



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
(๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)



- ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

- ๑) ประเภทบริการ
- ๒) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- ๓) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
- ๔) ประเภทยานพาหนะ
- ๕) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
- ๖) ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
- ๗) ประเภทสถานศึกษา
- ๘) ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

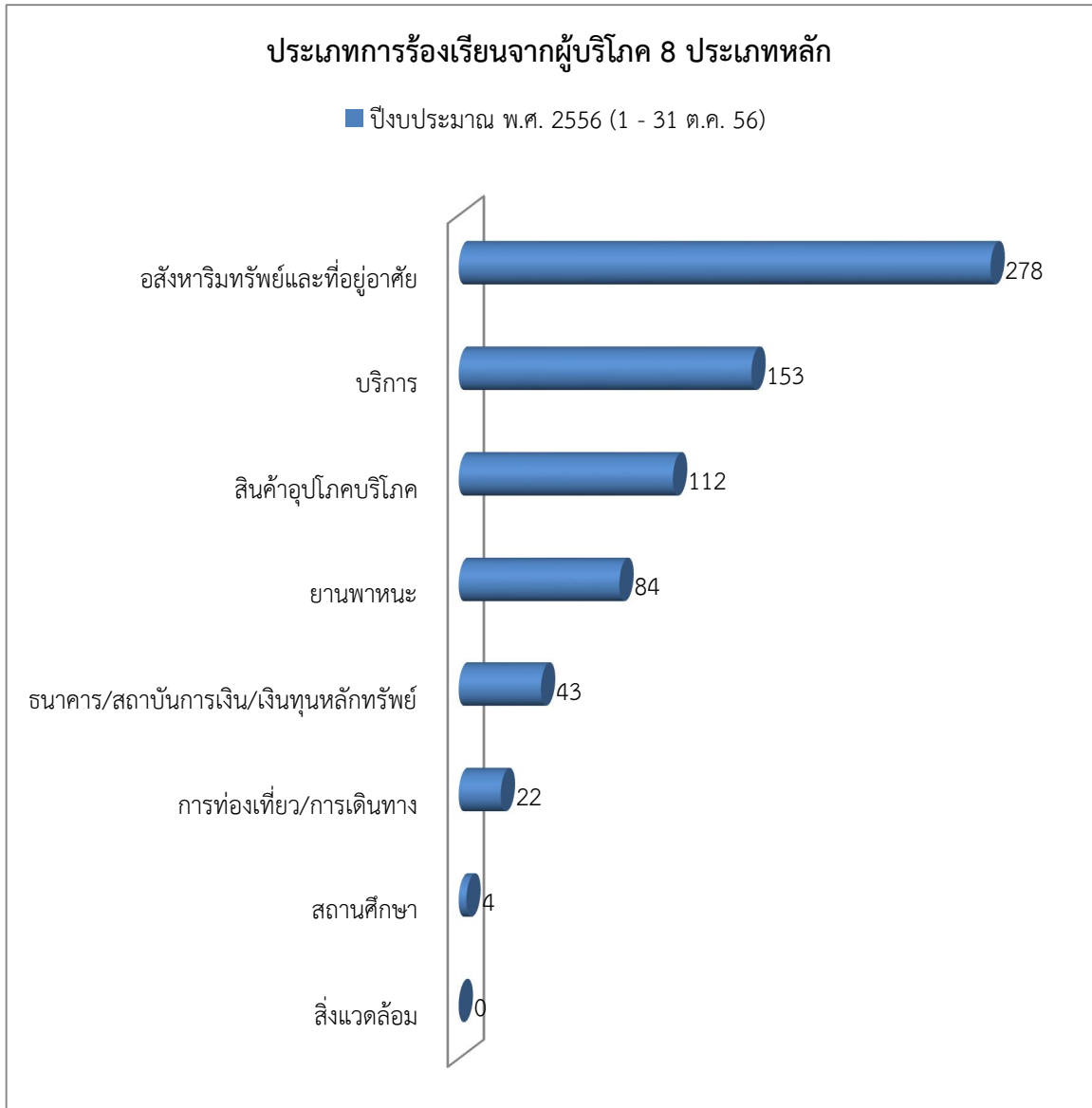
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๗๘	๓๙.๙๔
บริการ	๑๕๓	๒๒.๑๓
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๑๒	๑๖.๐๙
ยานพาหนะ	๘๔	๑๒.๐๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔๓	๖.๑๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๒	๓.๐๒
สถานศึกษา	๔	๐.๕๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๖๙๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

