



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
(๑ เมษายน ๒๕๕๗ – ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)



- ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

- ๑) ประเภทบริการ
- ๒) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- ๓) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
- ๔) ประเภทยานพาหนะ
- ๕) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
- ๖) ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
- ๗) ประเภทสถานศึกษา
- ๘) ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

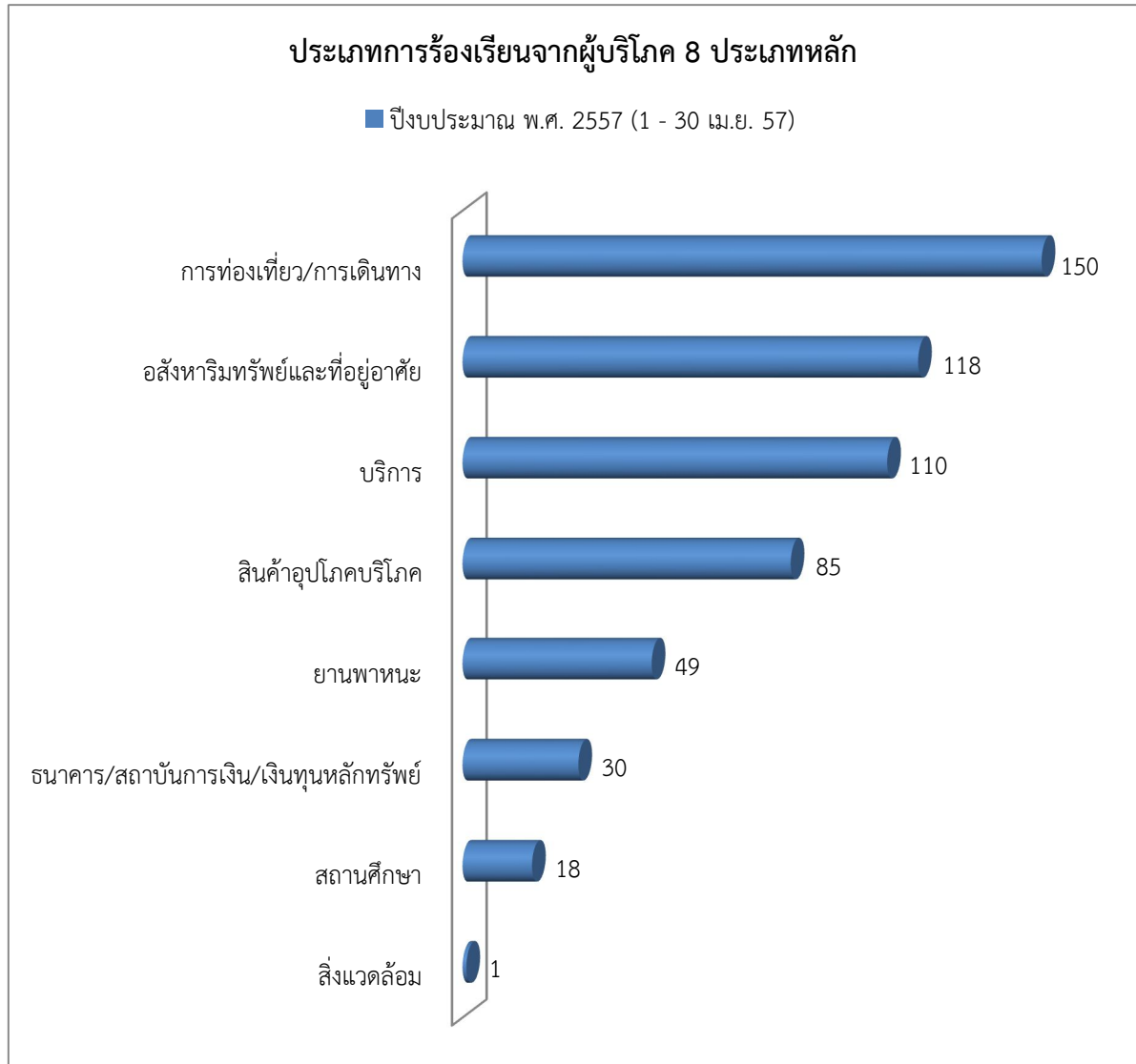
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ - ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๕๐	๒๖.๗๔
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๑๘	๒๑.๐๓
บริการ	๑๑๐	๑๘.๖๑
สินค้าอุปโภคบริโภค	๘๕	๑๕.๑๕
ยานพาหนะ	๔๙	๘.๗๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๐	๕.๓๕
สถานศึกษา	๑๘	๓.๒๐
สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๑๘
รวม	๕๖๑	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

