



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



- ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลัก จำนวน 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 กรกฎาคม 2558 - 31 กรกฎาคม 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

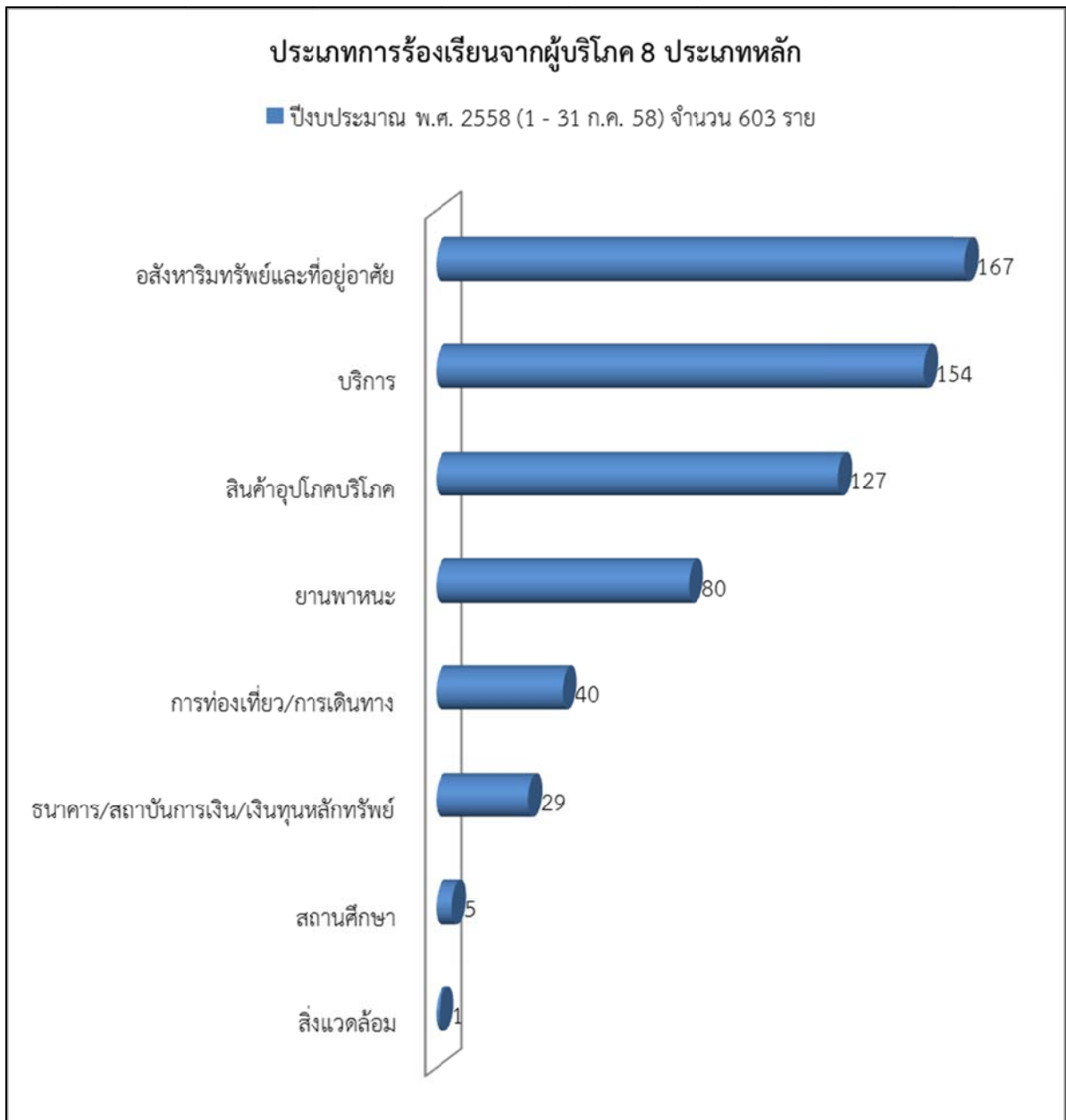
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	167	27.69
บริการ	154	25.54
สินค้าอุปโภคบริโภค	127	21.06
ยานพาหนะ	80	13.27
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	40	6.63
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	29	4.81
สถานศึกษา	5	0.83
สิ่งแวดล้อม	1	0.17
รวม	603	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.69



