



INDEX

โรมมิ่งคืออะไร.....	4
เรื่องนำศึกษาก่อนนำมือถือไปต่างประเทศ.....	6
ใช้โรมมิ่งอย่างไรในต่างประเทศ.....	22
ควรทำอะไรเมื่อกลับประเทศไทยแล้ว.....	30
การ์ตูนโรมมิ่ง.....	34

หกรัองเรียนผู้ให้บริการ
ครบ 30 วัน แล้วเรื่องเจียบหาย

โทรฟรี 1200 กด 1
โทร 02-634 6000
(ในวันและเวลาราชการ)

พิมพ์ครั้งที่ 2 : เมษายน พ.ศ. 2555

จำนวน 100,000 เล่ม

จัดทำเนื้อหาและจัดพิมพ์โดย :

กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

404 อาคารพหลโยธินเซ็นเตอร์ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

อีเมล : tci.service@nbt.go.th หรือ tci.service@hotmail.com

เว็บไซต์ : www.tcp.nbt.go.th

รูปเล่มและภาพประกอบโดย : Luckheng Studio

พิมพ์ที่ : บริษัท ก ไอเดีย แอน ดีไซน์ จำกัด

บอกกล่าว

เนื่องจากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการโทรศัพท์ข้ามแดน
อัตโนมัติ (International Roaming) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า
“**บริการโรมมิ่ง**” ที่เข้ามายังกลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและ
คุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม เริ่มมีให้เห็น มากขึ้น
แต่ประเด็นที่น่าสนใจกว่านั้นก็คือค่าบริการโรมมิ่งที่มีการเรียก
เก็บจากผู้ใช้บริการมีอัตราสูงนับแสนบาทแม้จะมีการใช้บริการ
เพียงไม่กี่วันก็ตาม

เครื่องโทรศัพท์มือถือยุคปัจจุบันที่เรียกว่า “สมาร์ทโฟน”
ได้รับการพัฒนาให้สนองตอบการใช้งานที่หลากหลาย
เพราะนอกจากจะใช้เพื่อการโทรออกและรับสายแล้ว
ยังใช้เชื่อมต่อกับสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อการดูหนัง
ฟังเพลง ดาวน์โหลด-อัปโหลดข้อมูล รูปภาพ คลิปวิดีโอ
คลิปเสียง และอื่นๆ รวมถึงการใช้เพื่อติดต่อกับสังคม
ออนไลน์

ในยุคที่การสื่อสารเป็นเรื่องไร้พรมแดน บริการโรมมิ่งซึ่งเป็น
บริการเสริมที่ผู้ใช้บริการสามารถใช้เลขหมายโทรศัพท์เดิมเพื่อ
การติดต่อขณะอยู่ต่างประเทศจึงได้รับความนิยม เพราะทำให้
ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสารกับครอบครัวและเพื่อนได้ทุกที่
ทุกเวลา อย่างไรก็ดี สิ่งที่ใช้บริการพึงตระหนักก่อนตัดสินใจ

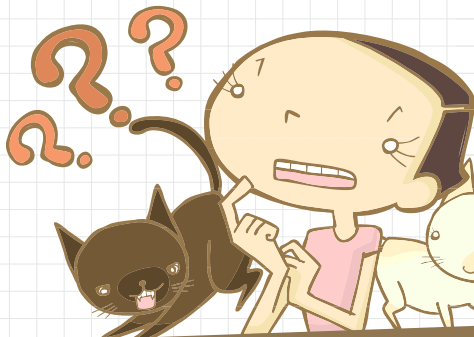
ว่าจะใช้บริการโรมมิ่งหรือไม่ ก็คืออัตราค่าบริการที่แพงลิบลွ่น หากใช้อย่างไม่ระมัดระวัง หรือใช้โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจนำมาซึ่งใบเรียกเก็บค่าบริการนับแสนบาทอย่างที่ผู้ใช้บริการหลายรายกำลังประสบปัญหาอยู่

“มือถือไปเมืองนอก (Mobile Passport)” เล่มเล็กนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ผู้ใช้บริการควรรู้ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการโรมมิ่ง พร้อมกันนี้ ยังได้แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะที่ใช้บริการอยู่ในต่างประเทศ รวมถึงสิ่งที่ผู้ใช้บริการควรปฏิบัติเมื่อเดินทางกลับจากต่างประเทศเพื่อป้องกัน ความผิดพลาดจากการคิดค่าบริการ

โดยหวังว่า เมื่อผู้ใช้บริการตระหนักถึงข้อดี-ข้อเสีย และรู้เท่าทันบริการโรมมิ่งแล้ว จะทำให้การเลือกใช้หรือไม่ใช้บริการโรมมิ่งขณะอยู่ ต่างประเทศตั้งอยู่บนหลักการของเหตุและผล เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากบริการนี้ได้เต็มประสิทธิภาพในราคาที่ต้องจ่ายอย่างสมเหตุสมผล

**กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม
เมษายน 2555**

โรมมิ่ง (Roaming) คืออะไร



บริการโรมมิ่งมีประโยชน์อะไรบ้าง

โรมมิ่งข้อความ (SMS Roaming)

- สามารถรับ-ส่งข้อความสั้น หรือ SMS ได้ตามปกติ เมื่ออยู่ในต่างประเทศ

โรมมิ่งข้อมูล (Data Roaming)

- สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อรับ-ส่ง ข้อมูล ทั้งที่เป็นตัวอักษร เช่น อีเมล หรือข้อมูลภาพ เช่น การดูหนัง ฟังเพลง การดูคลิปวิดีโอผ่านยูทูบ (youtube) เป็นต้น
- สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านคอมพิวเตอร์โดยใช้แอร์การ์ด (Aircard)
- สามารถแชทผ่าน Messenger ทั้ง MSN BB WhatsApp รวมทั้ง Facebook ด้วย
- สามารถรับ-ส่ง MMS



โรมมิ่ง (Roaming) หรือ บริการข้ามแดนอัตโนมัติ เป็นบริการเสริมสำหรับผู้ที่ใช้โทรศัพท์มือถือ ให้ได้ใช้เลขหมายเดิมเพื่อการติดต่อขณะอยู่ต่างประเทศ ทำให้ได้รับความสะดวกและไม่พลาดการสื่อสารระหว่างครอบครัว เพื่อน หรือ การติดต่องาน

โรมมิ่งเสียง (Voice Roaming)

- สามารถใช้เลขหมายเดิม ในการโทรออกและรับสาย ขณะอยู่ต่างประเทศ
- เมื่อไม่มีการรับสาย จะแสดงข้อความ Missed Call ให้ทราบ

บางครั้งเลขหมายที่โทรเข้ามาจากประเทศไทยจะไม่ใช้เลขหมายโทรศัพท์ของผู้โทร แต่จะแสดงเป็นเลขหมายจากเซิร์ฟเวอร์ต้นทางจากผู้ให้บริการในเมืองไทย

ผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่จะ “ใช้” หรือ “ไม่ใช่” บริการเหล่านี้ได้ โดยเลือกสมัครเฉพาะบริการ และปิดในบริการที่ไม่ต้องการใช้ หรือเลือกสมัครทั้งหมด รวมถึงปิดบริการทั้งหมดได้

โรมมิ่ง

ความสับสนที่ต้องระวัง

จากเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายัง
กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครอง
ผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม สำนักงาน
กสทช. พบว่าปัญหาสำคัญที่เกิดจากบริการ
โรมมิ่ง คือ **การเรียกเก็บค่าบริการในอัตรา
ที่สูงจนน่าตกใจ (Bill Shock)** สาเหตุ
สำคัญมี 4 ประการ คือ

1. ผู้ใช้บริการไม่ทราบเงื่อนไขการใช้บริการ เช่น อัตราค่าโทรออกและรับสาย หรือ การประมาณค่าปริมาณข้อมูลที่ใช้ไปในกรณีที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

2. ผู้ใช้บริการไม่ทราบ วิธีตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์ ให้สอดคล้องกับการใช้งาน

3. ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่า เครื่องสมาร์ตโฟนที่ใช้งานมีการเชื่อมต่อข้อมูลตลอดเวลาโดยอัตโนมัติ

4. ความเข้าใจผิดว่าอัตราค่าบริการหรือ Package ที่ใช้ในต่างประเทศ เหมือน Package ในประเทศ

