



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
(๑ มกราคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)



1. ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

1. ประเภทบริการ
2. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
4. ประเภทยานพาหนะ
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
7. ประเภทสถานศึกษา
8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

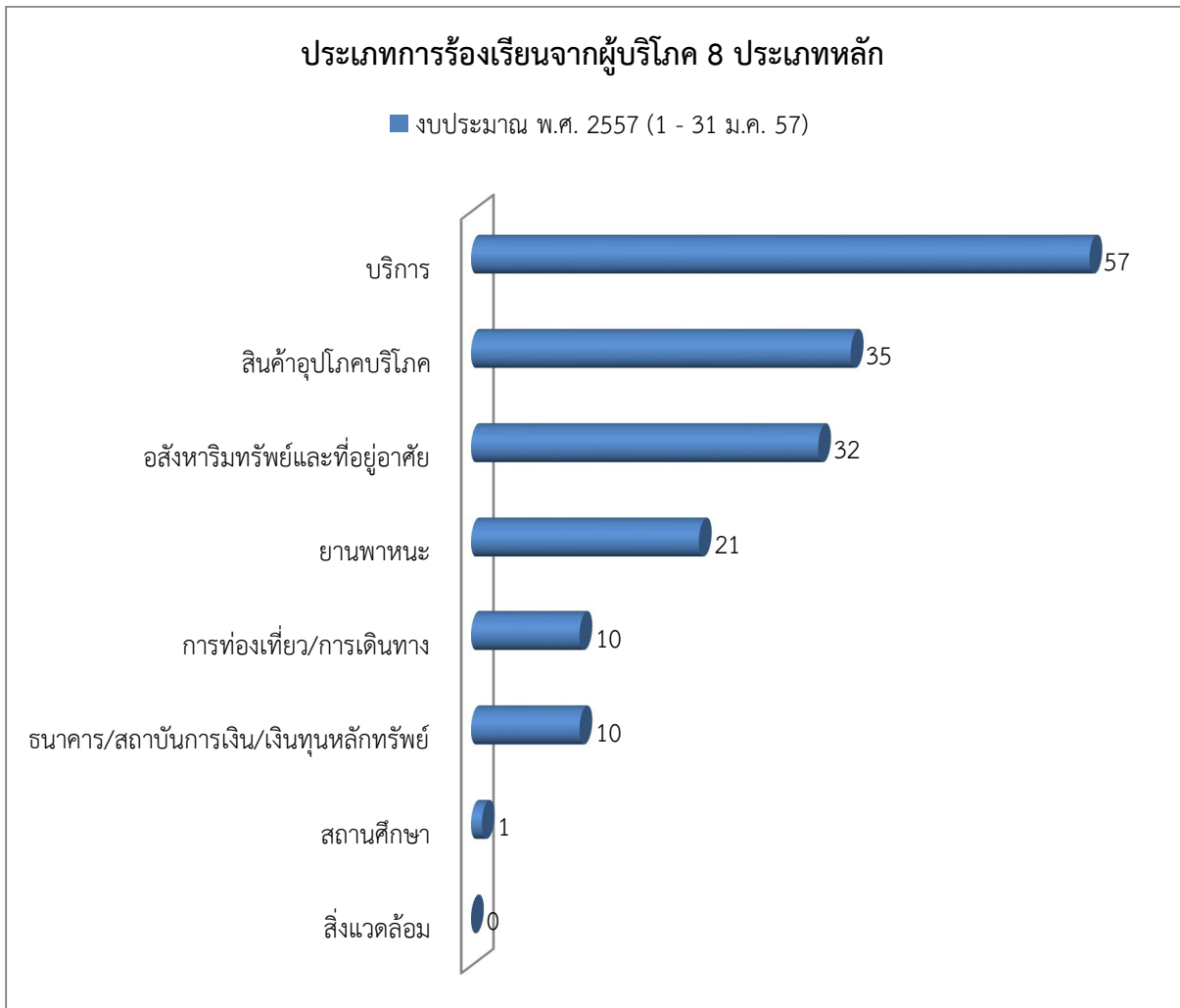
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๕๗	๓๔.๓๔
สินค้าอุปโภคบริโภค	๓๕	๒๑.๐๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๓๒	๑๙.๒๘
ยานพาหนะ	๒๑	๑๒.๖๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๐	๖.๐๒
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๐	๖.๐๒
สถานศึกษา	๑	๐.๖๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑๖๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาประเภทบริการ