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

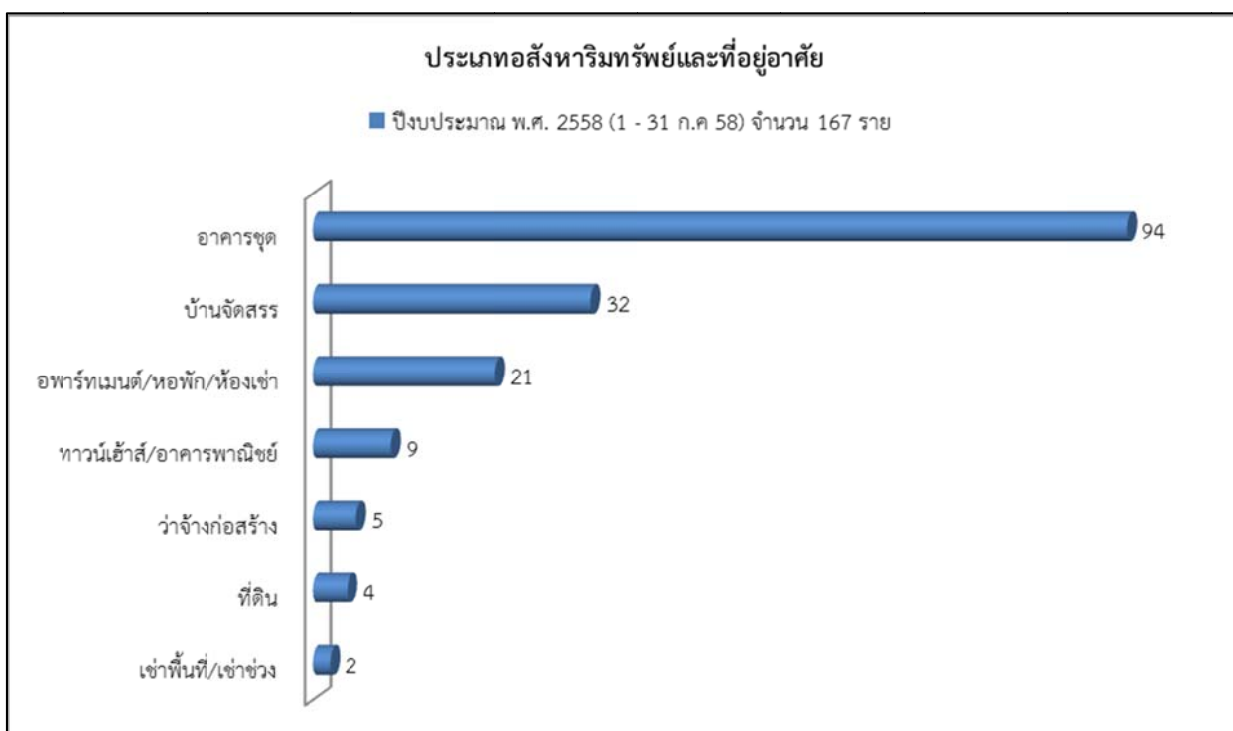
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	94	56.29
บ้านจัดสรร	32	19.16
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	21	12.57
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	9	5.39
ว่าจ้างก่อสร้าง	5	2.99
ที่ดิน	4	2.40
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	2	1.20
รวม	167	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภททอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กรกฎาคม 2558 - 31 กรกฎาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อาคารชุด (94)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	36
	ไม่ปลูกสร้าง	11
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	9
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	5
	ขอเงินจองคืน	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	ค่าส่วนกลางสูง	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1	
ไม่จัดทำสารบัญชโภคในโครงการ	1	
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1	
บ้านจัดสรร (32)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	6
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	4
	ไม่จัดทำสารบัญชโภคในโครงการ	4
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
ขอคำปรึกษา	1	
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่ปลูกสร้าง	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (21)	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	10
	ขอเงินประกันคืน	6
	ชำรุด	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่างอง	2
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (9)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (5)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ที่ดิน (4)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ที่ดินที่ซื้อไม่มีทางออก	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (2)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