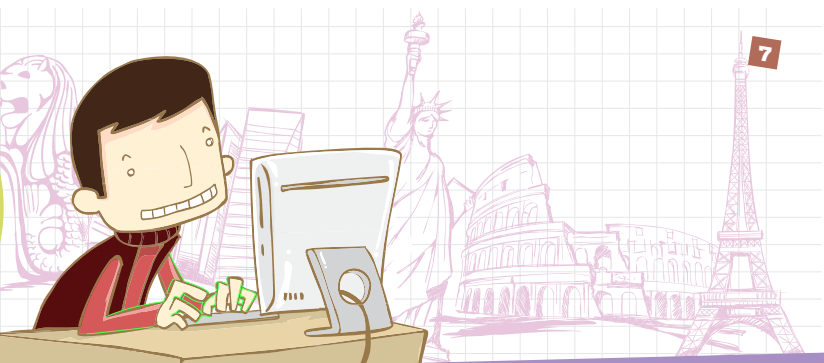
เรื่องน่าศึกษา ก่อนนำมือถือ ไปต่างประเทศ

true move H

true move

AIS

dtac



แหล่งข้อมูลการใช้บริการ

เมื่อตัดสินใจใช้บริการโรมมิ่ง ข้อมูลที่ผู้ขอใช้บริการควรศึกษา คือ อัตราค่าบริการทั้งโรมมิ่งเสียงและโรมมิ่งข้อมูล ชื่อเครือข่ายที่ให้ บริการตามโปรโมชั่นที่สมัคร วิธีตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์มือถือที่ใช้งานอยู่ โดยสามารถตรวจสอบผ่านเว็บไซต์ผู้ให้บริการที่ท่านใช้อยู่จะทำให้ ท่านได้รับข้อมูลที่ละเอียดและชัดเจน ดังนี้

http://www.truemove-h.com/international_service.aspx

<http://www.truemove.com/th/ir-out-post-promotion-dataroaming.htm>

<http://www.ais.co.th/interservice/th/index.shtml>

http://www.dtac.co.th/services/roaming_abroad/index.php

ศึกษาต่ำใช้ง่าย

โรมมิ่งเสียง มีต่ำใช้ง่าย ดังนี้

ต่ำโทรออก

ข้อสังเกต อัตราค่าโทร
กลับประเทศไทยกับอัตรา
ค่าโทรภายในประเทศที่เรา
เดินทางไป จะมีค่าบริการ
ต่างกัน

ต่ำรับสาย

บริการโรมมิ่งเป็นบริการที่
ผู้ใช้องเสีย “ค่ารับสาย”
ด้วย ทั้งกรณีสายเรียกเข้าจาก
ประเทศไทยและสายเรียกเข้า
ภายในประเทศอื่นๆ

ข้อควรปฏิบัติ

ผู้ให้บริการต้องจดจำ “ชื่อ
และ “ชื่อที่แสดงบนมือถือ
เครื่องโทรศัพท์มือถือ ให้
สัญญาณเฉพาะเครือข่าย
ป้องกันปัญหา Bill Shock
หากเป็นการใช้ผ่านเครือข่าย
ค่าบริการอาจสูงขึ้น

ประเทศ	เครือข่าย	โทรในประเทศ (บาท/นาที)				ชื่อที่แสดง บนมือถือ	บาท/
		โทรใน ประเทศ	โทรกลับ ไทย	รับสาย	ส่ง sms บาท/ครั้ง		
Malaysia (60)	Maxis	9.42	56.53	14.42	11.00	maxis	0.0
Malaysia (60)	U Mobile	14.00	47.42	19.00	11.00	U Mobile, MYS 18, 50 218, My 18	0.4
Malaysia (60)	DiGi	13.21	79.26	18.21	11.00	DiGi / DiGi 1800/ MYMT18	0.4

ตัวอย่าง อัตราค่าบริการ

ค่าบริการที่ติดไม่ถึง

นอกจากต้องเสีย
“ค่ารับสาย” แล้ว ยังมี
ค่าบริการในบางประเภท
ที่แต่ละเครือข่ายจะคิด
ค่าบริการไม่เหมือนกัน
เนื่องจากอ้างอิงตามที่
ผู้ให้บริการใน
ต่างประเทศเรียก
เก็บ ได้แก่

- กรณีที่มี
สายเรียกเข้าแต่
ไม่ได้รับสาย (Missed
Call) หรือกดไม่รับสาย คิด
เป็นค่ารับสาย 1 นาที

- กรณีโทรออกไปยัง
หมายเลขที่ปิดเครื่องอยู่
คิดเป็นค่าโทรออก 1 นาที

จึงควรสอบถามจาก
เครือข่ายผู้ให้บริการว่ามี
ค่าใช้จ่ายหรือไม่

” เพื่อตั้งค่า
เลือกรับ
นั้น เพื่อ
เนื่องจาก
อข่ายอื่นอัตรา

GPRS		
KB	โปรโมชั่นราคาพิเศษ บาท/KB	คิดขั้นต่ำ บาท/KB
9	0.08	1.00
6	0.41	1.00
6	0.41	10.00



โรมมิ่งข้อความสั้น (SMS Roaming)

ผู้ใช้บริการจะเสียค่าบริการเฉพาะค่าส่ง SMS เท่านั้น โดยค่าบริการส่ง SMS กลับประเทศไทยและส่งไปยังเลขหมายในประเทศนั้นๆ จะมีค่าบริการในอัตราเดียวกัน “ต่อ 1 เบอร์ปลายทาง” และข้อความนั้นต้องมีความยาวไม่เกินที่กำหนด คือ ภาษาไทย 70 ตัวอักษร ภาษาอังกฤษ 160 ตัวอักษร ภาษาไทยรวมภาษาอังกฤษ 120 ตัวอักษร

โรมมิ่งข้อมูล (Data Roaming)

โรมมิ่งข้อมูล จะคิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่ใช้ดาวน์โหลดหรืออัปโหลด โดยคิดต่อหน่วยเป็น KB (กิโลไบต์) (1024 KB = 1 MB) ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงควรทราบปริมาณข้อมูลที่ใช้ไปในแต่ละครั้งว่ามีจำนวนกี่เมกะไบต์ (MB) และควรศึกษาว่าแต่ละเครือข่ายมีอัตราการคิดค่าบริการที่ใช้งานขั้นต่ำ (Mini Charge) เพราะหากใช้งานไม่ถึงที่กำหนดก็จะถูกคิดค่าบริการเต็มจำนวนของการใช้งานขั้นต่ำนั้นๆ

ตัวอย่างแพ็คเกจ Data Roaming
ของผู้ให้บริการ แบบเหมาจ่ายตามปริมาณข้อมูล

แพ็คเกจ*	ราคา (บาท)	จำนวนการใช้งาน	ระยะเวลาการใช้งาน (วัน)	สมัครผ่านมือถือ กด
Asia Package 10MB	4,200	10 MB	7	*111*1007# 📞
Asia Package 5MB	2,200	5 MB	7	*111*1006# 📞

แพ็คเกจจะสามารถใช้งานได้ทันที โดยลูกค้าจะได้รับ SMS เพื่อยืนยันการสมัคร

ตาราง “ประมาณค่า” ปริมาณข้อมูลที่ใช้ในบริการประเภทต่างๆ

บริการที่ใช้	ระยะเวลา / ปริมาณที่ใช้	ประมาณจำนวน ข้อมูลที่ใช้
เปิด web site	1 page	0.5 MB
ดาวน์โหลด E-mail จาก App บนมือถือ (ไม่มีไฟล์แนบ หรือ ไม่มีรูปภาพ)	1 ฉบับ	0.03 MB
ดาวน์โหลด E-mail จาก App บนมือถือ (มีไฟล์แนบ หรือมีรูปภาพ)	1 ฉบับ	1 MB
Chat เช่น MSN Yahoo Gtalk	1 ชม.	0.5 MB
ดู คลิปจาก YouTube	1 นาที	1.5 MB
อัปเดต Status ใน Facebook	1 ข้อความ	0.001 MB
อัปโหลดรูปภาพขึ้น Facebook	1 ภาพ	0.15 MB
ดาวน์โหลดเพลง Mp3	1 เพลง	1 MB

ข้อควรระวัง

ปริมาณข้อมูลที่มีการดาวน์โหลดอาจเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถของโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้บริการแต่ละราย



ค่าบริการ MMS

การรับ-ส่ง MMS มีความต่างจาก SMS ตรงที่เป็นการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต การคิดค่าบริการจึงมีข้อพิจารณาดังนี้

