



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖
(๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ - ๓๐ พฤศจิกายน 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 พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

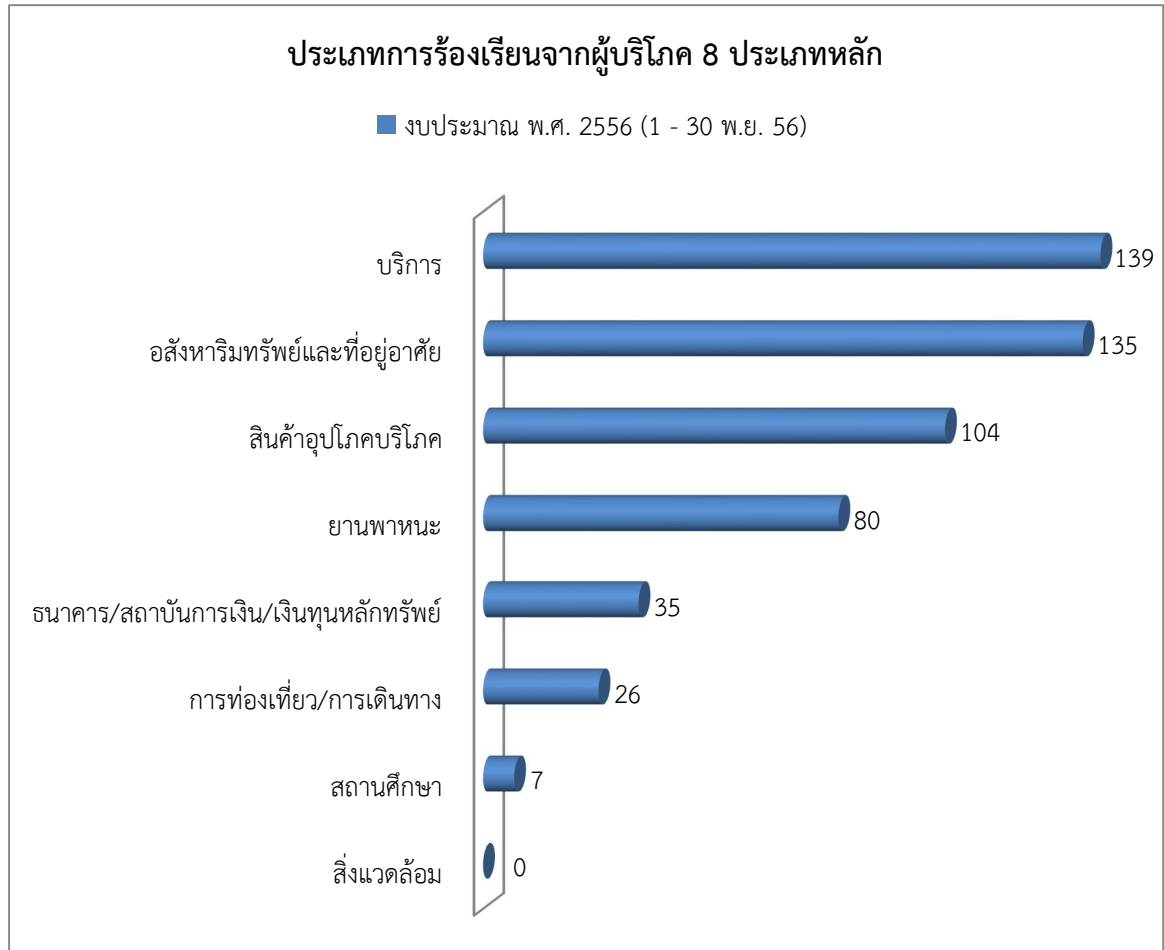
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ – ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๓๙	๒๖.๔๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๓๕	๒๕.๖๗
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๐๔	๑๙.๗๗
ยานพาหนะ	๘๐	๑๕.๒๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๕	๖.๖๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๖	๔.๙๔
สถานศึกษา	๗	๑.๓๓
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๕๒๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาประเภทบริการ**