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



2. ประเภทบริการ

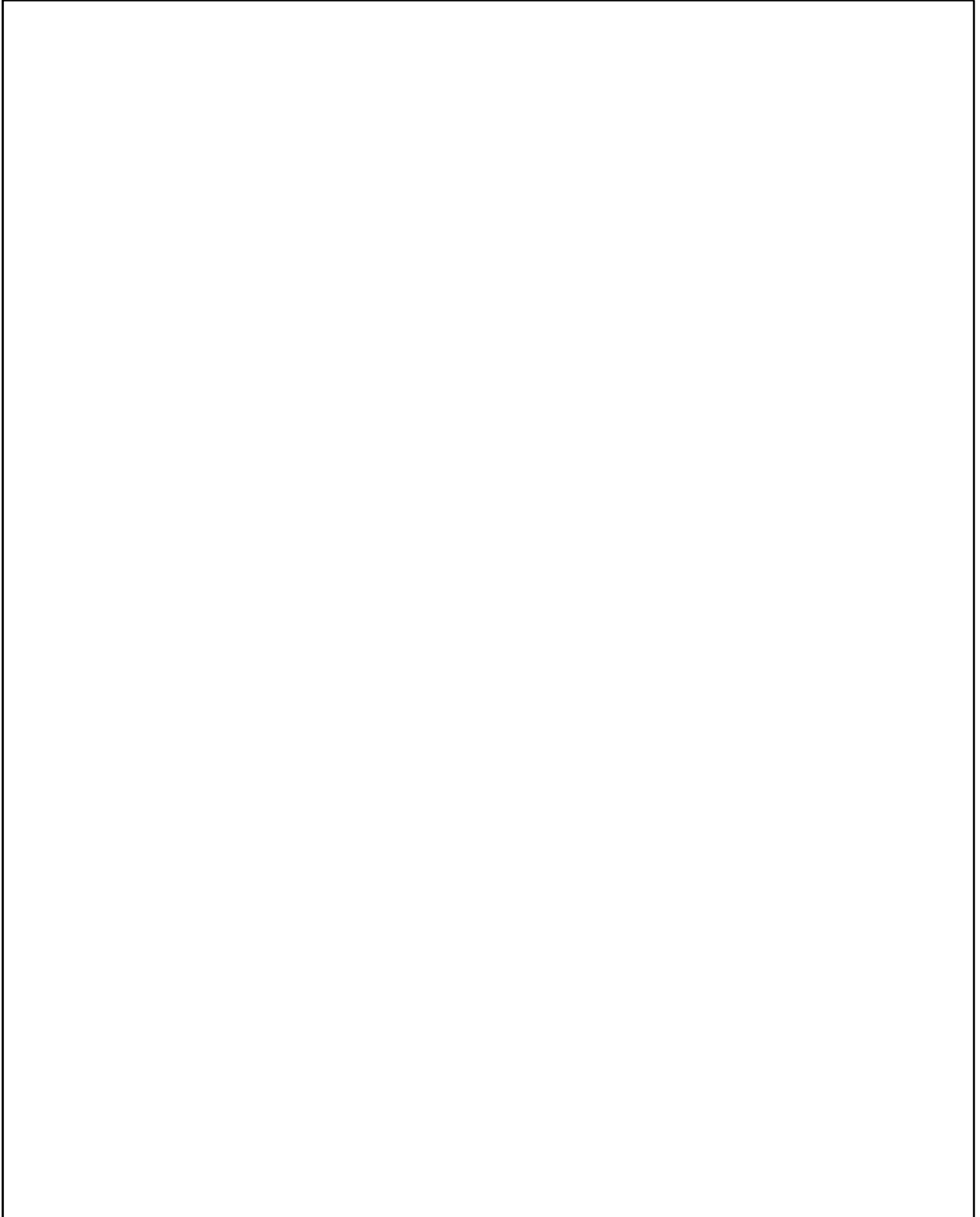
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	31	20.13
Internet	20	12.99
โทรศัพท์	16	10.39
ศูนย์บริการ	13	8.44
ประกันภัย	10	6.49
ผู้ประกอบการทั่วไป	8	5.19
ฟิตเนส	7	4.55
ไฟฟ้า	6	3.90
เนอร์สซิ่งโฮม	6	3.90
ห้างสรรพสินค้า	5	3.25
ประกันชีวิต	5	3.25
บริการขนส่ง	4	2.60
อู่ซ่อมรถ	3	1.95
โรงพยาบาล	3	1.95
ไปรษณีย์	2	1.30
กำจัดปลวก	2	1.30
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	2	1.30
ร้านสะดวกซื้อ	2	1.30
ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง	2	1.30
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	1	0.65
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	0.65
ร้านสตูดิโอ	1	0.65
ที่จอดรถ	1	0.65
ร้านอาหาร	1	0.65
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	1	0.65
ประปา	1	0.65
รวม	154	100