กรณี “รับ” MMS ผู้รับจะเสียค่าบริการตามหน่วยโหลดตามปริมาณข้อมูลของ MMS ที่ได้รับ

กรณี “ส่ง” MMS ผู้ส่งจะเสียค่าบริการอัพโหลดตามปริมาณข้อมูลเช่นกัน และยังต้องเสียค่าส่ง MMS เพิ่มเติมอีกด้วย เช่น ค่าบริการส่ง

แพ็คเกจ Unlimited ทางเลือกสำหรับนักวอน

เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจคำนวณปริมาณข้อมูลที่ใช้ไปแล้วได้ยาก อีกทั้งสามารถในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ผู้ให้บริการจึงได้ออกแพ็คเกจ (Package) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักวอนออนไลน์ ให้สามารถใช้งานได้ไม่จำกัด

อย่างไรก็ดี แพ็คเกจดังกล่าวมีข้อพึงระวังดังต่อไปนี้ ใช้ได้เฉพาะเครือข่ายที่ระบุไว้ในโปรโมชั่นเท่านั้น

แพ็คเกจประเภทนี้ผู้ให้บริการของไทยได้ทำข้อตกลงกับผู้ให้บริการในประเทศนั้นๆ เป็นการเฉพาะราย ดังนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องจดจำ “ชื่อเครือข่าย” และ “ชื่อที่แสดงบนมือถือ” ของเครือข่ายที่ระบุในแพ็คเกจ Unlimited และเมื่อไปถึงประเทศปลายทาง ท่านจะต้องตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์มือถือของท่านเป็น Manual ให้รับสัญญาณเฉพาะเครือข่ายนั้นๆ เท่านั้น และปิดการรับสัญญาณแบบ Automatic เพื่อป้องกันเครื่องโทรศัพท์ที่ไปจับสัญญาณของเครือข่ายอื่นที่แรงกว่าและมีการใช้งานบนเครือข่ายอื่นที่ไม่ได้ระบุไว้ในแพ็คเกจ อันเป็นสาเหตุสำคัญของปัญหา Bill Shock

MMS ครั้งละ 6 บาท ขนาดไฟล์ที่จะส่งประมาณ 0.5 MB หรือเท่ากับ 512 KB ค่าบริการโรมมิ่งข้อมูล เท่ากับ KB ละ 0.5 บาท ดังนั้นค่าโรมมิ่งข้อมูลคิดเป็น 256 บาท และต้องบวกค่าส่ง MMS อีก 6 บาท การส่ง MMS ครั้งนี้ต้องเสียค่าใช้จ่ายรวม 262 บาท แต่หากเป็นการส่ง MMS ในประเทศไทยจะเสียเฉพาะค่าส่งอย่างเดียวไม่เสียค่าบริการข้อมูล

ถาม

เกจเหมาจ่าย (Unlimited

“

ใช้แพ็คเกจ Unlimited
อย่าเินใจ ต้องรู้จักตั้งค่า
เครื่องโทรศัพท์รับเฉพาะ
เครือข่ายตามโปรโมชั่น
ด้วยนะครับ

”

Tip

กรณีใช้แพ็คเกจ Unlimited
จะครอบคลุมเฉพาะเครือข่าย
ที่ระบุไว้เท่านั้น ดังนั้น

1. จดจำชื่อเครือข่าย และชื่อที่แสดงบนมือถือ ตามแพ็คเกจที่สมัครไว้
2. เมื่อถึงประเทศปลายทาง ตั้งค่าเครื่องโทรศัพท์มือถือเป็นตั้งค่าด้วยมือ (Manual) เลือกรับสัญญาณจากเครือข่ายตามโปรโมชั่นที่สมัคร
3. ปิดการรับสัญญาณแบบอัตโนมัติ (Automatic)

แพ็คเกจ*	ราคา (บาท)	จำนวนการ ใช้งาน	ระยะเวลาการ ใช้งาน (วัน)	สมัตรผ่านมือถือ กด
เกาหลีใต้ *ใช้ได้เฉพาะเครือข่าย SK Telecom เท่านั้น	350	ไม่จำกัด	1	*111*1045# 📶
	950	ไม่จำกัด	3	*111*1046# 📶
	1,400	ไม่จำกัด	5	*111*1047# 📶
ไต้หวัน *ใช้ได้เฉพาะเครือข่าย Taiwan Mobile (PACIFIC) เท่านั้น	350	ไม่จำกัด	1	*111*1051# 📶
	950	ไม่จำกัด	3	*111*1052# 📶
	1,400	ไม่จำกัด	5	*111*1053# 📶
ฟิลิปปินส์ *ใช้ได้เฉพาะเครือข่าย Globe เท่านั้น	350	ไม่จำกัด	1	*111*1057# 📶
	950	ไม่จำกัด	3	*111*1058# 📶
	1,400	ไม่จำกัด	5	*111*1059# 📶

ตัวอย่างแพ็คเกจ Data Roaming ของผู้ให้บริการ แบบ Unlimited

- แพ็คเกจประเภทนี้มีใช้เฉพาะบางประเทศ ดังนั้น ผู้ใช้งานต้องตรวจสอบ
ด้วยว่าประเทศที่จะเดินทางไปนั้นมีแพ็คเกจ Unlimited เปิดให้บริการ
หรือไม่
- ศึกษาเงื่อนไขอื่น ๆ เช่น ราคาตามแพ็คเกจไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม,
แพ็คเกจจะเริ่มต้นและสิ้นสุดตามเวลาในประเทศนั้น, กรณีที่ผู้ใช้
บริการกำหนดให้แพ็คเกจสามารถใช้งานได้ทันที วันที่สมัครแพ็คเกจ
จะถือเป็นวันแรกของการใช้งาน โดยการสิ้นสุดของแพ็คเกจในวัน
สุดท้ายจะนับที่ 24.00 น. ตามเวลาในประเทศนั้นๆ เป็นต้น

วิธีตั้งค่าโทรศัพท์เพื่อเลือกเครือข่ายตามโปรโมชั่นที่สมัคร

ขั้นตอนการเลือกเครือข่ายของ โทรศัพท์มือถือรุ่นที่นิยมในปัจจุบัน

สำหรับมือถือระบบปฏิบัติการอื่นๆ



สำหรับมือถือโดยทั่วไปเข้าไปที่เมนู **ตั้งค่า**
Setting >> เลือก **เชื่อมต่อ Connectivity**
 หรือ เลือก **เครือข่าย Network** หรือ **Network**
Service >> เลือกระบบ **Operator Selection**
 เลือกแบบด้วยตนเอง **Manual** แล้วเครื่องจะ
 แสดงเครือข่ายที่ใช้งานได้ และเลือกเครือข่าย
 ที่ต้องการใช้งาน

Tip

หลังจากเลือกเครือข่าย แบบตั้งค่าด้วยตนเอง (Manual)
 แล้ว เครื่องโทรศัพท์จะใช้เวลาค้นหาสัญญาณสักครู่หนึ่ง
 ซึ่งไม่ถือว่าผิดปกติแต่อย่างใด

นอกจากนี้ หากเลือกเครือข่ายที่ต้องการใช้แล้วตัวผู้ใช้ไป
 อยู่ในพื้นที่ที่ไม่มีสัญญาณก็ควรเลือกเครือข่ายเดิมอีกครั้ง เพื่อ
 ป้องกันการเปลี่ยนไปใช้เครือข่ายอื่นที่สัญญาณแรงกว่า

ที่สำคัญ ควรสังเกตหน้าจอของโทรศัพท์มือถือว่าแสดงชื่อ
 เครือข่ายใด ตรงกับที่เลือก หรือตรงกับเครือข่ายของแพ็คเกจที่
 สมัครไว้หรือไม่

iPhone

ไปที่ **ตั้งค่า Setting** >> **ผู้ให้บริการ Carrier** >>
 จากนั้นเครื่องจะแสดงเครือข่ายต่างๆ >> เอาเครื่องหมาย
 ✓ ตรง **อัตโนมัติ Automatic** ออก และทำการเลือกชื่อ
 เครือข่ายที่ต้องการในรายชื่อที่ปรากฏอยู่

ในกรณีที่ไม่มีสัญญาณของเครือข่ายที่ได้เลือกไว้
 เครื่องจะแสดงข้อความหน้าจอว่า **เครือข่ายล้มเหลว**
Network Loss ให้เลือก **มองข้าม Dismiss** ทุกครั้ง
 เพื่อให้เครื่องหาสัญญาณเฉพาะเครือข่ายที่ได้เลือกไว้
 ตั้งแต่แรก