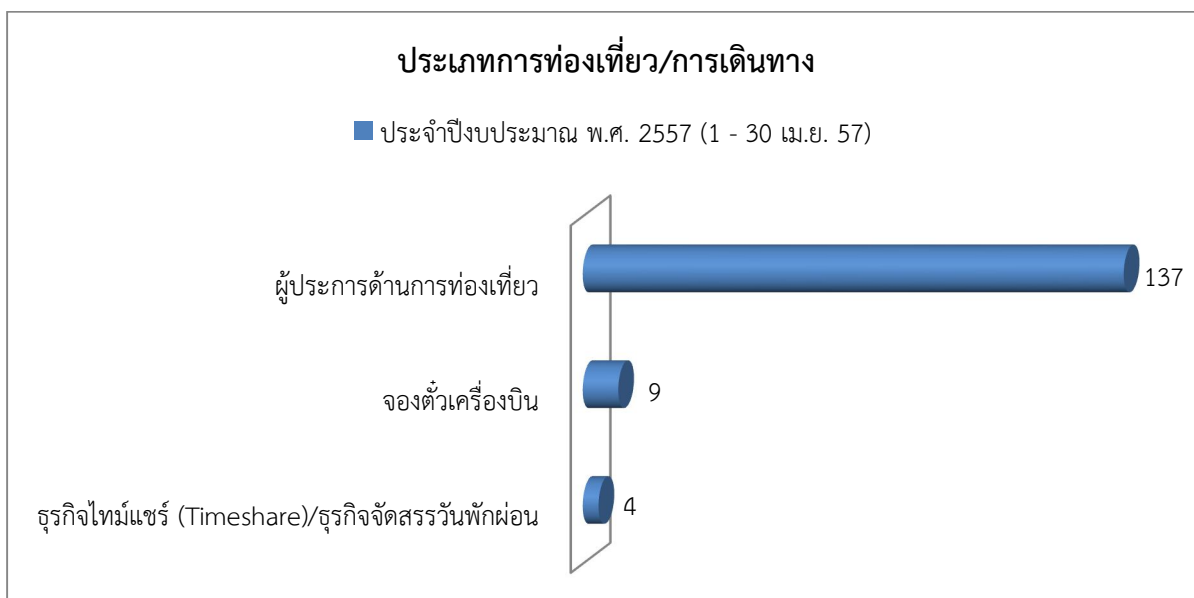
๑. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ – ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๓๗	๙๑.๓๓
จองตั๋วเครื่องบิน	๙	๖.๐๐
ธุรกิจโรงแรมแชร์ (Timeshare)/ธุรกิจ จัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๔	๒.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ – ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/การโฆษณาเป็นเท็จ/ เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบการให้บริการ/ ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง
จองตั๋วเครื่องบิน	ตั๋วถูกยกเลิก/ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ตั๋วถูกเลื่อน
ธุรกิจทัวร์แชร์ (Timeshare)/ธุรกิจจัดสรรวัน พักผ่อน	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา/จองที่พักรับไม่ได้/สัญญาไม่เป็นธรรม

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อย
ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียน
เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



