



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
(1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)



- ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน 8 ประเภท ได้แก่

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

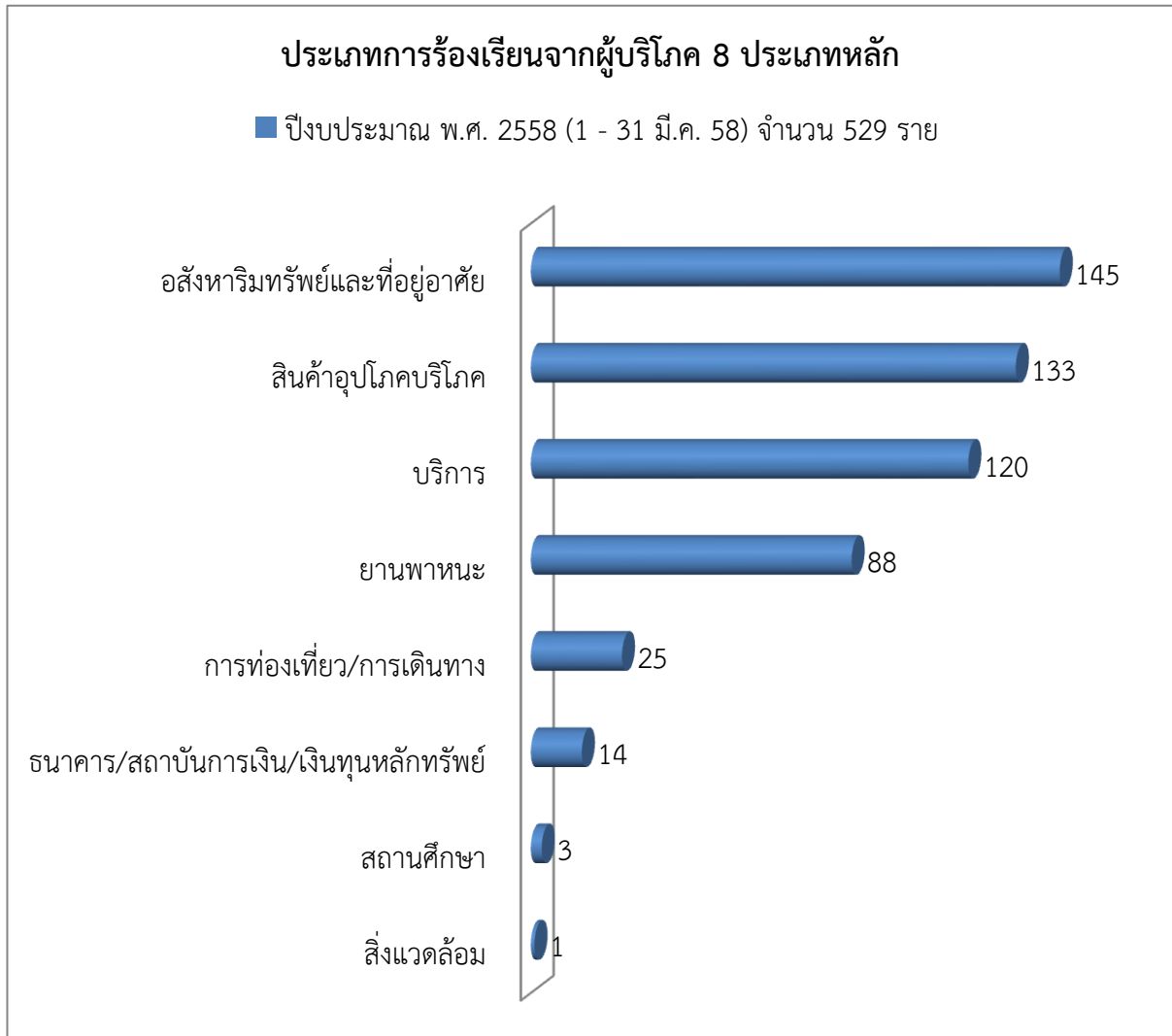
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	145	27.41
สินค้าอุปโภคบริโภค	133	25.14
บริการ	120	22.68
ยานพาหนะ	88	16.64
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	25	4.73
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	14	2.65
สถานศึกษา	3	0.57
สิ่งแวดล้อม	1	0.19
รวม	529	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.41



