



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗  
(๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)



● ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

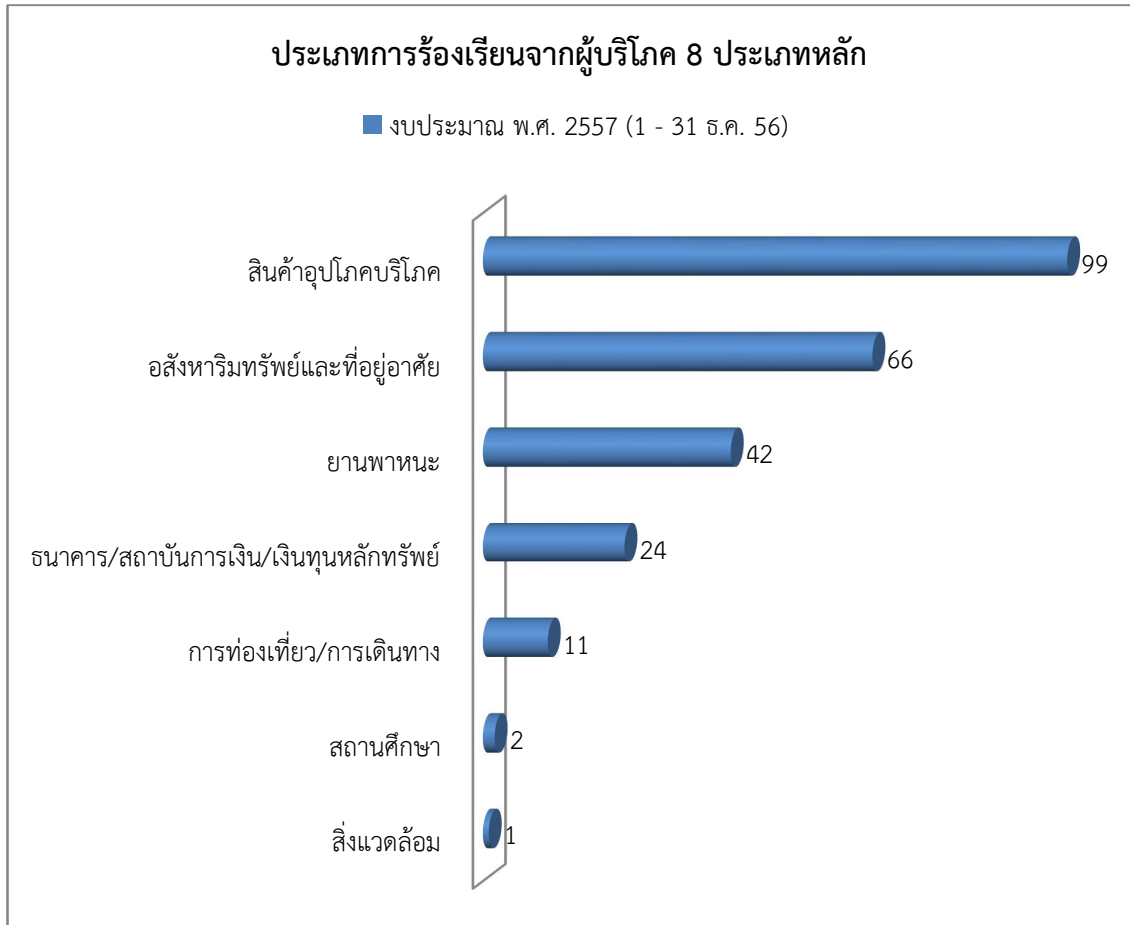
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ – ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๑๒	๓๐.๓๗
สินค้าอุปโภคบริโภค	๙๙	๒๗.๗๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๖๖	๑๘.๔๙
ยานพาหนะ	๔๒	๑๑.๗๖
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๔	๖.๗๒
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๑	๓.๐๘
สถานศึกษา	๒	๐.๕๖
สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๒๘
<b>รวม</b>	<b>๓๕๗</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทบริการ



### แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

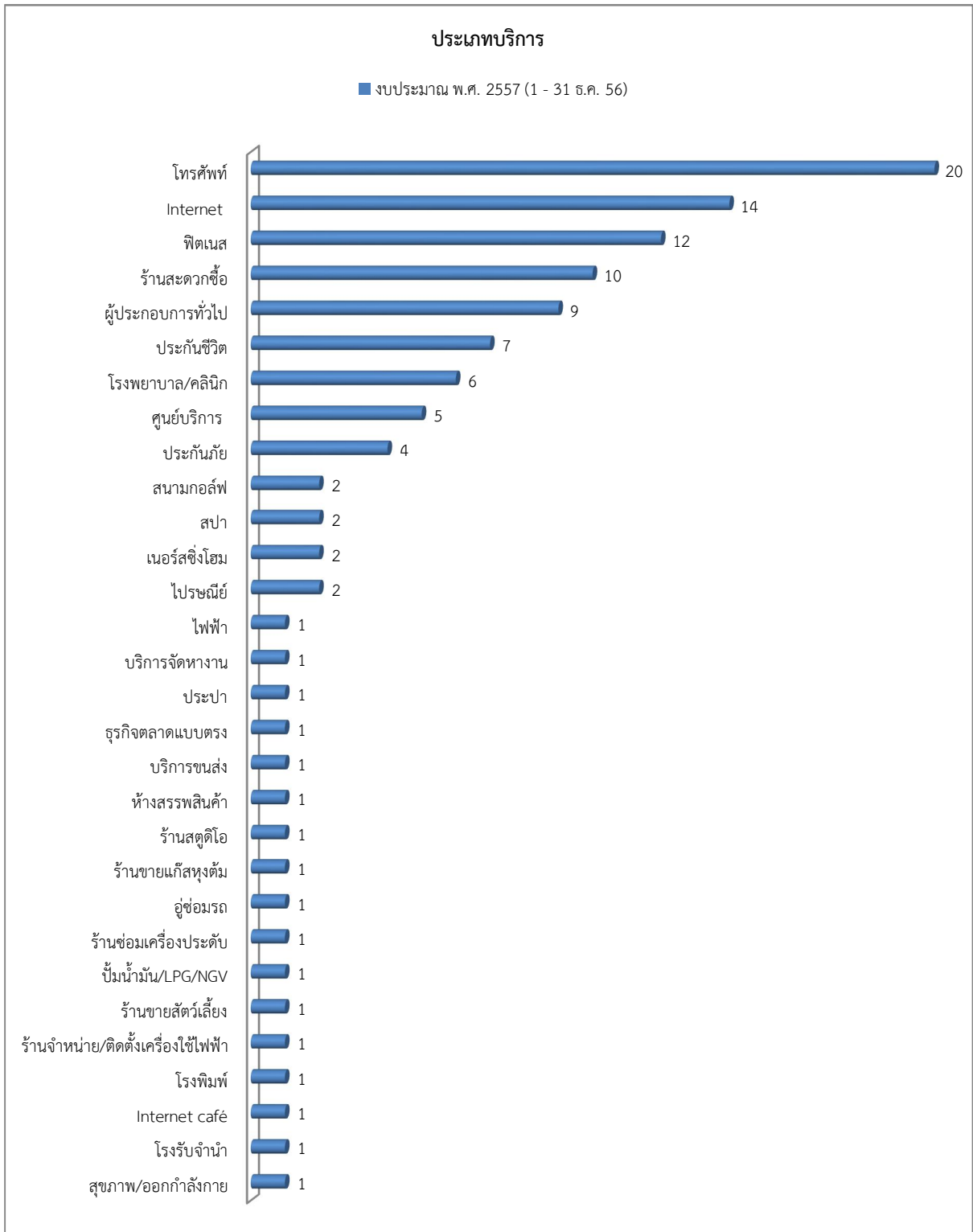
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๖ - ๓๑ ต.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๐	๑๙.๖๔
Internet	๑๔	๑๓.๓๙
ฟิตเนส	๑๒	๑๐.๗๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑๐	๘.๙๓
ผู้ประกอบการทั่วไป	๙	๖.๒๕
ประกันชีวิต	๗	๕.๓๖
โรงพยาบาล/คลินิก	๖	๕.๓๖
ศูนย์บริการ	๖	๕.๖๖
ประกันภัย	๔	๓.๕๗
สนามกอล์ฟ	๒	๑.๙๙
สปา	๒	๑.๙๙
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๑.๙๙
ไปรษณีย์	๒	๑.๙๙
ไฟฟ้า	๑	๐.๘๙
บริการจัดหางาน	๑	๐.๘๙
ประปา	๑	๐.๘๙
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๘๙
บริการขนส่ง	๑	๐.๘๙
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๘๙
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๘๙
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๘๙
อู่ซ่อมรถ	๑	๐.๘๙
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	๑	๐.๘๙
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๘๙
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๘๙
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๘๙
โรงพิมพ์	๑	๐.๘๙
Internet café	๑	๐.๘๙
โรงรับจำนำ	๑	๐.๘๙
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๑	๐.๘๙
<b>รวม</b>	<b>๑๑๒</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



- ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/อื่นๆ/ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ขอเงินประกันคืน
Internet	ขอคำปรึกษา/สัญญา Hispeed Internet ช้า/ค่าบริการเกินจริง
พิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
โรงพยาบาล/คลินิก	ราคาไม่เหมาะสม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/เลือกปฏิบัติ
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ซ่อมล่าช้า
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
สนามกอล์ฟ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
สปา	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
เนอร์สซิ่งโฮม	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
ไฟฟ้า	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ธุรกิจตลาดแบบตรง	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	ตรวจสอบพฤติกรรม
อู่ซ่อมรถ	ตรวจสอบพฤติกรรม
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	ซ่อมล่าช้า
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
โรงพิมพ์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
Internet café	เลือกปฏิบัติ
โรงรับจำนำ	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	ยกเลิกสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาด้านโทรศัพท์ โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง



## ๒. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

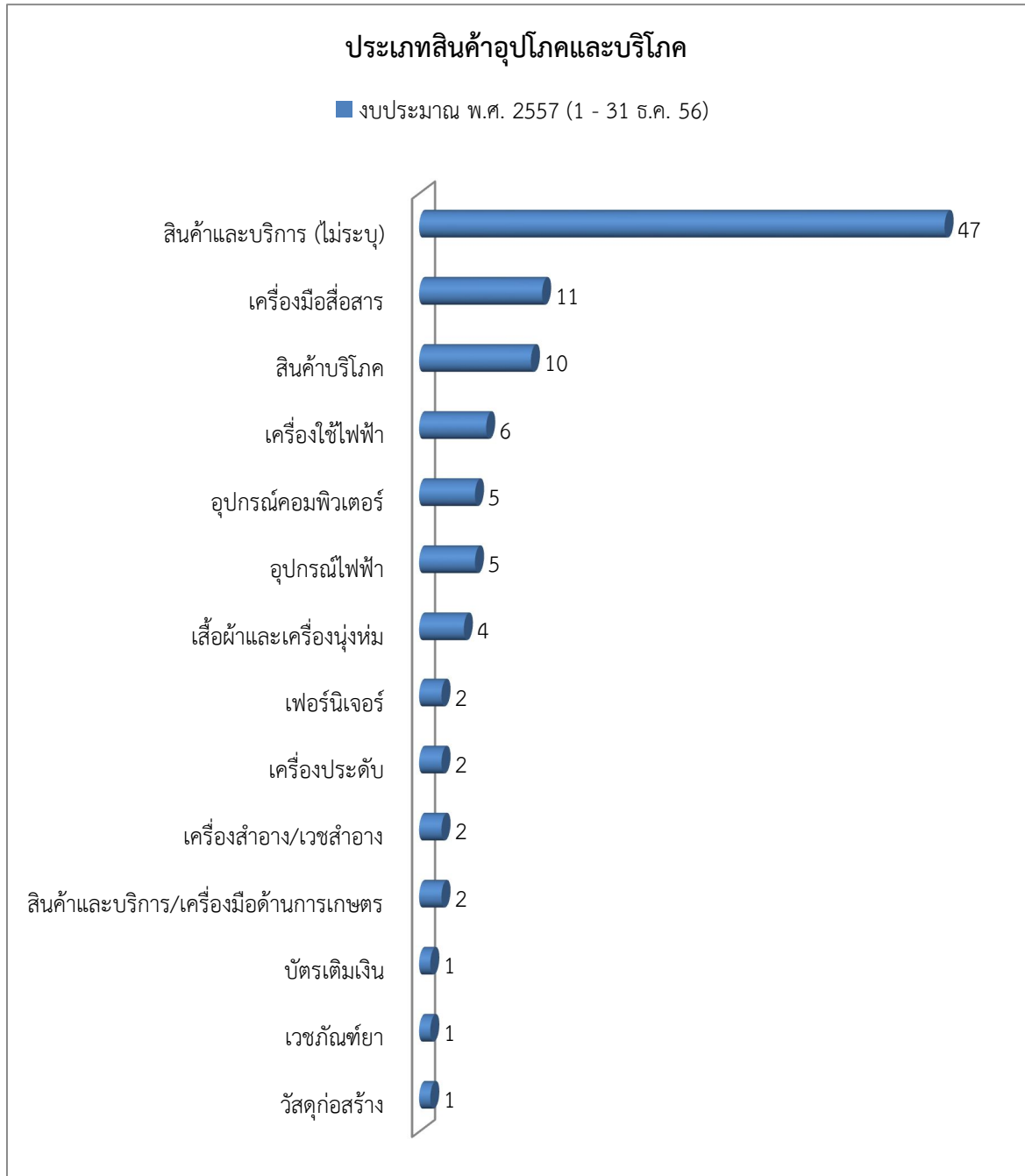
### ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๗	๔๗.๔๗
เครื่องมือสื่อสาร	๑๑	๑๑.๑๑
สินค้าบริโภค	๑๐	๑๐.๑๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๖	๖.๐๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๕.๐๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๕.๐๕
เสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่ม	๔	๔.๐๔
เฟอร์นิเจอร์	๒	๒.๐๒
เครื่องประดับ	๒	๒.๐๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒	๒.๐๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๒	๒.๐๒
บัตรเติมเงิน	๑	๑.๐๑
เวชภัณฑ์ยา	๑	๑.๐๑
วัสดุก่อสร้าง	๑	๑.๐๑
<b>รวม</b>	<b>๙๙</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



### แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗





ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

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

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



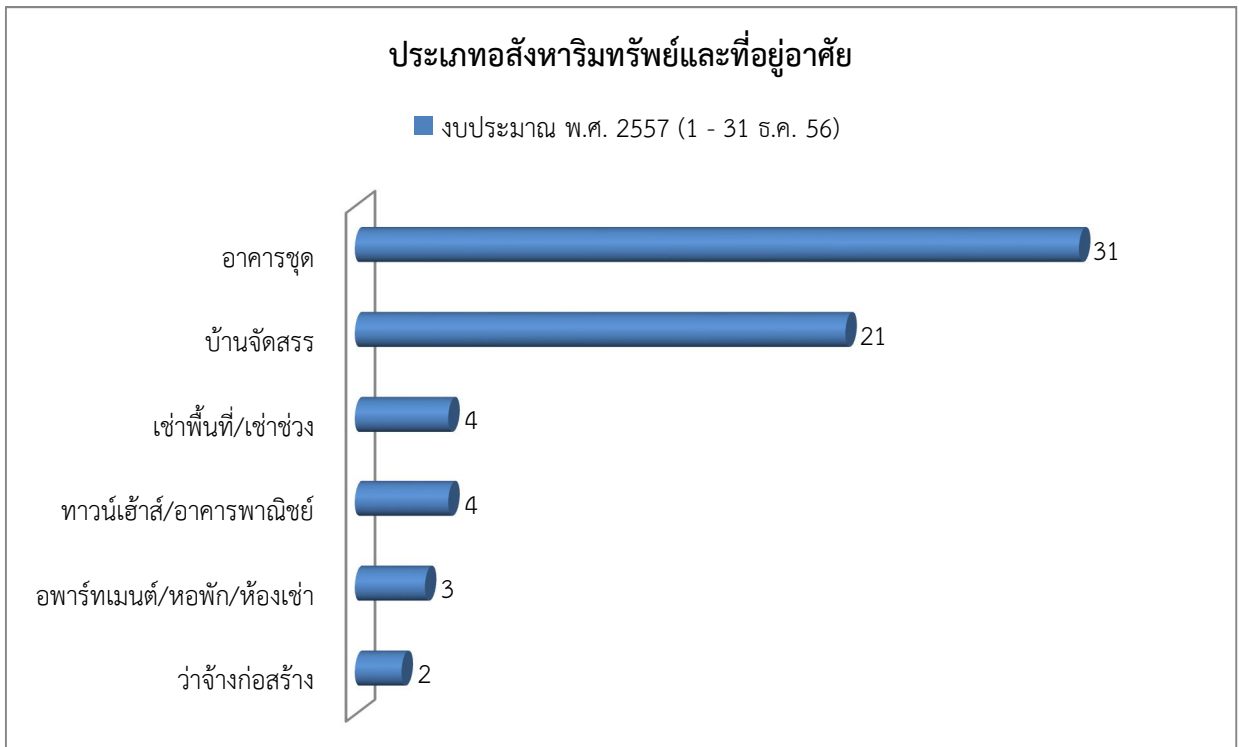
### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๓๑	๔๗.๖๙
บ้านจัดสรร	๒๑	๓๒.๓๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๔	๖.๑๕
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๔	๖.๑๕
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๓	๔.๖๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๒	๓.๐๘
<b>รวม</b>	<b>๖๖</b>	<b>๑๐๐</b>

#### แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ ยกเลิกสัญญา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ก่อสร้างไม่แล้ว เสร็จ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ค่าส่วนกลางสูง/ขอเงินจองคืน/มีการก่อสร้างแต่ไม่ แล้วเสร็จ
บ้านจัดสรร	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา/ส่งเสียงดังรบกวน/ไม่ เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/มีการ ก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ขอแก้ไขเพิ่มเติม สัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/เลิกสัญญา
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม
ว่าจ้างก่อสร้าง	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ  
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่เป็นไป  
ตามที่ระบุไว้ในสัญญา**



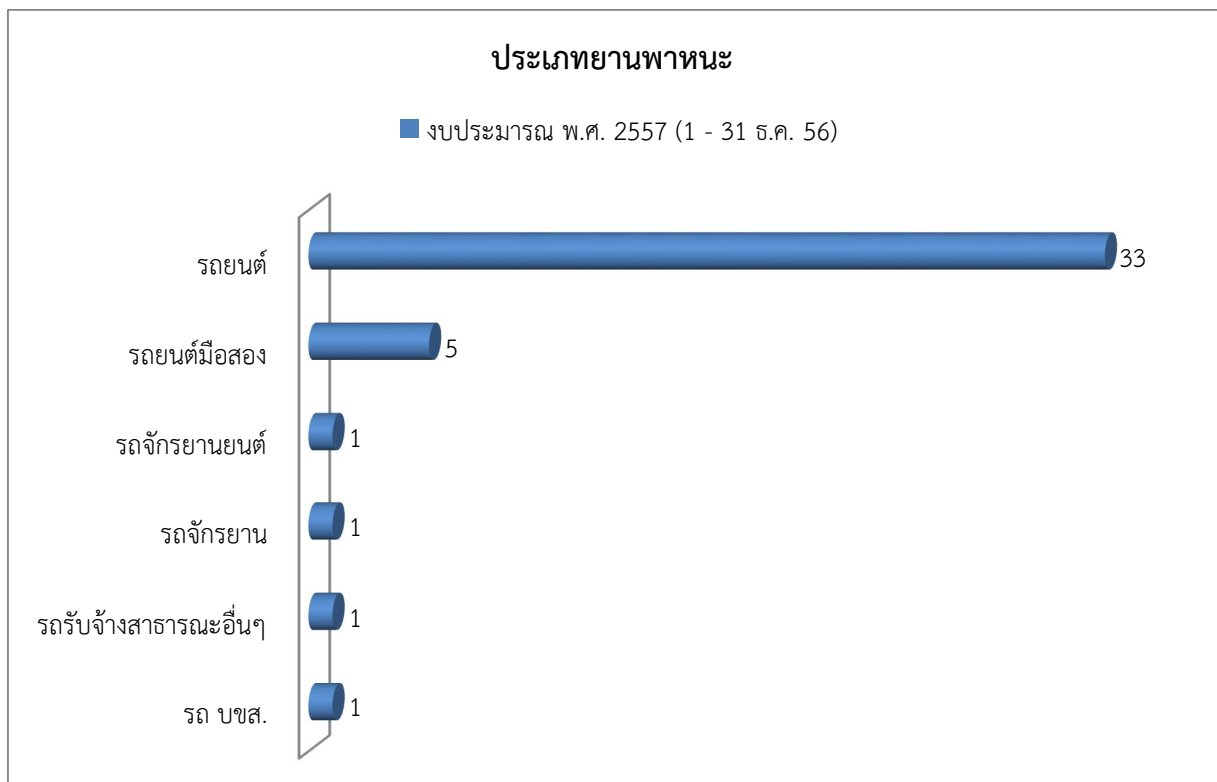
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๓	๗๘.๕๕๗
รถยนต์มือสอง	๕	๑๑.๙๐
รถจักรยานยนต์	๑	๒.๓๘
รถจักรยาน	๑	๒.๓๘
รถรับจ้างสาธารณะอื่นๆ	๑	๒.๓๘
รถ บขส.	๑	๒.๓๘
<b>รวม</b>	<b>๔๒</b>	<b>๑๐๐</b>