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

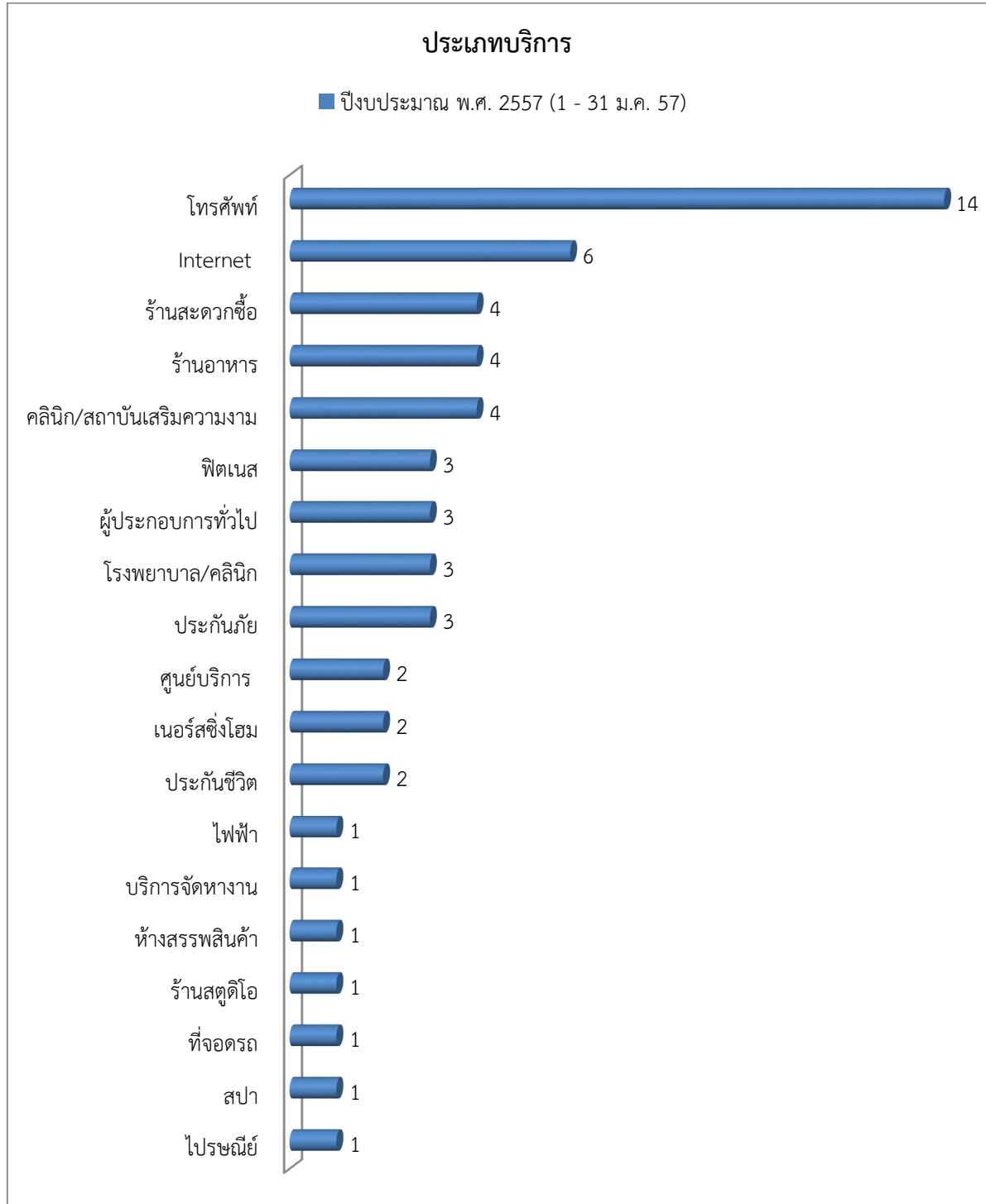
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๑๔	๒๔.๕๖
Internet	๖	๑๐.๕๓
ร้านสะดวกซื้อ	๔	๗.๐๒
ร้านอาหาร	๔	๗.๐๒
คลินิก/สถานเสริมความงาม	๔	๗.๐๒
ฟิตเนส	๓	๕.๒๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓	๕.๒๖
โรงพยาบาล/คลินิก	๓	๕.๒๖
ประกันภัย	๓	๕.๒๖
ศูนย์บริการ	๒	๓.๕๑
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๓.๕๑
ประกันชีวิต	๒	๓.๕๑
ไฟฟ้า	๑	๑.๗๕
บริการจัดหางาน	๑	๑.๗๕
ห้างสรรพสินค้า	๑	๑.๗๕
ร้านสตูดิโอ	๑	๑.๗๕
ที่จอดรถ	๑	๑.๗๕
สปา	๑	๑.๗๕
ไปรษณีย์	๑	๑.๗๕
รวม	๕๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



2. ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้
Internet	สัญญา Hispeed Internet ขาด/ค่าบริการเกินจริง
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านอาหาร	ราคาไม่เหมาะสม/ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์/ไม่สะอาด
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/คุณภาพบริการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ
เนอร์สซิ่งโฮม	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ไฟฟ้า	ค่าบริการเกินจริง
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ห้างสรรพสินค้า	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ที่จอดรถ	ราคาไม่เหมาะสม
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง**



3. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

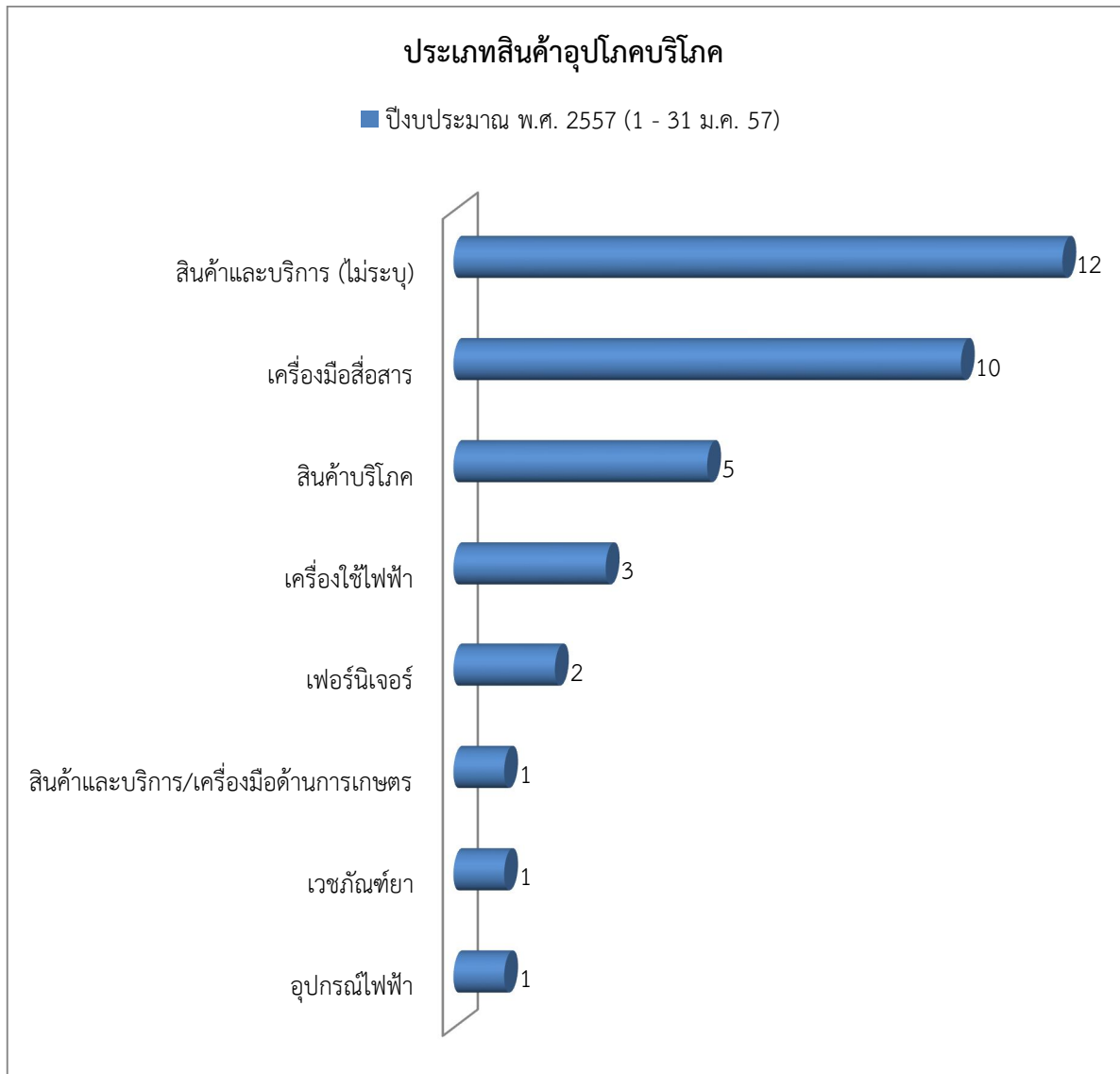
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๒	๓๔.๒๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๐	๒๘.๕๗
สินค้าบริโภค	๕	๑๔.๒๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๘.๕๗
เฟอร์นิเจอร์	๒	๕.๗๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๑	๒.๘๖
เวชภัณฑ์ยา	๑	๒.๘๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๒.๘๖
รวม	๓๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/ ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์
เครื่องใช้ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/โฆษณาเกินจริง
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ชำระค่าบริการ
เฟอร์นิเจอร์	สินค้าชำรุด
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	สินค้าชำรุด
เวชภัณฑ์ยา	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด
คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**

4. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๔	๔๓.๗๕
บ้านจัดสรร	๗	๒๑.๘๘
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๔	๑๒.๕๐
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๔	๑๒.๕๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๖.๒๕
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑	๓.๑๓
รวม	๓๒	100

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ขอเงินจองคืน/ยกเลิกสัญญา/ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/การบริหารของนิติบุคคล อาคารชุดไม่โปร่งใส/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/มีการก่อสร้าง แต่ไม่แล้วเสร็จ
บ้านจัดสรร	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ปลูกสร้าง/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/มีการชำระ หลังปลูกสร้าง/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จ แต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป/ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/خذใช้ค่าเสียหาย
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ยกเลิกสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่จัดทำ
สาธารณูปโภคในโครงการ**



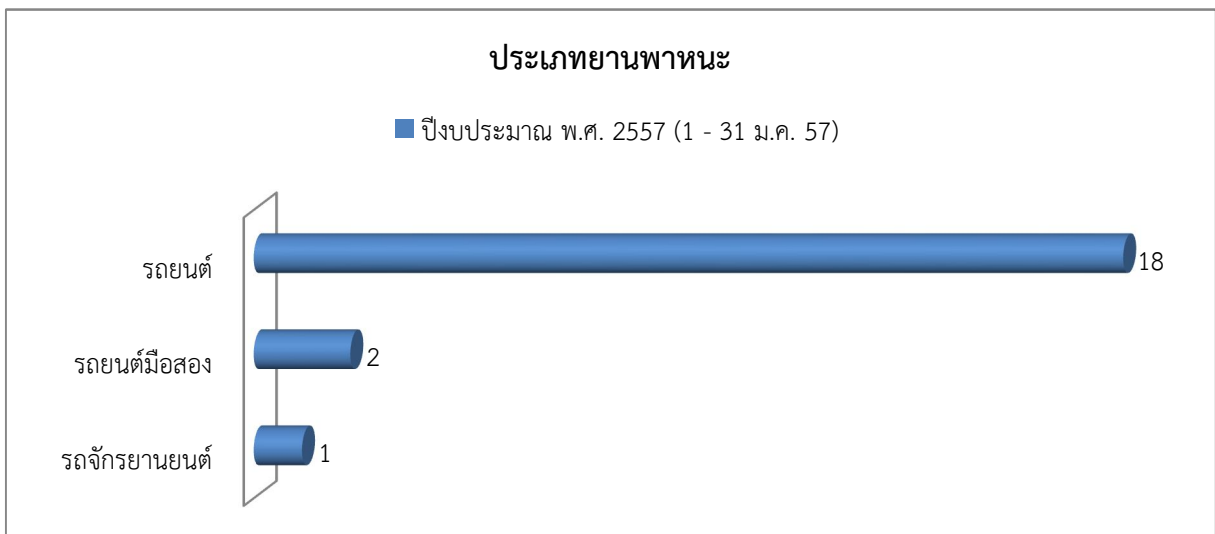
5. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๑๘	๘๕.๗๑
รถยนต์มือสอง	๒	๙.๕๒
รถจักรยานยนต์	๑	๔.๗๖
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ขอเงินจูงจูงคืนกรณีไม่ได้รถ/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ยึดรถคืน/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ค่างวด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ค่าติดตามสูงเกินจริง
รถยนต์มือสอง	ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถจักรยานยนต์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