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

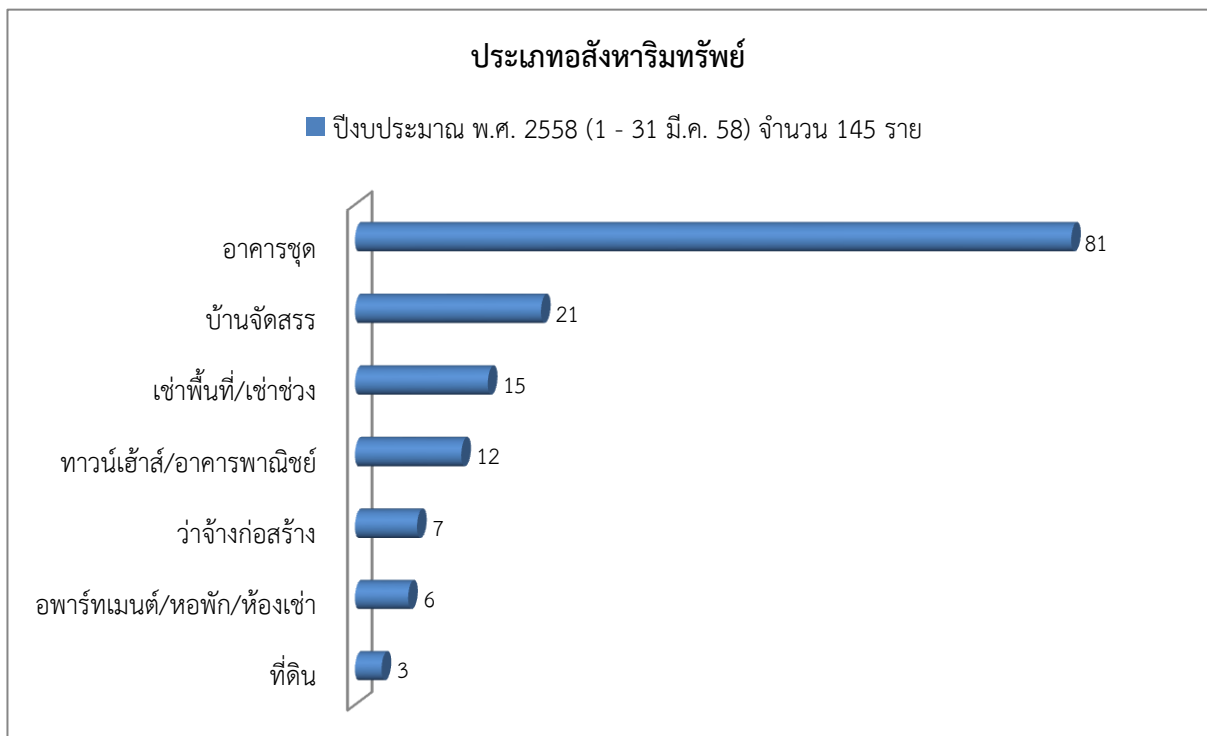
1. ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	81	55.86
บ้านจัดสรร	21	14.48
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	15	10.34
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	12	8.28
വാจ้างก่อสร้าง	7	4.83
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	6	4.14
ที่ดิน	3	2.07
รวม	145	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
อาคารชุด (81)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	23
	ไม่ปลูกสร้าง	14
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	9
	ขอเงินจองคืน	4
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	3
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	3
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1	
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1	
บ้านจัดสรร (21)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (15)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	6
	ยกเลิกสัญญา	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
ทวณเ้าส/อาคารพาณิชย์ (12)	กูไม่ผ่าน, กูได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู	3
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ที่ดินที่ซื้อไม่มีทางออก	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (7)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	2
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (6)	ขอเงินประกันคืน	1
	ค่าสาธารณูปโภค	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	1
ที่ดิน (3)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยยล่าช้าสูง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



2. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

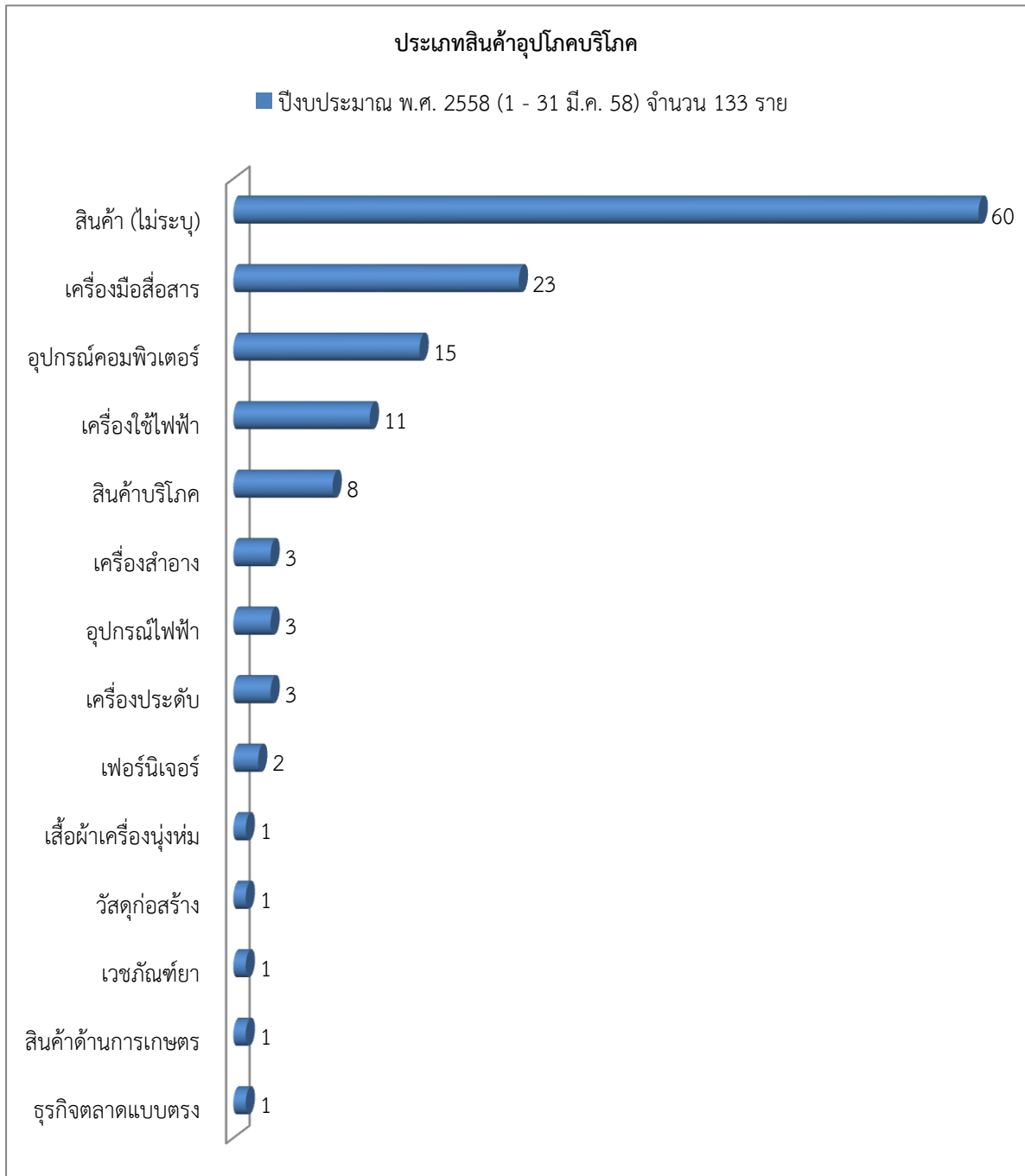
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	60	45.11
เครื่องมือสื่อสาร	23	17.29
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	15	11.28
เครื่องใช้ไฟฟ้า	11	8.27
สินค้าบริโภค	8	6.02
เครื่องสำอาง	3	2.26
อุปกรณ์ไฟฟ้า	3	2.26
เครื่องประดับ	3	2.26
เฟอร์นิเจอร์	2	1.50
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	1	0.75
วัสดุก่อสร้าง	1	0.75
เวชภัณฑ์ยา	1	0.75
สินค้าด้านการเกษตร	1	0.75
ธุรกิจตลาดแบบตรง	1	0.75
รวม	133	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สินค้า (ไม่ระบุ) (60)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	36
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	10
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	7
	โฆษณาเกินจริง	3
	สินค้าชำรุด	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
เครื่องมือสื่อสาร (23)	สินค้าชำรุด	17
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (15)	สินค้าชำรุด	11
	ไม่ประกันสินค้า	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (11)	ไม่ได้มาตรฐาน	5
	สินค้าชำรุด	4
	ชำรุด	2
สินค้าบริโภค (8)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	7
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องสำอาง (3)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สินค้าชำรุด	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (3)	สินค้าชำรุด	3
เครื่องประดับ (3)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
เฟอร์นิเจอร์ (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
วัสดุก่อสร้าง (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เวชภัณฑ์ยา (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
สินค้าด้านการเกษตร (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



3. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

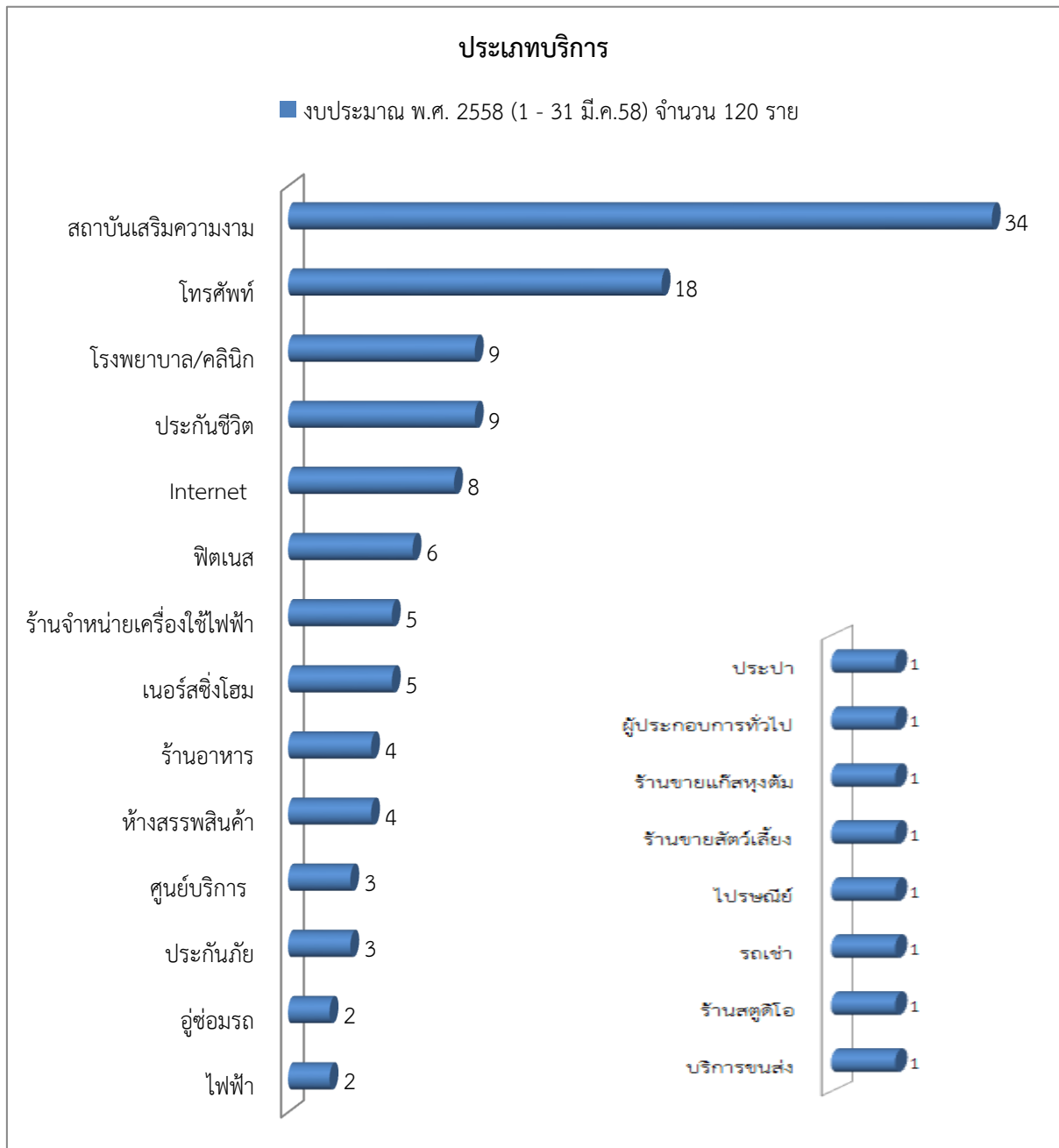
ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	34	28.33
โทรศัพท์	18	15.00
โรงพยาบาล/คลินิก	9	7.50
ประกันชีวิต	9	7.50
Internet	8	6.67
ฟิตเนส	6	5.00
ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า	5	4.17
เนอร์สซิ่งโฮม	5	4.17
ร้านอาหาร	4	3.33
ห้างสรรพสินค้า	4	3.33
ศูนย์บริการ	3	2.50
ประกันภัย	3	2.50
อู่ซ่อมรถ	2	1.67
ไฟฟ้า	2	1.67
ประปา	1	0.83
ผู้ประกอบการทั่วไป	1	0.83
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	1	0.83
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	1	0.83
ไปรษณีย์	1	0.83
รถเช่า	1	0.83
ร้านสตูดิโอ	1	0.83
บริการขนส่ง	1	0.83
รวม	120	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สถาบันเสริมความงาม (34)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	17
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	8
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	7
	คุณภาพบริการ	2
โทรศัพท์ (18)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	7
	อื่นๆ	7
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
โรงพยาบาล/คลินิก (9)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	9
ประกันชีวิต (9)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	4
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	1
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
Internet (8)	ค่าบริการเกินจริง	5
	สัญญา Hispeed Internet ข้าง	3
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า (5)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	3
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
เนอร์สเซอรี่ (5)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	3
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	2
ร้านอาหาร (4)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	2
	ราคาไม่เหมาะสม	2
ห้างสรรพสินค้า (4)	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
ศูนย์บริการ (3)	ตรวจสอบการให้บริการ	2
	ซ่อมล่าช้า	1
ประกันภัย (3)	ตรวจสอบการให้บริการ	3
อู่ซ่อมรถ (2)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
ไฟฟ้า (2)	ค่าบริการเกินจริง	2
ประปา (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (1)	ขอคืนเงินมัดจำค่าถังแก๊ส	1
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (1)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	1