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558



- ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กรกฎาคม 2558 - 31 กรกฎาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (31)	คุณภาพบริการ	12
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	10
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	5
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	4
Internet (20)	ค่าบริการเกินจริง	6
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	5
	ขอค่าปรึกษา	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	โฆษณาเกินจริง	2
โทรศัพท์ (16)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	9
	ค้างชำระ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
ศูนย์บริการ (13)	ตรวจสอบการให้บริการ	10
	ซ่อมล่าช้า	2
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	1
ประกันภัย (10)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	6
	ตรวจสอบการให้บริการ	3
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (8)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	8
ฟิตเนส (7)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	4
	ยกเลิกสัญญา	3
ไฟฟ้า (6)	ค่าบริการเกินจริง	4
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	2
เนอร์สซิ่งโฮม (6)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	5
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ห้างสรรพสินค้า (5)	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	1
ประกันชีวิต (5)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
บริการขนส่ง (4)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	4
อู่ซ่อมรถ (3)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	1
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
โรงพยาบาล (3)	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ไปรษณีย์ (2)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	2
กำจัดปลวก (2)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (2)	ซ่อมล่าช้า	2
ร้านสะดวกซื้อ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
ธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (2)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	2
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (1)	เลือกให้บริการ	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
ร้านอาหาร (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
สุขภาพ/ออกกำลังกาย (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ประปา (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คุณภาพบริการ**



3. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

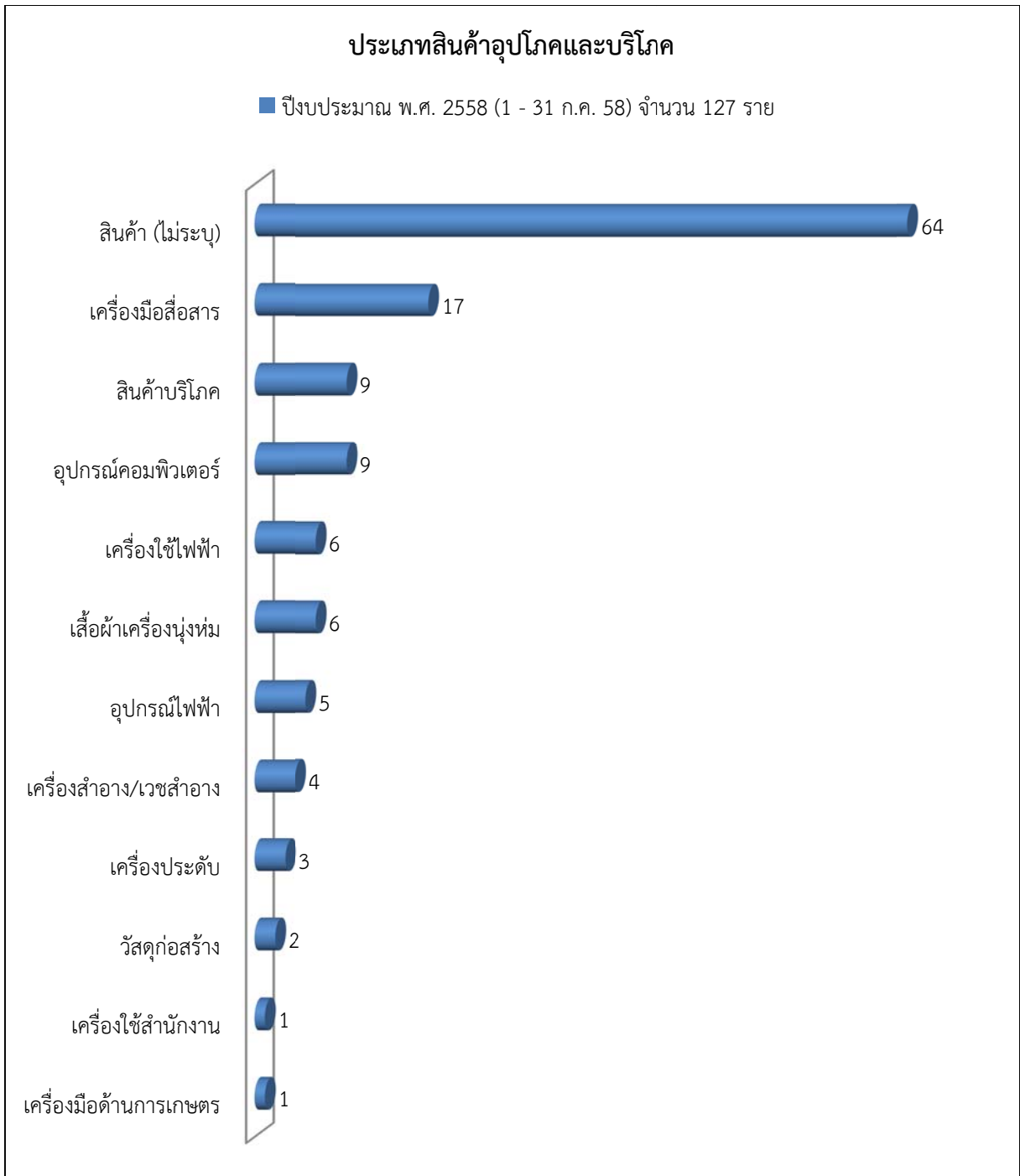
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	64	50.39
เครื่องมือสื่อสาร	17	13.39
สินค้าบริโภค	9	7.09
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	9	7.09
เครื่องใช้ไฟฟ้า	6	4.72
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	6	4.72
อุปกรณ์ไฟฟ้า	5	3.94
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	4	3.15
เครื่องประดับ	3	2.36
วัสดุก่อสร้าง	2	1.57
เครื่องใช้สำนักงาน	1	0.79
เครื่องมือด้านการเกษตร	1	0.79
รวม	127	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กรกฎาคม 2558 - 31 กรกฎาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้า (ไม่ระบุ) (64)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	40
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	8
	สินค้าชำรุด	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
เครื่องมือสื่อสาร (17)	สินค้าชำรุด	11
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
สินค้าบริโภค (9)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบราคาส่ง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (9)	สินค้าชำรุด	7
	ไม่ประกันสินค้า	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (6)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	สินค้าชำรุด	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (5)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สินค้าชำรุด	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (4)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องประดับ (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
วัสดุก่อสร้าง (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
เครื่องใช้สำนักงาน (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**

