



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
(1 สิงหาคม 2558 - 31 สิงหาคม 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 สิงหาคม 2558 - 31 สิงหาคม 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียน ทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

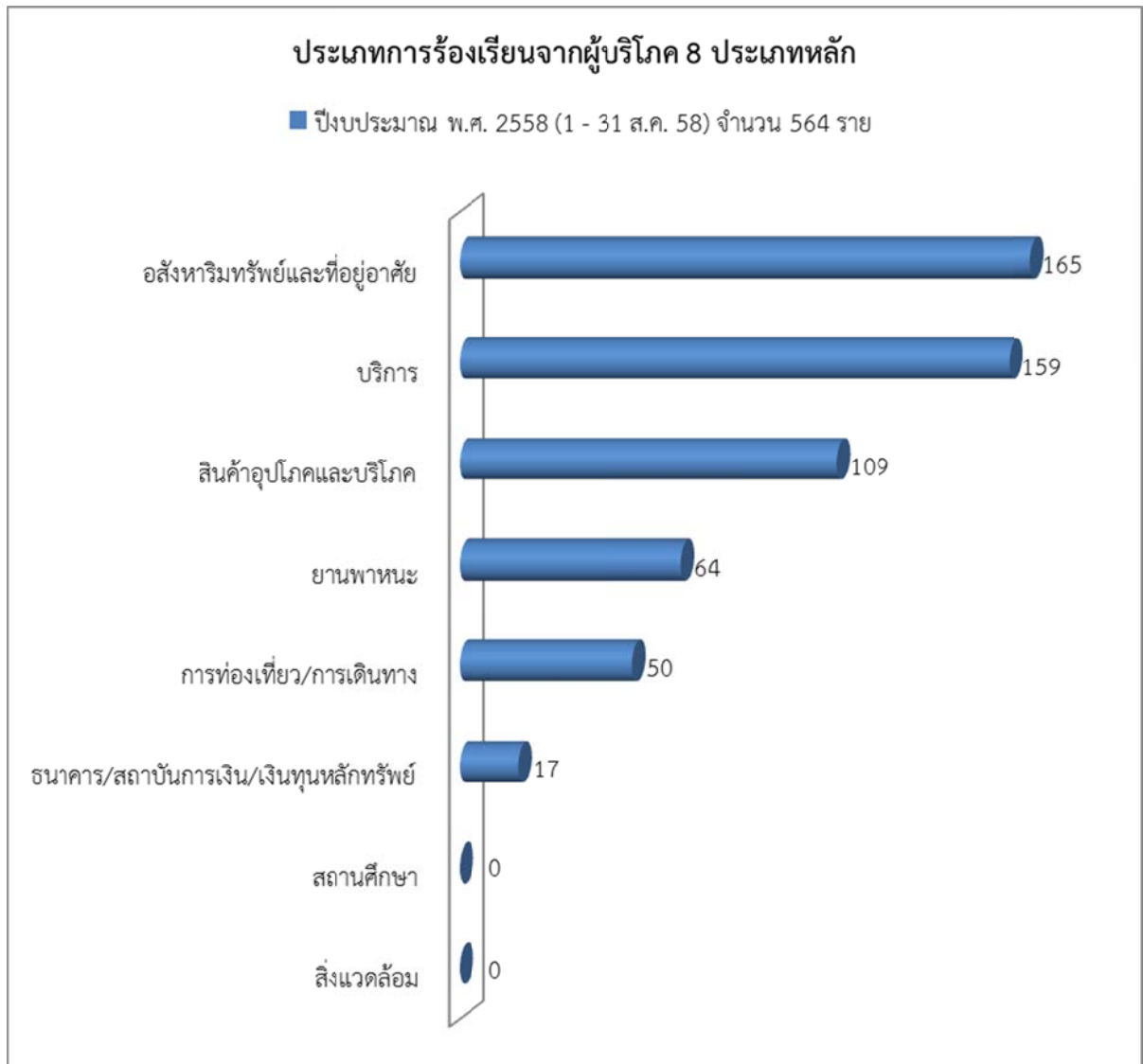
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	165	29.26
บริการ	159	28.19
สินค้าอุปโภคและบริโภค	109	19.33
ยานพาหนะ	64	11.35
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	50	8.87
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	17	3.01
สถานศึกษา	0	0
สิ่งแวดล้อม	0	0
รวม	564	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.26



