



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
(๑ มีนาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗)



- ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน 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 มีนาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

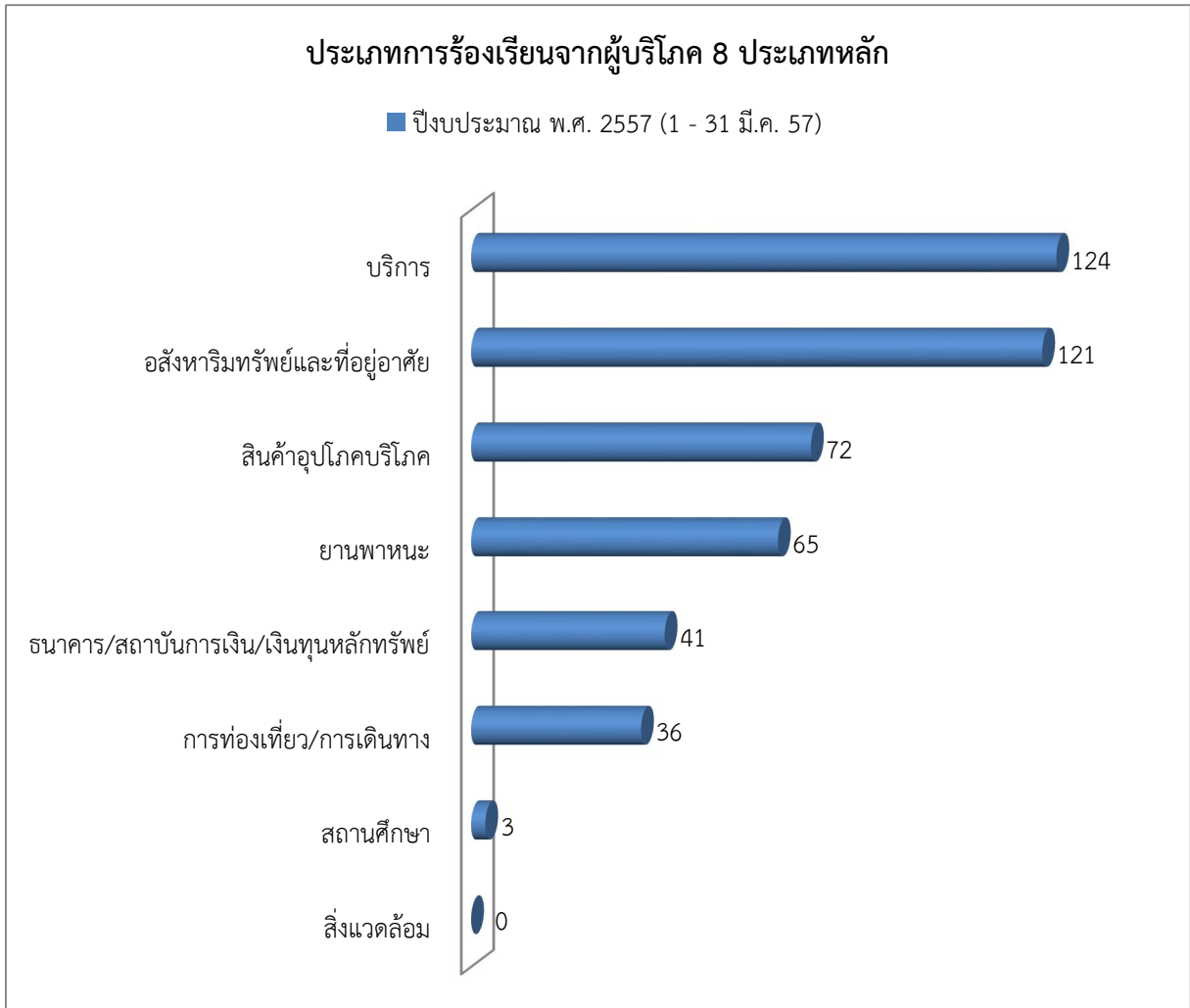
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๒๔	๒๘.๙๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๒๑	๒๘.๒๗
สินค้าอุปโภคบริโภค	๗๒	๑๖.๘๒
ยานพาหนะ	๖๕	๑๕.๑๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔๑	๙.๕๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๖	๘.๑๔
สถานศึกษา	๓	๐.๗๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๔๖๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาประเภทบริการ