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ค่าปรับสูง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ค่าติดตามสูงเกินจริง/คิดค่าบริการสูงเกินจริง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์
รถยนต์มือสอง	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยึดรถคืน
รถจักรยานยนต์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
รถจักรยาน	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถรับจ้างสาธารณะอื่นๆ	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถ บขส.	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

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



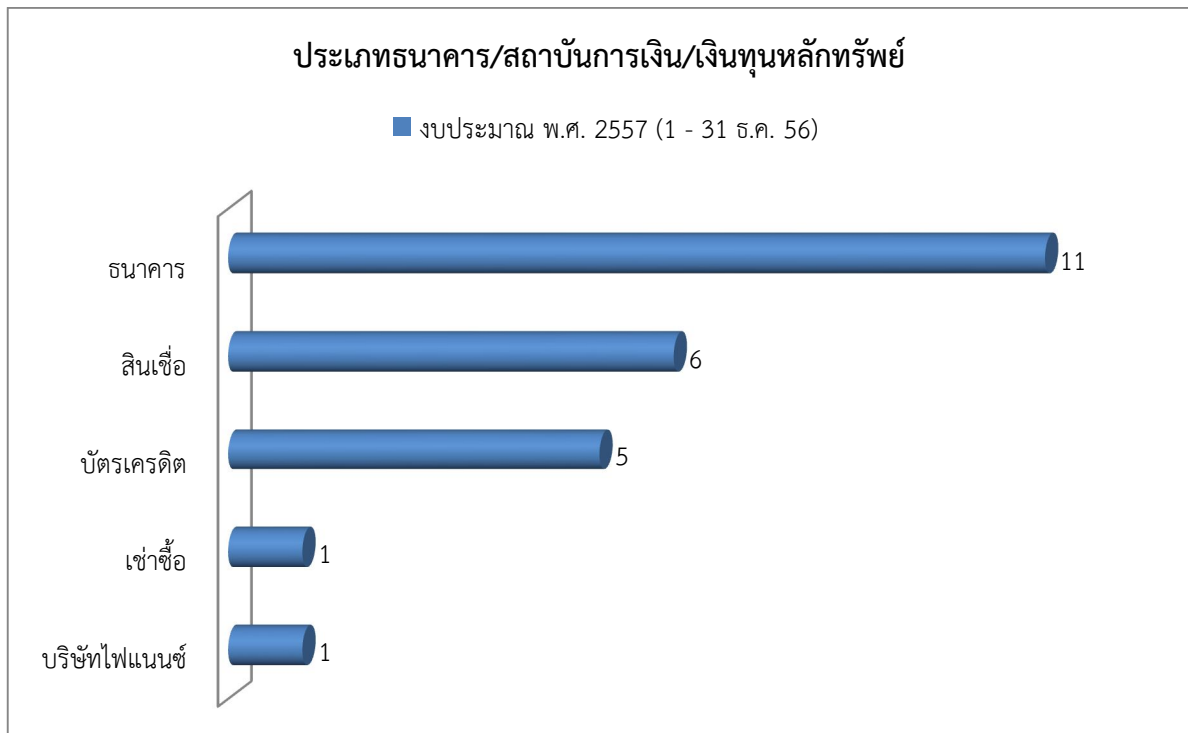
#### ๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๑๑	๔๕.๘๓
สินเชื่อ	9	๒๕.๐๐
บัตรเครดิต	๕	๒๐.๘๓
เช่าซื้อ	๑	๔.๑๗
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๔.๑๗
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/  
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ธนาคาร	เงินสูญหายจากบัญชี/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
สินเชื่อ	พฤติกรรมการทวงหนี้/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
บัตรเครดิต	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/พฤติกรรมการทวงหนี้
เช่าซื้อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ  
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **เงินสูญหายจากบัญชี**