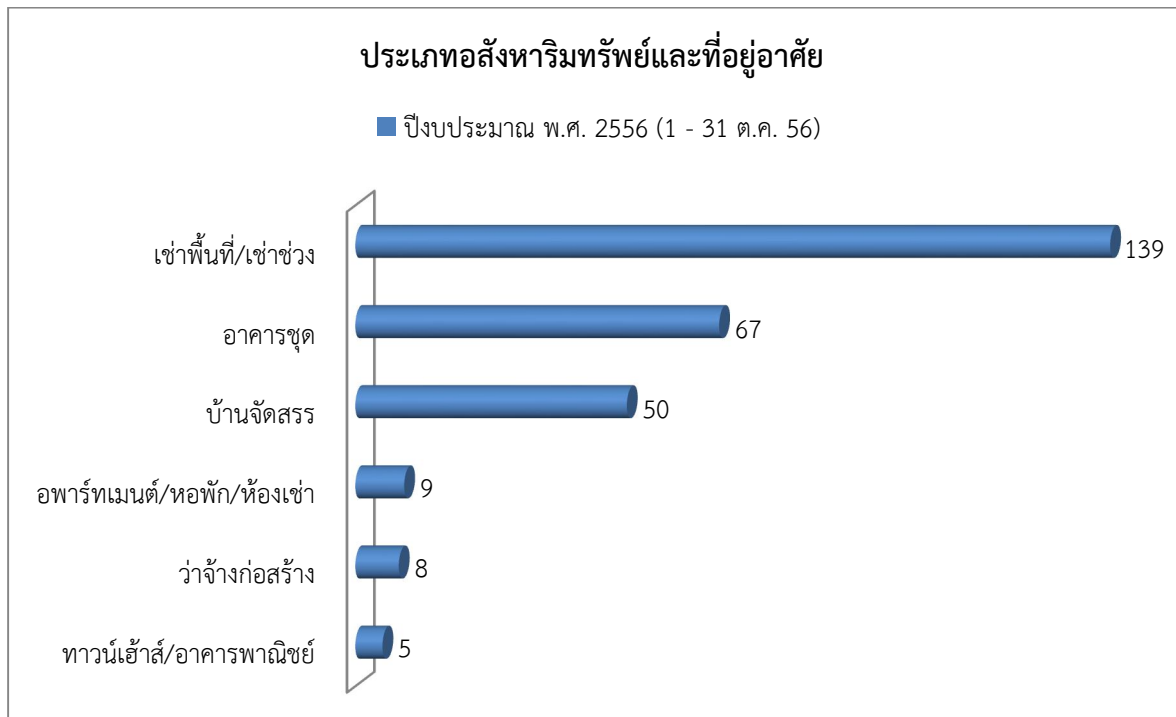
๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑๓๙	๕๐.๐๐
อาคารชุด	๖๘	๒๔.๑๐
บ้านจัดสรร	๕๐	๑๗.๙๙
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๙	๓.๒๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๘	๒.๘๘
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๕	๑.๘๐
รวม	๒๗๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา/ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงาน ไม่เรียบร้อย/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ขอเงินจองคืน/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ยกเลิก สัญญา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ ปลูกสร้าง/กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ค่าปรับสูง/ค่าส่วนกลางสูง/ไม่ดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
บ้านจัดสรร	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ ขอคำปรึกษา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ ไม่ปลูกสร้าง/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่จัดทำสาธารณูปโภค ในโครงการ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ใน สัญญา/ยกเลิกสัญญา
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/มีการชำรุดหลังปลูก สร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ยกเลิกสัญญา
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้าง ไม่แล้วเสร็จ/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านเช่าพื้นที่/เช่าช่วง** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

