



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558  
(1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 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 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียน ทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

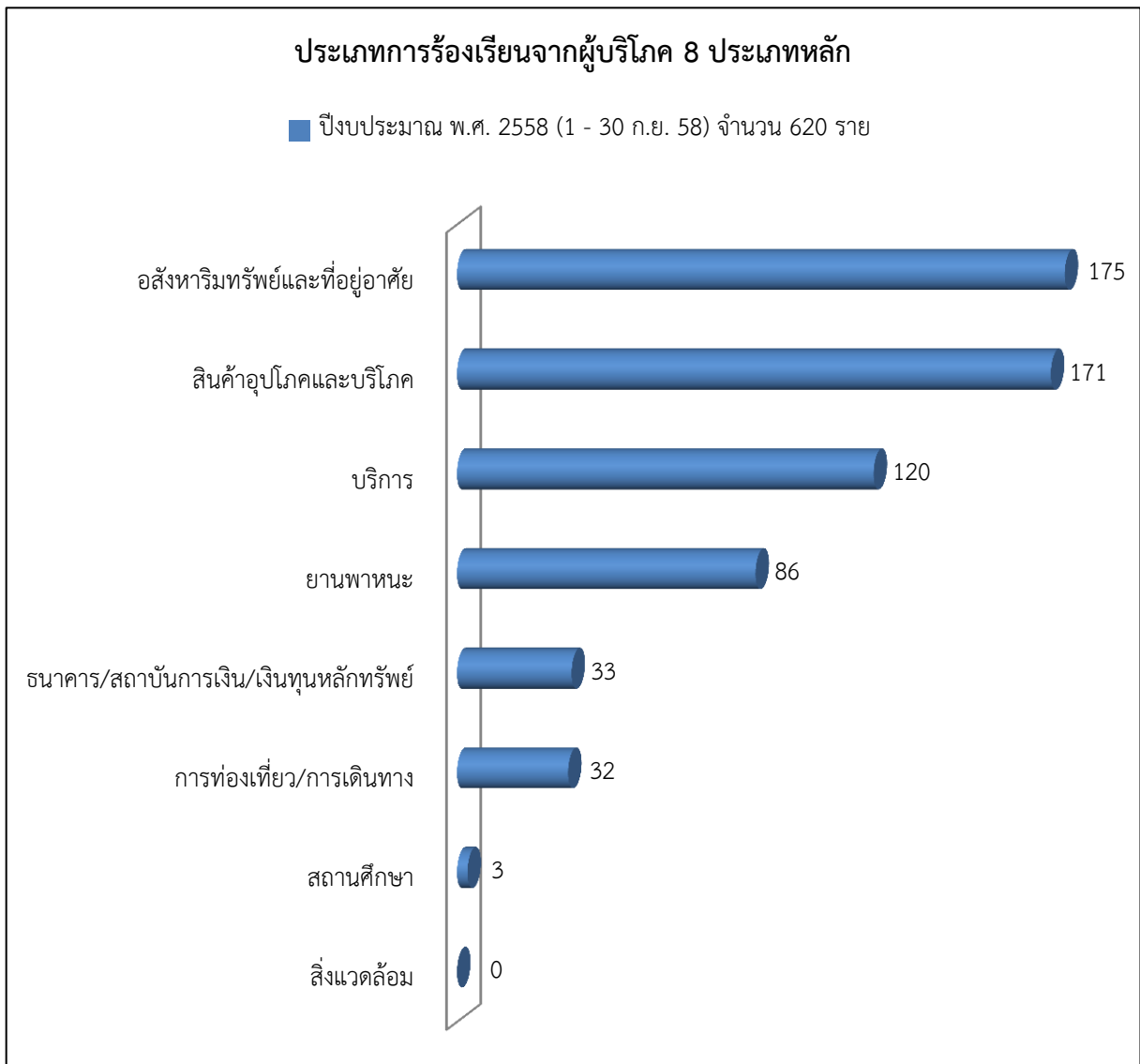
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	175	28.23
สินค้าอุปโภคและบริโภค	171	27.58
บริการ	120	19.35
ยานพาหนะ	86	13.87
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	33	5.32
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	32	5.16
สถานศึกษา	3	0.48
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>620</b>	<b>100</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558



ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.23

### แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

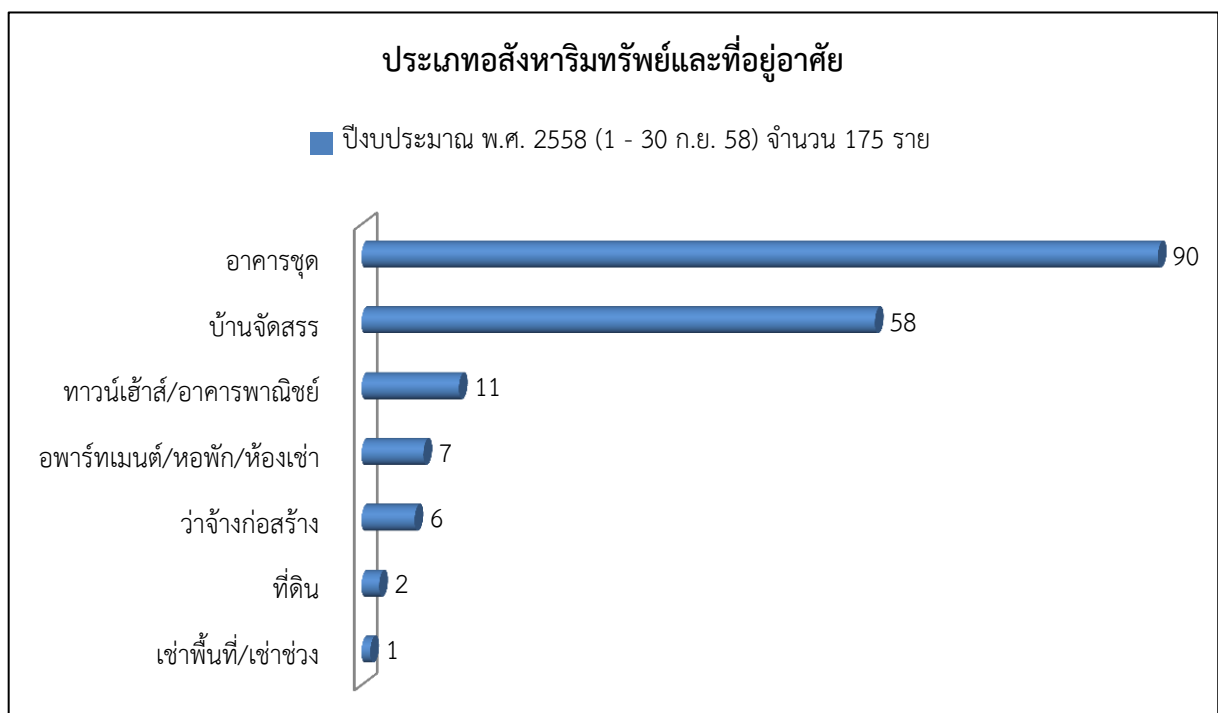
### 1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	90	51.72
บ้านจัดสรร	58	33.33
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	11	6.32
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	7	4.02
ว่าจ้างก่อสร้าง	6	3.45
ที่ดิน	2	1.15
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	1	0.57
รวม	175	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย





ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อาคารชุด (90)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	28
	ไม่ปลูกสร้าง	14
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	13
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	12
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ขอเงินจองคืน	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบสัญญา	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1	
บ้านจัดสรร (58)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	19
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	11
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	5
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	4
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1



	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ทาว์นเฮาส์/อาคารพาณิชย์ (11)	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (7)	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดีใช้ค่าเสียหาย	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (6)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
ที่ดิน (2)	ขอเงินค่าซื้อ/ฝาก/ขาย ที่ดินคืน	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (1)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