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	102	61.82
บ้านจัดสรร	29	17.58
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	18	10.91
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	7	4.24
ว่าจ้างก่อสร้าง	4	2.42
ที่ดิน	3	1.82
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	2	1.21
รวม	165	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อาคารชุด (102)	ไม่ปลูกสร้าง	38
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	16
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	14
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	11
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	5
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ขอเงินจองคืน	2
	ตรวจสอบสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ยกเลิกสัญญา	1	
บ้านจัดสรร (29)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	9
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
ยกเลิกสัญญา	1	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (18)	ขอเงินประกันคืน	6
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	6
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (7)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	คู่มือผ่าน, คู่มือไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (4)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
ที่ดิน (3)	ที่ดินที่ซื้อไม่มีทางออก	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ว่าจ้างก่อสร้าง	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (2)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ปลูกสร้าง**



2. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

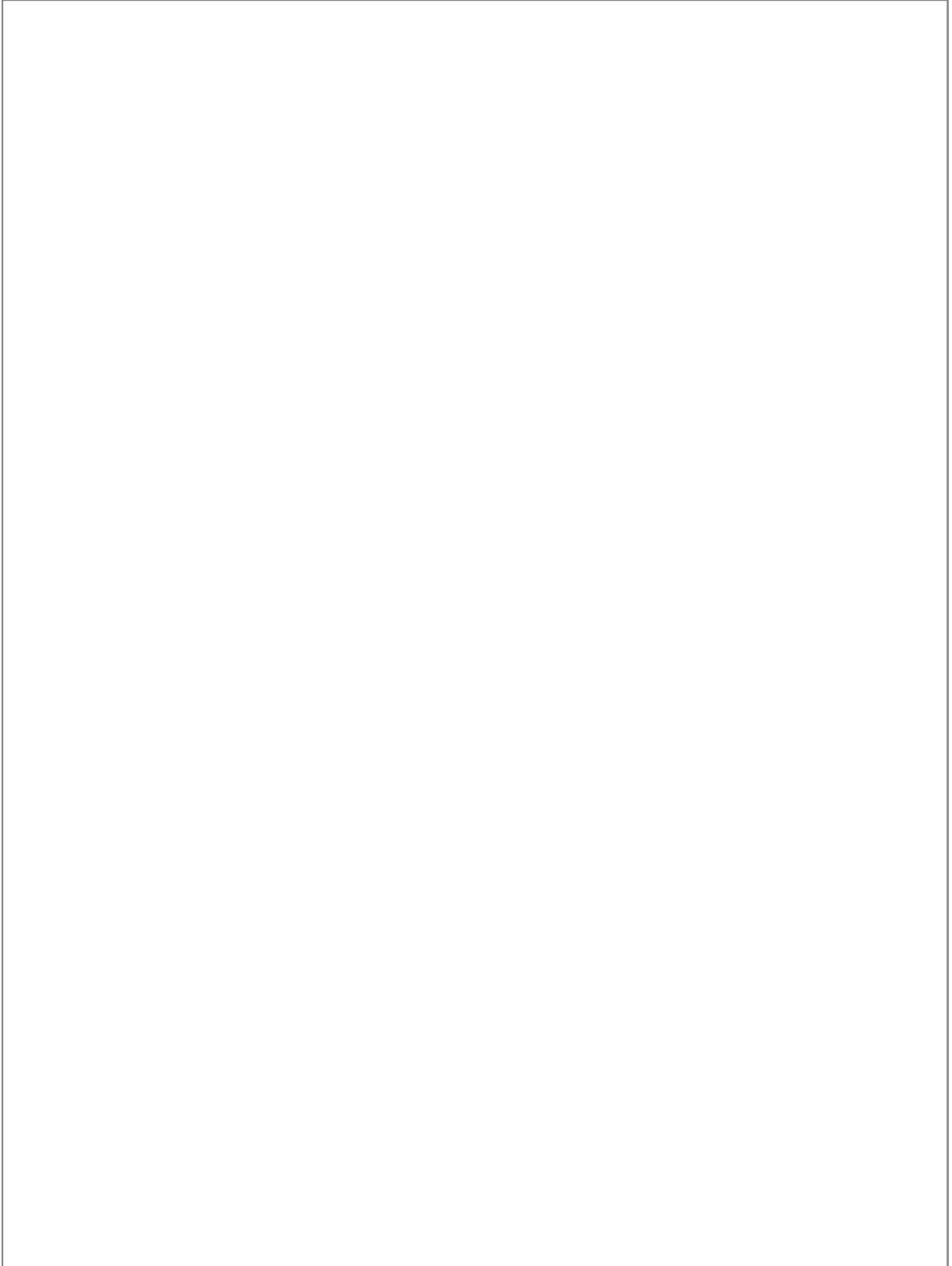
ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	30	18.87
สนามกอล์ฟ	19	11.95
จองตั๋วเครื่องบิน	19	11.95
โทรศัพท์	15	9.43
Internet	10	6.29
ห้างสรรพสินค้า	8	5.03
ศูนย์บริการ	7	4.40
ประกันภัย	6	3.77
ฟิตเนส	6	3.77
เนอर्सซิงโฮม	5	3.14
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	5	3.14
อู่ซ่อมรถ	4	2.52
ผู้ประกอบการทั่วไป	3	1.89
ร้านสะดวกซื้อ	2	1.26
โรงพยาบาล	2	1.26
ไปรษณีย์	2	1.26
กำจัดปลวก	2	1.26
บริการขนส่ง	2	1.26
ประปา	2	1.26
ไฟฟ้า	1	0.63