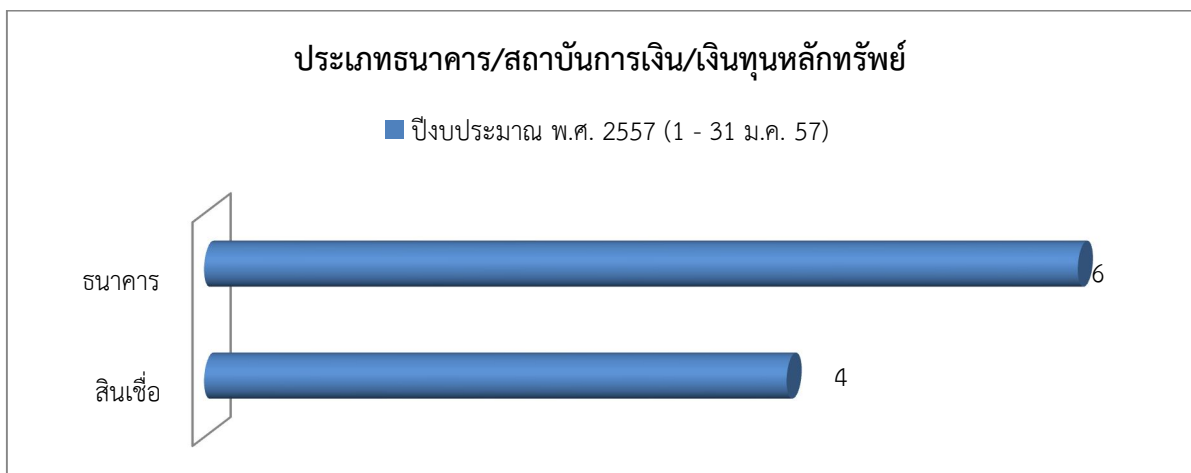
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๖	๖๐.๐๐
สินเชื่อ	๔	๔๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ธนาคาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/เงินสูญ หายจากบัญชี
สินเชื่อ	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียน
เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบข้อเท็จจริง**