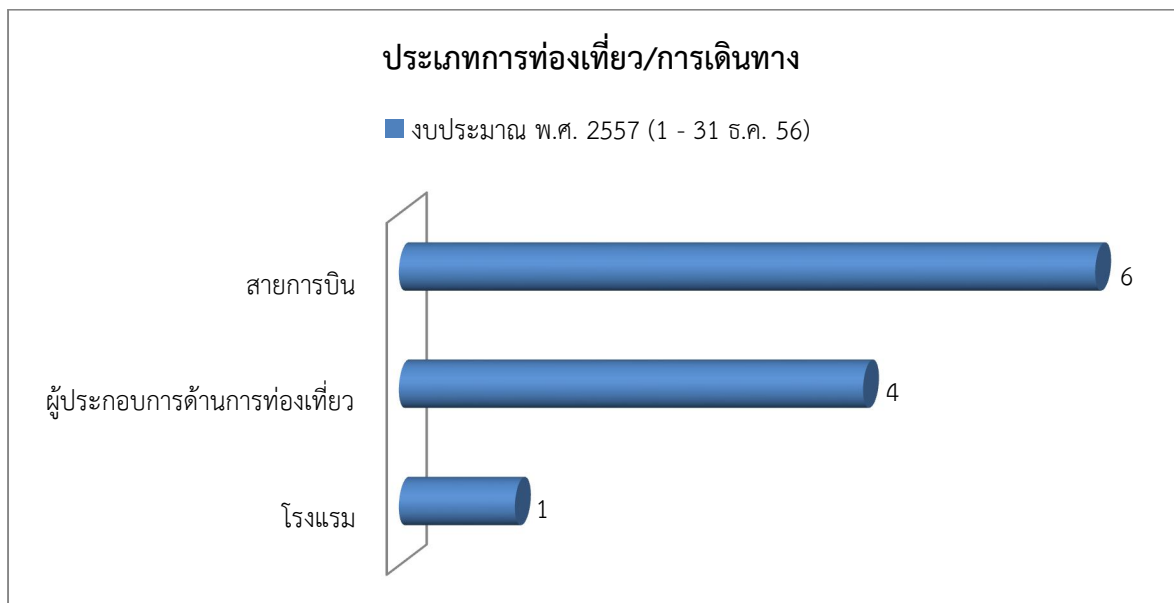
## ๖. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สายการบิน	๖	๕๔.๕๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๔	๓๖.๓๖
โรงแรม	๑	๙.๐๙
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗





ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สายการบิน	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ขอคืนค่าโดยสาร/ตรวจสอบการให้บริการ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ การโฆษณาเป็นเท็จ/ เกินความเป็นจริง
โรงแรม	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อย  
ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสายการบิน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ  
**ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง**



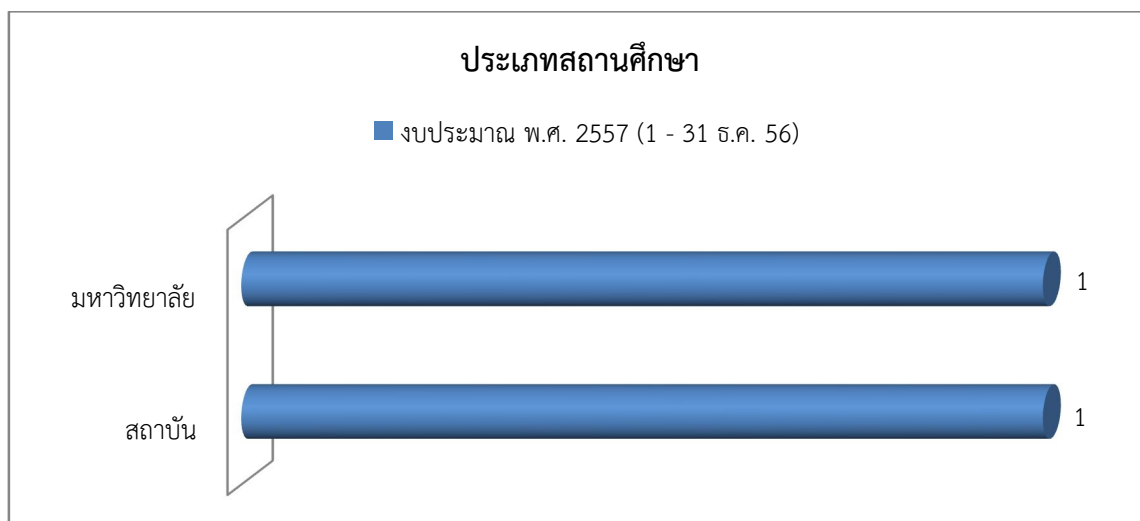
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๕๐.๐๐
มหาวิทยาลัย	๑	๕๐.๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอคืนเงิน
มหาวิทยาลัย	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบันและมหาวิทยาลัย** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอคืนเงินและตรวจสอบค่าธรรมเนียม** ตามลำดับ