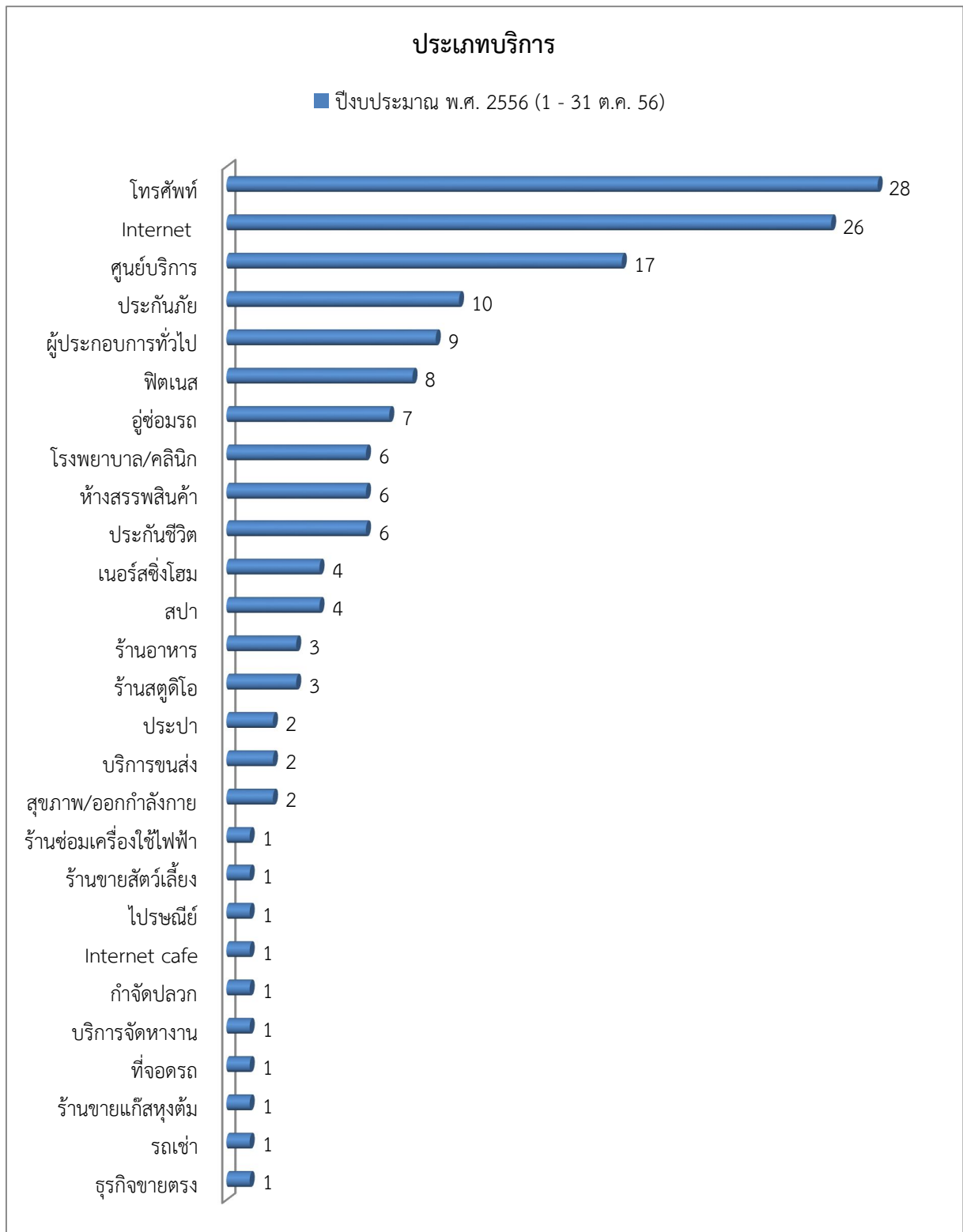
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๘	๑๘.๓๐
Internet	๒๖	๑๖.๙๙
ศูนย์บริการ	๑๗	๑๑.๑๑
ประกันภัย	๑๐	๖.๕๔
ผู้ประกอบการทั่วไป	๙	๕.๘๘
ฟิตเนส	๘	๕.๒๓
อู่ซ่อมรถ	๗	๔.๕๘
โรงพยาบาล/คลินิก	๖	๓.๙๒
ห้างสรรพสินค้า	๖	๓.๙๒
ประกันชีวิต	๖	๓.๙๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๒.๖๑
สปา	๔	๒.๖๑
ร้านอาหาร	๓	๑.๙๖
ร้านสตูดิโอ	๓	๑.๙๖
ประปา	๒	๑.๙๖
บริการขนส่ง	๒	๑.๙๖
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๒	๑.๙๖
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๕
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๖๕
ไปรษณีย์	๑	๐.๖๕
Internet cafe	๑	๐.๖๕
กำจัดปลวก	๑	๐.๖๕
บริการจัดหางาน	๑	๐.๖๕
ที่จอดรถ	๑	๐.๖๕
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๖๕
รถเช่า	๑	๐.๖๕
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๖๕
รวม	๑๕๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



- ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ช่อมล่าช้า
Internet	สัญญา Hispeed Internet ข่า/ขอคำปรึกษา/ค่าบริการเกินจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/โฆษณาเกินจริง
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ช่อมล่าช้า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
พิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก
อู่ซ่อมรถ	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สินค้าหมดอายุมาจำหน่าย/ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผิดไปจากผลลากที่ระบุ
เนอร์สซิ่งโฮม	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
ร้านอาหาร	ไม่สะอาด/ราคาไม่เหมาะสม
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ยกเลิกสัญญา
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
Internet cafe	เลือกปฏิบัติ
ก้ำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ที่จอดรถ	ขอคำปรึกษา
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	ตรวจสอบพฤติกรรม
รถเช่า	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
ธุรกิจขายตรง	ไม่ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง**



๓. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

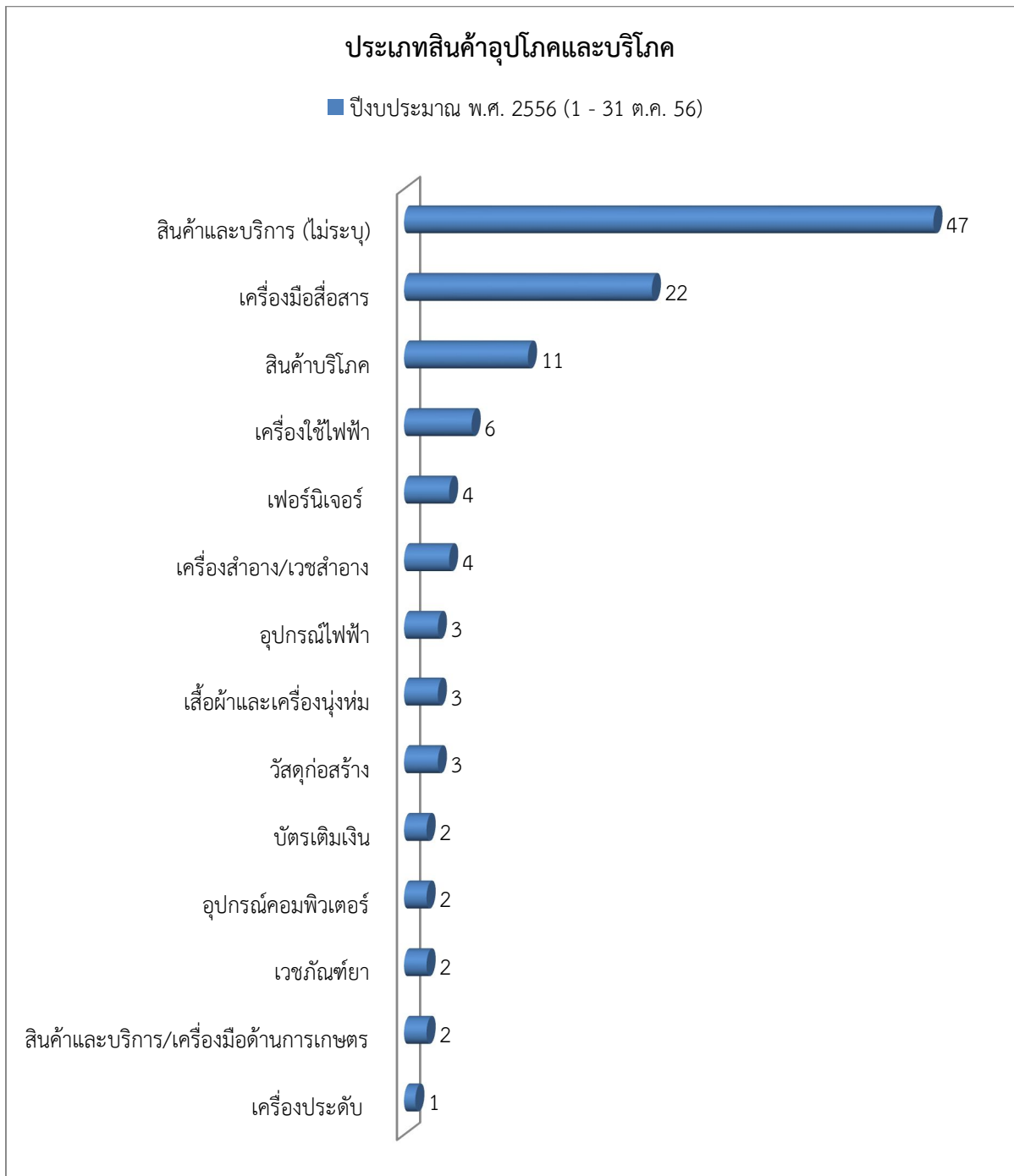
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๗	๔๑.๙๖
เครื่องมือสื่อสาร	๒๒	๑๙.๖๔
สินค้าบริโภค	๑๑	๙.๘๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๖	๕.๓๖
เฟอร์นิเจอร์	๔	๓.๕๗
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๓.๕๗
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓	๒.๖๘
เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม	๓	๒.๖๘
วัสดุก่อสร้าง	๓	๒.๖๘
บัตรเติมเงิน	๒	๑.๗๙
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒	๑.๗๙
เวชภัณฑ์ยา	๒	๑.๗๙
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๑.๗๙
เครื่องประดับ	๑	๐.๘๙
รวม	๑๑๒	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สินค้าชำรุด/โฆษณาเกินจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/ชำรุด/สินค้าชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน/โฆษณาเกินจริง/สินค้าชำรุด
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
อุปกรณ์ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/ชำรุด
เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน
บัตรเติมเงิน	บัตรหมดอายุ
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ไม่ประกันสินค้า/สินค้าชำรุด
เวชภัณฑ์ยา	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สินค้าชำรุด
เครื่องประดับ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