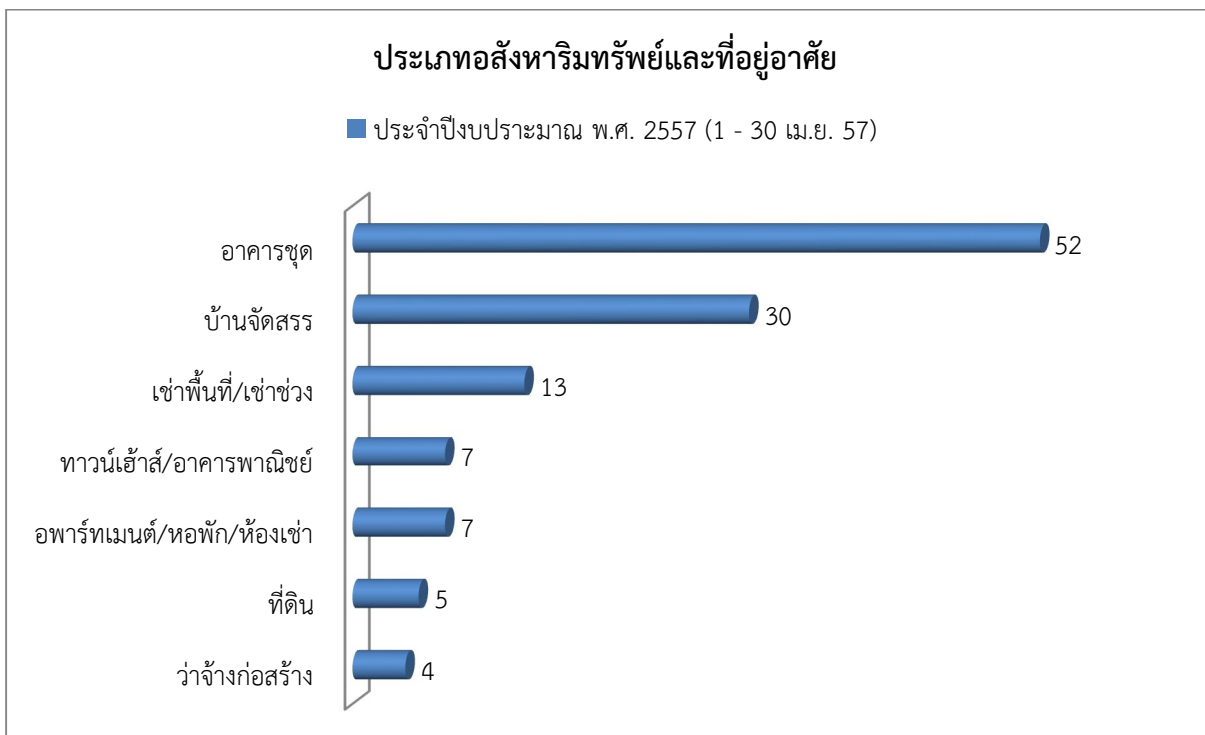
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ - ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๒	๔๔.๐๗
บ้านจัดสรร	๓๐	๒๕.๔๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑๓	๑๐.๑๗
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๗	๕.๙๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๗	๕.๙๓
ที่ดิน	๕	๕.๐๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๔	๓.๓๙
รวม	๑๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ – ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ยกเลิกสัญญา/ขอเงินจองคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ตรวจสอบสัญญา/ค่าส่วนกลางสูง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ผู้ไม่ผ่าน, ผู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ ตรวจสอบสัญญา/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่ปลูกสร้าง
บ้านจัดสรร	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ขอคำปรึกษา/ยกเลิกสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ ไม่ต่อสัญญาเช่า/ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ ยกเลิกสัญญา/ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ผู้ไม่ผ่าน, ผู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ชำระค่าเช่า
ที่ดิน	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ยกเลิกสัญญา/ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามโฆษณา**