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	1	0.63
ร้านสตูดิโอ	1	0.63
ประกันชีวิต	1	0.63
ร้านอาหาร	1	0.63
ร้านจำหน่ายแก๊สหุงต้ม	1	0.63
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	1	0.63
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	0.63
ธุรกิจขายตรง	1	0.63
ธุรกิจตลาดแบบตรง	1	0.63
รวม	159	100



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (30)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	14
	คุณภาพบริการ	11
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	4
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
สนามกอล์ฟ (19)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	19
จองตั๋วเครื่องบิน (19)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	9
	ตั๋วถูกยกเลิก	6
	ผู้ชายฉ้อโกงตั๋ว	3
	ตั๋วถูกเลื่อน	1
โทรศัพท์ (15)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	12
	ค้างชำระ	1
	ชำรุด	1
	ซ่อมล่าช้า	1
Internet (10)	ค่าบริการเกินจริง	5
	ขอคำปรึกษา	2
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ห้างสรรพสินค้า (8)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1
	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	1
ศูนย์บริการ (7)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ซ่อมล่าช้า	1
ประกันภัย (6)	ตรวจสอบการให้บริการ	3
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	2
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ยกเลิกสัญญา	1
เนอร์สซิ่งโฮม (5)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	4
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (5)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	3
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
อู่ซ่อมรถ (4)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	2
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	2
ผู้ประกอบการทั่วไป (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
ร้านสะดวกซื้อ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
โรงพยาบาล (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
ไปรษณีย์ (2)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	2
กำจัดปลวก (2)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
บริการขนส่ง (2)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	2
ประปา (2)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
ไฟฟ้า (1)	ค่าบริการเกินจริง	1
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (1)	เลือกให้บริการ	1
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ประกันชีวิต (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
ร้านอาหาร (1)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	1
ร้านจำหน่ายแก๊สหุงต้ม (1)	ขอคืนเงินมัดจำค่าถังแก๊ส	1
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (1)	ซ่อมล่าช้า	1
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (1)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