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



## 2. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

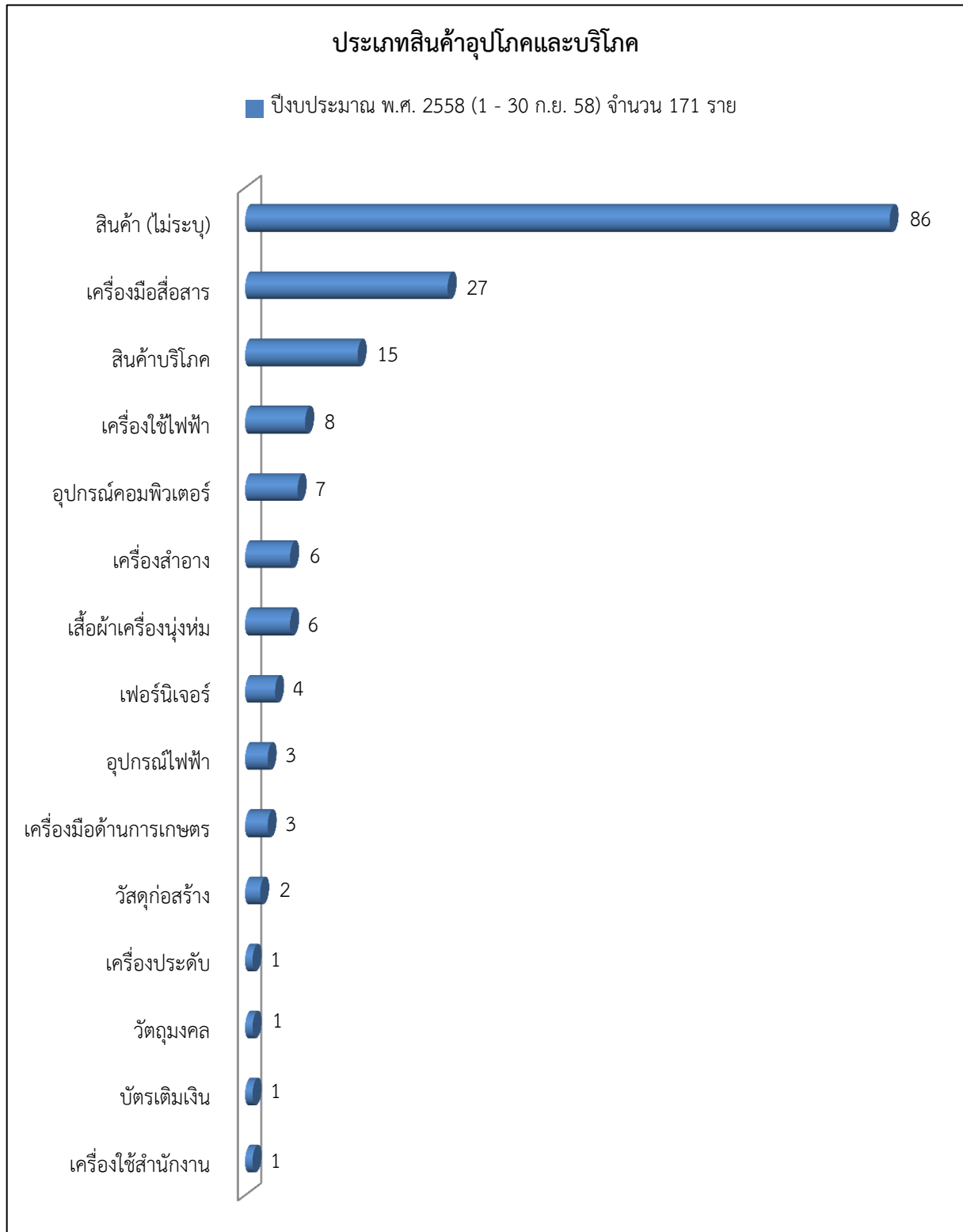
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	86	50.29
เครื่องมือสื่อสาร	27	15.79
สินค้าบริโภค	15	8.77
เครื่องใช้ไฟฟ้า	8	4.68
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	7	4.09
เครื่องสำอาง	6	3.51
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	6	3.51
เฟอร์นิเจอร์	4	2.34
อุปกรณ์ไฟฟ้า	3	1.75
เครื่องมือด้านการเกษตร	3	1.75
วัสดุก่อสร้าง	2	1.17
เครื่องประดับ	1	0.58
วัตถุมงคล	1	0.58
บัตรเติมเงิน	1	0.58
เครื่องใช้สำนักงาน	1	0.58
<b>รวม</b>	<b>171</b>	<b>100</b>



### แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558





ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้า (ไม่ระบุ) (86)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	46
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	11
	โฆษณาเกินจริง	10
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	9
	สินค้าชำรุด	4
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	3
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1
เครื่องมือสื่อสาร (27)	สินค้าชำรุด	18
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
สินค้าบริโภค (15)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	10
	โฆษณาเกินจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (8)	สินค้าชำรุด	4
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ชำรุด	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (7)	สินค้าชำรุด	4
	ไม่ประกันสินค้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
เครื่องสำอาง (6)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เฟอร์นิเจอร์ (4)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (3)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
วัสดุก่อสร้าง (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
เครื่องประดับ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
วัตถุมงคล (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
บัตรเติมเงิน (1)	บัตรหมดอายุ	1
เครื่องใช้สำนักงาน (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

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



### 3. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

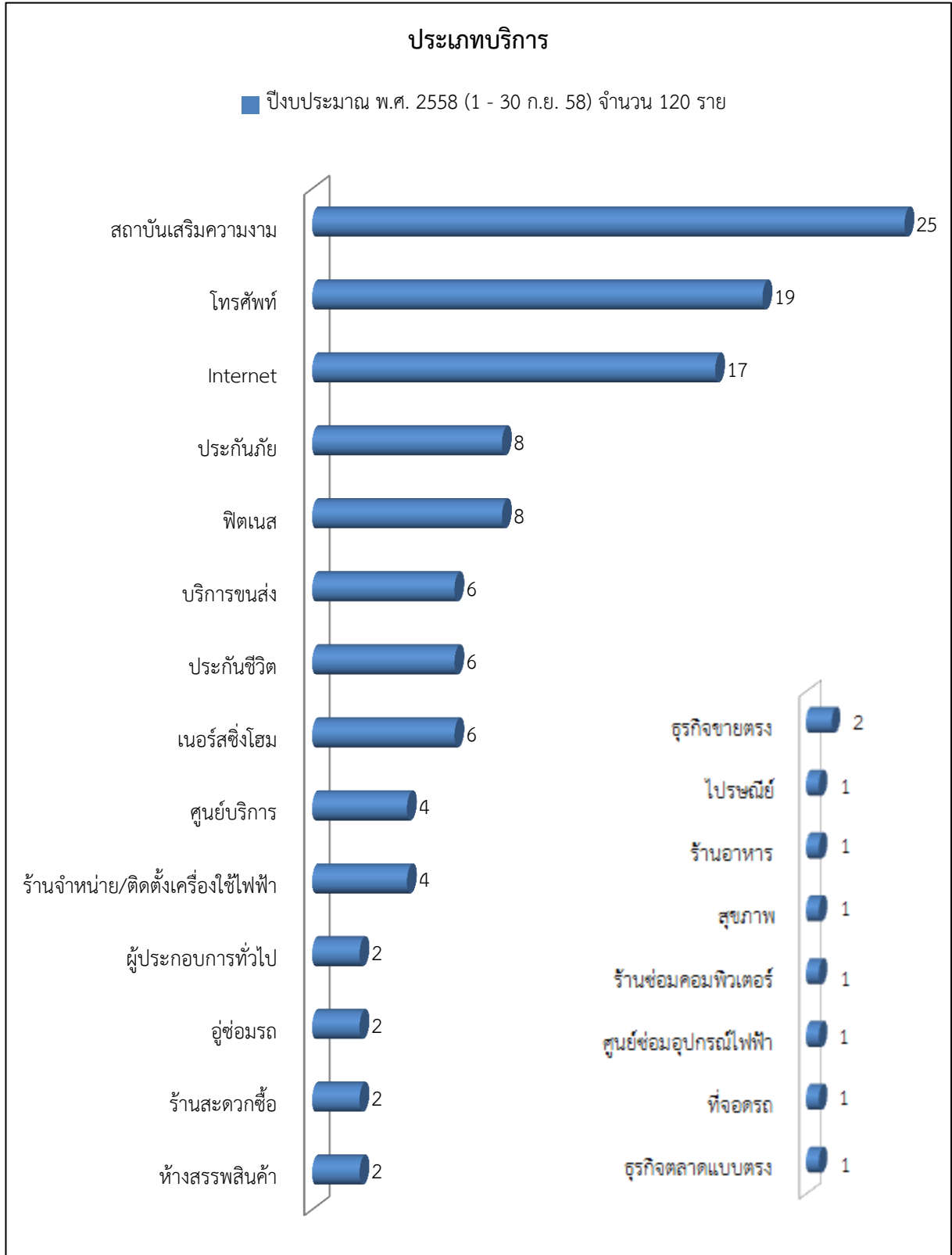
ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	25	20.83
โทรศัพท์	19	15.83
Internet	17	14.18
ประกันภัย	8	6.67
ฟิตเนส	8	6.67
บริการขนส่ง	6	5.01
ประกันชีวิต	6	5.01
เนอร์สซิ่งโฮม	6	5.01
ศูนย์บริการ	4	3.34
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	4	3.34
ผู้ประกอบการทั่วไป	2	1.66
อู่ซ่อมรถ	2	1.66
ร้านสะดวกซื้อ	2	1.66
ห้างสรรพสินค้า	2	1.66
ธุรกิจขายตรง	2	1.66
ไปรษณีย์	1	0.83
ร้านอาหาร	1	0.83
สุขภาพ	1	0.83
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	1	0.83