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

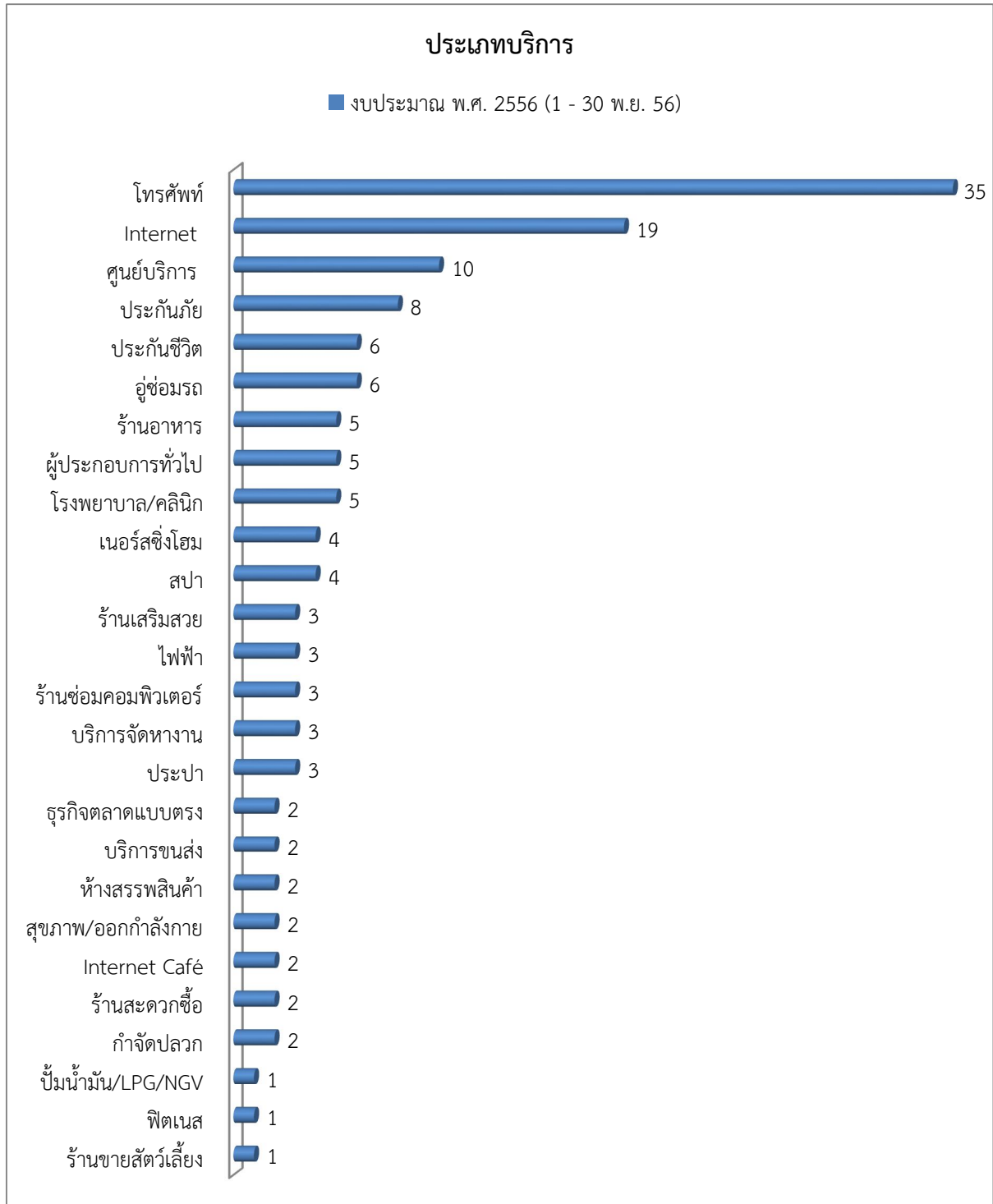
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓๕	๒๕.๑๘
Internet	๑๙	๑๓.๖๗
ศูนย์บริการ	๑๐	๗.๑๙
ประกันภัย	๘	๕.๗๖
ประกันชีวิต	๖	๔.๓๒
อู่ซ่อมรถ	๖	๔.๓๒
ร้านอาหาร	๕	๓.๖๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๕	๓.๖๐
โรงพยาบาล/คลินิก	๕	๓.๖๐
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๒.๘๘
สปา	๔	๒.๘๘
ร้านเสริมสวย	๓	๒.๑๖
ไฟฟ้า	๓	๒.๑๖
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๓	๒.๑๖
บริการจัดหางาน	๓	๒.๑๖
ประปา	๓	๒.๑๖
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๔๔
บริการขนส่ง	๒	๑.๔๔
ห้างสรรพสินค้า	๒	๑.๔๔
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๒	๑.๔๔
Internet Café	๒	๑.๔๔
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๑.๔๔
กำจัดปลวก	๒	๑.๔๔
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๗๒
ฟิตเนส	๑	๐.๗๒
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๗๒
รวม	๑๓๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



- ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง/ค้างชำระ/ซ่อมล่าช้า/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ชำรุด
Internet	สัญญา Hispeed Internet ข่า/ขอคำปรึกษา/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ค่าบริการเกินจริง
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ซ่อมล่าช้า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
ประกันภัย	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ตรวจสอบการให้บริการ
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
อู่ซ่อมรถ	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง
ร้านอาหาร	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์/ราคาไม่เหมาะสม/อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
เนอร์สเซอรี่	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ขอเงินค่ามัดจำคืน
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านเสริมสวย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ไฟฟ้า	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า/ค่าบริการเกินจริง
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ซ่อมล่าช้า
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ธุรกิจตลาดแบบตรง	สินค้าไม่เป็นไปตามข้อมูลที่เสนอขายให้กับผู้บริโภค
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	ยกเลิกสัญญา
Internet Cafe	เลือกปฏิบัติ
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
กำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง



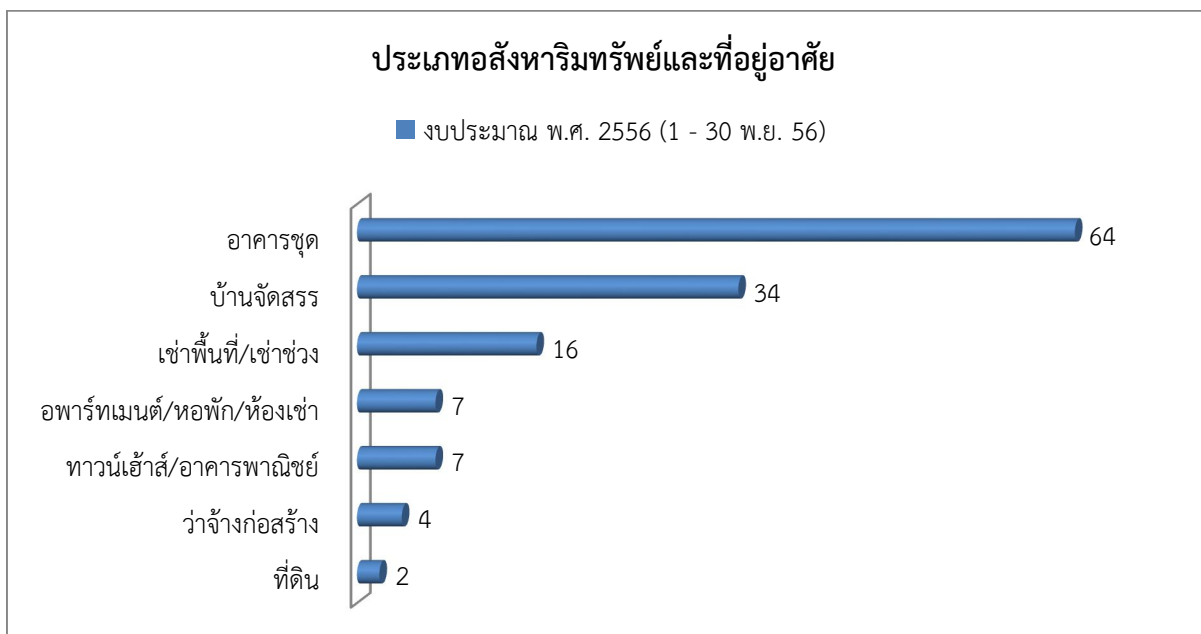
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๔	๔๗.๗๖
บ้านจัดสรร	๓๔	๒๕.๓๗
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑๖	๑๑.๙๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๗	๕.๒๒
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๗	๕.๒๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๔	๒.๙๙
ที่ดิน	๒	๑.๔๙
รวม	๑๓๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ขอเงินจองคืน/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ค่าส่วนกลางสูง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบสัญญา/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ
บ้านจัดสรร	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ค่าเช่าสูงเกินไป/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ขอเงินประกันคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย/เก็บค่าเช่าเพิ่ม
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์
ว่าจ้างก่อสร้าง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ผู้รับเหมาทิ้งงาน/มีความชำระหลังปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา
ที่ดิน	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา**