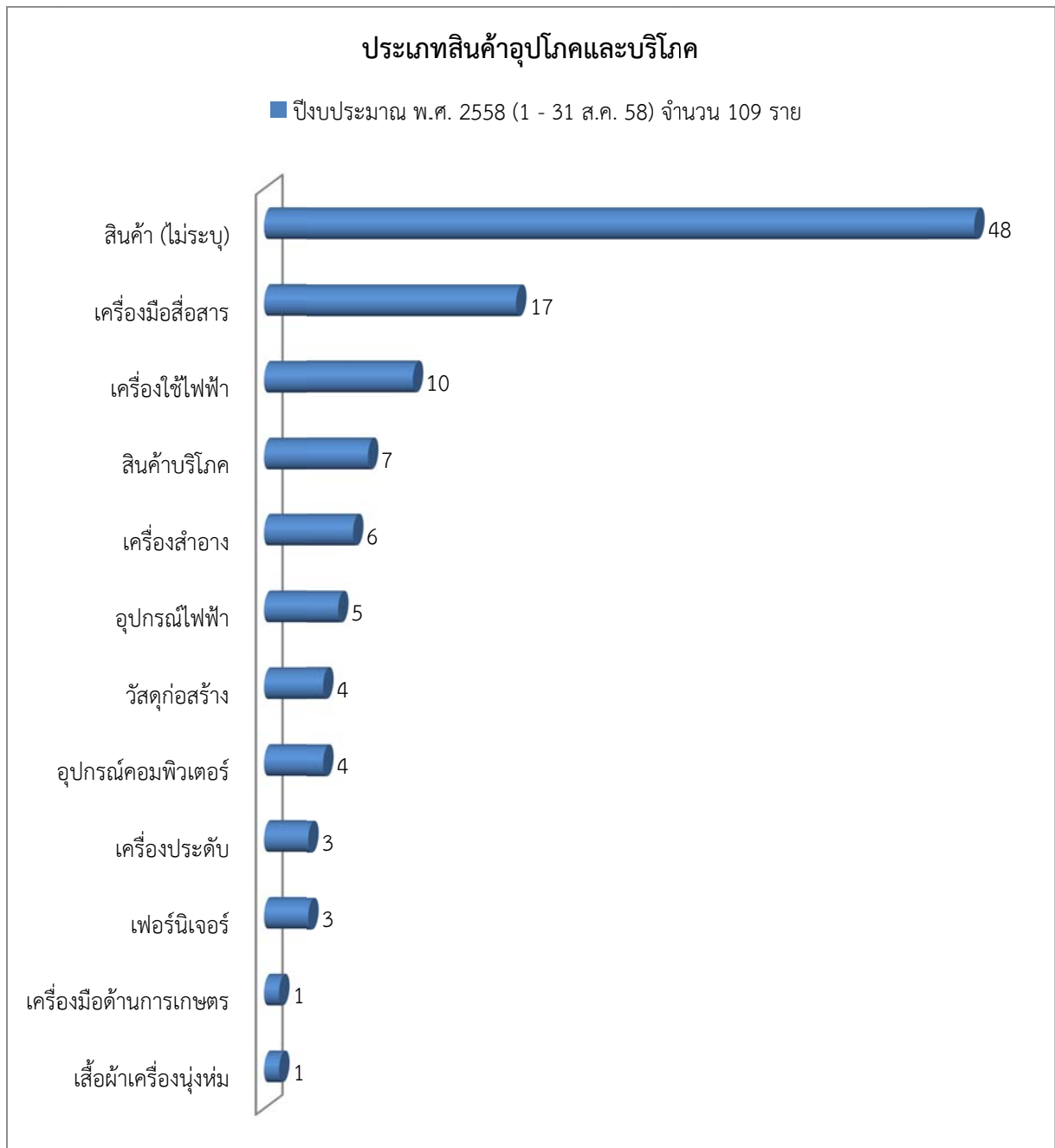
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	48	44.04
เครื่องมือสื่อสาร	17	15.60
เครื่องใช้ไฟฟ้า	10	9.17
สินค้าบริโภค	7	6.42
เครื่องสำอาง	6	5.50
อุปกรณ์ไฟฟ้า	5	4.59
วัสดุก่อสร้าง	4	3.67
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4	3.67
เครื่องประดับ	3	2.75
เฟอร์นิเจอร์	3	2.75
เครื่องมือด้านการเกษตร	1	0.92
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	1	0.92
รวม	109	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้า (ไม่ระบุ) (48)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	20
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	8
	สินค้าชำรุด	7
	ราคาไม่เหมาะสม	4
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
เครื่องมือสื่อสาร (17)	สินค้าชำรุด	10
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (10)	สินค้าชำรุด	4
	ชำรุด	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
สินค้าบริโภค (7)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	2
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	โฆษณาเกินจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
เครื่องสำอาง (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	สินค้าชำรุด	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (5)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ชำรุด	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
	สินค้าชำรุด	1
วัสดุก่อสร้าง (4)	ไม่ได้มาตรฐาน	4
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (4)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ไม่ประกันสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องประดับ (3)	สินค้าชำรุด	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
เฟอร์นิเจอร์ (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558

