



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘  
(๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)



● ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลัก จำนวน 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.๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

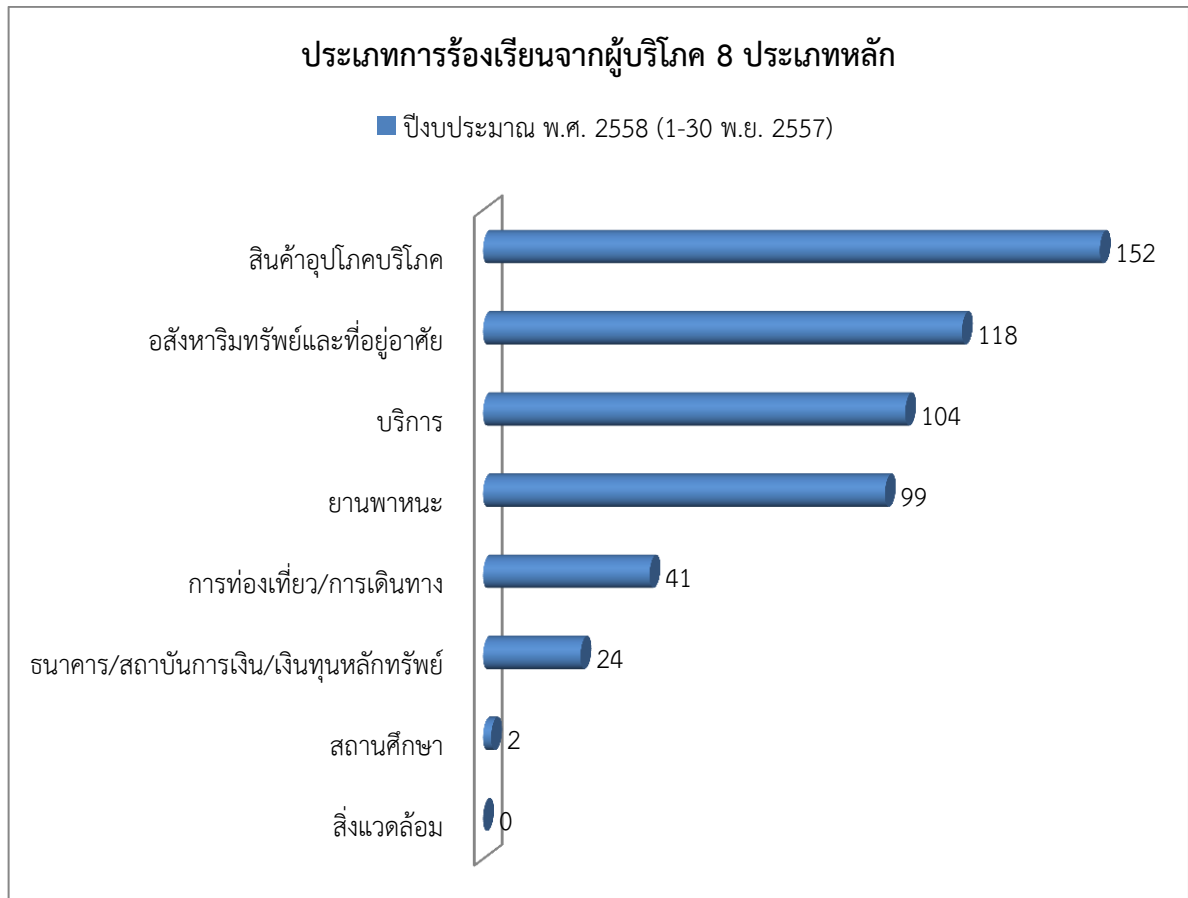
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ - ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๕๒	๒๘.๑๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๑๘	๒๑.๘๕
บริการ	๑๐๔	๑๙.๒๖
ยานพาหนะ	๙๙	๑๘.๖๓
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๑	๗.๕๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๔	๔.๕๔
สถานศึกษา	๒	๐.๓๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๕๕๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค



### แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

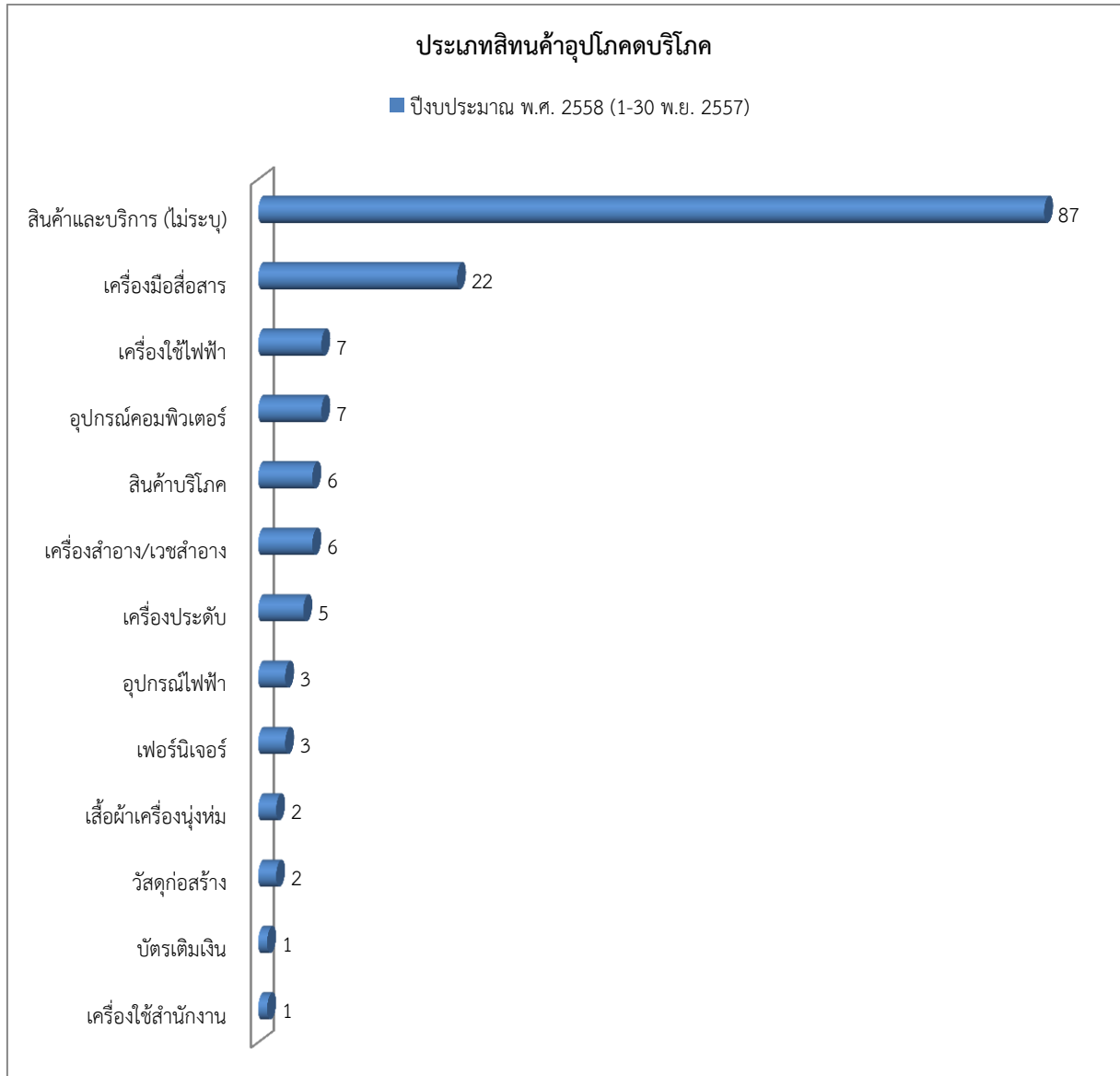
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ - ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๗	๕๗.๒๔
เครื่องมือสื่อสาร	๒๒	๑๔.๔๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๔.๖๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๗	๔.๖๑
สินค้าบริโภค	๖	๓.๙๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๖	๓.๙๕
เครื่องประดับ	๕	๓.๒๙
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓	๑.๙๗
เฟอร์นิเจอร์	๓	๑.๙๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒	๑.๓๒
วัสดุก่อสร้าง	๒	๑.๓๒
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๖๖
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๖๖
รวม	๑๕๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/สินค้าชำรุด/โฆษณาเกินจริง/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/ชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ราคาไม่เหมาะสม/สินค้าชำรุด
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/ไม่ประกันสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
สินค้าบริโภค	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด/การโฆษณา อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
เครื่องประดับ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับ สินค้า
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ไม่ได้มาตรฐาน
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน/ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง
บัตรเครดิตเงิน	บัตรหมดอายุ
เครื่องใช้สำนักงาน	ไม่ได้มาตรฐาน