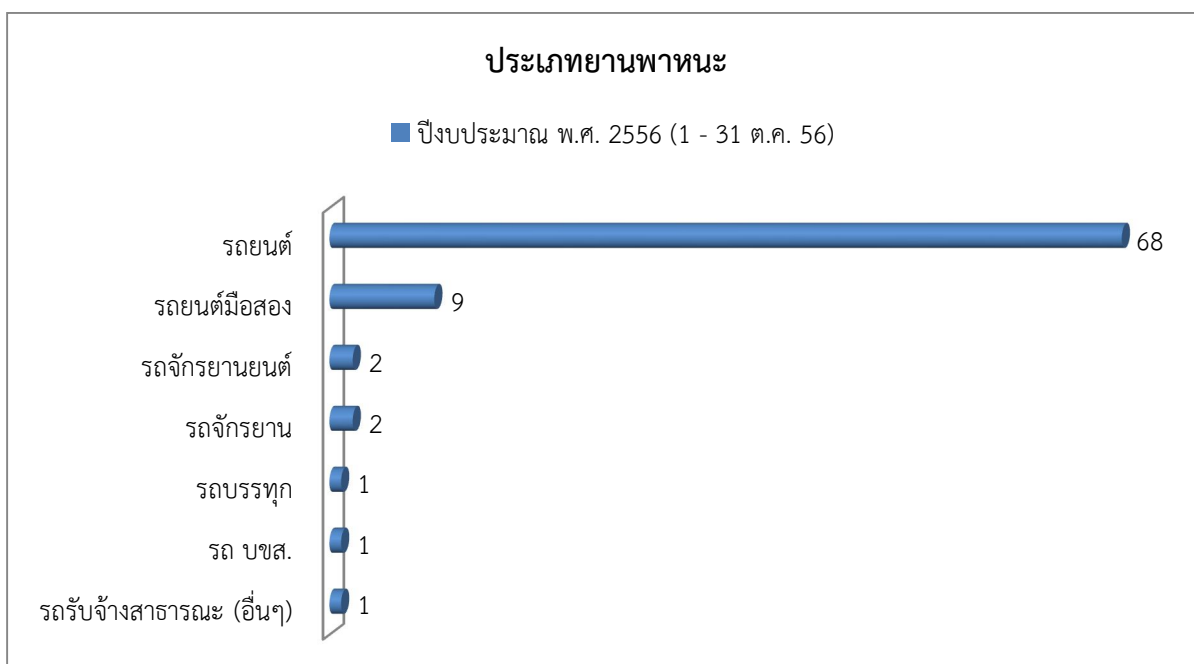
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๘	๘๐.๙๕
รถยนต์มือสอง	๙	๑๐.๗๑
รถจักรยานยนต์	๒	๒.๓๘
รถจักรยาน	๒	๒.๓๘
รถบรรทุก	๑	๑.๑๙
รถ บขส.	๑	๑.๑๙
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๑	๑.๑๙
รวม	๘๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
(๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอเงินจูงจูงคืนกรณีไม่ได้รถ/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอคำปรึกษา/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ค่าปรับสูง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ยึดรถคืน/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน
รถยนต์มือสอง	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ยึดรถคืน
รถจักรยานยนต์	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง/ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์
รถจักรยาน	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถบรรทุก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