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

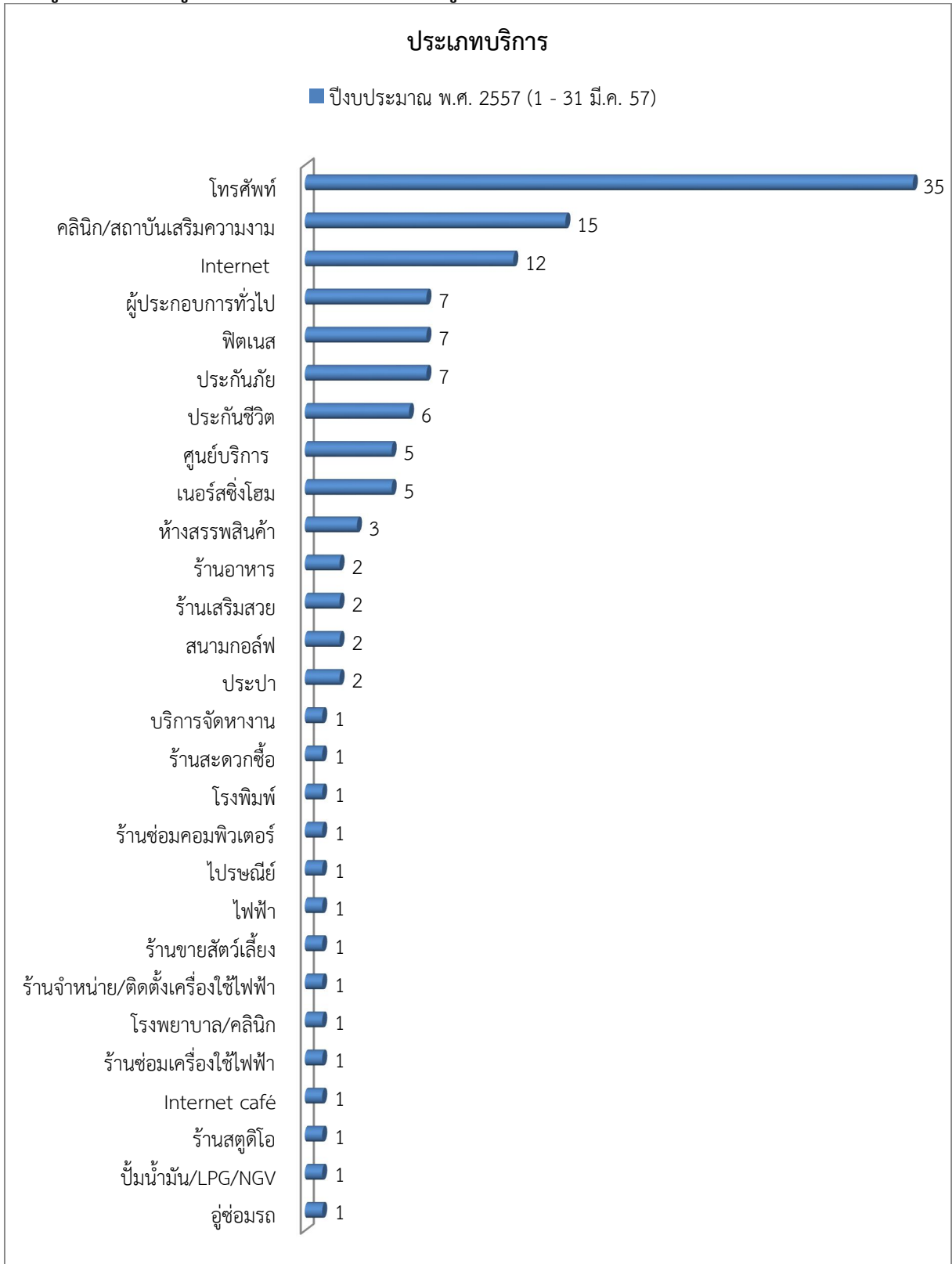
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๓๕	๒๘.๒๓
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๑๕	๑๒.๑๐
Internet	๑๒	๙.๖๘
ผู้ประกอบการทั่วไป	๗	๕.๖๕
ฟิตเนส	๗	๕.๖๕
ประกันภัย	๗	๕.๖๕
ประกันชีวิต	๖	๔.๘๔
ศูนย์บริการ	๕	๔.๐๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๔.๐๓
ห้างสรรพสินค้า	๓	๒.๔๒
ร้านอาหาร	๒	๑.๖๑
สนามกอล์ฟ	๒	๑.๖๑
ประปา	๒	๑.๖๑
ร้านเสริมสวย	๒	๑.๖๑
บริการจัดหางาน	๑	๐.๘๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๘๑
โรงพิมพ์	๑	๐.๘๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๘๑
ไปรษณีย์	๑	๐.๘๑
ไฟฟ้า	๑	๐.๘๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๘๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๘๑
โรงพยาบาล/คลินิก	๑	๐.๘๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๘๑
Internet café	๑	๐.๘๑
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๘๑
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๘๑
อยู่ซ่อมรถ	๑	๐.๘๑
รวม	๑๒๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ ค้างชำระ/ซ่อมล่าช้า/ชำรุด
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ
Internet	ค่าบริการเกินจริง/สัญญา Hispeed Internet ช้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
พิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์/ผิดไปจากผลากที่ระบุ
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ
เนอร์สเซอรี่	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ห้างสรรพสินค้า	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านอาหาร	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์/ ราคาไม่เหมาะสม
ร้านเสริมสวย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
สนามกอล์ฟ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ประปา	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
โรงพิมพ์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ซ่อมล่าช้า
ไปรษณีย์	เรียกเรื่องค่าชดเชยเพิ่ม
ไฟฟ้า	ค่าบริการเกินจริง
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน
โรงพยาบาล/คลินิก	ราคาไม่เหมาะสม
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
Internet café	เลือกปฏิบัติ
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
อู่ซ่อมรถ	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง**