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

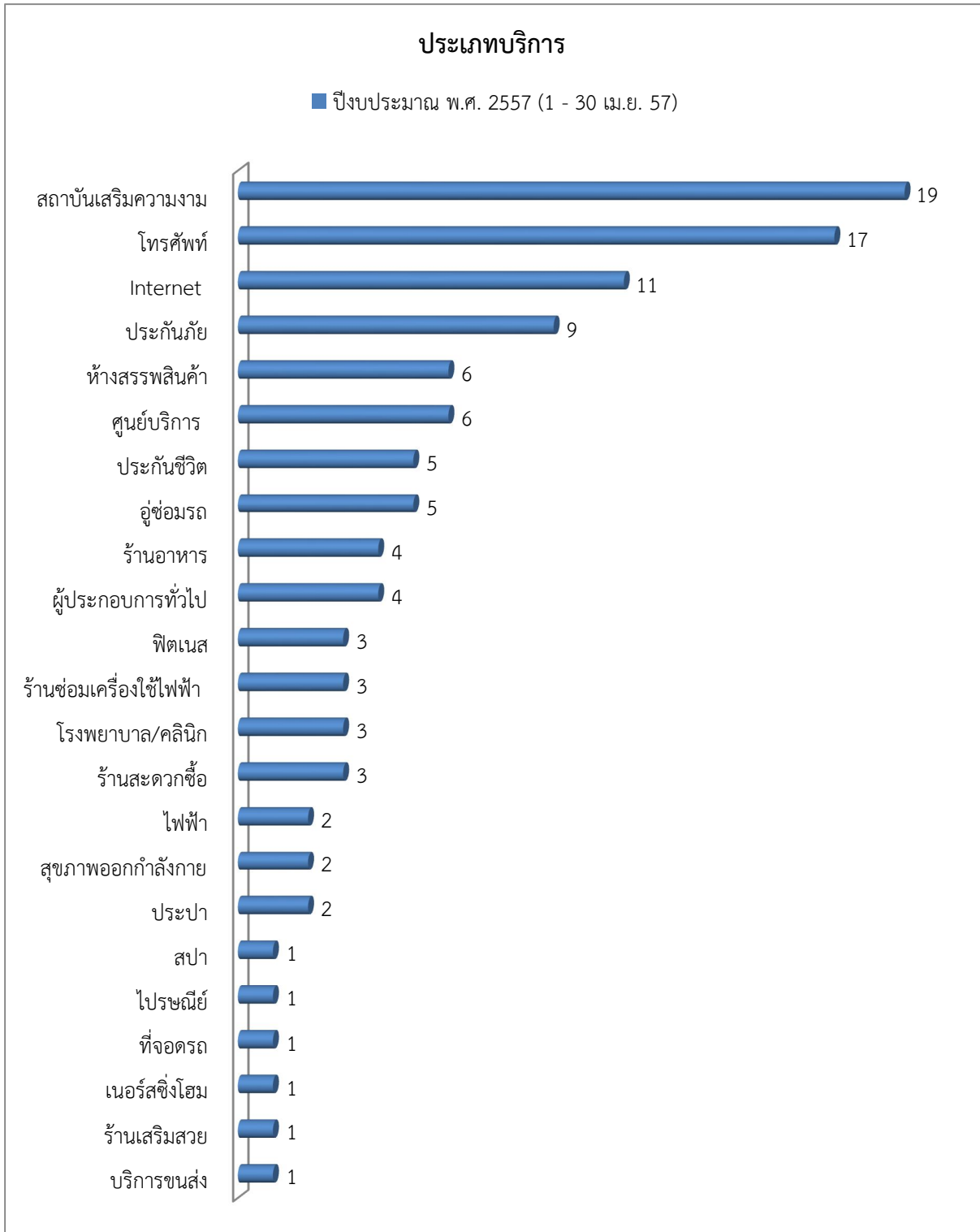
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ – ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	๑๙	๑๗.๒๗
โทรศัพท์	๑๘	๑๕.๕๕
Internet	๑๑	๑๐.๐๐
ประกันภัย	๙	๘.๑๘
ห้างสรรพสินค้า	๖	๕.๕๕
ศูนย์บริการ	๖	๕.๕๕
ประกันชีวิต	๕	๔.๕๕
อู่ซ่อมรถ	๕	๔.๕๕
ร้านอาหาร	๔	๓.๖๔
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔	๓.๖๔
ฟิตเนส	๓	๒.๗๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๒.๗๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๓	๒.๗๓
ร้านสะดวกซื้อ	๓	๒.๗๓
ไฟฟ้า	๒	๑.๘๒
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๒	๑.๘๒
ประปา	๒	๑.๘๒
สปา	๑	๐.๙๑
ไปรษณีย์	๑	๐.๙๑
ที่จอดรถ	๑	๐.๙๑
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๙๑
ร้านเสริมสวย	๑	๐.๙๑
บริการขนส่ง	๑	๐.๙๑
รวม	๑๑๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



- ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ – ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/คลินิก/ร้านปิดกิจการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ค้างชำระ/ซ่อมล่าช้า/ชำรุด
Internet	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ขอคำปรึกษา/ค่าบริการเกินจริง
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ห้างสรรพสินค้า	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์/ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
อู่ซ่อมรถ	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง
ร้านอาหาร	ราคาไม่เหมาะสม/ทรัพย์สินสูญหาย/ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
พิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ไฟฟ้า	ค่าบริการเกินจริง/เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า
สุขภาพออกกำลังกาย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ยกเลิกสัญญา
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
ที่จอดรถ	ราคาไม่เหมาะสม
เนอร์สซิ่งโฮม	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านเสริมสวย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คุณภาพบริการ**



๔. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ – ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๐	๓๕.๒๙
สินค้าบริโภค	๑๔	๑๖.๔๗
เครื่องมือสื่อสาร	๘	๙.๕๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๘.๑๔
เฟอร์นิเจอร์	๖	๗.๐๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๖	๗.๐๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๕.๘๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๔.๗๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒	๒.๓๕
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๑.๑๘
วัสดุก่อสร้าง	๑	๑.๑๘
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๑.๑๘
รวม	๘๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ โฆษณาเกินจริง
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก/ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์/ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/หักเงินโดย ไม่แจ้ง
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สินค้าชำรุด/โฆษณาเกินจริง/ชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	โฆษณาเกินจริง/สินค้าชำรุด/ไม่ประกันสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ไม่ประกันสินค้า/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/ชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	สินค้าชำรุด/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
หนังสือ/นิตยสาร	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด
คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรมและไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น** ตามลำดับ