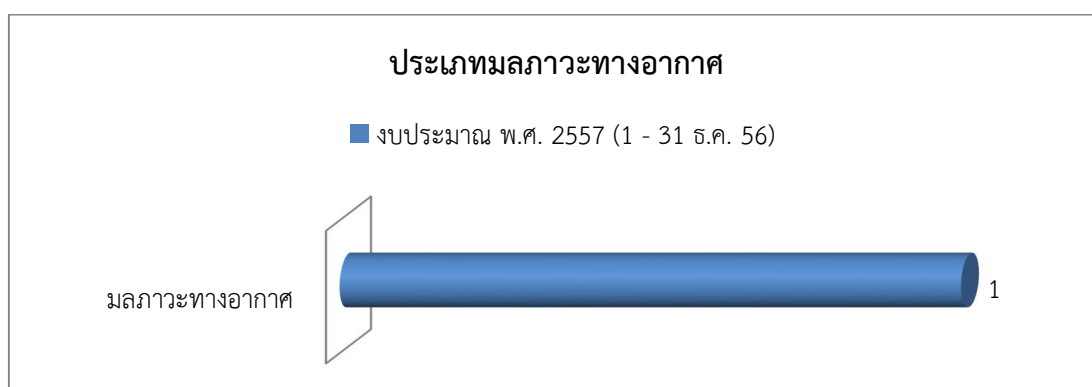
#### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธ.ค. ๕๖ - ๓๑ ธ.ค. ๕๖) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางอากาศ	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๖ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๖)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
มลภาวะทางอากาศ	ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ จากสถิติในตารางที่ ๑๖ และตารางที่ ๑๗ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหามลภาวะทางอากาศ โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน  
ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2556 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2556

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(47)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(23), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(9), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(7), สินค้าชำรุด(3), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2), ราคาไม่เหมาะสม(1), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(1), โฆษณาเกินจริง(1)
รถยนต์(33)	ชำรุด(8), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(4), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รับรถ(4), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(2), ค่าปรับสูง(2), จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน(2), ไม่ได้รับเล่มทะเบียน(2), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(2)
อาคารชุด(31)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(12), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(4), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(4), ยกเลิกสัญญา(2), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(2), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ค่าส่วนกลางสูง(1), ขอเงินจองคืน(1)
บ้านจัดสรร(21)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(9), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(3), ยกเลิกสัญญา(2), ส่งเสียงดังรบกวน(1), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1), ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา(1)
โทรศัพท์(20)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(7), อื่นๆ(6), ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(4), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(2), ขอเงินประกันคืน(1)
Internet(14)	ขอคำปรึกษา(7), สัญญาณ Hispeed Internet ช้า(4), ค่าบริการเกินจริง(3)
ฟิตเนส(12)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(8), ยกเลิกสัญญา(4)
ธนาคาร(11)	เงินสูญหายจากบัญชี(4), ตรวจสอบค่าธรรมเนียม(3), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2), อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป(1), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(1)
เครื่องมือสื่อสาร(11)	สินค้าชำรุด(7), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(1), ผิดไปจากฉลากที่ระบุ(1)
สายการบิน(6)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3), ขอคืนค่าโดยสาร(2), ตรวจสอบการให้บริการ(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๗