Android

ไปที่ เมนู ตั้งค่า **Setting** >> เลือกเมนู การเชื่อมต่อ
ไร้สายและเครือข่าย **Wireless and Network** >> เลือก
เมนู ตัวเลือกเครือข่าย **Mobile Networks** >> เลือกเมนู
เลือกเครือข่าย **Network Operator** >> เลือกเมนู ค้นหา
เครือข่าย **Search Networks** เมื่อเข้าไปในเมนูแล้ว ระบบ
จะแสดงรายชื่อเครือข่ายที่สามารถใช้งานได้ จากนั้นกด
เลือกเครือข่ายที่ต้องการ

Blackberry

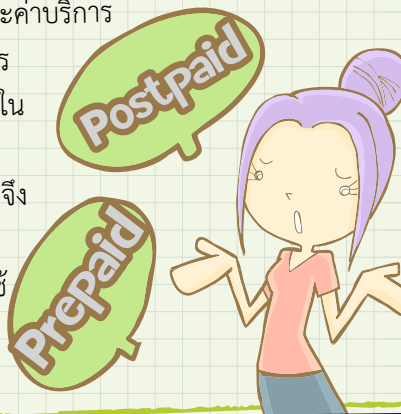
ไปที่เมนู **Blackberry**
>> เลือก จัดการเชื่อมต่อ **Manage Connection**
>> เลือก ตัวเลือกเครือข่าย **Mobile Network Options**
>> เลือก โหมดการเลือกเครือข่าย **Network Selection Mode**
และกดเลือกระบบ ด้วยตนเอง **Manual**
>> ไปที่เมนู เลือกโหมดอัตโนมัติ เมื่อเครือข่ายที่เลือกด้วย
ตนเองไม่พร้อมทำงาน **Select Automatic Mode When**
Manually Selected Network is Not Available และ
กดเลือก **ไม่ No**
>> เลื่อนหน้าจอลงมาข้างล่างจะพบชื่อเครือข่ายที่สามารถ
ใช้งานได้ และจากนั้นเลือกเครือข่ายที่ต้องการใช้งาน

สมัครอย่างไร

- สำหรับผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการรายเดือน (Postpaid) ต้องสมัครใช้บริการกับเครือข่ายผู้ให้บริการก่อน โดยการสมัครจะมีผลตลอดไป เว้นแต่ผู้ใช้บริการแจ้งขอปิดบริการด้วยตัวเอง

- สำหรับผู้ใช้บริการแบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) นั้น ผู้ให้บริการบางรายอาจเปิดให้ใช้บริการโรมมิ่งในบางประเทศได้โดยไม่ต้องสมัคร

- ผู้ใช้บริการทั้งสองประเภทจึงควรตรวจสอบกับผู้ให้บริการ และควรเลือกบริการโรมมิ่งที่ต้องการใช้ และปิดบริการที่ไม่ต้องการใช้



การกำหนดวงเงินสูงสุด

ผู้ให้บริการบางเครือข่ายเปิดให้ผู้ใช้บริการกำหนดวงเงินสูงสุดได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถควบคุมรายจ่ายได้ อย่างไรก็ตาม บริการนี้ยังไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากความล่าช้าของการส่งข้อมูลการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการในต่างประเทศ

	AIS	DTAC	TRUE MOVE
โทรเข้าศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์	โทร 1175	โทร 1678	โทร 1331
ระบบตอบรับอัตโนมัติ	โทร *125	โทร *1240	โทร *9399
ระบบบริการเสริมทางข้อมูลแบบไม่มีโครงข่าย (USSD)	กด*125#แล้วโทรออก	กด*124#แล้วโทรออก	ไม่มีบริการ

*หมายเหตุ:

- 1) การโทรเข้าศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ของ DTAC และ True Move เสียค่าบริการ ครั้งละ 3 บาท ส่วน AIS จะคิดค่าบริการตามอัตราค่าโทรภายในเครือข่าย
- 2) บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ และ ระบบ USSD ไม่เสียค่าบริการ
- 3) การสมัครใช้บริการโรมมิ่งอาจมีเงื่อนไขอื่นๆ เช่น ผู้สมัครต้องมีอายุเกิน 17 ปี หรือผู้สมัครต้องใช้งานมานานกว่า 4 รอบบิล เป็นต้น

มีกรณีร้องเรียนที่พบว่า ผู้ใช้บริการจำกัดวงเงินสูงสุดการใช้โรมมิ่งไว้ที่ 5,000 บาท แต่เมื่อเครือข่ายผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลการใช้งานเข้ามานั้น ค่าโรมมิ่งได้ทะลุยอด 1 แสนบาทแล้ว เนื่องจากความล่าช้าในการส่งข้อมูลจากเครือข่ายในต่างประเทศ (ล่าช้าอย่างน้อย 1-2 วัน และอย่างสูง 30 วัน)

ดังนั้นผู้บริการที่เข้าใจว่า เมื่อกำหนดวงเงินสูงสุดไว้แล้วจะปลอดภัยจากปัญหาค่าใช้จ่ายที่สูง อาจต้องเปลี่ยนความคิดใหม่ เพราะปัญหานี้มีกรณีร้องเรียนแล้วหลายราย

โรมมิ่งกับบริการเสริมอื่นๆ

1. บริการรับฝากข้อความ หรือ Voice Call จะคิดค่าบริการฟังข้อความ เป็นนาทีในอัตราเท่ากับค่าโทรกลับมายังประเทศไทย หากไม่ต้องการใช้บริการ ควรยกเลิกบริการเสริมนี้ก่อนเดินทางไปต่างประเทศ

2. บริการโอนสาย หรือ Call Forwarding เป็นบริการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าใช้จ่ายถึง 2 ต่อ คือค่ารับสายและค่าโทรออก ผู้ใช้บริการควรยกเลิกบริการนี้ และสามารถยกเลิกผ่านตัวเครื่องได้เองโดยไปที่เมนู Setting >> กดยกเลิกบริการ Call Forwarding ทั้งหมด หรือโทรไปยกเลิกที่ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

3. บริการส่งข้อความแจ้งเลขหมายที่ไม่ได้รับ หรือ Missed Call Alert บริการนี้เหมือนการรับ SMS ปกติ จึงไม่เสียค่าบริการ

4. บริการเลือกรับสาย เฉพาะบางหมายเลขที่ต้องการ หากต้องการใช้บริการ ควรสอบถามอัตราค่าธรรมเนียมเพื่อขอใช้บริการด้วย

ทางเลือกอื่นที่น่าสนใจ

โรมมิ่งเป็นเทคโนโลยี ทำให้ไม่พลาดการติดต่อค่าใช้จ่าย

ปัจจุบันจึงมีทางเลือก

การใช้บริการ Free Wi-Fi ของโรงแรม หรือบริการ

ในต่างประเทศมักจะมีการให้บริการฟรี Wi-Fi ที่ไม่เสียค่าบริการ หรือที่เรียกว่า ระวังคือ ในพื้นที่อับสัญญาณ ไปรับสัญญาณโรมมิ่งแทน ทำ

Tip ข้อแนะนำกรณี

1. ผู้ใช้บริการควรแจ้งผู้ให้บริการ เพื่อปิดบริการเชื่อมต่อสัญญาณอัตโนมัติ
2. สังเกตสัญลักษณ์โทรศัพท์ขณะใช้งานควร Wi-Fi  ตลอดเวลาที่
3. ในกรณีที่ท่านมัน โรงแรมเท่านั้น ควรปิดตั้งแต่ยังไม่ได้เดินทาง

16

แบบเก่า ข้อดีเพียงอย่างเดียวของโรมมิ่ง คือสามารถใช้เลขหมายเดิมได้จากประเทศไทย แต่การใช้บริการโรมมิ่งก็มีความเสี่ยงเรื่องการตรวจสอบ

อื่นที่ดีและมีราคาถูก ซึ่งผู้ให้บริการสามารถเลือกได้ดังนี้

fi สาธารณะ:

บริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย
ว่า Free Wi-Fi แต่มีข้อควร
Wi-Fi เครื่องโทรศัพท์จะเปลี่ยน
ให้เสียค่าใช้จ่ายสูงโดยไม่รู้ตัว

