแปลงบัญชีโดยตรง  
หาบริษัท ไม่เชื่ออีเมลเพียงอย่างเดียว



## ข้อสังเกตสำคัญ

- คนร้ายเกือบทุกกรณี หลอกให้โอนเงินเข้าบัญชีม้า
- ห้ามโอนเงินให้ผู้ที่ไม่รู้จักรจริงหรือจากช่องทางที่ไม่น่าเชื่อถือ
- หากสงสัยว่าโดนหลอก ติดต่อสายด่วน AOC 1441 ทันที



**กสทช. ไฟเขียว 8 มาตรการป้องกัน  
อาชญากรรมทางเทคโนโลยี  
ดึงผู้ประกอบการร่วมรับผิดชอบความเสียหาย**

# 1

ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องตรวจสอบคัดกรองผู้ใช้บริการที่มีลักษณะที่ผิดปกติ

เพื่อพิจารณาระงับการใช้ทันทีโดยพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้

(1) จำนวนครั้งที่โทรออก (2) พื้นที่การโทร

(3) ข้อมูลลูกค้า (4) อุปกรณ์ที่ใช้ในการโทรออก (SIM BOX)

โดยสำนักงาน กสทช. ร่วมกับผู้ให้บริการพิจารณากำหนดเงื่อนไขการคัดกรองดังกล่าว

## 2

### ผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องระงับบริการโทรคมนาคม

นับแต่วันที่ผู้ให้บริการได้รับการแจ้งจากสำนักงาน กสทช. ว่าบริการดังกล่าว  
ได้รับการแจ้งว่าต้องสงสัย ดังนี้

- (1) บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ให้บริการจะต้องระงับการให้บริการทันที ภายใน 24 ชั่วโมง
- (2) บริการโทรคมนาคมอื่น ให้ผู้ให้บริการระงับการให้บริการทันที ภายใน 3 วัน

# 3

## ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดการให้การลงทะเบียนผู้ใช้บริการ

จัดการให้การลงทะเบียนผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานใหม่ให้เป็นไป  
ตามประกาศ กสทช. เรื่อง การลงทะเบียนและการจัดเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ภายใน 7 วัน รายละเอียด ดังนี้

# 3

## ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดการให้การลงทะเบียนผู้ใช้บริการ

1. กรณีข้อมูลที่ลงทะเบียนผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567จนถึงวันที่มาตรการนี้มีผลบังคับใช้ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนผู้ใช้บริการแล้วให้แล้วเสร็จภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ประกาศมาตรการ
2. กรณีข้อมูลที่ลงทะเบียนผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก่อนปี 2567 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ลงทะเบียนผู้ใช้บริการแล้ว ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี นับถัดจากวันที่ประกาศมาตรการ

# 4

ผู้ให้บริการมีหน้าที่ลงทะเบียนชื่อผู้ส่ง (Sender Name)

การส่งข้อความจากแอปพลิเคชันถึงบุคคลทั่วไปต้องลงทะเบียนผู้ส่ง (Sender Name) กับผู้ให้บริการก่อนส่งข้อความ กรณีการส่งข้อความที่แนบลิงก์ ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบความถูกต้องของลิงก์ที่ใช้แนบทุกครั้งก่อนส่งข้อความสิ้นไปยังผู้รับบริการ

# 5

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จำกัดการลงทะเบียนเลขหมายของบุคคลต่างชาติ

ไม่เกิน 3 เลขหมาย/คน/ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และกำหนดให้ใช้หนังสือเดินทาง(Passport) ในการยืนยันตัวตนเพื่อลงทะเบียนผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

# 6

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จำกัดระยะเวลาการใช้งานโทรศัพท์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ต้องจำกัดระยะเวลาการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ หรือ Tourist SIM ไม่เกิน 60 วัน โดยไม่สามารถเติมเงินเพื่อขยายระยะเวลาการใช้งานได้ และกรณีผู้ใช้บริการประสงค์ใช้งาน Tourist SIM ต่อเนื่อง ภายหลังจากครบกำหนดระยะเวลาใช้งาน จะต้องลงทะเบียนยืนยันตัวตนกับผู้ให้บริการอีกครั้งหนึ่งก่อน จึงจะขยายระยะเวลาการใช้งานได้