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ  
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด  
คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



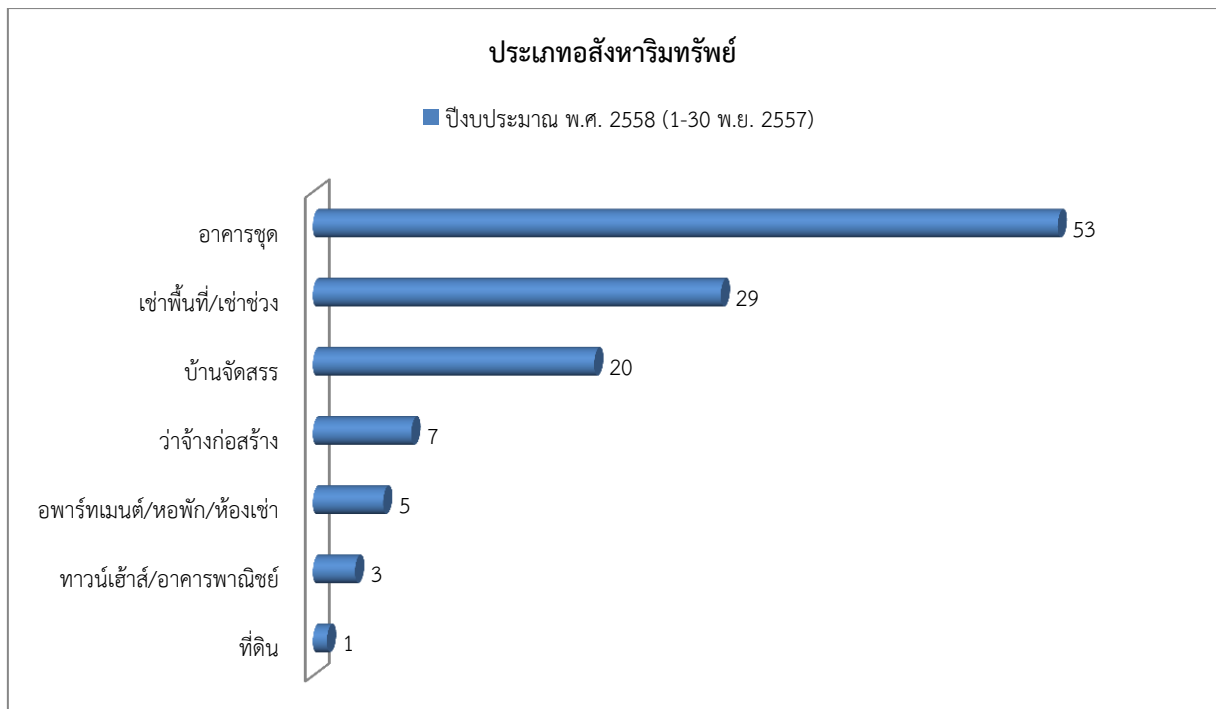
## ๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ - ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๓	๕๙.๙๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒๙	๒๙.๕๘
บ้านจัดสรร	๒๐	๑๖.๙๕
ว่าจ้างก่อสร้าง	๗	๕.๙๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๕	๔.๒๔
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๓	๒.๕๔
ที่ดิน	๑	๐.๘๕
รวม	๑๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งหามิทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยกเลิกสัญญา/ขอเงินจองคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ค่าเช่าสูงเกินไป/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ต่อสัญญาเช่า/ตรวจสอบ/ข้อมูลไม่ตรงกัน/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา
บ้านจัดสรร	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	รับเหมาทำงาน/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ขอเงินประกันคืน/เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/การชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ
ที่ดิน	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**





### ๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

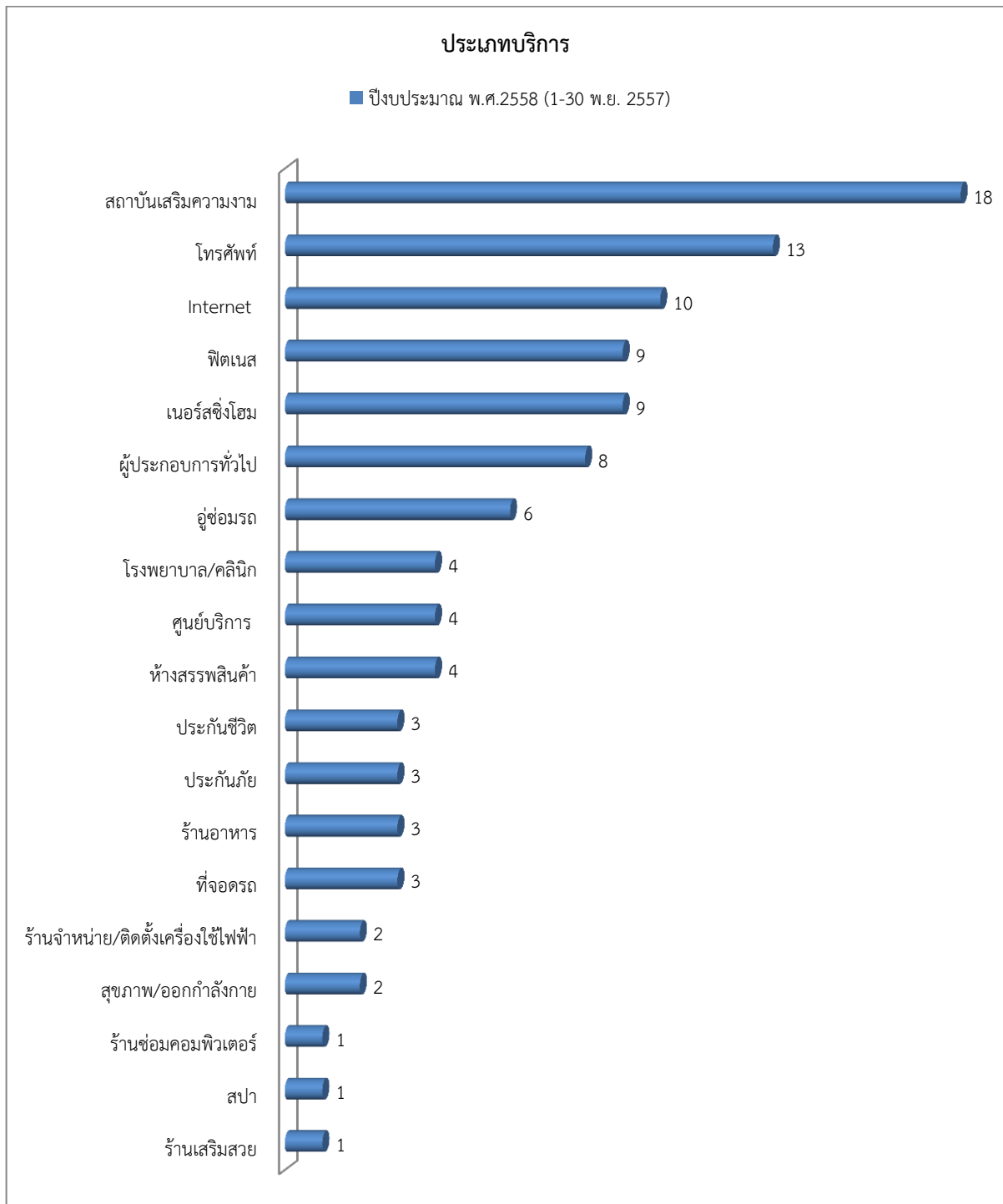
#### ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ – ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	๑๘	๑๗.๓๑
โทรศัพท์	๑๓	๑๒.๕๐
Internet	๑๐	๙.๖๒
ฟิตเนส	๙	๘.๖๕
เนอร์สซิ่งโฮม	๙	๘.๖๕
ผู้ประกอบการทั่วไป	๘	๗.๖๙
อู่ซ่อมรถ	๖	๕.๗๗
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๓.๘๕
ศูนย์บริการ	๔	๓.๘๕
ห้างสรรพสินค้า	๔	๓.๘๕
ประกันชีวิต	๓	๒.๘๘
ประกันภัย	๓	๒.๘๘
ร้านอาหาร	๓	๒.๘๘
ที่จอดรถ	๓	๒.๘๘
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๙๒
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๒	๑.๙๒
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๙๖
สปา	๑	๐.๙๖
ร้านเสริมสวย	๑	๐.๙๖
<b>รวม</b>	<b>๑๐๔</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



#### แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



- ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ช่อมล่าช้า
Internet	ขอคำปรึกษา/ค่าบริการเกินจริง/สัญญา Hispeed Internet ช้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา
เนอร์สเซียม	ขอเงินมัดจำคืน
อู่ซ่อมรถ	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ช่อมล่าช้า
ห้างสรรพสินค้า	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
ร้านอาหาร	ราคาไม่เหมาะสม/ทรัพย์สินสูญหาย
ที่จอดรถ	ราคาไม่เหมาะสม/ขอคำปรึกษา
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา/ไม่ได้มาตรฐาน
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ยกเลิกสัญญา
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ช่อมล่าช้า
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
ร้านเสริมสวย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คุณภาพบริการ**



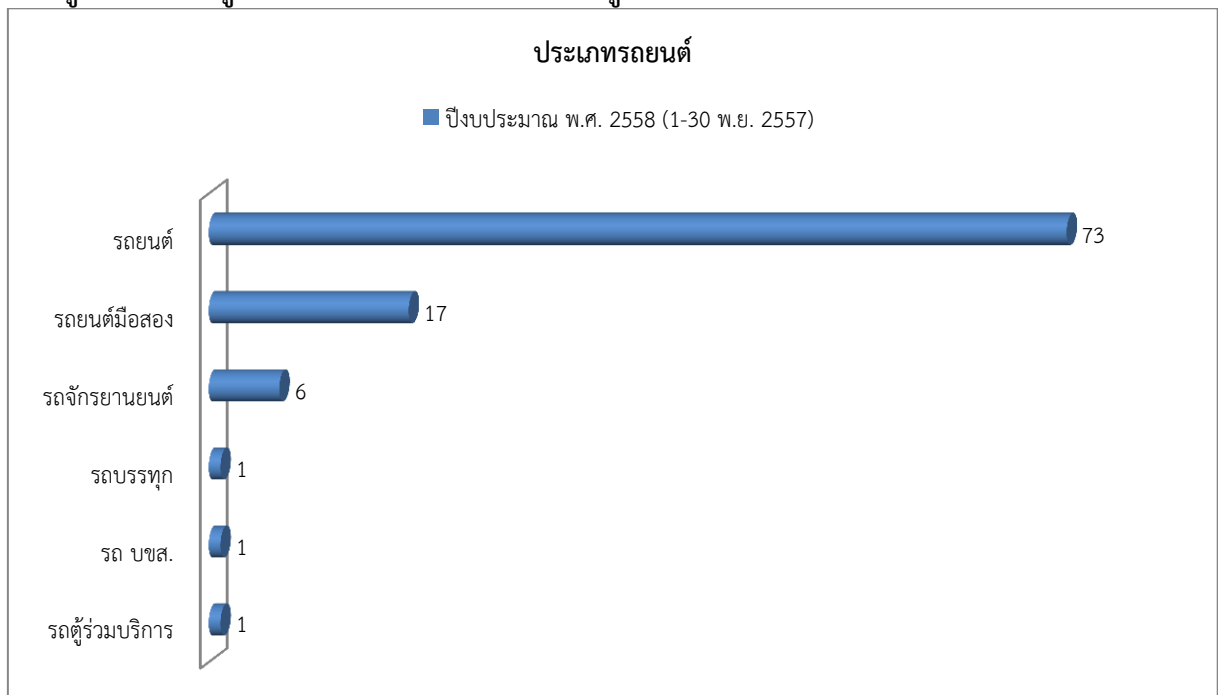
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ - ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๗๓	๗๓.๗๔
รถยนต์มือสอง	๑๗	๑๗.๑๗
รถจักรยานยนต์	๖	๖.๐๖
รถบรรทุก	๑	๑.๐๑
รถ บขส.	๑	๑.๐๑
รถตู้ร่วมบริการ	๑	๑.๐๑
รวม	๙๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอค่าปรึกษา/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ค่าติดตามสูงเกินจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ราคาสูงกว่าที่ตกลง
รถยนต์มือสอง	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ขอปิดบัญชี/ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ชำรุด/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
รถจักรยานยนต์	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ชำรุด/ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์/ตรวจสอบค่าชำระงวด/รถสูญหาย
รถบรรทุก	ชำรุด
รถ บขส.	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถตู้ร่วมบริการ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