4. ประเภทยานพาหนะ

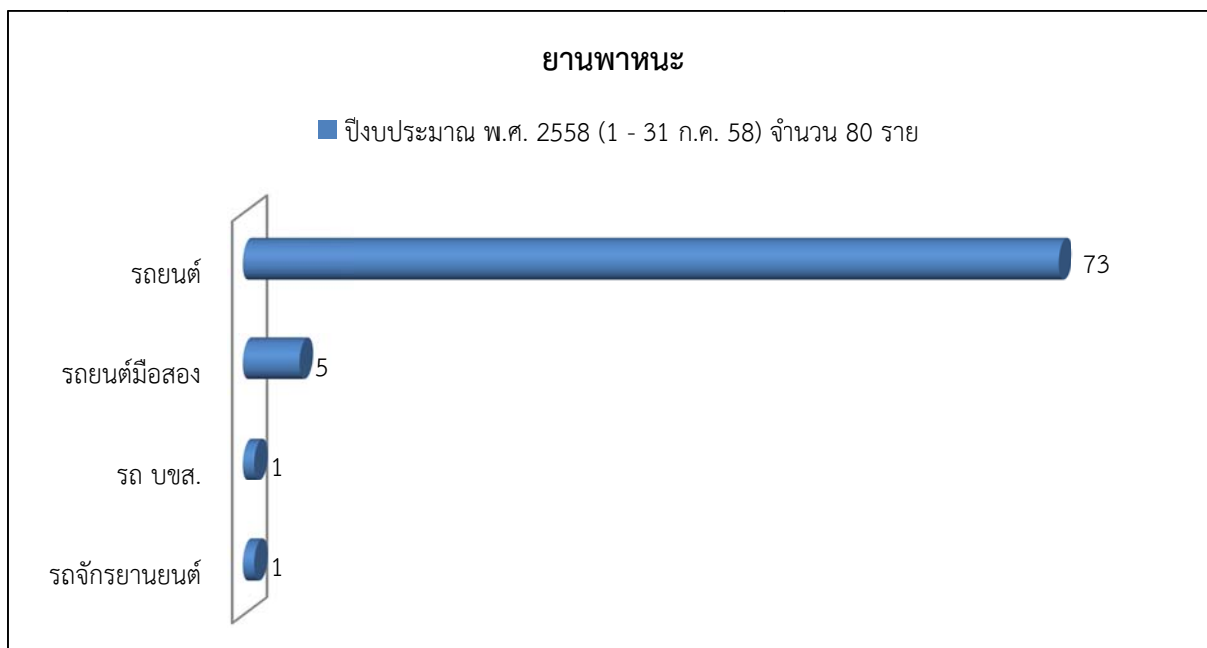
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	73	91.25
รถยนต์มือสอง	5	6.25
รถ บขส.	1	1.25
รถจักรยานยนต์	1	1.25
รวม	80	100