# 7

ผู้ให้บริการมีหน้าที่มีให้เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ

ต้องห้ามมิให้เครื่องวิทยุคมนาคมลูกข่ายในโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเภท  
ซิมบ็อกซ์ (SIM BOX) หรือประเภทเกตเวย์ (Gateway) ที่รองรับจำนวนซิม (SIM)  
ตั้งแต่ 4 ซิมขึ้นไปและไม่ได้รับการลงทะเบียนใช้งานกับสำนักงาน กสทช.  
เชื่อมต่อโครงข่ายโทรคมนาคมของผู้ให้บริการ

# 8

ผู้ให้บริการมีหน้าที่เติม +697 +698 หน้าเลขหมายที่มาจากต่างประเทศ

ต้องเติมเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์แจ้งเตือนผู้ใช้บริการทราบถึงกราฟฟิก  
ที่รับจากต่างประเทศ และมีระบบปฏิเสธไม่รับสายจากต่างประเทศ  
อาทิ การเติม +697 +698 หน้าเลขหมายที่มาจากต่างประเทศ

**เข้าถึง**

**เข้าใจ**

**เข้าร่วม**



**เข้าถึง**



เทคโนโลยีโทรคมนาคมเคลื่อนที่ (MOBILE) สร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ

Mobile 1G

AMPS, NMT, TACS



2 Kbps



พ.ศ. 2529

Mobile 2G

D-AMPS GSM/GPRS,  
cdmaOne



64 Kbps



พ.ศ. 2537

Mobile 3G

CDMA2000/EV-DO  
WCDMA/HSPA+,  
TD-SCDMA



2 Mbps



พ.ศ. 2555

Mobile 4G

LTE, LTE Advanced



100 Mbps



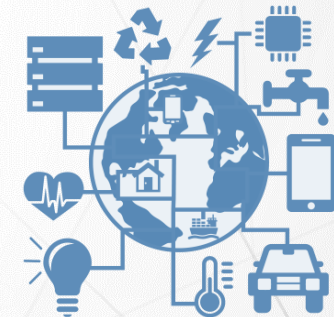
พ.ศ. 2558

Mobile 5G

IMT2020, ??