ค่าเครื่องปิดบริการโรมมิ่ง หรือ
การโรมมิ่ง เพื่อป้องกันการ

การเชื่อมต่อ Wi-Fi ที่หน้าจอ
เป็นสัญลักษณ์ของสัญญาณ
ใช้บริการ
ใจว่าจะใช้บริการ Wi-Fi ของ
ระบบหรือถอดซิมการ์ดออก

การใช้ซิมการ์ดแบบเติมเงินล่วงหน้า หรือ **พรีเพด (Prepaid)**

ข้อดีคือ ผู้ให้บริการสามารถใช้
เลขหมายเดิมได้ และยังสามารถควบคุม
ค่าใช้จ่ายของตนเองได้อีกด้วย เพราะเมื่อ
ใช้บริการโรมมิ่งจนหมดวงเงินที่เติมไว้
ล่วงหน้าแล้ว ก็ไม่สามารถใช้งาน
โรมมิ่งทุกประเภทได้อีก ทำให้ไม่มีค่า
ใช้จ่ายส่วนเกินเพิ่มเข้ามาอย่างแน่นอน
ดังนั้น ผู้ที่ต้องการใช้โทรศัพท์มือถือ
ระบบเติมเงินล่วงหน้ากับบริการโรมมิ่ง
จึงต้องคำนวณให้ดีกว่า บริการโรมมิ่ง
ประเภทใดบ้างที่จำเป็นต้องใช้ และการใช้
เท่าที่จำเป็นนั้น น่าจะคิดเป็นมูลค่าเท่าใด
เพื่อจะได้เติมเงินล่วงหน้าให้เพียงพอต่อการ
ใช้งาน

การใช้บัตรโทรศัพท์

วิธีนี้จะเสียค่าบริการไม่มากนักและเป็นที่นิยม ผู้ใช้บริการสามารถซื้อบัตรโทรศัพท์ในประเทศปลายทางได้หลายแห่ง เมื่อต้องการโทรกลับมาประเทศไทยจะต้องกดหมายเลขที่ปรากฏอยู่ด้านหลังของบัตรโทรศัพท์ก่อน จากนั้นให้กดรหัสประเทศไทย (66) หรือประเทศอื่นที่ต้องการโทรออกตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องการติดต่อ โดยบัตรโทรศัพท์นี้สามารถใช้กับเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ โทรศัพท์บ้าน และโทรศัพท์มือถือที่ใช้ซิมการ์ดของประเทศนั้นได้

ข้อควรระวัง ไม่ควรใช้โทรศัพท์มือถือที่เปิดบริการโรมมิ่งในการโทรผ่านบัตรโทรศัพท์ เพราะท่านจะต้องเสียค่าบริการในอัตราเดียวกับการโทรจากประเทศไทยไปยังเลขหมายในต่างประเทศตลอดระยะเวลาการโทร นอกจากนี้ ยอดเงินในบัตรโทรศัพท์ของท่านยังจะถูกตัดไปอีกด้วย

ใช้โรมมิ่งอย่างไร ในต่างประเทศ

วิธีการโทรออก

กดเครื่องหมาย + ตามด้วยรหัสประเทศ
ทั้งโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือและ
เลขหมายโทรศัพท์โดยไม่ต้องกด 0

ตัวอย่างเช่น หากต้องการโทรจาก
ต่างประเทศมายังบ้านที่กรุงเทพฯ หมายเลข
021345678

ให้ท่านกด + ตามด้วยรหัสประเทศไทย

การใช้ “ซิมการ์ด” ของเครือข่ายในประเทศที่เดินทางไป

วิธีนี้ ค่าบริการจะถูกกว่าเปิดใช้บริการโรมมิ่ง แต่ข้อเสียคือ ผู้ที่โทรติดต่อจากประเทศไทยจะเสียค่าโทรทางไกลระหว่างประเทศ เพราะเป็นการโทรเข้าเลขหมายของต่างประเทศ แต่ปัญหานี้ก็สามารถแก้ไขได้โดยการโทรผ่านอินเทอร์เน็ตด้วย Application บางตัว เช่น Skype กรณีนี้ผู้ที่โทรจากประเทศไทยจะเสียเฉพาะค่าบริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบเหมาจ่ายอยู่แล้ว

การโทรผ่านระบบ VoIP (Voice over IP)

เป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับการโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อดีคือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายเพราะเป็นการโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตทำงานโดยอาศัยหลักการเดียวกับการส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต แต่ข้อเสียคือ ระหว่างการโทรอาจมีปัญหาคงการติดต่อ โดยเฉพาะในเวลาที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนมาก เพราะการโทรศัพท์นั้นต้องเข้าไปใช้ช่องสัญญาณร่วมกับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรายอื่น

“66” ตามด้วยรหัสจังหวัด “2” และหมายเลขโทรศัพท์ “1345678” จากนั้นกดเครื่องหมายโทรออก เลขหมายที่แสดงหน้าจอ “+ 6621345678”

โทรหาศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ขณะโรมมิ่ง ในต่างประเทศ

AIS โทร “+6622719000” หรือ โทร “1175” ในบางประเทศ

DTAC โทร “+6622027100”

True Move / True Move H โทร “+66891001331”

*ค่าบริการคิดในอัตราค่าโทรกลับประเทศไทย ยกเว้น True Move / True Move H ที่ไม่คิดค่าบริการ

วิธีสังเกตเครือข่ายที่ใช้งาน

ผู้ให้บริการต้องสังเกต “ชื่อเครือข่ายที่แสดงบนมือถือ” ทั้งนี้ชื่อเครือข่ายที่แสดงแม้จะเป็นเครือข่ายเดียวกันแต่อาจแสดงชื่อไม่เหมือนกันก็ได้ เช่น โรมมิ่งกับเครือข่าย StarHub ที่ประเทศสิงคโปร์ ชื่อเครือข่ายที่แสดงบนหน้าจอ จะเป็น “StarHub” หรือ “SGP05” หรือ “525-05” ก็ได้แล้วแต่รุ่นของโทรศัพท์มือถือที่ใช้

ประเทศ	เครือข่าย	โทร
		โทรในประเทศ
Malaysia (60)	Maxis	9.42
Malaysia (60)	U Mobile	14.00
Malaysia (60)	DiGi	13.21

ตัวอย่าง ชื่อที่แสดงบนมือถือ บาง



ควรสอบถามจากผู้ให้บริการให้ชัดเจนว่ารุ่นโทรศัพท์ที่ตนเองใช้อยู่ นั้นชื่อเครือข่ายที่ผู้ให้บริการแนะนำให้ใช้ จะแสดงชื่อบนมือถือว่าอะไร

ผู้ให้บริการต้องสังเกต
“สัญลักษณ์การเชื่อมต่อ”
 ที่มุมด้านบนหน้าจอ
 โทรศัพท์ดังนี้

ในประเทศไทย (บาท/นาที)			ชื่อที่แสดงบนมือถือ	GPRS		
โทรกลับไทย	รับสาย	ส่ง sms บาท/ครั้ง		บาท/KB	โปรโมชั่นราคาพิเศษ บาท/KB	คิดขั้นต่ำ บาท/KB
56.53	14.42	11.00	maxis	0.09	0.08	1.00
47.42	19.00	11.00	U Mobile, MYS 18, 50 218, My 18	0.46	0.41	1.00
79.26	18.21	11.00	DiGi / DiGi 1800/ MYMT18	0.46	0.41	10.00

เครือข่ายมีมากกว่า 1 ชื่อ

Tip

กรณีโทรหาผู้ใช้บริการที่เปิดบริการโรมมิ่งระหว่างอยู่ต่างประเทศ สามารถโทรตามเลขหมายปกติ เช่น กดหมายเลข “0812345678” ผู้ที่โทรเข้าจะไม่เสียค่าบริการโทรทางไกลระหว่างประเทศ แต่เสียค่าโทรในอัตราภายในประเทศปกติ ส่วนผู้รับจะเสียค่ารับสายแทน

- เชื่อมต่อระบบ **GPRS** จะแสดงรูปตัว “G”
 - เชื่อมต่อระบบ **EDGE** จะแสดงรูปตัว “E”
 - เชื่อมต่อระบบ **3G** จะแสดงรูปตัว “3G” หรือ “H”
 - เชื่อมต่อ WiFi จะแสดงสัญลักษณ์รูป  หรือรูปอื่นในลักษณะเดียวกัน
- ทั้งนี้สัญลักษณ์ต่างๆ ขึ้นอยู่กับรุ่นและระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์ด้วย