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
รถยนต์ (73)	ชำรุด	23
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	7
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	6
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอคำปรึกษา	2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	2
	ค่าปรับสูง	2
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	พฤติกรรมการทวงหนี้	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ยึดรถคืน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
รถยนต์มือสอง (5)	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ขอให้ลดใช้ค่าเสียหาย	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ยึดรถคืน	1
รถ บขส. (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถจักรยานยนต์ (1)	ค่าปรับสูง/ตอกเบี้ยล่าช้าสูง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำระ**

5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

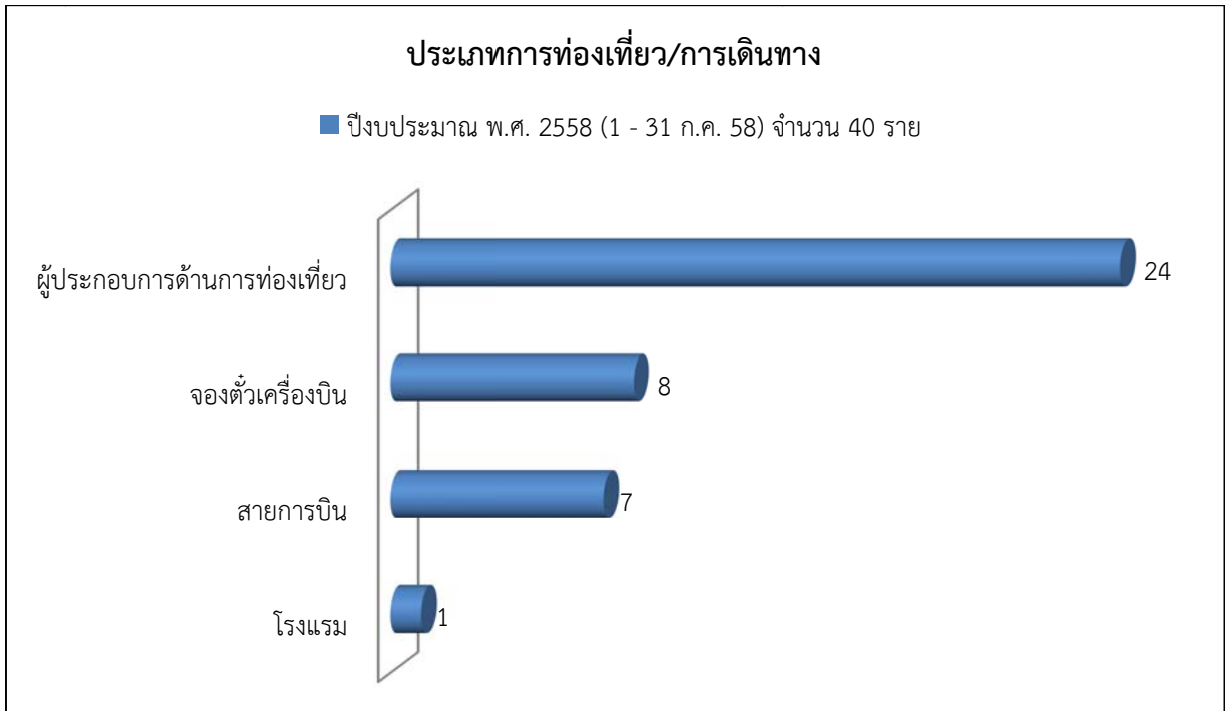
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	24	60.00
จองตั๋วเครื่องบิน	8	20.00
สายการบิน	7	17.50
โรงแรม	1	2.50
รวม	40	100



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (24)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	19
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
จองตั๋วเครื่องบิน (8)	ตั๋วถูกยกเลิก	5
	ตั๋วถูกเลื่อน	2
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สายการบิน (7)	ยกเลิกเที่ยวบิน	2
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย	2
	ขอคืนค่าโดยสาร	2
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	1
โรงแรม (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