10 Gbps



Internet of Things

พ.ศ. 2563

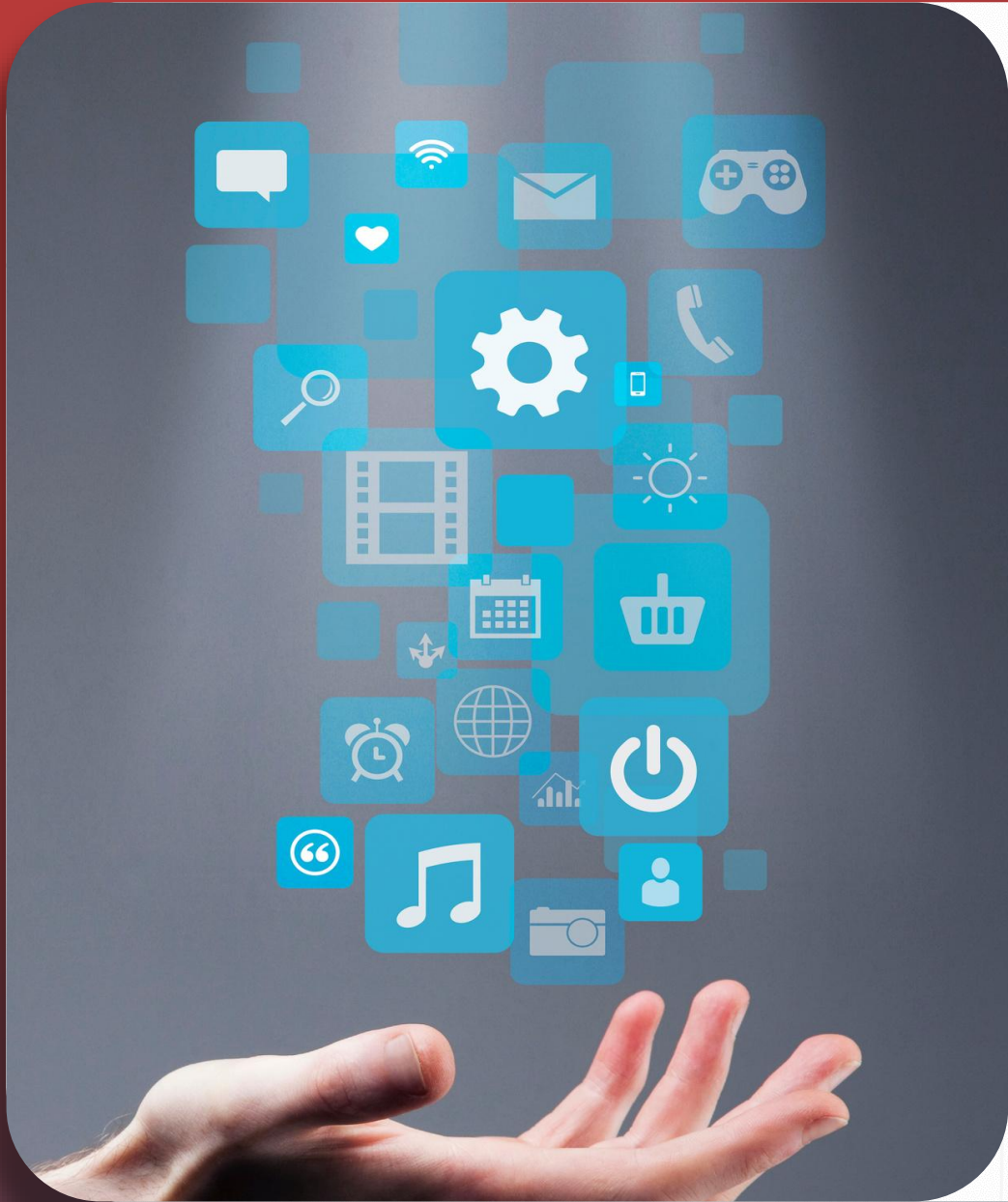


**เข้าใจ**

# 8 ทักษะ

---

ในการเป็นพลเมืองดิจิทัล  
ซึ่งจะทำให้อยู่ในสังคมได้อย่างเข้าใจ  
และปลอดภัย



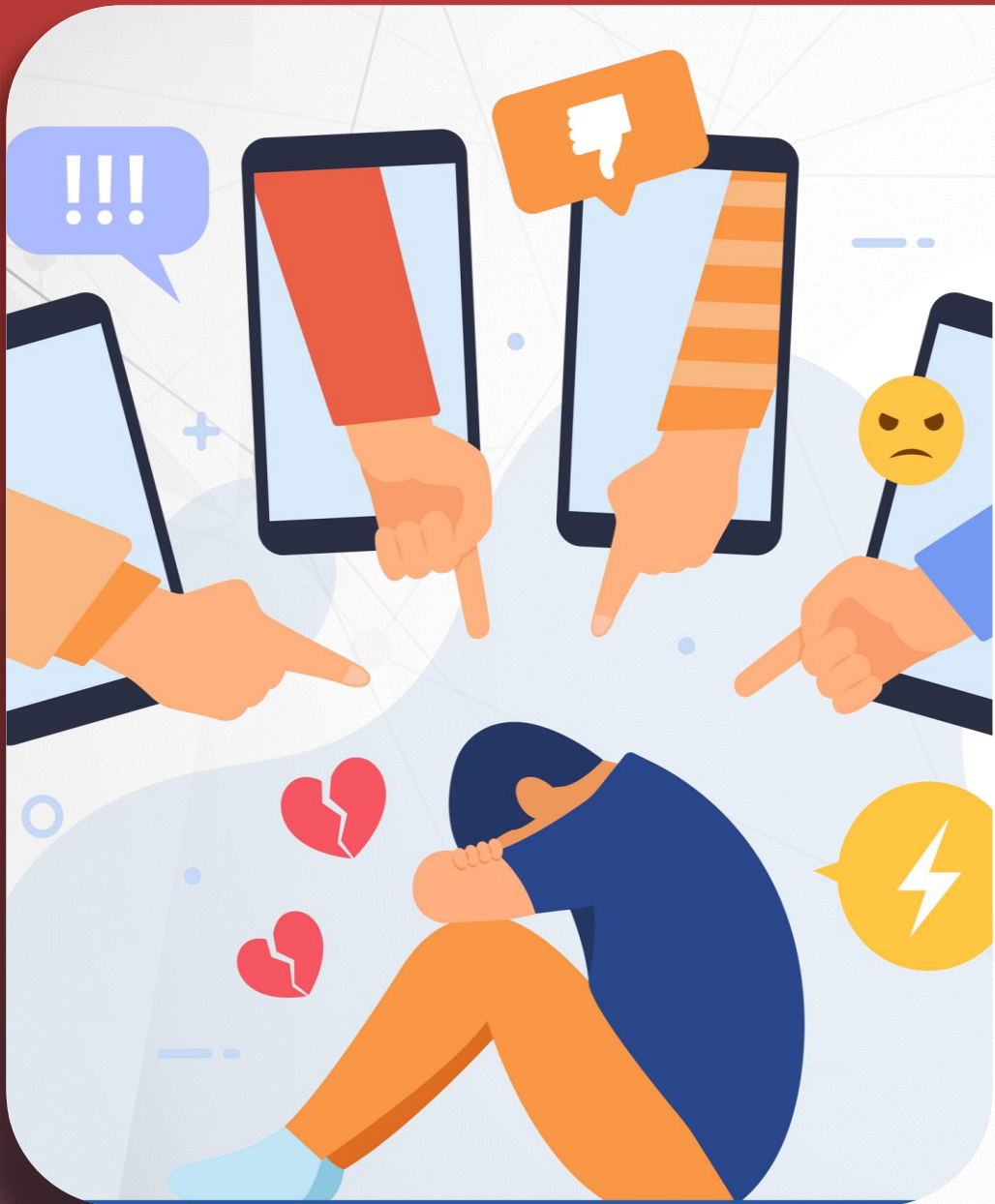
# ทักษะการรักษาอัตลักษณ์ ที่ดีของตัวเอง (DIGITAL CITIZEN IDENTITY)

ความสามารถในการสร้างและจัดการ  
ภาพลักษณ์ของตนเองในสื่อโซเชียลในเชิงบวก  
ภายใต้พื้นฐานความเป็นจริง รับผิดชอบใน  
การกระทำ ไม่กระทำการผิดกฎหมายละเมิด  
จริยธรรม

# ทักษะในการบริหารจัดการ เวลาในโลกดิจิทัล (SCREEN TIME MANAGEMENT)

สามารถบริหารเวลาและควบคุมตนเอง  
ในโลกออนไลน์กับในชีวิตจริงได้อย่างสมดุล





## ทักษะการรับมือการ กลั่นแกล้งบนโลกไซเบอร์ (CYBERBULLYING MANAGEMENT)

มีความสามารถในการรับมือ ป้องกัน  