วิธีตรวจสอบปริมาณข้อมูล (Data)

กรณีผู้ใช้บริการสมัครแพ็คเกจแบบจำกัดจำนวนข้อมูล ควรทำการตรวจสอบปริมาณข้อมูลที่ใช้ไปแล้วเป็นระยะๆ โดยสามารถตรวจสอบไปยังเครือข่ายต่างๆ ได้ด้วยวิธีการดังนี้

วิธีตรวจสอบผ่านระบบ USSD

AIS

กด *111*6#
แล้วโทรออก

DTAC

กด *121*14#
แล้วโทรออก

True Move

ยังไม่มีบริการนี้

วิธีตรวจสอบ รูปแบบอื่นๆ

โทรศัพท์มือถือที่เป็นสมาร์ทโฟน
สามารถติดตั้งโปรแกรมที่วัด
ปริมาณการใช้งานข้อมูลโดยการ
ดาวน์โหลด Application มาติด
ตั้งในเครื่องโทรศัพท์ที่ใช้ จาก



วิธีเปิด-ปิดการใช้งานโรมมิ่งข้อมูล

เปิด-ปิด ผ่านระบบ



เปิด : กด *129*2# กดโทรออก
ปิด : กด *129*1# กดโทรออก

ตรวจสอบสถานะ กด*129# กดโทรออก



เปิด : กด *124*4#
ปิด : กด *124*3#

โทร *1240 สามารถเลือกที่

ข้อควรระวัง

การตรวจสอบปริมาณข้อมูลที่ใช้ไปนั้น ไม่ว่าจะตรวจสอบผ่านระบบ USSD หรือตรวจสอบผ่านเว็บไซต์ แม้กระทั่งการตรวจสอบผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ รวมถึงกรณีที่พนักงานจากศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ โทรมาแจ้งข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ จะไม่ใช่ข้อมูลการใช้บริการ ณ เวลาปัจจุบัน และปริมาณการใช้ข้อมูลที่ใช้บริการได้รับแจ้งมักจะน้อยกว่าความเป็นจริงเสมอ



อย่างไรก็ตาม ปริมาณข้อมูลที่แสดงผ่าน Application เหล่านี้อาจคลาดเคลื่อนบ้าง และไม่ตรงตามการใช้งานจริงเสียทีเดียว ดังนั้น ผู้ใช้บริการต้องคำนึงด้วยว่า ข้อมูลที่แสดงนั้น เป็นปริมาณการใช้งานโดยคร่าวๆ เท่านั้น

ac

true move
true move H

เปิด : กด *113*1# กดโทรออก

ปิด : กด *113*2# กดโทรออก

เฉพาะลูกค้า
แบบรายเดือน

โทร *9399 กด 5 กด 3 ก่อนเดินทาง (เสียค่าบริการ
โทรครั้งละ 1 บาท) หรือ โทรเข้าศูนย์บริการ
+66891001331 ขณะอยู่ต่างประเทศ (ฟรี)

กดโทรออก
กดโทรออก
จะปิดหรือเปิดได้

วิธีเปิด-ปิดการใช้งานโรมมิ่งข้อมูล

เปิด-ปิด ที่เครื่องโทรศัพท์

iPhone

กด ตั้งค่า **Setting** >> เลือก หัวไป **General** >> เลือกเครือข่าย **Network** >> เลือก โรมมิ่งข้อมูล **Data Roaming** >> เลือก “On” เมื่อต้องการ “เปิด” และเลือก “Off” ถ้าต้องการ “ปิด”

“

ในต่างประเทศมักจะมีบริการอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายที่ไม่เสียค่าบริการ หรือที่เรียกว่า Free Wi-Fi แต่มีข้อควรระวังคือ ในพื้นที่อับสัญญาณ Wi-Fi เครื่องโทรศัพท์จะเปลี่ยนไปรับสัญญาณโรมมิ่งแทน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายสูงโดยไม่รู้ตัว

”



กรณี ชิมการ์ด หายบน: อยู่ต่างประเทศ

หากผู้ใช้บริการทำชิมการ์ดที่เปิดใช้บริการโรมมิ่งหายขณะที่อยู่ต่างประเทศ ต้องโทรแจ้งผู้ให้บริการเพื่อระงับบริการทันที พร้อมทั้งแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศนั้นๆ ไมเช่นนั้นแล้วอาจจะมีผู้ไม่ประสงค์ดีนำชิมการ์ดของท่านไปใช้งานซึ่งจะมีใบเรียกเก็บค่าบริการตามมา

BlackBerry

กด **บริการเสริม Option** >> เลือก **ตัวเลือกเครือข่าย Mobile Network** >> เลือก **บริการข้อมูล Data Services** >> เลือก “On” เมื่อต้องการ “เปิด” และเลือก “Off when roaming” ถ้าต้องการ “ปิด”
หรือ กด **บริการเสริม Option** >> เลือก **ตัวเลือกเครือข่าย Mobile Network** >> เลือก **บริการข้อมูล Data Services** >> เลือก “On” เมื่อต้องการ “เปิด” และเลือก “Off” ถ้าต้องการ “ปิด” กรณีหลังนี้จะเป็นการปิดการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตทุกอย่างรวมถึง WiFi ด้วย

Android

เลือก **ตั้งค่า Setting** >> เลือก **การเชื่อมต่อไร้สายและเครือข่าย Wireless & Network** >> เลือก **ตัวเลือกเครือข่าย Mobile Networks** >> กดให้มีเครื่องหมายถูกที่ **โรมมิ่งข้อมูล “International Data Roaming”** เมื่อต้องการ “เปิด” ใช้ และกดให้เครื่องหมายถูกหายไป เมื่อต้องการ “ปิด”

หรือ เลือก **ตั้งค่า Setting** >> เลือก **การเชื่อมต่อไร้สายและเครือข่าย Wireless & Network** >> เลือก **ตัวเลือกเครือข่าย Mobile Networks** >> กดให้มีเครื่องหมายถูกที่ **ใช้แพ็คเกจ data Data Enabled** เมื่อต้องการ “เปิด” ใช้ และกดให้เครื่องหมายถูกหายไปเมื่อต้องการ “ปิด”



ควรอย่างไร เมื่อกลับมา ประเทศไทยแล้ว

1. ยกเลิกบริการโรมมิ่ง

ทำไม ต้องยกเลิกบริการโรมมิ่ง เมื่อกลับประเทศไทย

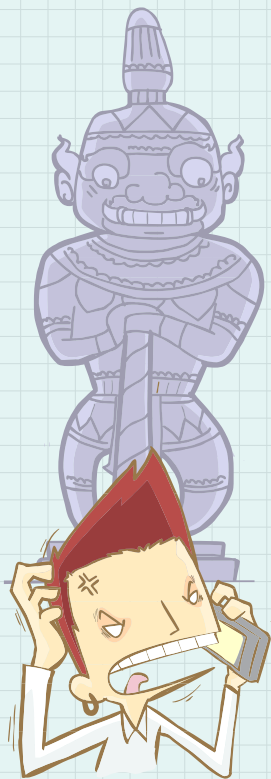
ป้องกันปัญหาการจับสัญญาณอัตโนมัติ เช่น กรณีเดินทาง หรืออาศัยอยู่ในจังหวัดใกล้เคียง ประเทศเพื่อนบ้าน หากไม่ยกเลิกบริการโรมมิ่ง เครื่องโทรศัพท์มือถือของท่านอาจเชื่อมต่อ สัญญาณของประเทศเพื่อนบ้านได้ ทำให้เกิด ค่าใช้จ่ายไม่พึงประสงค์ เนื่องจากการเปิด บริการโรมมิ่ง หากไม่มีการปิดที่ระบบ บริการ นั้นจะคงอยู่ในบริการเสริมของผู้ใช้ตลอดไป

2. ตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการ

เนื่องจากอาจมีความล่าช้าของการแจ้งค่า จากผู้ให้บริการ ว่ายอดค่าใช้จ่ายบริการโรมมิ่งของท่าน

ตรวจสอบ “ช่วงเวลาที่ใช้บริการ”
เวลาที่แสดงจะเป็นเวลาท้องถิ่นของ ประเทศที่ไปใช้บริการโรมมิ่ง

ตรวจสอบ “ชื่อเครือข่ายที่ใช้บริการ” ทั้ง การโทรออกรับสายรวมถึงการใช้งานข้อมูล ว่าถูกต้องตามแพ็คเกจที่สมัครหรือไม่ หาก ไม่ตรงค่าบริการอาจมีอัตราแตกต่างกัน