ในเดือนสิงหาคม 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 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	49	76.56
รถยนต์มือสอง	7	10.94
รถจักรยานยนต์	4	6.25
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	2	3.13
รถทัวร์	1	1.56
รถ ขสมก.	1	1.56
รวม	64	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถยนต์ (49)	ชำรุด	12
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	3
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ค่าปรับสูง	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1	
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1	
รถยนต์มือสอง (7)	ชำรุด	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอเงินจองคืน	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
รถจักรยานยนต์ (4)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	1
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ) (2)	ขอเงินจอดคืน	2
รถทัวร์ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รถ ขสมก. (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2558

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

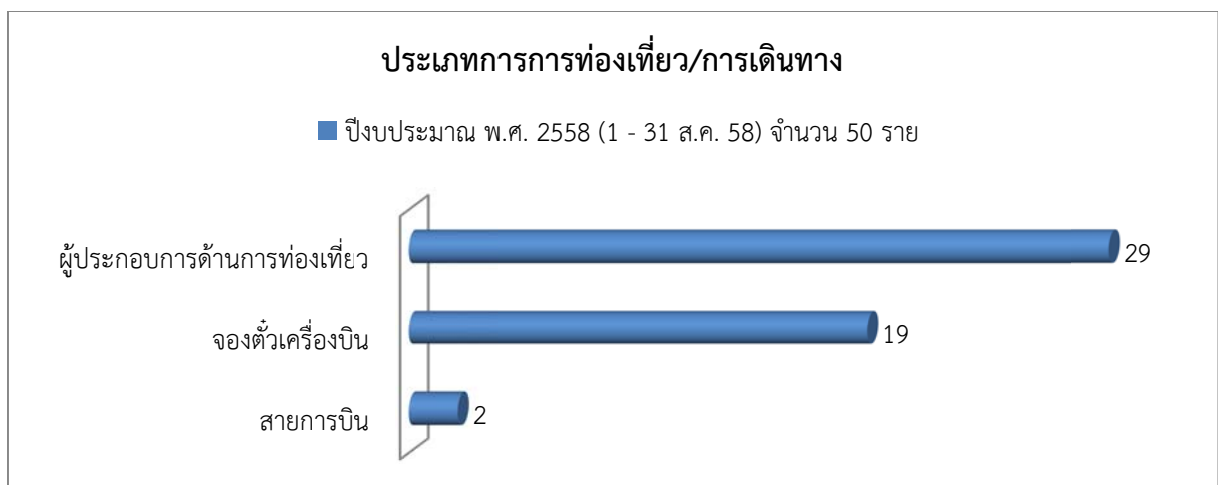
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	29	58
จองตั๋วเครื่องบิน	19	38
สายการบิน	2	4
รวม	50	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (29)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	16
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
จองตั๋วเครื่องบิน (19)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	9
	ถูกยกเลิกตั๋ว	6
	ผู้ขายฉ้อโกงตั๋ว	3
	ถูกเลื่อนตั๋ว	1
สายการบิน (2)	ตรวจสอบการให้บริการ	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558