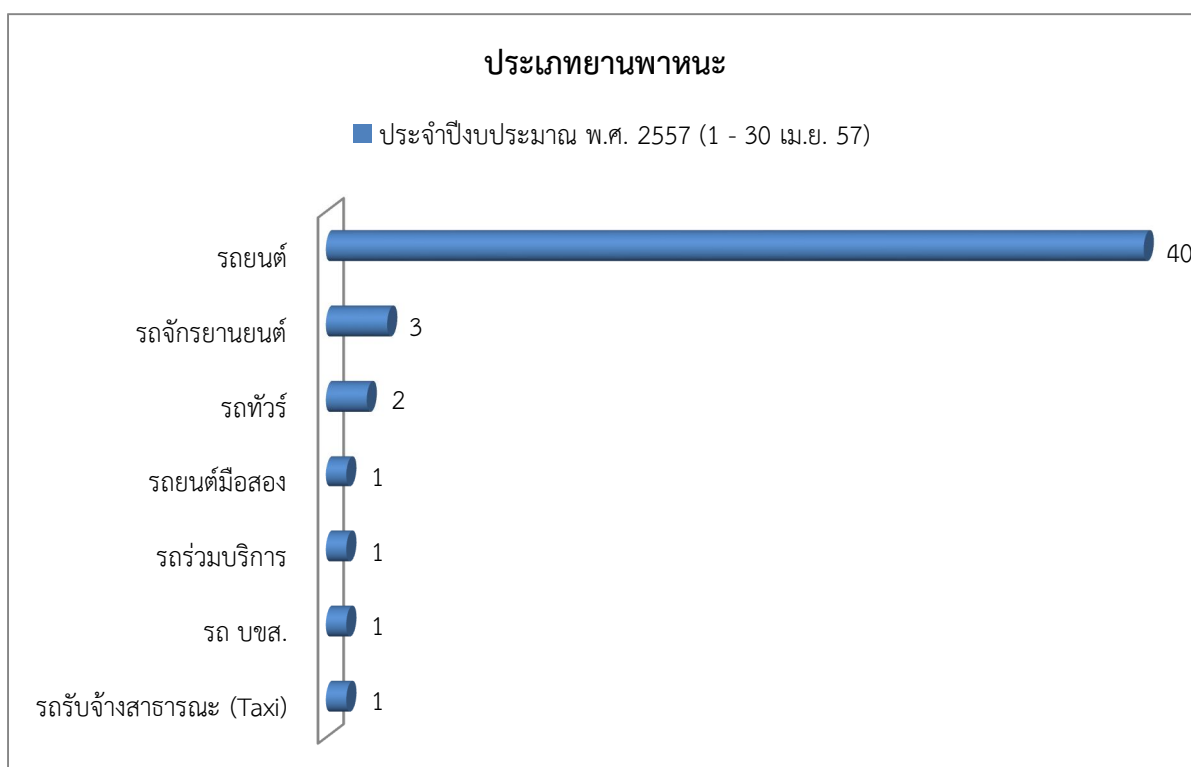
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ – ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๐	๘๑.๖๓
รถจักรยานยนต์	๓	๖.๑๒
รถทัวร์	๒	๔.๐๘
รถยนต์มือสอง	๑	๒.๐๔
รถร่วมบริการ	๑	๒.๐๔
รถ บขส.	๑	๒.๐๔
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๒.๐๔
รวม	๔๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ – ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ/ค่าปรับสูง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ฉ้อโกง/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน
รถจักรยานยนต์	ชำรุด/ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์/รถสูญหาย
รถยนต์มือสอง	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถร่วมบริการ	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถ บขส.	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถทัวร์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