ท่านสามารถแจ้งยกเลิกบริการโรมมิ่งได้ที่เดรียว่ายผู้ให้บริการ ดังนี้



โทร 1175

ค่าบริการตามโปรโมชั่นคิดค่าโทรในเครือข่าย



โทร 1678

ค่าบริการ ครั้งละ 3 บาท



โทร 1331

ค่าบริการ ครั้งละ 3 บาท

บริการระหว่างเครือข่ายในต่างประเทศกับบริษัทผู้ให้บริการ จึงควรสอบถาม
จะมีการเรียกเก็บในรอบบิลใด โดยสิ่งที่คุณใช้บริการต้องตรวจสอบ มีดังนี้

ตรวจสอบ “เลขหมาย”
ที่โทรออกและรับสาย

ตรวจสอบ “ปริมาณการใช้ข้อมูล”

โดยมากจะคิดเป็น KB (1024 KB เท่ากับ 1 MB) และต้องตรวจสอบด้วยว่า เครือข่ายที่ท่านใช้งานโรมมิ่งนั้น มีเงื่อนไขการคิดค่าบริการขั้นต่ำหรือไม่ เช่น คิดขั้นต่ำครั้งละ 10 KB หรือคิดเป็น Block ในอัตรา Block ละ 10 KB เป็นต้น เพื่อการคำนวณค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง

ตรวจสอบ “จำนวนนาที”
ที่โทรออกและรับสาย

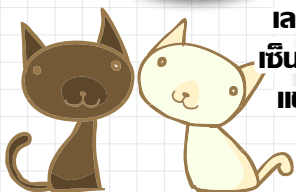
วิธีการร้องเรียน

ในเบื้องต้นให้ร้องเรียนต่อผู้ให้บริการโดยตรง โดยเตรียมหลักฐาน ดังนี้

1. หนังสือร้องเรียน โดยให้แจ้งรายละเอียดที่ต้องการทราบให้ชัดเจน และคำขอให้ผู้ให้บริการดำเนินการ
2. กรณีโทรศัพท์แบบชำระค่าบริการรายเดือน ให้แนบใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการ (บิล) ที่ต้องการให้ตรวจสอบหรือชี้แจง
3. กรณีเลขหมายโทรศัพท์ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) หากยังไม่ได้จดทะเบียนซิมการ์ดให้เตรียมสำเนาบัตรประชาชน ผู้ใช้บริการ พร้อมถ่ายสำเนาเลขด้านหลังซิมการ์ด และเขียนหนังสือร้องเรียนแจ้งรายละเอียดที่ต้องการทราบให้ชัดเจน และคำขอให้ผู้ให้บริการดำเนินการ

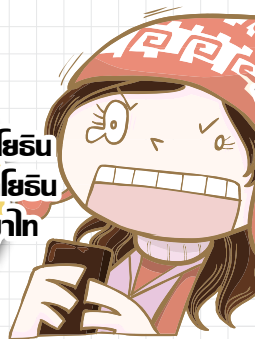
**กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน
และคุ้มครองผู้บริโภค
ในกิจการโทรคมนาคม**

**สำนักงานคณะกรรมการกิจการ
กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ**



**เลขที่ 404 วาดารพหลโยธิน
ชั้นเตอร ๒ ถนนพหลโยธิน
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ 10400**

หากภายใน 30 วัน ผู้ให้บริการไม่ได้ดำเนินการแก้ไข ชี้แจง หรือเมินเฉยให้ร้องเรียนมาที่



Tip

หากพบสิ่งผิดปกติ หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าบริการโรมมิ่ง รีบแจ้งผู้ให้บริการเพื่อให้ตรวจสอบและชี้แจงค่าบริการจำนวนที่ถูกโต้แย้งให้กับท่าน สำหรับผู้ที่จ่ายค่าบริการผ่านบัตรเครดิตหรือบัญชีธนาคาร ขอให้แจ้งยกเลิกการจ่ายค่าบริการอัตโนมัติไว้ชั่วคราว ไม่เช่นนั้นผู้ให้บริการจะตัดยอดบัญชีของท่าน หรือเรียกเก็บเงินค่าบริการจากบัตรเครดิตตามที่แสดงไว้ในใบเรียกเก็บค่าบริการ กรณีที่เกิดความผิดพลาดและมีการตัดยอดบัญชีแล้วจะขอเงินส่วนนั้นคืนได้ยาก

E-mail

tci.service@nbt.go.th
tci.service@hotmail.com

Website

www.tcp.nbt.go.th

โทรศัพท์

โทรฟรี 1200 กด 1

โทร 02-634 6000

(ในวันและเวลาราชการ)

เตรียมหลักฐาน ที่ใช้ในการร้องเรียนดังนี้

- กรณีจดทะเบียนบุคคลธรรมดา ให้เตรียมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้จดทะเบียน เลขหมายโทรศัพท์ดังกล่าว
- กรณีนิติบุคคลให้เตรียมหลักฐานนิติบุคคลเจ้าของ เลขหมายและใบมอบอำนาจ ให้บุคคลทำการแทน

นี่เขาเรียกว่า
“เกาะนามิ”
ใช่ไหม?

กวนนะเธอ

.....

เอาเข้ามาแล้ว
สาวกซิริสเกาะหลี่
——”

นั่นไง!
จีบเบของจูม
ของฉัน

ถ่ายรูปให้ฉันที

ก่อนมา ฉันโทรสมัคร
แพ็คเกจกับคอลเซ็นเตอร์
แล้วละ

นี่เซอตระเวนรู้
ทั่วเกาะหลี่ ถ่ายรูปมา
เป็นร้อยแล้วนะ

เขาแนะนำแบบเหมาจ่าย
5 วัน ราคา 1,400 บาท
ใช้ไม่อื่น แต่ต้องใช้กับ
เครือข่ายที่กำหนดไว้

อันเฟซบุ๊กฉันจะ
ระเบิดอยู่แล้ว..
ค่าเล่นเน็ตบนมือถือ
ถูกมากหรือไง?



แล้วนี่ใช้เครือข่าย
ที่เขาบอกอยู่
หรือเปล่านั้น

เอ๊ะ! จะมีมือถือจับ
สัญญาณเครือข่าย
อันอยู่นี่นา

หึา...!! ค่าใช้จ่าย
5 หมื่นบาทแล้ว
ต้องขอระงับใช้
บริการทันที
แล้วละ

ระงับบริการไปแล้ว
แต่ก็ยังเรียกเก็บเงิน
2 แสนบาท

TIP

อุปกรณ์สื่อสารรุ่นใหม่
เช่น มือถือสมาร์ทโฟน
ไอแพด แท็บเล็ต และอื่นๆ

สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและเปลี่ยน
เครือข่ายได้อัตโนมัติ ผู้ใช้ควรตั้งค่าการ
เชื่อมต่อเป็น Manual หรือตั้งค่าด้วย
ตัวเอง โดยเลือกรับสัญญาณเฉพาะ
เครือข่ายที่ระบุไว้ในโปรโมชันที่สมัครใช้
บริการเท่านั้น พร้อมสังเกตสัญลักษณ์
หน้าจอขณะใช้งาน

กรณีต้องการใช้บริการ WiFi ฟรี
ควรระวัง เพราะหากพื้นที่ใดสัญญาณ
WiFi อ่อนหรือไม่มีสัญญาณ WiFi เครื่อง
มือสื่อสารของท่านจะไปรับสัญญาณ
จากคลื่นโทรศัพท์มือถือที่แรงกว่า ดังนั้น
จึงควรปิดบริการโรมมิ่ง หากตัดสินใจที่
จะเลือกใช้ WiFi หรือหากเปิดบริการ
โรมมิ่งไว้ ต้องสังเกตที่หน้าจอโทรศัพท์
ว่ากำลังติดต่อกับระบบใด WiFi หรือ
3G/EDGE/GPRS