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	1
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
บริการขนส่ง (1)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ**

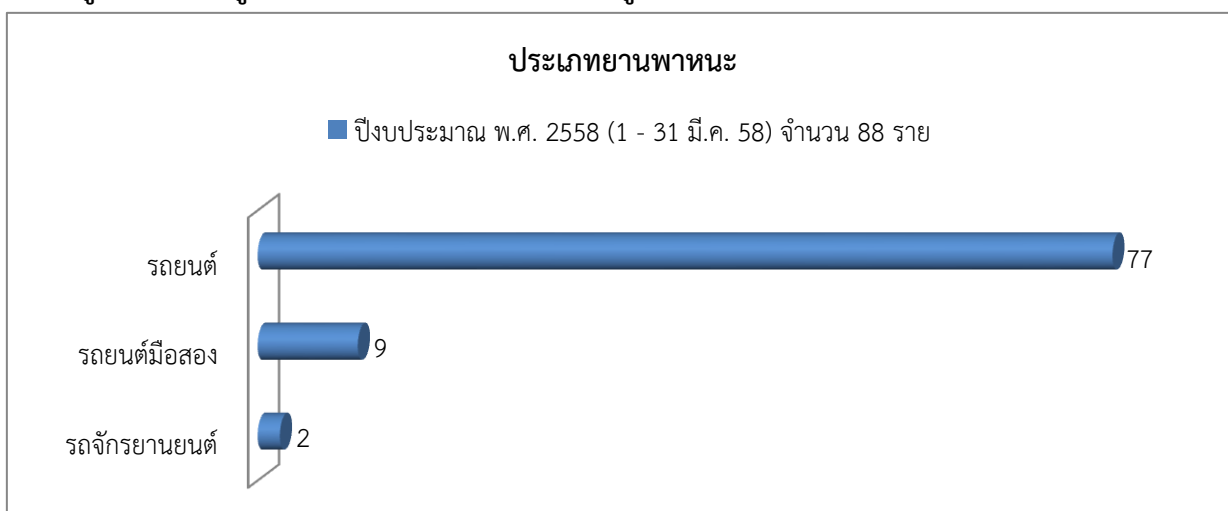
4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	77	87.50
รถยนต์มือสอง	9	10.23
รถจักรยานยนต์	2	2.27
รวม	88	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ





ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
รถยนต์ (77)	ชำรุด	22
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	8
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	8
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	7
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	4
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ค่าปรับสูง	1
	พฤติกรรมการทวงหนี้	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ยึดรถคืน	1
รถสูญหาย	1	
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1	
รถยนต์มือสอง (9)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ขอเงินจองคืน	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	1
	ชำรุด	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
รถจักรยานยนต์ (2)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ชำรุด**



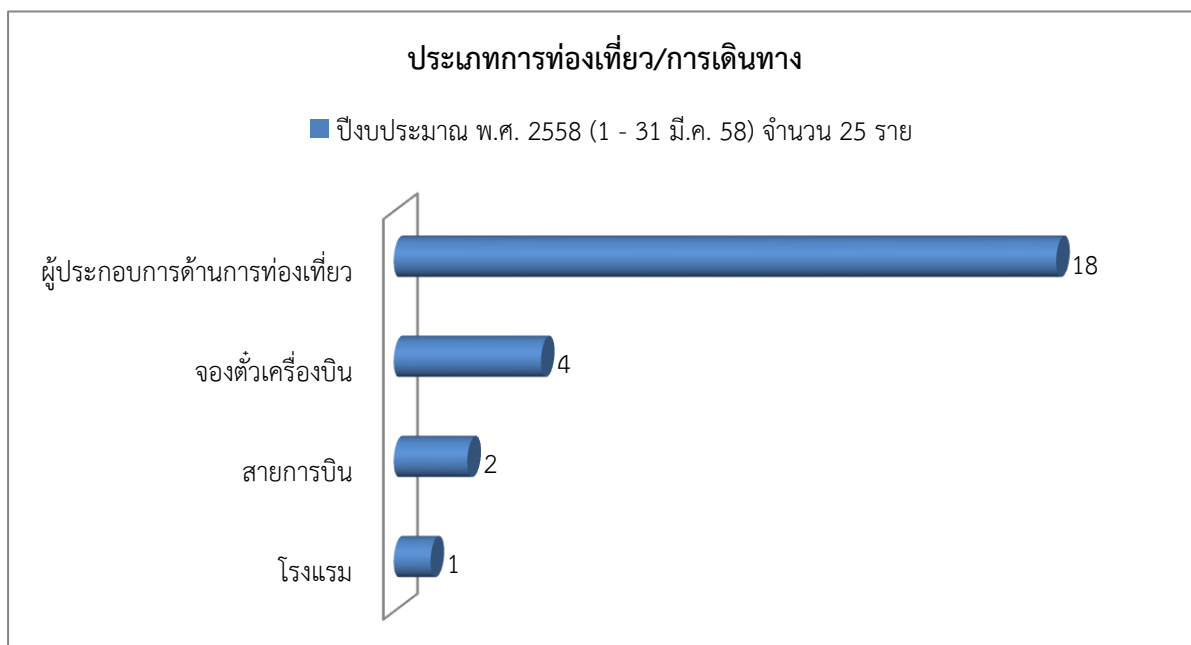
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	18	72.00
จองตั๋วเครื่องบิน	4	16.00
สายการบิน	2	8.00
โรงแรม	1	4.00
รวม	25	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (18)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา 11
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 5
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 2
จองตั๋วเครื่องบิน (4)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ 4
สายการบิน (2)	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม 1
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด 1
โรงแรม (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง 1