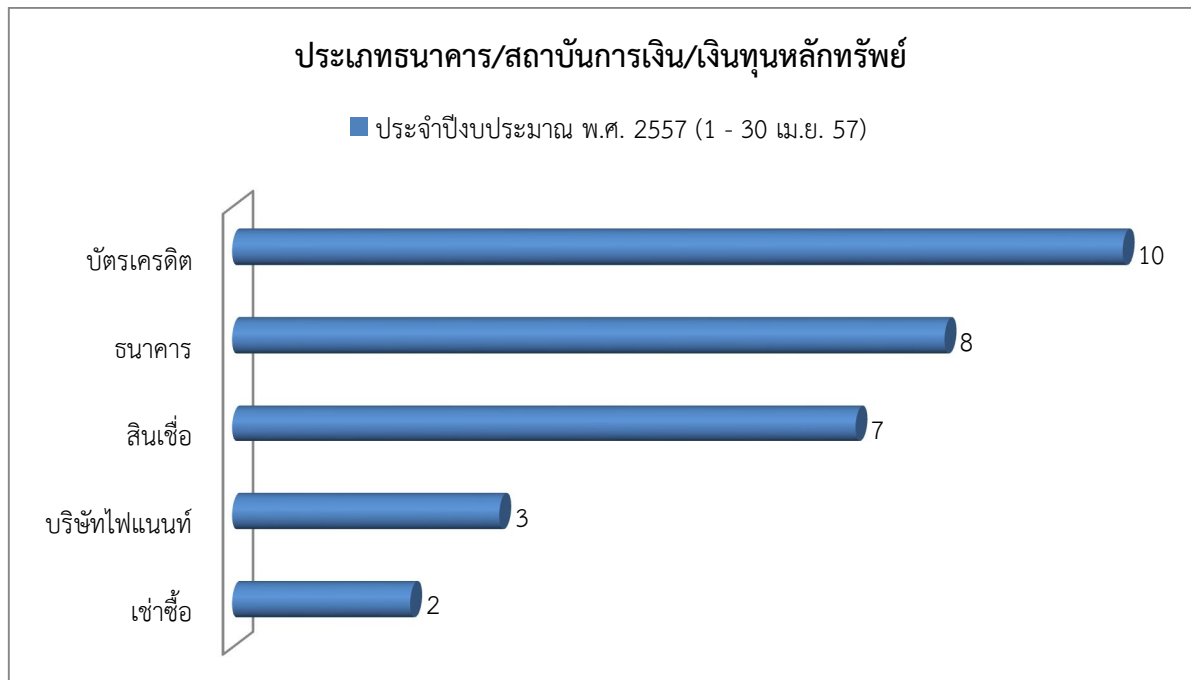
**๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ – ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๑๐	๓๓.๓๓
ธนาคาร	๘	๒๖.๖๗
สินเชื่อ	๗	๒๓.๓๓
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๑๐.๐๐
เช่าซื้อ	๒	๖.๖๗
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ – ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
บัตรเครดิต	พฤติกรรมการทวงหนี้/ขอคืนเงิน/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ได้ใช้บัตร/ยกเลิกสัญญา
ธนาคาร	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/เงินสูญหายจากบัญชี/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
สินเชื่อ	พฤติกรรมการทวงหนี้/ค่าปรับล่าช้า/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
เช่าซื้อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ปิดบัญชีสินค้า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านบัตรเครดิต** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **พฤติกรรมการทวงหนี้**



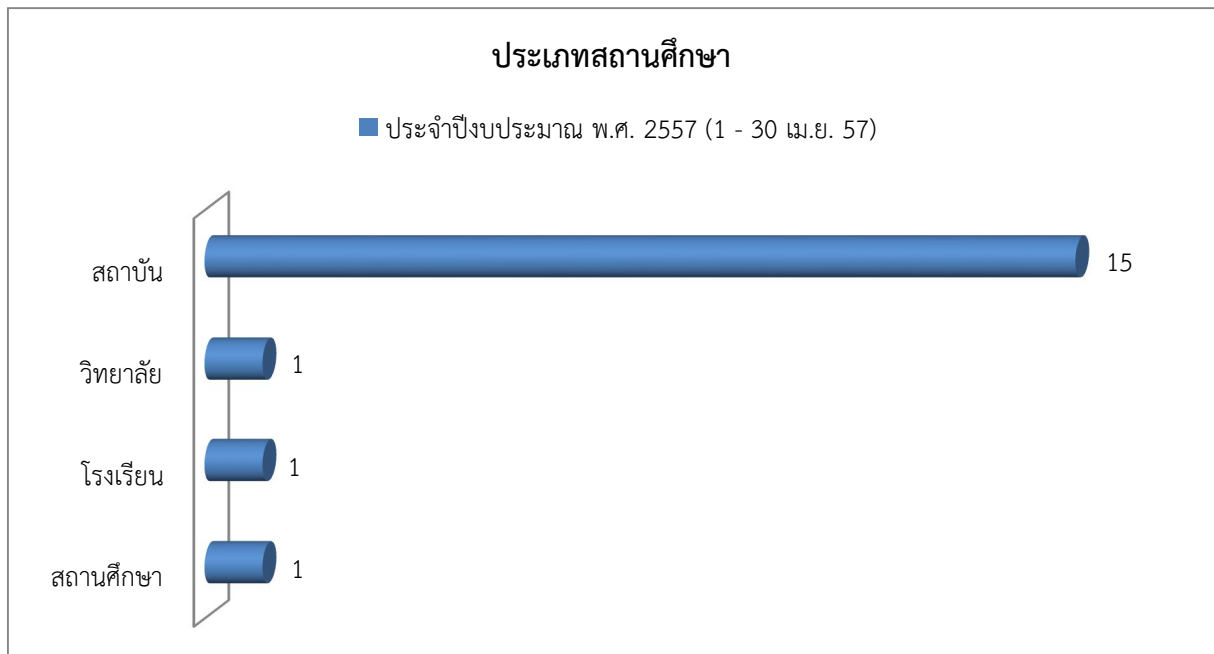
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ – ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑๕	๘๓.๓๓
วิทยาลัย	๑	๕.๕๖
โรงเรียน	๑	๕.๕๖
สถานศึกษา	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ เมษายน ๒๕๕๗ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง/ขอคืนเงิน
วิทยาลัย	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
โรงเรียน	เรียกร้องค่าเสียหาย
สถานศึกษา	ขอคืนเงิน