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	1	0.83
ที่จอดรถ	1	0.83
ธุรกิจตลาดแบบตรง	1	0.83
รวม	120	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558



- ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (25)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	11
	คุณภาพบริการ	8
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	3
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	3
โทรศัพท์ (19)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	7
	อื่นๆ	7
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
Internet (17)	ค่าบริการเกินจริง	8
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	3
	ขอคำปรึกษา	2
	โฆษณาเกินจริง	1
ประกันภัย (8)	ตรวจสอบการให้บริการ	4
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
ฟิตเนส (8)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
บริการขนส่ง (6)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	6
ประกันชีวิต (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์	1
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	1
เนอร์สซิ่งโฮม (6)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	6
ศูนย์บริการ (4)	ตรวจสอบการให้บริการ	3
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	2
เครื่องใช้ไฟฟ้า (4)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
ผู้ประกอบการทั่วไป (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อู่ซ่อมรถ (2)	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
ร้านสะดวกซื้อ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
ห้างสรรพสินค้า (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	1
ธุรกิจขายตรง (2)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	2
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	1
ร้านอาหาร (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
สุขภาพ (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (1)	ซ่อมล่าช้า	1
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (1)	ไม่ชำระค่าบริการ	1
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



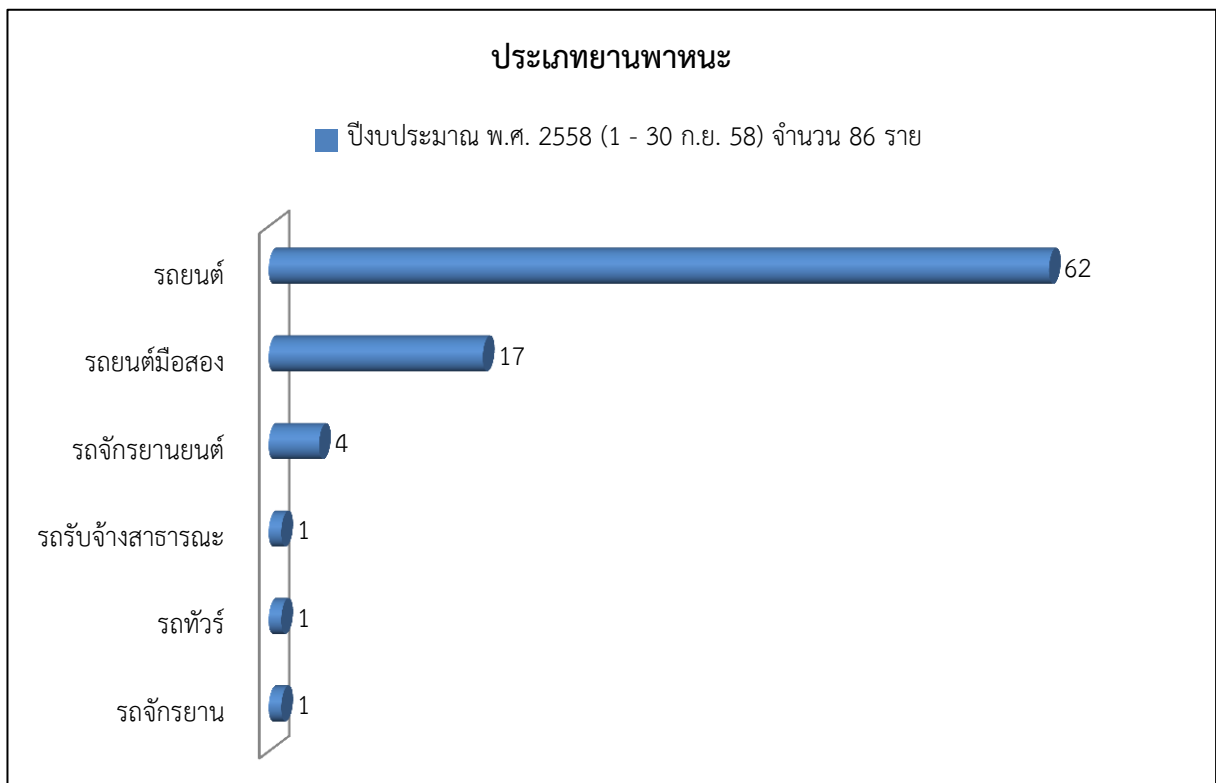
#### 4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	62	72.09
รถยนต์มือสอง	17	19.77
รถจักรยานยนต์	4	4.65
รถรับจ้างสาธารณะ	1	1.16
รถทัวร์	1	1.16
รถจักรยาน	1	1.16
รวม	86	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ







ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถยนต์ (62)	ชำรุด	18
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	2
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	2
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	2
	ค่าปรับสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1	
ยึดรถคืน	1	
รถยนต์มือสอง (17)	ขอเงินจองคืน	4
	ชำรุด	3
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ขอปิดบัญชี	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
รถจักรยานยนต์ (4)	ชำรุด	2
	รถสูญหาย	2
รถรับจ้างสาธารณะ (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถทัวร์ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รถจักรยาน (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