มัวแต่มีเงิน
จนต้องโฮ..
..เฮ้อ

แต่รับสาย ง่าย 3 แสบบาท

ไปนานจังเลยครับ
พี่คิดถึงแย่เลย แล้วพี่
จะโทรมาหาบ่อยๆ
นะครับ

อ้อพี่เพร่อ
พี่สาวมาถ่ายแบบที่
อินเดียจ้า ประมาณ 2
อาทิตย์ก็กลับแล้ว

พี่สาวอ้วนรูป
ขึ้นเฟสบุ๊ค
น่ารักอ่า

...
พี่ชอบชอบ
อ้อ



ขณะนี้ไม่มียอด
ค่าใช้จ่ายบริการ

150,000 บาท ค่ะ

ทำไมแพงขนาดนี้
ฉันจำกัลดวงเงินไว้ที่
20,000 บาทนี่นา

ลูกค้ามีประวัติการชำระ
เงินดี เราเลยเพิ่มวงเงิน
พิเศษให้อีก 50,000
บาท และเราส่ง SMS
แจ้งแล้วนะค่ะ

ฉันฉันขอยกเลิกการใช้
บริการทั้งหมดทันทีเลยนะ

ไม่เห็นจะรู้เรื่องเลย
ว่าเพิ่มวงเงินให้

เดือนต่อมา
ประเทศไทย

พี่สาวใจร้าย
ปิดมือถือทำไม
พี่โทรหาไม่ได้เลย
คิดถึงจะแย่

ก็พี่โทรมาหา พี่สาวต้องเสียค่ารับสาย
ครึ่งละ 4 พันบาท คุณได้ 40 นาที
รวมแล้วเป็นเงินตั้ง
3 แสนบาททั้งๆ ที่ ระวัง
ใช้บริการไปแล้วนะ

พี่ไม่รู้สิน่าว่า
รับสายก็ต้อง
เสียตั้งค์

TIP

การโทรหาผู้ที่นำโทรศัพท์มือถือไปใช้ในต่างประเทศ ผู้ที่โทรเข้าจะเสียค่าโทร
อัตราปกติภายในประเทศ แต่ผู้รับจะเสียค่ารับสายในอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด
ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมีอัตราใกล้เคียงกับการโทรจากประเทศไทยไปยังประเทศปลายทาง

- ก่อนขอเปิดใช้บริการโรมมิ่งต้องศึกษาเงื่อนไขการใช้บริการให้ดี เช่น อัตราค่าบริการ
ในการโทรออกและรับสาย ค่าใช้บริการข้อมูล เป็นต้น
- ในการให้บริการโรมมิ่ง ผู้ให้บริการในต่างประเทศจะส่งข้อมูลการใช้บริการมายัง
ผู้ให้บริการในไทย เพื่อแจ้งกับผู้ใช้บริการ ทำให้ข้อมูลการใช้บริการล่าช้า ยอดค่าใช้จ่ายที่
ตรวจสอบจึงไม่ใช่ว่า ณ เวลาปัจจุบัน นั่นคือ ค่าใช้จ่ายจริงอาจสูงกว่ายอดที่เราตรวจสอบขณะนั้น
- เมื่อมีค่าบริการเกินกว่าวงเงินที่กำหนด แม้ผู้ให้บริการจะมี SMS แจ้งเตือน
แต่ยอดการใช้บริการก็จะไม่ใช่ ณ เวลาปัจจุบันเช่นกัน

1 MB ใช้งานอะไรได้บ้าง:

เพิ่งมาถึง
ที่ทำงานเลย
เหรอคะพี่รณ

แล้วเราต้องอยู่
ที่นี้กันนาน
แค่ไหน?

ประมาณ 2 เดือน
ครับ ขอคุณนะ
ที่ใจกว้างช่วย
ดูแลพี่

อ้าว... เอ๊ะ...

ทำไมอยู่ที่นี่ เดี๋ยวหลุด
ต่อใหม่ก็ไม่ได้ด้วย แอร์การ์ด
มีปัญหาอะไร
หรือเปล่าคะ

ก่อนมาที่นี่ ก็สอบถาม
จาก Call Center แล้ว เขา
แนะนำให้พี่สมัครแพ็คเกจใช้งาน
1GB ราคา 1,040 บาท
ใช้ได้นาน 2 เดือน เขาบอกว่า
ใช้แค่เน็ตแพ็คเกจนี้ก็พอแล้ว
สบายใจหายห่วง

พี่รณใช้
อินเทอร์เน็ตทำงาน
ตลอดอย่างนี้ ค่าบริการ
ค่าตัวโรมมิ่งไม่แพง
เหรอคะ?

คุณมียอดค่าใช้จ่าย
120,000 บาท

ทำไม? ผมได้รับ SMS แจ้งยอด
ค่าใช้จ่ายตั้งเป็นแสน แต่เข้าไป
เช็คและตอบอีเมลของ
ผมขอตรวจสอบการ
ใช้งานหน่อยครับ

ตอนนี้ยังตรวจสอบไม่ได้ค่ะ
เพราะผู้ให้บริการของสิงคโปร์
ยังไม่ส่งใบเรียกเก็บมา
ต้องรอวันตัดรอบบิลอีก
15 วัน แต่จะเปิดสัญญา
ให้ใช้บริการต่อก่อนนะคะ



TIP

■ การใช้บริการดาต้าโรมมิ่งแบบคิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูล หรือจำกัดเป็นจำนวน MB ผู้ใช้บริการควรตรวจสอบหรือประมาณค่าปริมาณข้อมูลที่ใช้เป็นระยะ ระวังเรื่องการ Delay ของข้อมูลด้วย เพราะหากเกินโปรโมชันจะถูกคิดค่าบริการในอัตราปกติ ซึ่งอาจถูกคิดค่าบริการในอัตราสูงโดยเฉพาะในประเทศที่มีบริการ 3G เนื่องจากมีการเชื่อมต่อข้อมูลที่รวดเร็ว

■ การเปิดอ่านและตอบอีเมลด้วยการเชื่อมต่อผ่านโทรศัพท์มือถือ จะใช้ปริมาณข้อมูลน้อยกว่าการเปิดอ่านด้วยการเชื่อมต่อผ่านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากจะมีการดาวน์โหลดเฉพาะตัวอักษรตามปริมาณข้อมูลที่ตั้งค่าไว้ในเครื่องโทรศัพท์เท่านั้น แต่หากดาวน์โหลดผ่านคอมพิวเตอร์ข้อมูลที่ดาวน์โหลดจะรวมถึงข้อมูลที่ปรากฏบนเว็บเพจ เช่น ไฟล์รูปภาพโฆษณา

สามารถศึกษา “ประมาณค่า” ปริมาณข้อมูลที่ใช้ในบริการประเภทต่างๆ ได้จากหน้า 11

อันตราย !!....

1

อย่าดาวน์โหลด อพโหลด รูปภาพ เพลง หรือแอปพลิเคชันแบบตามใจฉัน ขณะใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ เพราะนั่นหมายความว่าค่าใช้บริการจำนวนมหาศาลที่จะตามมาพร้อมใบเรียกเก็บเงิน (Bill Shock)

2

อย่าใช้แอปพลิเคชันฟรีๆ เพราะแอปฯ บางตัวต้องใช้ข้อมูลมหาศาลเพื่อให้ระบบทำงาน ดังนั้นท่านควรใช้แอปฯ ที่จำเป็นเท่านั้น

3

อย่าคิดว่าค่าใช้บริการข้ามแดนอัตโนมัติที่ท่านได้รับแจ้งจากผู้ให้บริการขณะใช้งานอยู่ในต่างประเทศเป็นค่าบริการ ณ เวลาปัจจุบัน และปริมาณการใช้ข้อมูลที่ได้รับแจ้งมักจะน้อยกว่าความเป็นจริงเสมอ เนื่องจากความล่าช้าในการส่งข้อมูลจากเครือข่ายในต่างประเทศ

4

อย่าเข้าใจผิดว่าแพ็คเกจบริการโทรศัพท์มือถือที่ท่านใช้ภายในประเทศสามารถปรับใช้กับบริการข้ามแดนอัตโนมัติได้ เพราะบริการภายในประเทศและต่างประเทศเป็นส่วนที่แยกออกจากกัน ท่านจึงต้องใช้แพ็คเกจสำหรับใช้งานในต่างประเทศเท่านั้น

5

อย่าเข้าใจผิดว่าการจำกัดวงเงินการให้บริการโทรศัพท์มือถือ (Credit Limit) จะทำให้ปลอดภัยจากค่าใช้จ่ายเนื่องจากปัญหาความล่าช้าในการส่งข้อมูล วิธีนี้จึงยังไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งการจำกัดวงเงินการใช้งานภายในประเทศก็ไม่สามารถใช้กับบริการข้ามแดนอัตโนมัติได้ เพราะค่าบริการของบริการข้ามแดนอัตโนมัติมีอัตราสูงกว่าค่าบริการภายในประเทศ