และมีภูมิคุ้มกันกับการข่มขู่บนโลกไซเบอร์  
อย่างเหมาะสม ไม่ใช่อารมณ์

# ทักษะการรักษาความปลอดภัย ของตนเองบนโลกไซเบอร์ (CYBERSECURITY MANAGEMENT)

ความสามารถในการป้องกัน  
การถูกโจรกรรมข้อมูลหรือถูกโจมตี  
ในโลกออนไลน์ได้ เช่น การกำหนด  
รหัสผ่านต่างๆให้ปลอดภัย





## ทักษะในการจัดการ ความเป็นส่วนตัว (PRIVACY MANAGEMENT)

รักษาความเป็นส่วนตัวใน  
โลกออนไลน์ของตนเองและผู้อื่นได้  
เพื่อความปลอดภัยทางข้อมูล

# ทักษะการคิดวิเคราะห์ อย่างมีวิจารณญาณ (CRITICAL THINKING)

สามารถคิดวิเคราะห์แยกแยะข้อมูล  
ที่ถูกต้องหรือไม่ถูกต้อง วิเคราะห์ข้อมูล  
ที่เป็นประโยชน์โดยใช้วิจารณญาณและ  
การตรวจสอบที่ถูกต้อง เช่น ภาพตัดต่อต่างๆ