๓. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

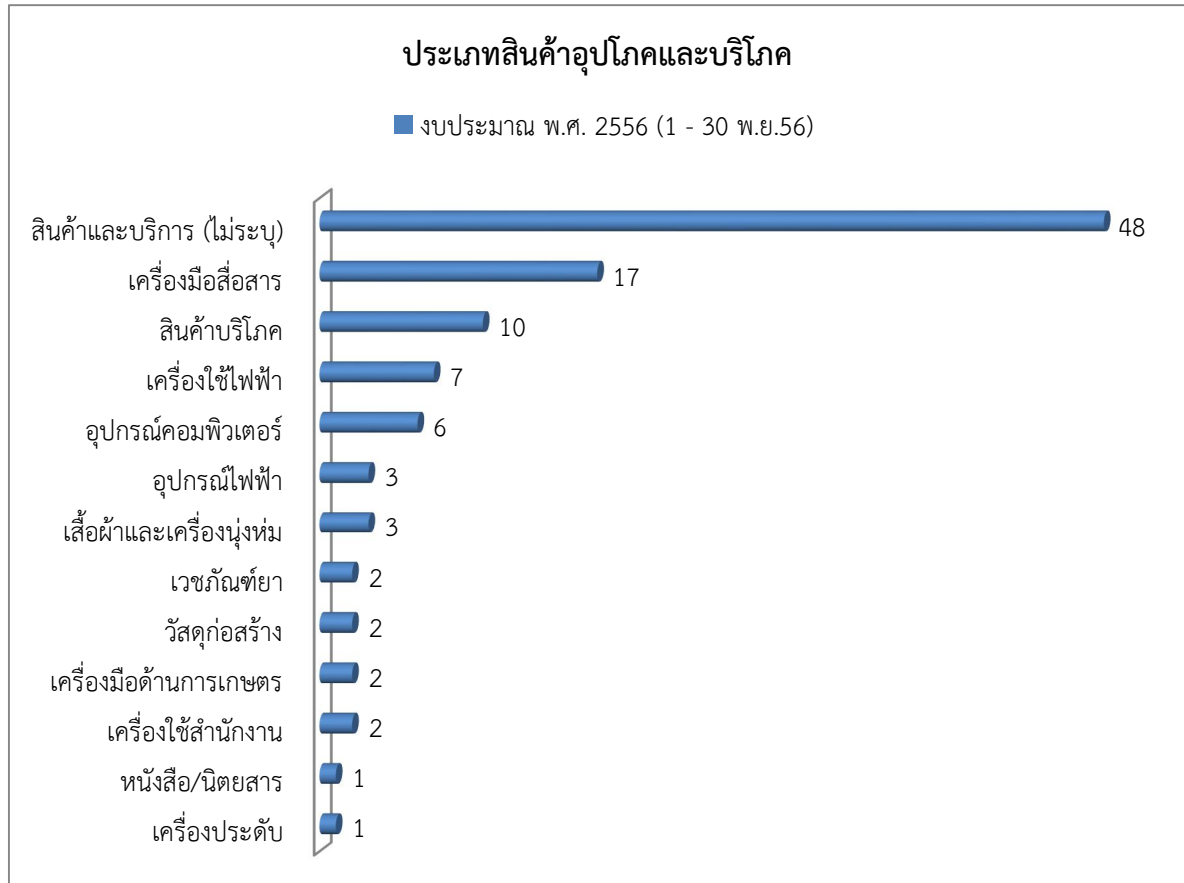
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๘	๔๖.๑๕
เครื่องมือสื่อสาร	๑๗	๑๖.๓๕
สินค้าบริโภค	๑๐	๙.๖๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๖.๗๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๖	๕.๗๗
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓	๒.๘๘
เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม	๓	๒.๘๘
เวชภัณฑ์ยา	๒	๑.๙๒
วัสดุก่อสร้าง	๒	๑.๙๒
เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๑.๙๒
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๑.๙๒
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๙๖
เครื่องประดับ	๑	๐.๙๖
รวม	๑๐๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/โฆษณาเกินจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/สินค้าชำรุด/ราคาไม่เหมาะสม
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/ตรวจสอบราคาคงที่/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ผิดไปจากผลลัพท์ที่ระบุ/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก/ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สินค้าชำรุด/ชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่ประกันสินค้า/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/ชำรุด/สินค้าชำรุด
เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจากผลลัพท์ที่ระบุ
เวชภัณฑ์ยา	ผิดไปจากผลลัพท์ที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน/ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจ้อง
เครื่องมือด้านการเกษตร	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สินค้าชำรุด
เครื่องใช้สำนักงาน	ไม่ได้มาตรฐาน/สินค้าชำรุด
หนังสือ/นิตยสาร	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
เครื่องประดับ	สินค้าชำรุด