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๙	๔๘.๗๖
บ้านจัดสรร	๓๐	๒๔.๗๙
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๙	๗.๔๔
ที่ดิน	๙	๗.๔๔
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๘	๖.๖๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๕	๔.๑๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๑	๐.๘๓
รวม	๑๒๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มีนาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ ขอเงินจองคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ยกเลิกสัญญา/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ดำเนินการ โอนกรรมสิทธิ์/ค่าส่วนกลางสูง/จำนวนที่ดินในสัญญาไม่ตรงกับใบจองและแผ่นพับ โฆษณา/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/มีการก่อสร้าง แล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย
บ้านจัดสรร	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่เป็นไป ตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ไม่ปลูกสร้าง/ไม่ได้รับความ เป็นธรรม/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ขอให้ชดใช้ ค่าเสียหาย/ขอคำปรึกษา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง
ที่ดิน	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ขอคำปรึกษา
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ยกเลิกสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุ ไว้ในสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ผู้รับเหมาทำงาน/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด **ไม่เป็นไปตามที่
ระบุไว้ในสัญญา**



๓. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

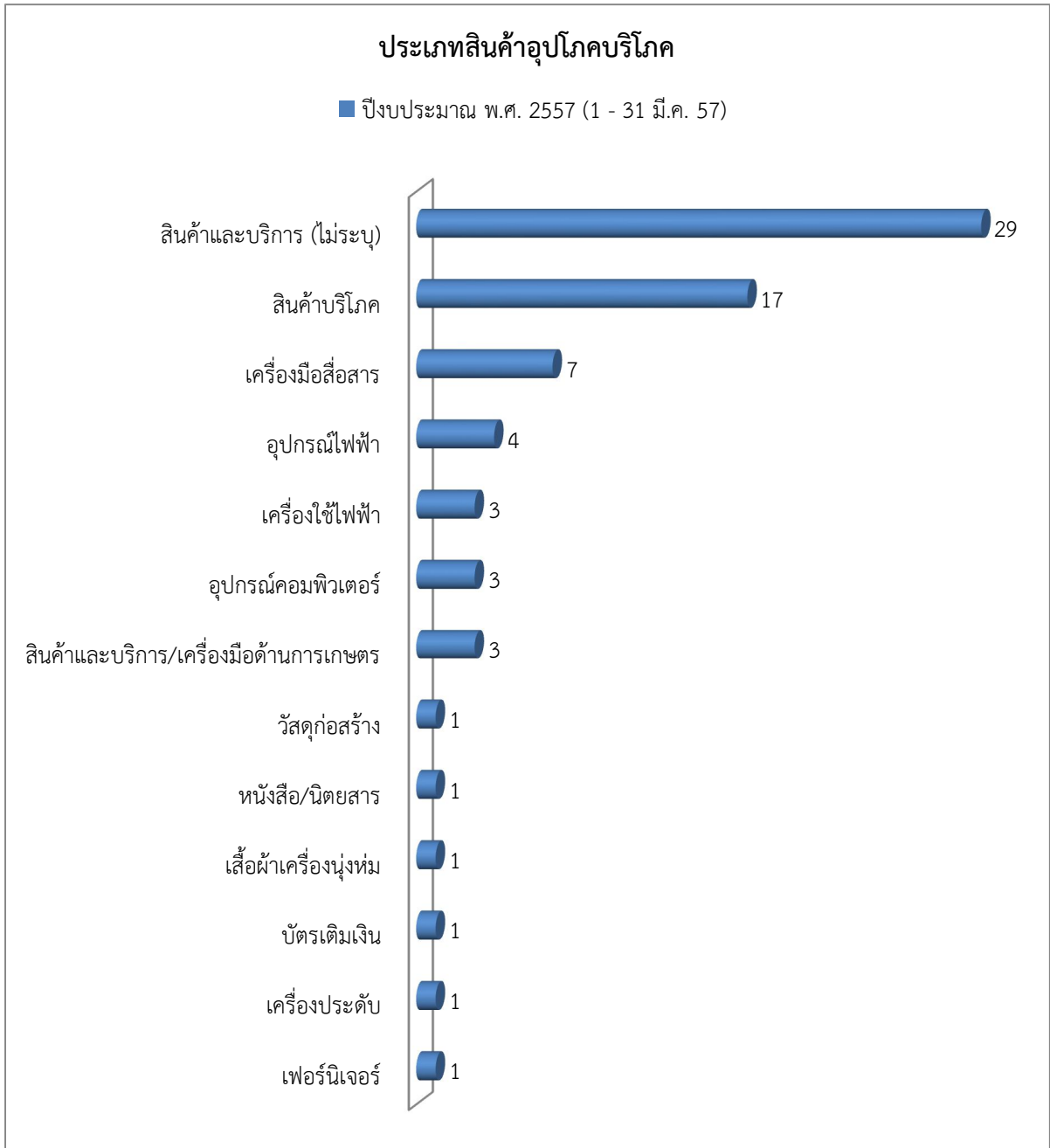
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๘	๔๑.๖๗
สินค้าบริโภค	๑๗	๒๓.๖๑
เครื่องมือสื่อสาร	0	๘.๓๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔	๕.๕๖
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๔.๑๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓	๔.๑๗
วัสดุก่อสร้าง	๓	๔.๑๗
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๑	๑.๓๘
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๑.๓๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑	๑.๓๘
บัตรเติมเงิน	๑	๑.๓๘
เครื่องประดับ	๑	๑.๓๘
เฟอร์นิเจอร์	๑	๑.๓๘
รวม	๗๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มีนาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/โฆษณาเกินจริง/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/ราคาไม่เหมาะสม/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์/โฆษณาเกินจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
เครื่องมือสื่อสาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สินค้าชำรุด
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องใช้ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
หนังสือ/นิตยสาร	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สินค้าชำรุด
บัตรเติมเงิน	บัตรหมดอายุ
เครื่องประดับ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
เฟอร์นิเจอร์	สินค้าชำรุด