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

#### 5. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

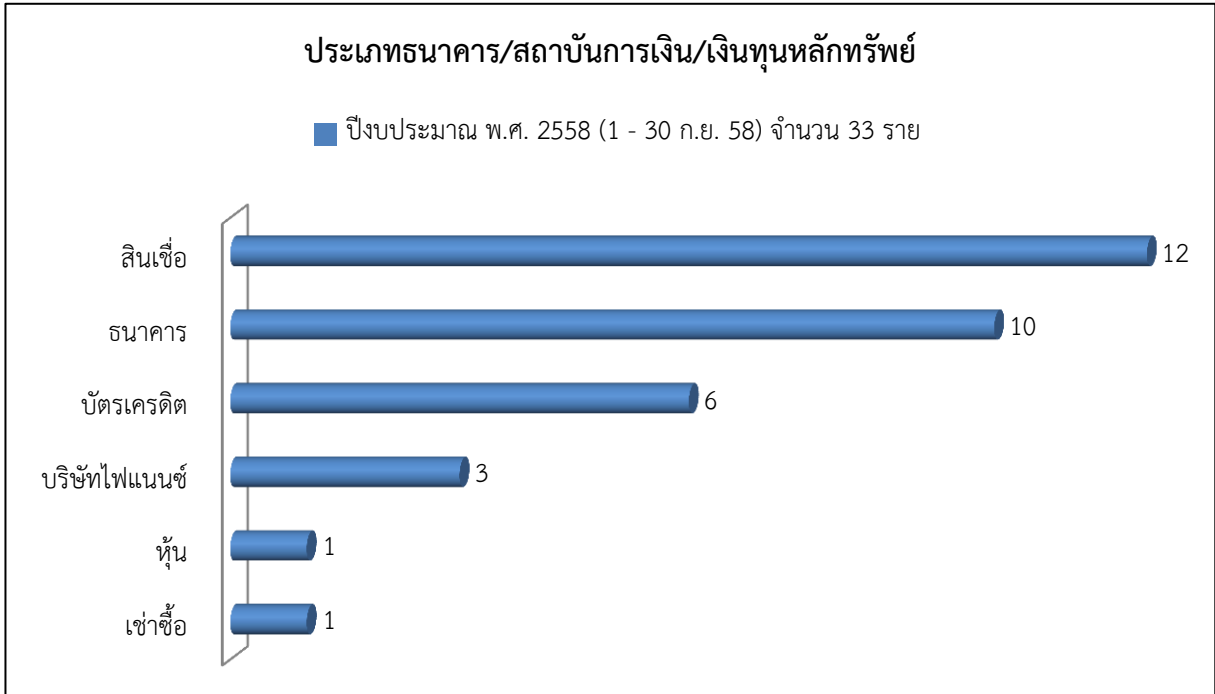
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	12	36.36
ธนาคาร	10	30.30
บัตรเครดิต	6	18.18
บริษัทไฟแนนซ์	3	9.09
หุ้น	1	3.03
เช่าซื้อ	1	3.03
<b>รวม</b>	<b>33</b>	<b>100</b>



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
สินเชื่อ (12)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	2
	พฤติกรรมการทวงหนี้	2
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1



ธนาकार (10)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	เงินสูญหายจากบัญชี	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บัตรเครดิต (6)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	บัตรสูญหาย	1
	ไม่ได้ใช้บัตร	1
บริษัทไฟแนนซ์ (3)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
หุ้น (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
เช่าซื้อ (1)	ปิดบัญชีสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป**

#### 6. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

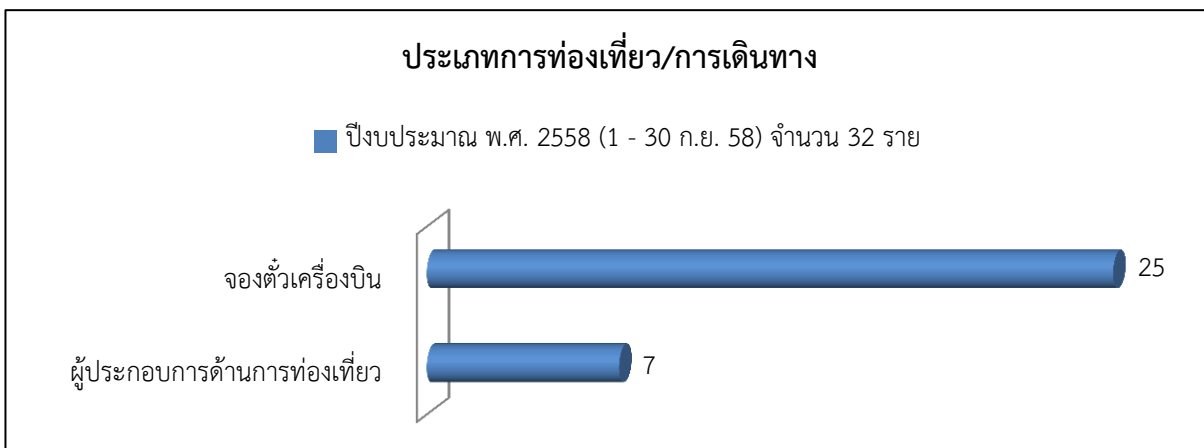
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	25	78.12
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	7	21.88
รวม	32	100



## แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

## ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
จองตั๋วเครื่องบิน (25)	ผู้ชายตัวฉ้อโกง	10
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	7
	ตั๋วถูกยกเลิก	5
	ตั๋วถูกเลื่อน	3
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (7)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558



ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาของตัวเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ผู้ขายฉ้อโกงตัว**

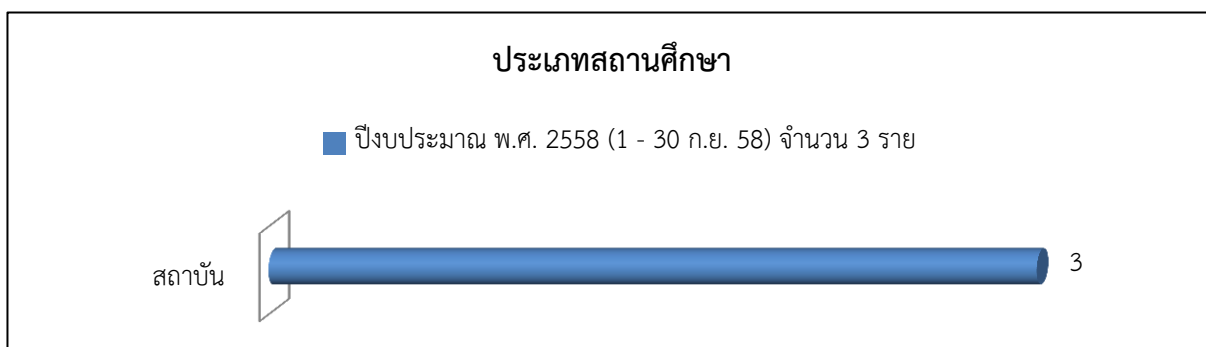
## 7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน **ประเภทสถานศึกษา** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ก.ย. 58 - 30 ก.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	3	100
รวม	3	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558



ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 กันยายน 2558 - 30 กันยายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน (3)	ขอเงินคืน 3

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**

#### 8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนใน **ประเภทสิ่งแวดล้อม**



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน**  
ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2558 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
<b>อันดับที่ 1</b> อาคารชุด (90)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	28
	ไม่ปลูกสร้าง	14
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	13
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	12
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ขอเงินจองคืน	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบสัญญา	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1	
<b>อันดับที่ 2</b> สินค้า (ไม่ระบุ) (86)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	46
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	11
	โฆษณาเกินจริง	10
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	9
	สินค้าชำรุด	4
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	3
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1





<b>อันดับที่ 3</b> รถยนต์ (62)	ชำรุด	18
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ค้างค่างวด/คิณรถ/ส่วนต่างสูง	5
	ขอเงินจองคิณกรณีไม่ได้รถ	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	2
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	2
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	2
	ค่าปรับสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1	
ยึดรถคืน	1	
<b>อันดับที่ 4</b> บ้านจัดสรร (58)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	19
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	11
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	5
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	4
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1	



<b>อันดับที่ 5</b> เครื่องมือสื่อสาร (27)	สินค้าชำรุด	18
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
<b>อันดับที่ 6</b> สถาบันเสริมความงาม (25)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	11
	คุณภาพบริการ	8
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	3
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	3
<b>อันดับที่ 7</b> จองตั๋วเครื่องบิน (25)	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	10
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	7
	ตั๋วถูกยกเลิก	5
	ตั๋วถูกเลื่อน	3
<b>อันดับที่ 8</b> โทรศัพท์ (19)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	7
	อื่นๆ	7
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
<b>อันดับที่ 9</b> Internet (17)	ค่าบริการเกินจริง	8
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	3
	ขอคำปรึกษา	2
	โฆษณาเกินจริง	1
<b>อันดับที่ 10</b> รถยนต์มือสอง (17)	ขอเงินจองคืน	4
	ชำรุด	3
	ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ขอปิดบัญชี	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1	



---

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 5 ตุลาคม 2558