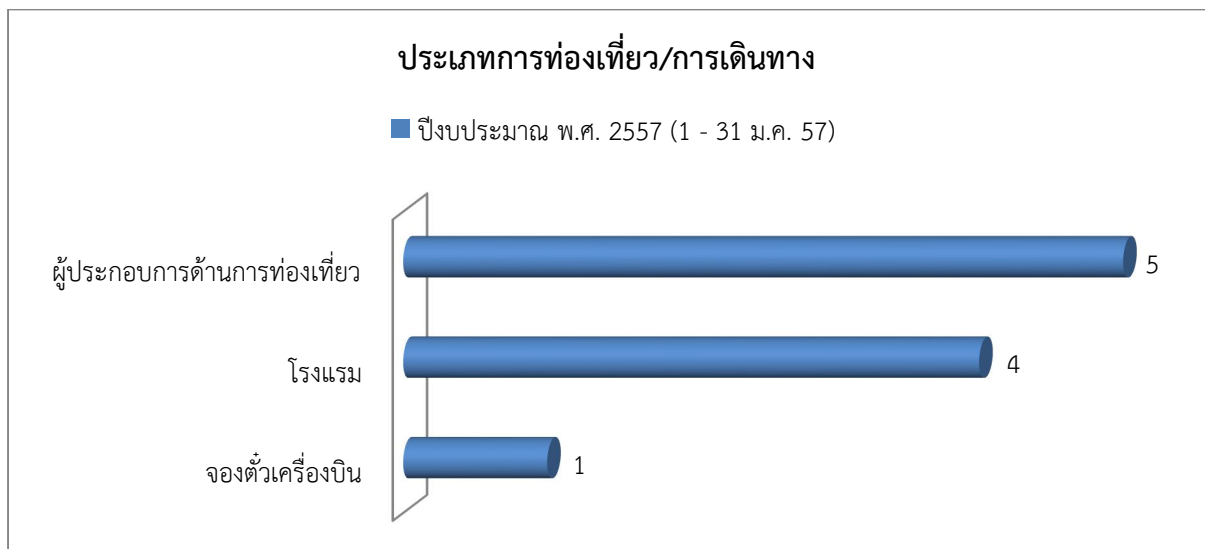
7. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๕	๕๐.๐๐
โรงแรม	๔	๔๐.๐๐
จองตั๋วเครื่องบิน	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
โรงแรม	ตรวจสอบการให้บริการ/ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม

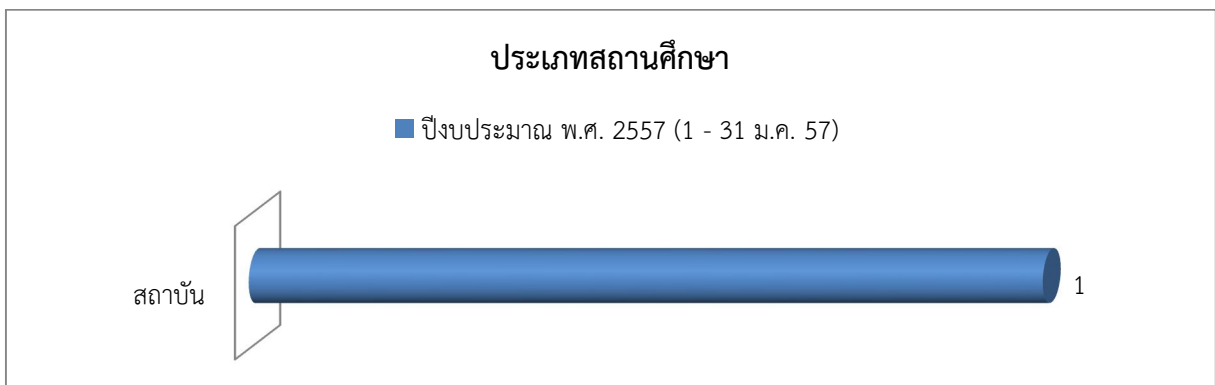
8. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ม.ค. ๕๗ - ๓๑ ม.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มกราคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**



1. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก
ผู้บริโภคใน ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2557 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์(18)	ชำรุด(4), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(2), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(2), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(1), ยึดรถคืน(1), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(1), ตรวจสอบค่าชำระงวด(1), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(1), ค่าติดตามสูงเกินจริง(1)
อาคารชุด(14)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(3), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(2), ขอเงินจองคืน(2), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(1), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(1), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(1)
โทรศัพท์(14)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(10), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(3), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(1)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(12)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(9), สินค้าชำรุด(1), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(1), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(1)
เครื่องมือสื่อสาร(10)	สินค้าชำรุด(5), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(4), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(1)
บ้านจัดสรร(7)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(2), ไม่ปลูกสร้าง(1), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1)
ธนาคาร(6)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ตรวจสอบค่าธรรมเนียม(1), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(1), เงินสูญหายจากบัญชี(1)
Internet(6)	สัญญา Hispeed Internet ช้า(4), ค่าบริการเกินจริง(2)
สินค้าบริโภค(5)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า(2), ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก(1), ผิดไปจากฉลากที่ระบุ(1), ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์(1)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว(5)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(3), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(1), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