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



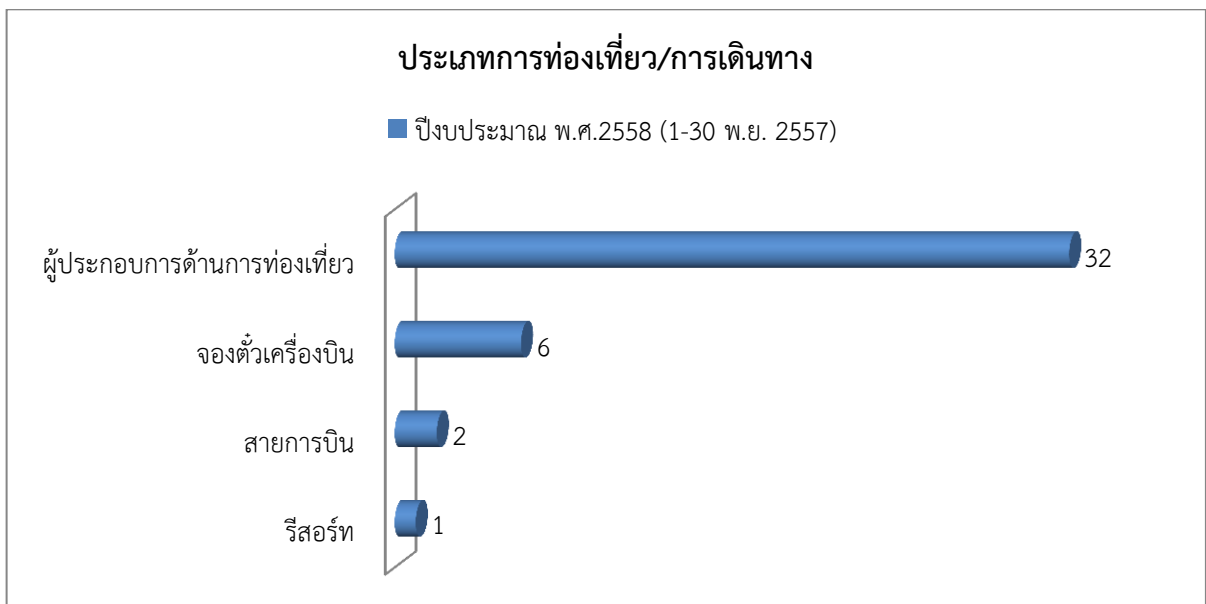
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ - ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓๒	๗๘.๐๕
จองตั๋วเครื่องบิน	๖	๑๔.๖๓
สายการบิน	๒	๔.๘๘
รีสอร์ท	๑	๒.๔๔
รวม	๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ตั๋วถูกยกเลิก/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง
สายการบิน	ตรวจสอบการให้บริการ
รีสอร์ท	ตรวจสอบการให้บริการ

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา

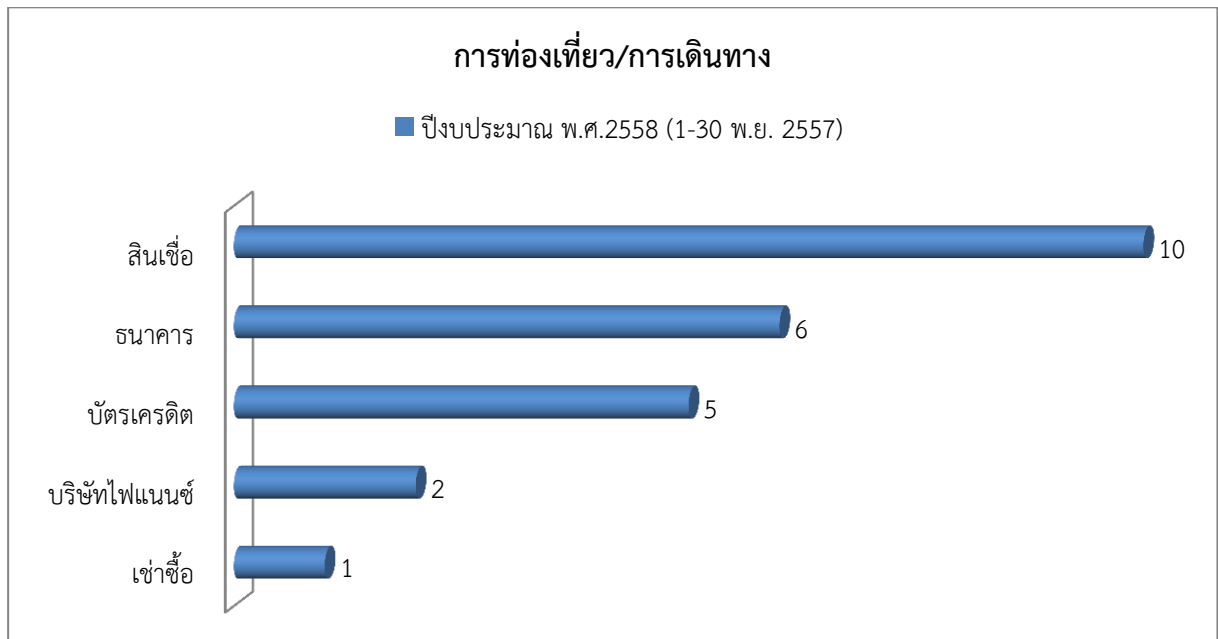
**๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ - ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๑๐	๔๑.๖๗
ธนาคาร	๖	๒๕.๐๐
บัตรเครดิต	๕	๒๐.๘๓
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๘.๓๓
เช่าซื้อ	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗





ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินเชื่อ	ค้างค่างวด/ขอปิดบัญชี/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/ขอคำปรึกษา/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
ธนาคาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/เงินสูญหายจากบัญชี/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
บัตรเครดิต	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ได้ใช้บัตร/หักเงินจากบัญชี
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
เช่าซื้อ	ค่าปรับสูงเกินจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค้างค่างวด**

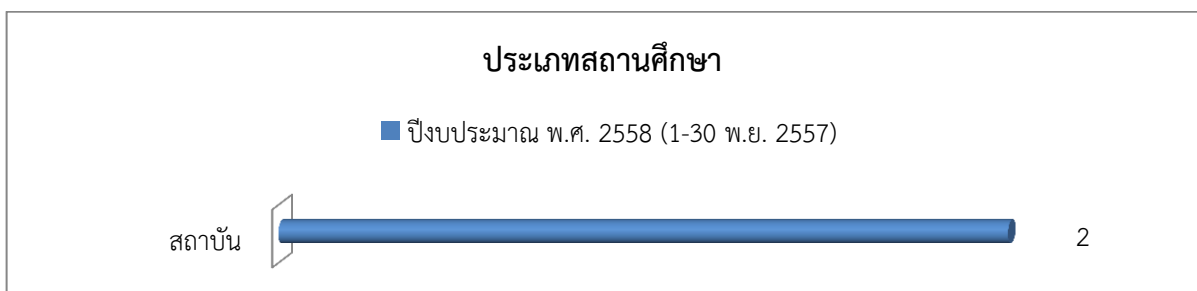
#### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน**ประเภทสถานศึกษา**ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ พ.ย. ๕๗ – ๓๐ พ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๑๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอเงินคืน/ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืนและไม่ดำเนินการตามข้อตกลง** ตามลำดับ

#### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลการในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน  
ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2557 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ 10 ลำดับ
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(87)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(58), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(10), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(8), สินค้าชำรุด(4), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(3), โฆษณาเกินจริง(3), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(1)
รถยนต์(73)	ชำรุด(19), ค้างค้างวุด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(11), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(9), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(6), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(5), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(5), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(4), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(4), จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน(2), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(2)
อาคารชุด(53)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(9), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(9), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(8), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(6), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(4), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(3), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2), ยกเลิกสัญญา(2)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว(32)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา(16), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(8), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(4), ตรวจสอบการให้บริการ(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง(29)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(16), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(3), ค่าเช่าสูงเกินไป(2), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(2), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(2), ไม่ต่อสัญญาเช่า(2), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ตรวจสอบ/ข้อมูลไม่ตรงกัน(1)
เครื่องมือสื่อสาร(22)	สินค้าชำรุด(11), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(7), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(3), ผิดไปจากฉลากที่ระบุ(1)
บ้านจัดสรร(20)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(5), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(3), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(3), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(1)
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม(18)	คุณภาพบริการ(8), ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้(5), ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม(4), คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ(1)
รถยนต์มือสอง(17)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(4), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(4), ขอปิดบัญชี(1), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(1), ชำรุด(1), ค้างค้างวุด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(1)
โทรศัพท์(13)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง(8), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(4), ซ่อมล่าช้า(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