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีกร ร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**



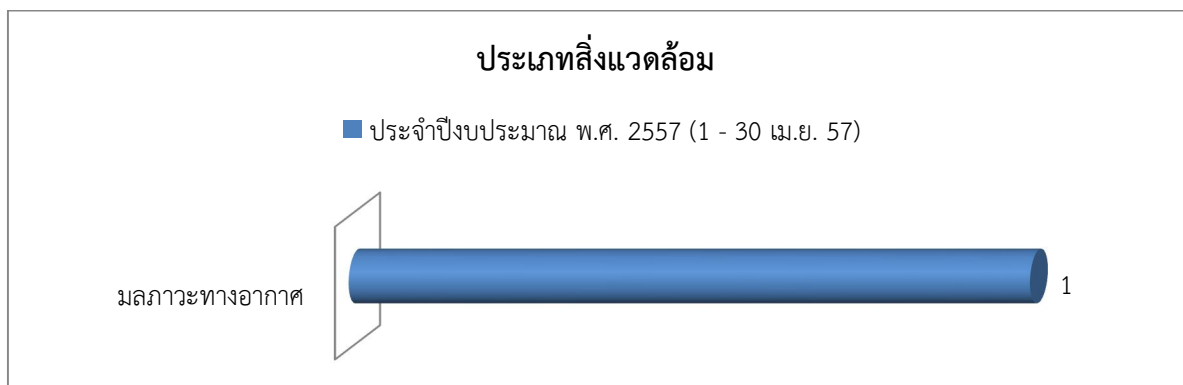
๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ เม.ย. ๕๗ - ๓๐ เม.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางอากาศ	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2557 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว(137)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(72), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(27), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(17), ตรวจสอบการให้บริการ(15), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(4), ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง(2)
อาคารชุด(52)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(21), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(13), ยกเลิกสัญญา(5), ขอเงินจองคืน(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(3), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(1), ตรวจสอบสัญญา(1), ค่าส่วนกลางสูง(1), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(1)
รถยนต์(40)	ชำรุด(14), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(7), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(5), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(2), ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(2), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2), ไม่ได้รับป้ายทะเบียน(1), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(1)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(30)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(9), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(9), สินค้าชำรุด(6), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), โฆษณาเกินจริง(1)
บ้านจัดสรร(30)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(13), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(4), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(3), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(2), ขอคำปรึกษา(2), ยกเลิกสัญญา(2), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(1)
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม(19)	คุณภาพบริการ(11), ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม(4), คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ(2), ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้(2)
โทรศัพท์(17)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง(10), ค้างชำระ(4), ซ่อมล่าช้า(2), ชำรุด(1)
สถาบัน(15)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง(14), ขอคืนเงิน(1)
สินค้าบริโภค(14)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า(9), ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก(2), ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์(2), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง(13)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(5), ไม่ต่อสัญญาเช่า(2), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(2), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๕๗