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

6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

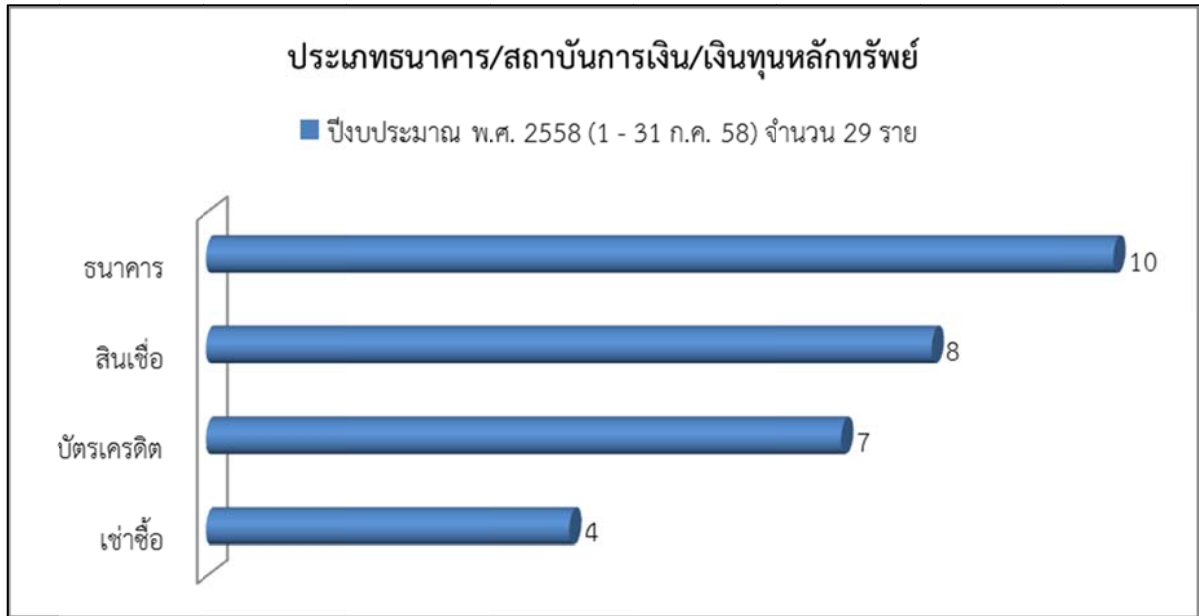
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	10	34.48
สินเชื่อ	8	27.59
บัตรเครดิต	7	24.14
เช่าซื้อ	4	13.79
รวม	29	100



แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
ธนาคาร (10)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	พฤติกรรมการทวงหนี้	1
สินเชื่อ (8)	พฤติกรรมการทวงหนี้	3
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	2
	ขอปิดบัญชี	1
	ค่าปรับล่าช้า	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
บัตรเครดิต (7)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ขอประណมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	บัตรสูญหาย	1
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	1
	ไม่ได้ใช้บัตร	1
เช่าซื้อ (4)	ค่าปรับสูงเกินจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

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

7. ประเภทสถานศึกษา

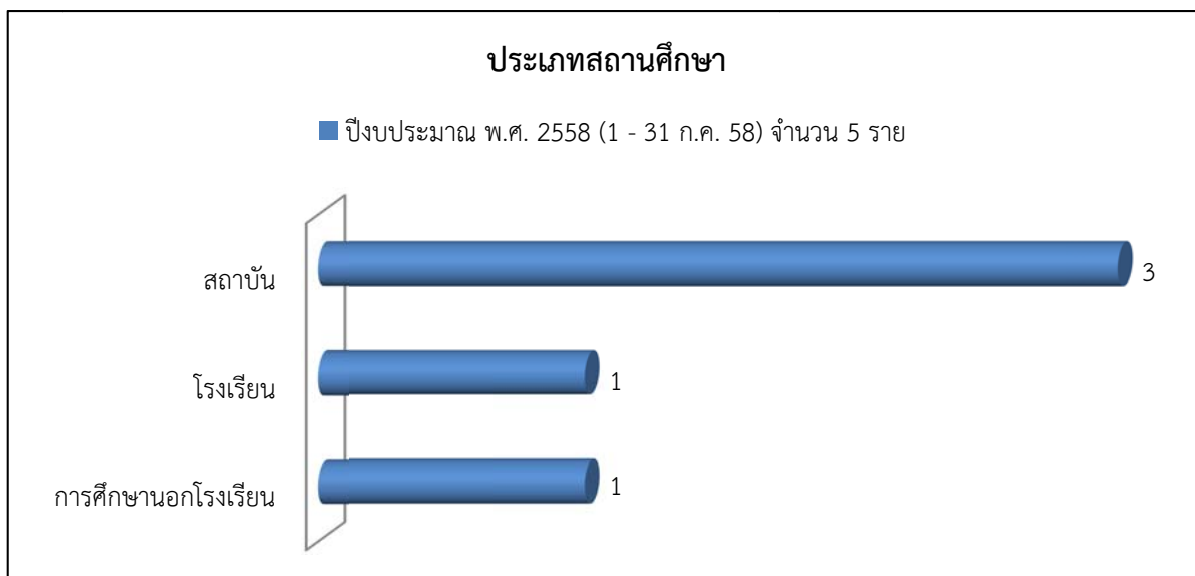
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน**ประเภทสถานศึกษา** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ค. 58 - 31 ก.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	3	60
โรงเรียน	1	20
การศึกษานอกโรงเรียน	1	20
รวม	5	100



แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
สถานับัน (3)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	2
	ขอคืนเงิน	1
โรงเรียน (1)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
การศึกษานอกโรงเรียน (1)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถานับัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**



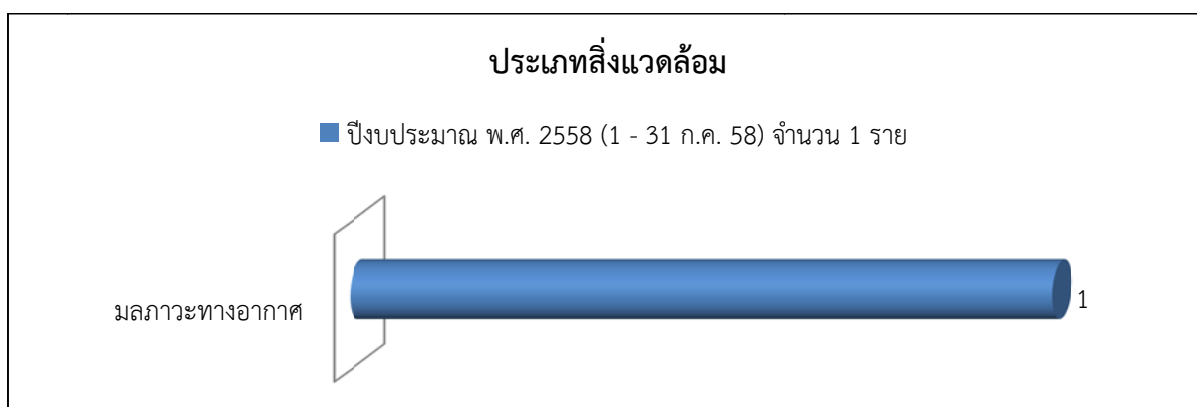
8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

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

แผนภูมิที่ 9 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ตารางที่ 17 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กรกฎาคม 2558 - 31 กรกฎาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
มลภาวะทางอากาศ	ฝุ่นละอองเป็นพิษ	1

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 16 และตารางที่ 17 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านมลภาวะทางอากาศ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ฝุ่นละอองเป็นพิษ**



รายงานสิบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2558 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 อาคารชุด (94)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	36
	ไม่ปลูกสร้าง	11
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	9
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	5
	ขอเงินจองคืน	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	ค่าส่วนกลางสูง	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
อันดับที่ 2 รถยนต์ (73)	ชำรุด	23
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	7
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	6
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2



	ขอคำปรึกษา	2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	2
	ค่าปรับสูง	2
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	2
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	พฤติกรรมทางทวงหนี้	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ยึดรถคืน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
อันดับที่ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (64)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	40
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	8
	สินค้าชำรุด	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
อันดับที่ 4 บ้านจัดสรร (32)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	6
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	4
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	4
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	3
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่ปลูกสร้าง	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อันดับที่ 5 สถาบันเสริมความงาม (31)	คุณภาพบริการ	12
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	10
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	5
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	4



อันดับที่ 6 ผู้ประกอบการธุรกิจด้าน การท่องเที่ยว (24)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	19
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อันดับที่ 7 อาหารทเมนต์/ หอพัก / ห้องเช่า (21)	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	10
	ขอเงินประกันคืน	6
	ชำรุด	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	1
อันดับที่ 8 Internet (20)	ค่าบริการเกินจริง	6
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	5
	ขอคำปรึกษา	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	โฆษณาเกินจริง	2
อันดับที่ 9 เครื่องมือสื่อสาร (17)	สินค้าชำรุด	11
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อันดับที่ 10 โทรศัพท์ (16)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	9
	ค้างชำระ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558