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา

6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

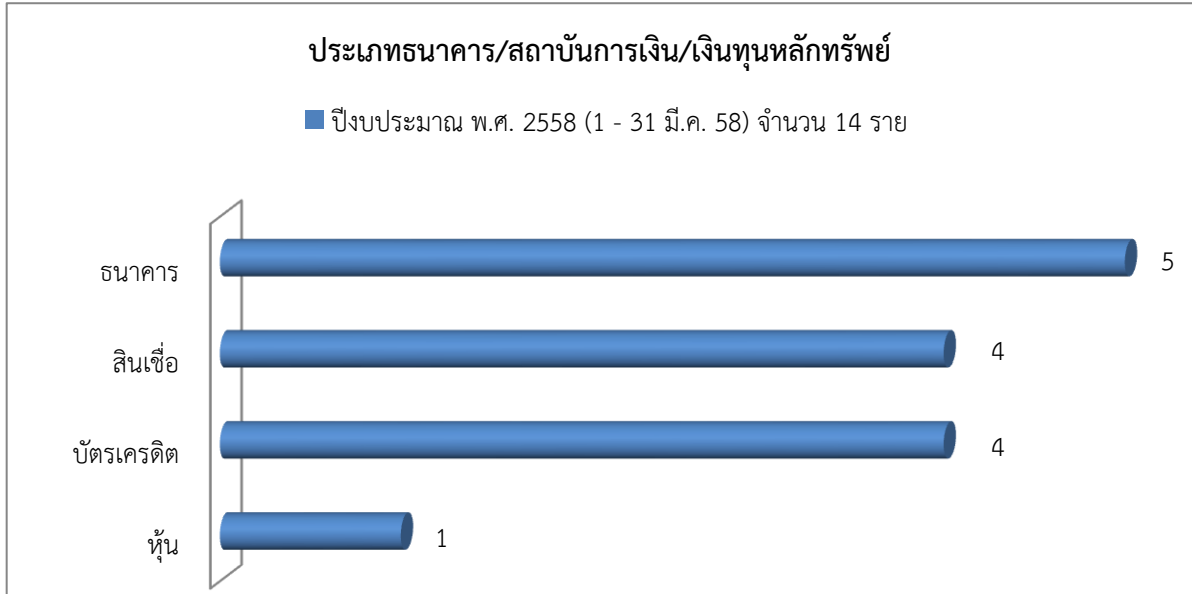
ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	5	35.71
สินเชื่อ	4	28.57
บัตรเครดิต	4	28.57
หุ้น	1	7.14
รวม	14	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558



แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
ธนาคาร (5)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 2
สินเชื่อ (4)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 2
	ค้ำค่างวด 1
	พฤติกรรมการทวงหนี้ 1
บัตรเครดิต (4)	ขอคืนเงิน 1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 1
	บัตรสูญหาย 1
	ไม่ได้ใช้บัตร 1
หุ้น (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่**



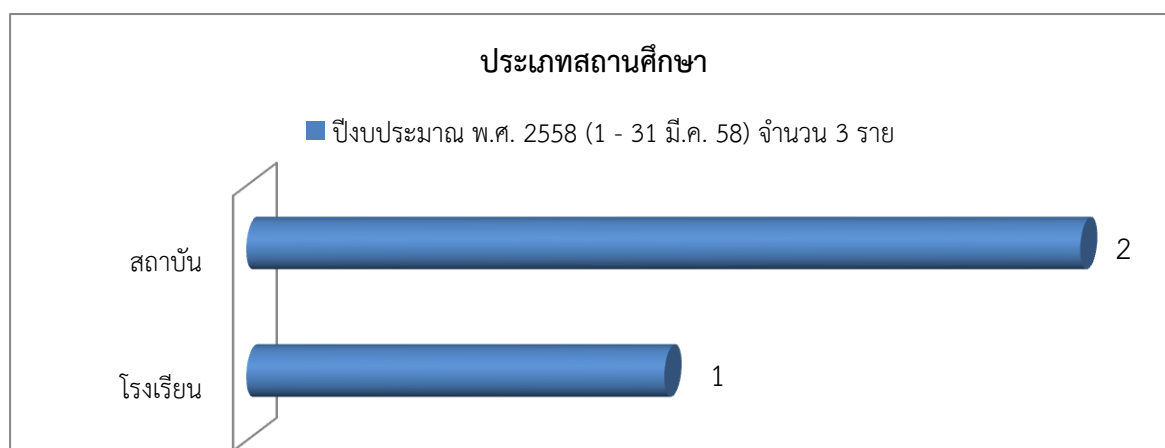
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	2	66.67
โรงเรียน	1	33.33
รวม	3	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	จำนวนราย
สถาบัน (2)	ขอเงินคืน	2
โรงเรียน (1)	ตรวจสอบพฤติกรรมครู	1