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖

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



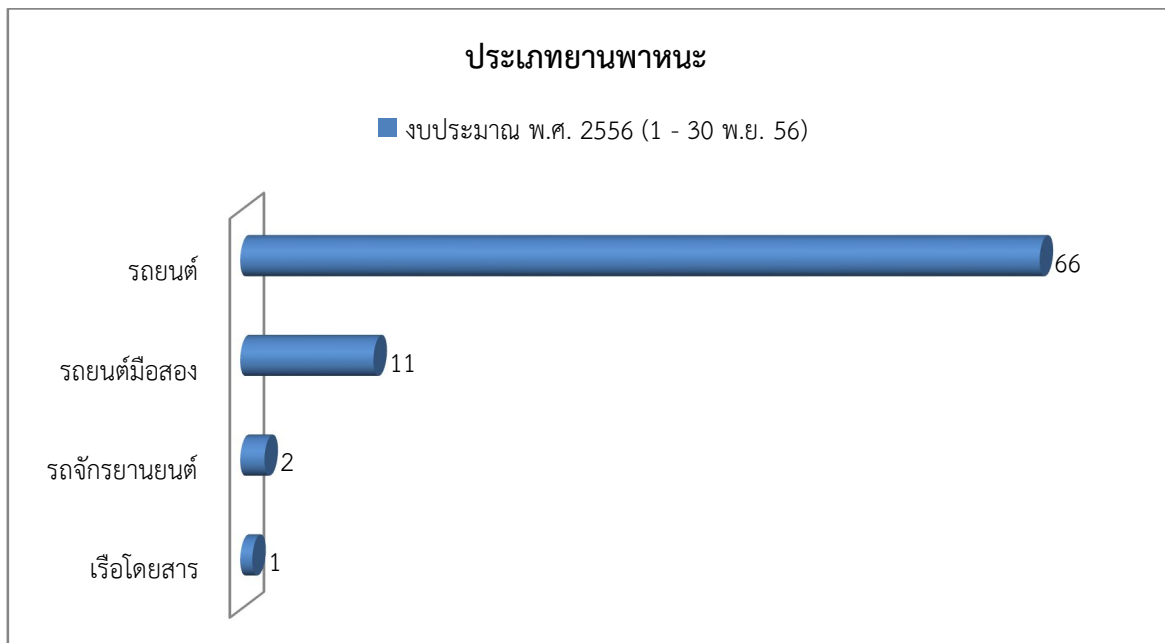
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๖	๘๒.๕๐
รถยนต์มือสอง	๑๑	๑๓.๗๕
รถจักรยานยนต์	๒	๒.๕๐
เรือโดยสาร	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ/ขอค่าปรึกษา/ จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ค่าปรับสูง/ยึดรถคืน/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน
รถยนต์มือสอง	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ชำรุด/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอค่าปรึกษา/ขอปิดบัญชี/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
รถจักรยานยนต์	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ชำรุด
เรือโดยสาร	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖

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



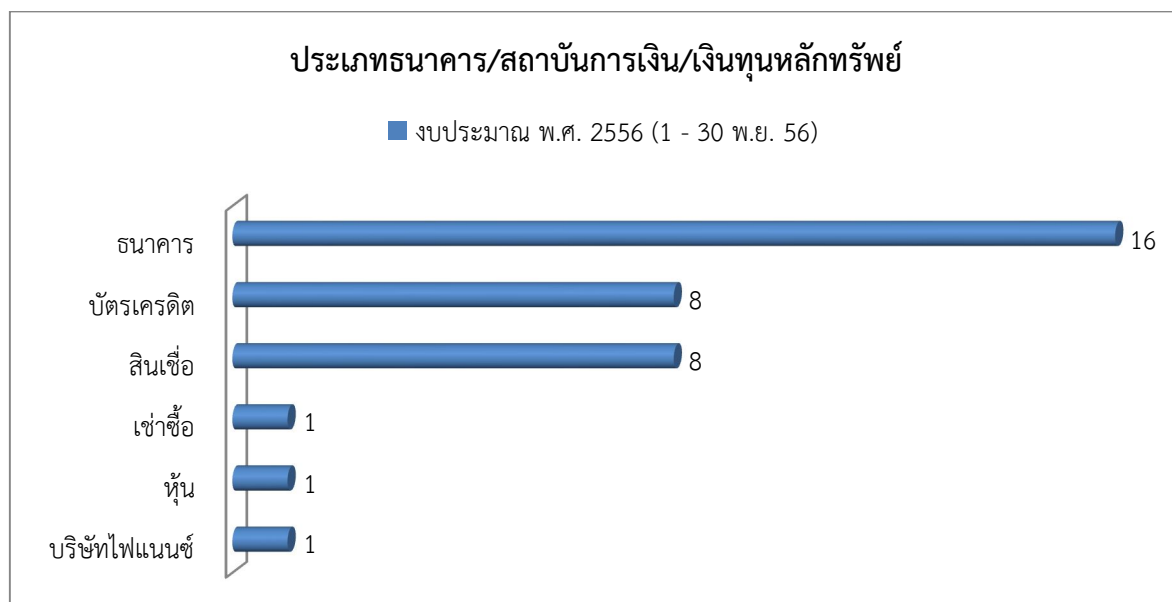
๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๑๖	๔๕.๗๑
บัตรเครดิต	๘	๒๒.๘๖
สินเชื่อ	๘	๒๒.๘๖
เช่าซื้อ	๑	๒.๘๖
หุ้น	๑	๒.๘๖
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๒.๘๖
รวม	๓๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ธนาคาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/เงินสูญหายจากบัญชี/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย
บัตรเครดิต	ไม่ได้ใช้บัตร/พฤติกรรมทางหนี้/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ปิดบัญชีสินค้า
สินเชื่อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/พฤติกรรมทางหนี้/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ขอปิดบัญชี
เช่าซื้อ	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
หุ้น	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง**



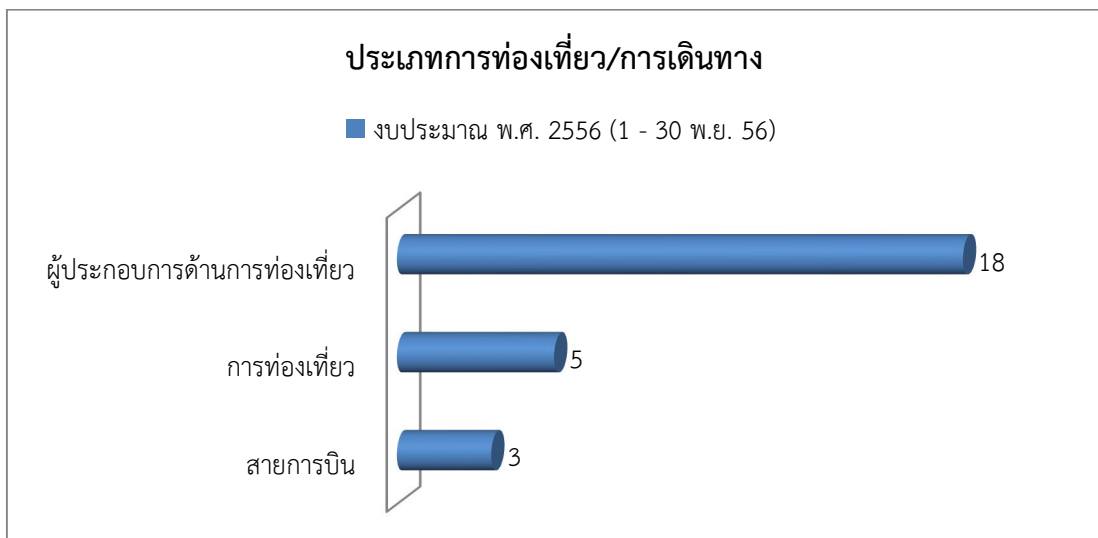
๖. ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
การท้วงท้วง/การเดินทาง	๑๘	๖๙.๒๓
ผู้ประกอบการด้านการท้วงท้วง	๕	๑๙.๒๓
สายการบิน	๓	๑๑.๕๔
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ได้รับความเป็น ธรรม/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบการให้บริการ/ ขอคืนค่าโดยสาร
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
สายการบิน	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ขอคืนค่า โดยสาร