รถ บขส.	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	ตรวจสอบการให้บริการ

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



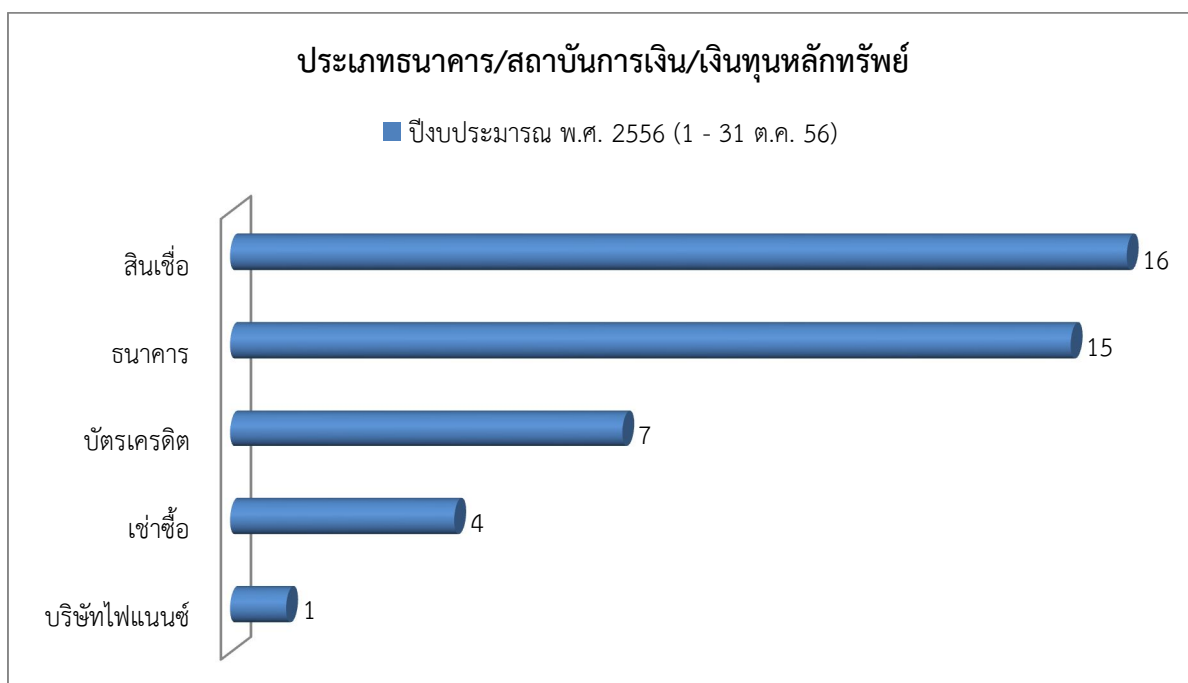
๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๑๖	๓๗.๒๑
ธนาคาร	๑๕	๓๔.๘๘
บัตรเครดิต	๗	๑๖.๒๘
เช่าซื้อ	๔	๙.๓๐
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๒.๓๓
รวม	๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินเชื่อ	ขอปิดบัญชี/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้ำค่างวด/ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ/ค่าปรับล่าช้า/ พฤติกรรมการทวงหนี้/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป
ธนาคาร	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/ตรวจสอบ ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป
บัตรเครดิต	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/พฤติกรรมการทวงหนี้/ไม่ได้รับสินค้าจาก การสะสมแต้ม/ยกเลิกสัญญา
เช่าซื้อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอปิดบัญชี**