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**



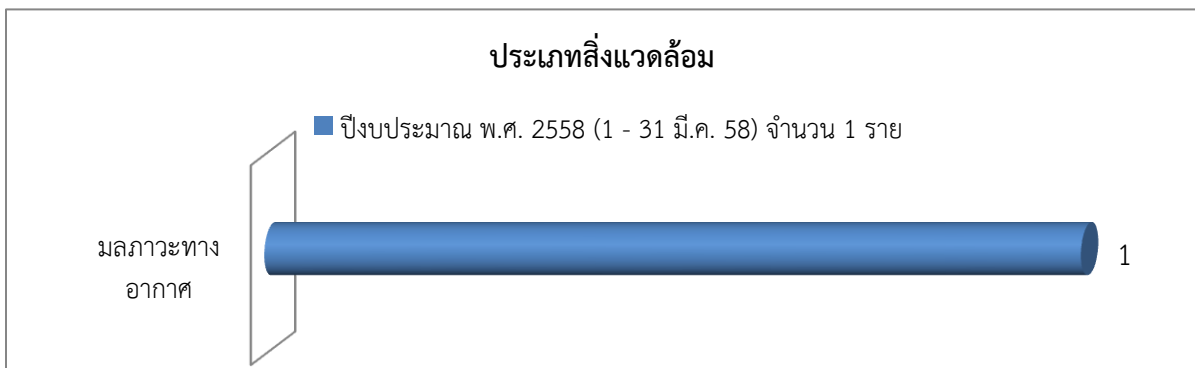
8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มี.ค. 58 - 31 มี.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางอากาศ	1	100.00
รวม	1	100

แผนภูมิที่ 9 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558

ตารางที่ 17 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มีนาคม 2558 - 31 มีนาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
มลภาวะทางอากาศ (1)	ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน	1

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 16 และตารางที่ 17 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านมลภาวะทางอากาศ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน**



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2558 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
อันดับ 1 อาคารชุด (81)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 23 ไม่ปลูกสร้าง 14 ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว 9 ขอเงินจองคืน 4 มีการชำระหลังปลูกสร้าง 4 ยกเลิกสัญญา 4 การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส 3 มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ 3 ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 3 ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 3 ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต 2 ตรวจสอบข้อเท็จจริง 2 มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 2 ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 2 ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 1 ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 1 ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 1
อันดับ 2 รถยนต์ (77)	ชำรุด 22 ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง 8 ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 8 ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง 7 ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 4 ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 4 ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย 3 จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน 3 ตรวจสอบข้อเท็จจริง 3



	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ค่าปรับสูง	1
	พฤติกรรมทางทวงหนี้	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ยึดรถคืน	1
	รถสูญหาย	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
อันดับ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (60)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	36
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	10
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	7
	โฆษณาเกินจริง	3
	สินค้าชำรุด	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
อันดับ 4 สถาบันเสริมความงาม (34)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	17
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	8
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	7
	คุณภาพบริการ	2
อันดับ 5 เครื่องมือสื่อสาร (23)	สินค้าชำรุด	17
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อันดับ 6 บ้านจัดสรร (21)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	3
	ไม่จัดทำสารบัญชโภคในโครงการ	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ใต้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1



อันดับ 7 โทรศัพท์ (18)	ค่าใช้จ่ายที่สูงเกินความจริง	7
	อื่นๆ	7
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อันดับ 8 ผู้ประกอบการท่องเที่ยว (18)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	11
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
อันดับ 9 เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (15)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	6
	ยกเลิกสัญญา	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
อันดับ 10 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (15)	สินค้าชำรุด	11
	ไม่ประกันสินค้า	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 เมษายน 2558