## ทักษะในการบริหารจัดการ ข้อมูลร่องรอยทางดิจิทัล (DIGITAL FOOTPRINT)

มีความสามารถในการคิดและเข้าใจ  
ความเป็นไปในโลกดิจิทัลว่าจะทิ้ง  
ร่องรอยและประวัติไว้เสมอ ซึ่งอาจ  
ส่งผลในอนาคตและการใช้ชีวิต

# ทักษะการใช้เทคโนโลยี อย่างมีความเห็นอกเห็นใจและ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น (DIGITAL EMPATHY)

มีความเห็นอกเห็นใจ  
มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในโลกออนไลน์  
มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



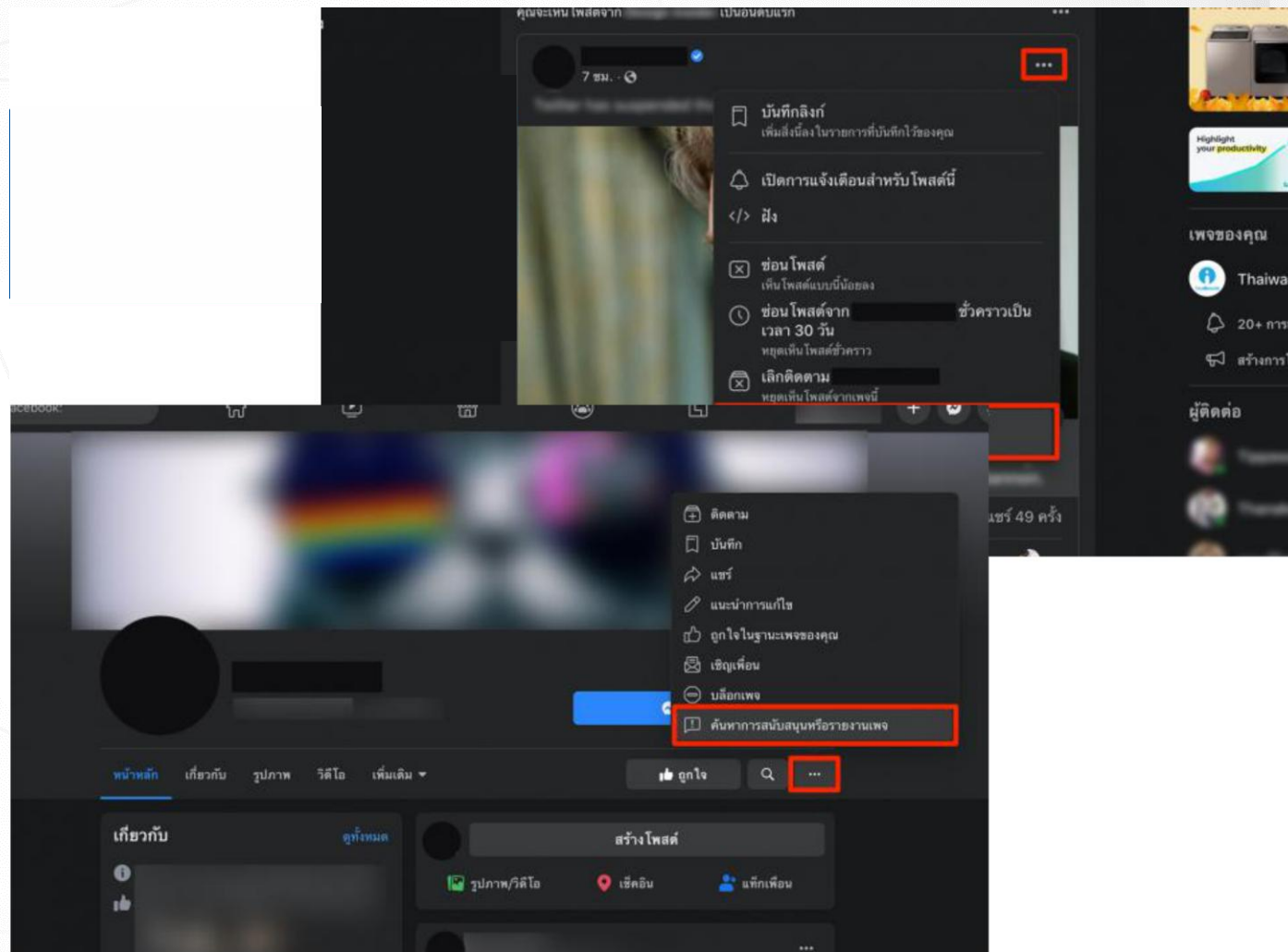


**เข้าร่วม**

**#ໃຜເປັນ**

Stop  
Block  
Tell  
Be Strong  
Remove


# #Report



# #Comment

โพสต์ของ Telecommunity

#สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภค ในกิจการโทรคมนาคม  
#telecommunity  
#ชุมชนคนใช้โทรคมนาคม



สนับสนุนการส่งเสริมให้ประชาชนเท่าทันสิทธิของตนเองครับ

👍 😊 📷 GIF 🗨️ ➔


# #ร้องเรียน

# 1 2 1 2


พบเว็บไซต์ผิดปกติ ภัยคุกคามออนไลน์  
ปัญหาซื้อขายออนไลน์ หรือข้อสงสัย  
ในการทำธุรกรรมออนไลน์

ติดต่อมาที่  
**สายด่วน 1212 (24 ชม.)**  
อีเมล [1212@mdes.go.th](mailto:1212@mdes.go.th)  
(พร้อมแบบหลักฐานประกอบ)

**1212**  
ศูนย์ช่วยเหลือผู้บริโภค



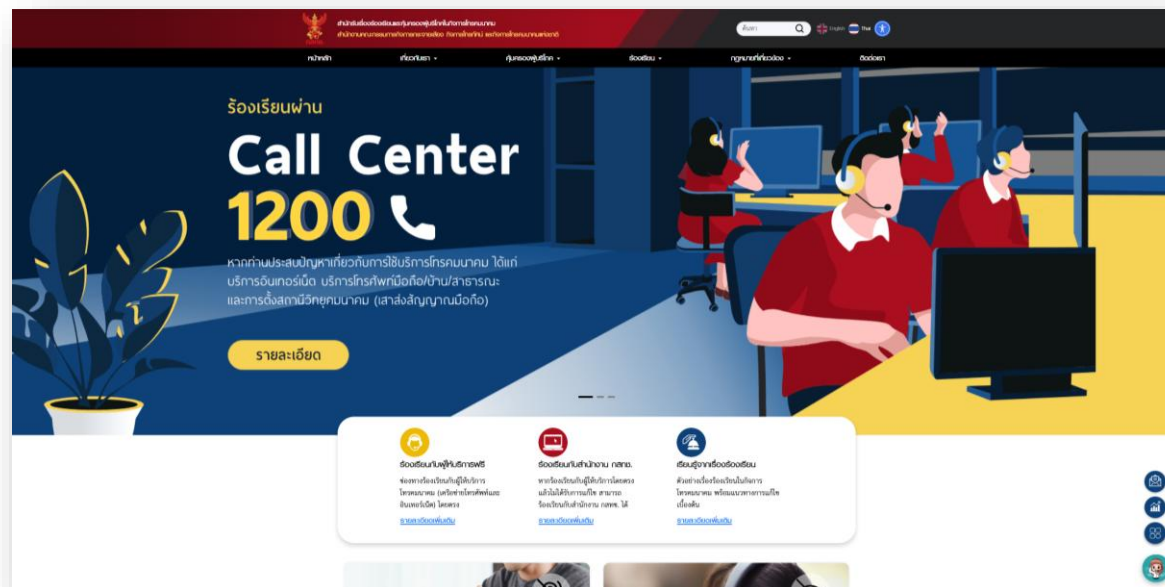
ETDA  
RWSO



**#บอกต่อ**  
**#รณรงค์**

เว็บไซต์คุ้มครองผู้บริโภค

[www.nbtcc.go.th/tcp/](http://www.nbtcc.go.th/tcp/)



facebook



**Telecommunity**  
(ชุมชนคนใช้โทรคมนาคม)