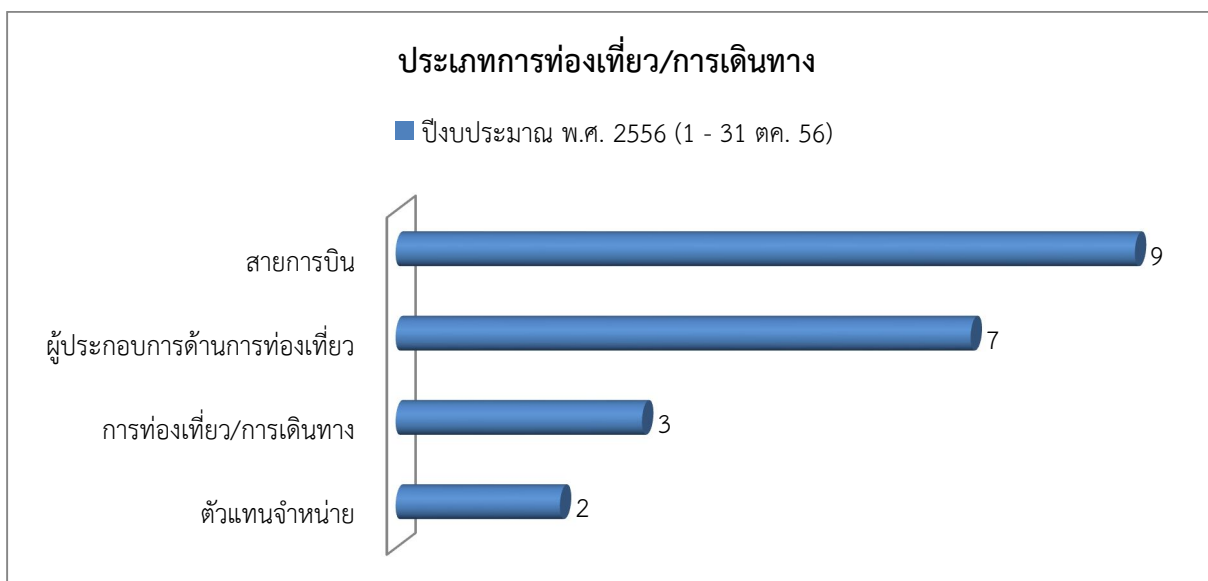
๖. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สายการบิน	๙	๔๒.๘๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๗	๓๓.๓๓
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓	๑๔.๒๙
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๙.๕๒
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สายการบิน	ขอคืนค่าโดยสาร/กระเป๋าเดินทางสูญหาย
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอคืนเงิน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
ตัวแทนจำหน่าย	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อย ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสายการบิน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอคืนค่าโดยสาร**