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อย
ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านการท่องเที่ยว/การเดินทาง** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามา
มากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามสัญญา**



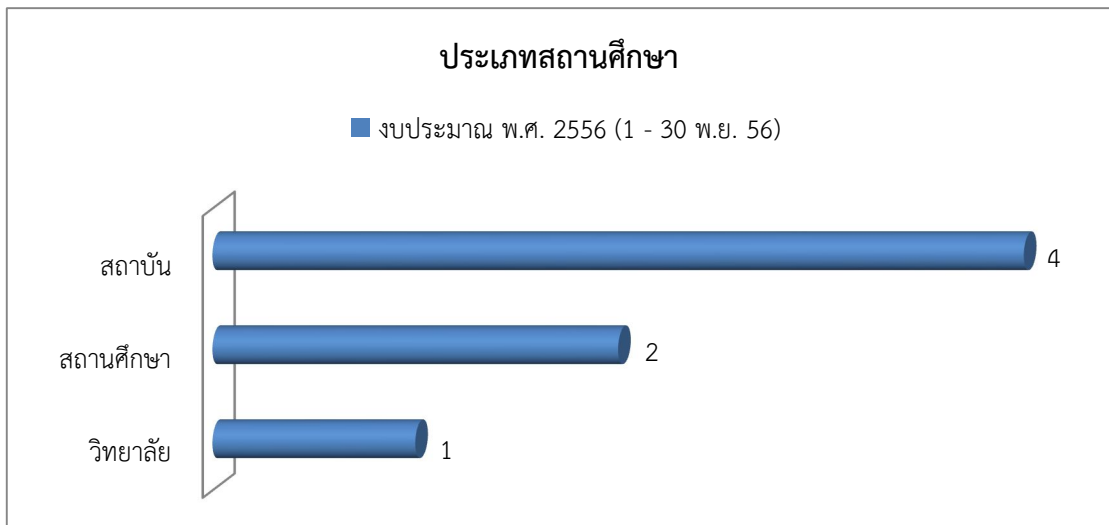
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๖ (๑ พ.ย. ๕๖ - ๓๐ พ.ย. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๔	๕๗.๑๔
สถานศึกษา	๒	๒๘.๕๗
วิทยาลัย	๑	๑๔.๒๙
รวม	๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ (๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ – ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอคืนเงิน/ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง
สถานศึกษา	ขอคืนเงิน/ตรวจสอบพฤติกรรมครู
วิทยาลัย	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอคืนเงิน**



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภค
ใน ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2556 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2556

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์(66)	ชำรุด(22), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(7), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(6), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(6), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(5), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(3), ขอค่าประกัน(2), จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน(2), ค่าปรับสูง(2)
อาคารชุด(64)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(13), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(12), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(10), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(6), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(3), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(3), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ขอเงินจองคืน(2), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(2), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(2)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(48)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(15), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(8), โฆษณาเกินจริง(7), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(6), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(5), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(5), สินค้าชำรุด(1), ราคาไม่เหมาะสม(1)
โทรศัพท์(35)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(23), ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(5), ค้างชำระ(3), ซ่อมล่าช้า(2), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(1), ชำรุด(1)
บ้านจัดสรร(34)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(6), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(6), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(5), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(5), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(4), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(3), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(1), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(1)
Internet(19)	สัญญา Hispeed Internet ช้า(7), ขอค่าประกัน(5), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(4), ค่าบริการเกินจริง(3)
การท่องเที่ยว/การเดินทาง(18)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา(7), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(4), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(2), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2), ตรวจสอบการให้บริการ(2), ขอคืนค่าโดยสาร(1)
เครื่องมือสื่อสาร(17)	สินค้าชำรุด(13), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(1), การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด(1)
ธนาคาร(16)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง(7), อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป(3), เงินสูญหายจากบัญชี(3), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(2), ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง(16)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(12), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), ค่าเช่าสูงเกินไป(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๕๖