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



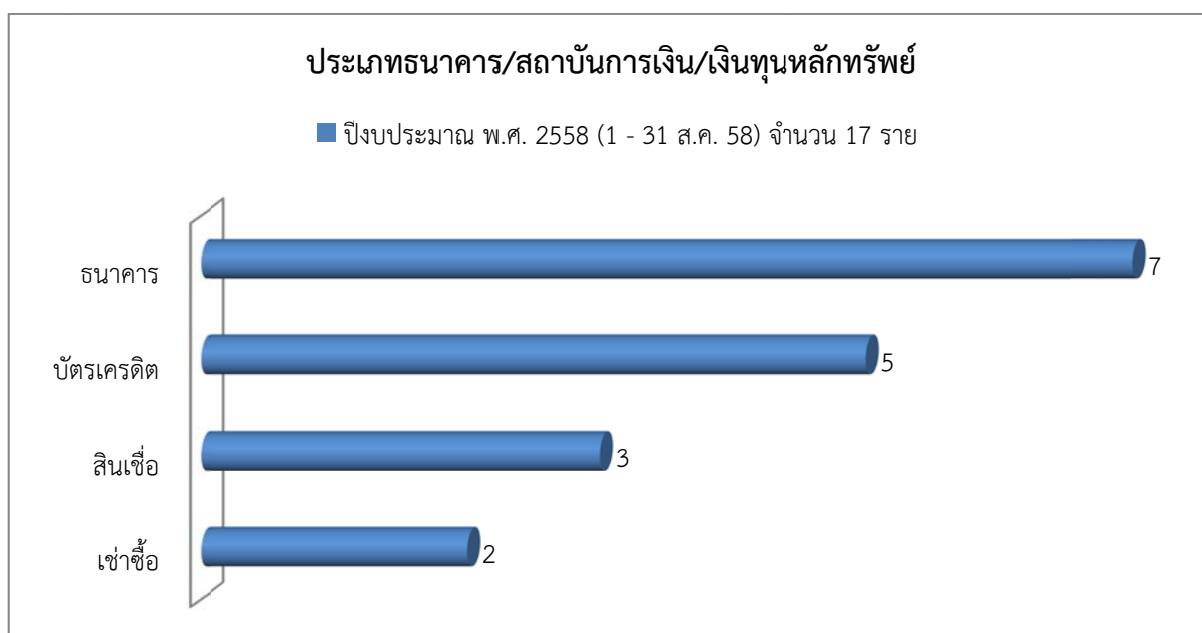
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ส.ค. 58 - 31 ส.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	7	41.18
บัตรเครดิต	5	29.41
สินเชื่อ	3	17.65
เช่าซื้อ	2	11.76
รวม	17	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 สิงหาคม 2558 - 31 สิงหาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ธนาคาร (7)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
บัตรเครดิต (5)	ขอคืนเงิน	1
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
สินเชื่อ (3)	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
เช่าซื้อ (2)	ค่าปรับสูงเกินจริง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบข้อเท็จจริง**

7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนใน **ประเภท
สถานศึกษา**

8. ประเภทสิ่งแวดลอม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนใน **ประเภท
สิ่งแวดลอม**



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2558 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 อาคารชุด (102)	ไม่ปลูกสร้าง	38
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	16
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	14
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	11
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	5
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ขอเงินจองคืน	2
	ตรวจสอบสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อันดับที่ 2 รถยนต์ (49)	ชำรุด	12
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	3
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ค่าปรับสูง	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2



	ขอประណอมหนึ้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ค้ำค่างวด/คิณรถ/ส่วนต่าสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
อันดับที่ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (48)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	20
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	8
	สินค้าชำรุด	7
	ราคาไม่เหมาะสม	4
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
อันดับที่ 4 สถาบันเสริมความงาม (30)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	14
	คุณภาพบริการ	11
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	4
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
อันดับที่ 5 บ้านจัดสรร (29)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	9
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1



	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อันดับที่ 6 ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (29)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	16
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อันดับที่ 7 สนามกอล์ฟ (19)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	19
อันดับที่ 8 จองตั๋วเครื่องบิน (19)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	9
	ถูกยกเลิกตั๋ว	6
	ผู้ขายฉ้อโกงตั๋ว	3
	ถูกเลื่อนตั๋ว	1
อันดับที่ 9 อาหารทเมนต์/ หอพัก / ห้องเช่า (18)	ขอเงินประกันคืน	6
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	6
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
อันดับที่ 10 เครื่องมือสื่อสาร (17)	สินค้าชำรุด	10
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กันยายน 2558