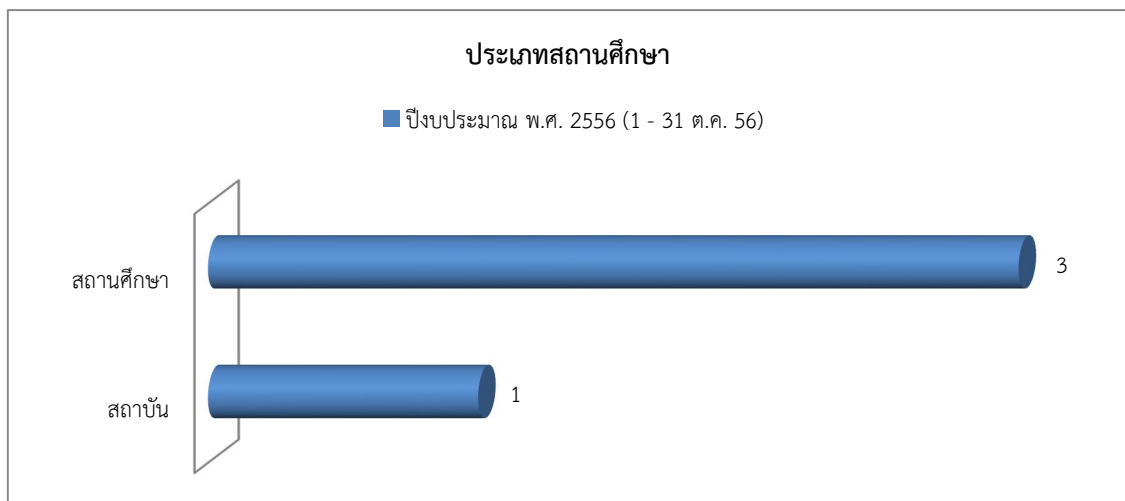
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๓	๗๕.๐๐
สถาบัน	๑	๒๕.๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทสิ่งแวดลอม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
(๑ ตุลาคม - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการเรียน
สถานศึกษา	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง/ตรวจสอบพฤติกรรมครู
สถาบัน	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถานศึกษา** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก
ผู้บริโภคใน ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2556

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (139)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(134), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(2), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1)
รถยนต์(60)	ชำรุด(23), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(7), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(6), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(6), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(6), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(4), ขอคำปรึกษา(2), จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน(2), ค่าปรับสูง(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2)
อาคารชุด(60)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(26), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(9), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(5), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(4), ขอเงินจองคืน(4), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ยกเลิกสัญญา(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(2), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(2), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2)
บ้านจัดสรร(47)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(21), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(9), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(5), ขอคำปรึกษา(3), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(3), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2), ไม่ปลูกสร้าง(1), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(1), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(1)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(47)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(26), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(7), สินค้าชำรุด(5), โฆษณาเกินจริง(4), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(3), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(2)
โทรศัพท์(27)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง(17), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(5), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง(3), ซ่อมล่าช้า(2)
Internet(27)	สัญญา Hispeed Internet ช้า(13), ขอคำปรึกษา(6), ค่าบริการเกินจริง(4), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง(3), โฆษณาเกินจริง(1)
เครื่องมือสื่อสาร(22)	สินค้าชำรุด(17), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง(2), ผิดไปจากฉลากที่ระบุ(1)
การท่องเที่ยว/การเดินทาง(21)	ขอคืนค่าโดยสาร(7), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(6), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3), ตรวจสอบการให้บริการ(3), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(1), กระเป๋าเดินทางสูญหาย(1)
ศูนย์บริการ(17)	ตรวจสอบการให้บริการ(12), ซ่อมล่าช้า(4), ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๖