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



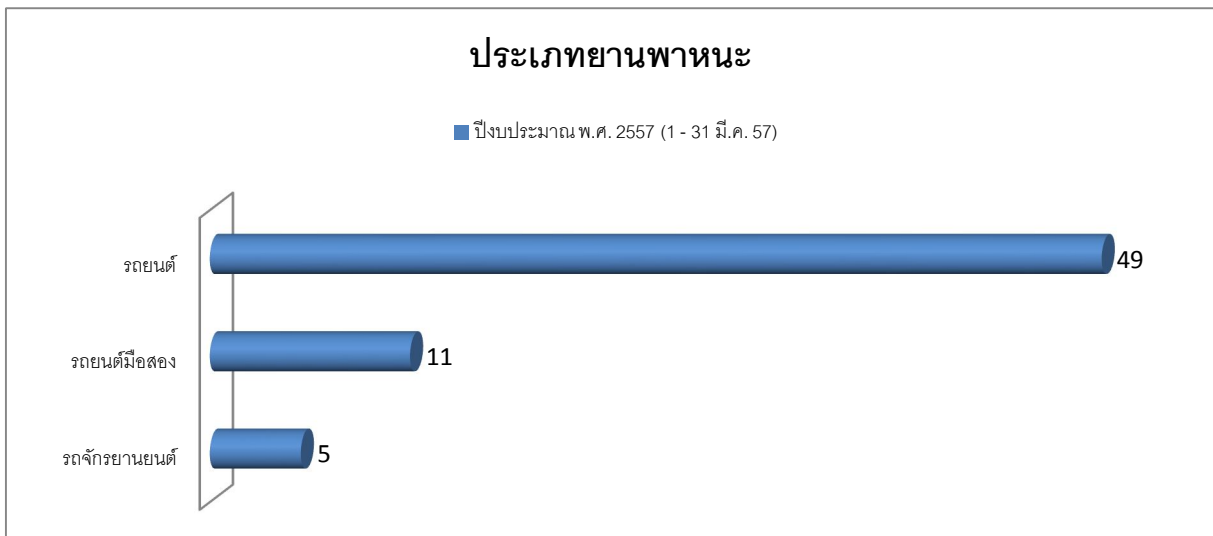
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๙	๗๕.๓๘
รถยนต์มือสอง	๑๑	๑๖.๙๒
รถจักรยานยนต์	๕	๗.๖๙
รวม	๖๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ ค้างค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง/ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ ขอเงินจองคินกรณีไม่ได้รถ/ขอค่าปรึกษา/ฉ้อโกง/ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ ค่าติดตามสูงเกินจริง/ค่าปรับสูง/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยึดรถคิน
รถยนต์มือสอง	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ชำรุด/ขอค่าปรึกษา/ขอเงินจองคิน/ค้างค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง/ ฉ้อโกง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน
รถจักรยานยนต์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยยล่าช้าสูง/ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์/รถสูญหาย

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



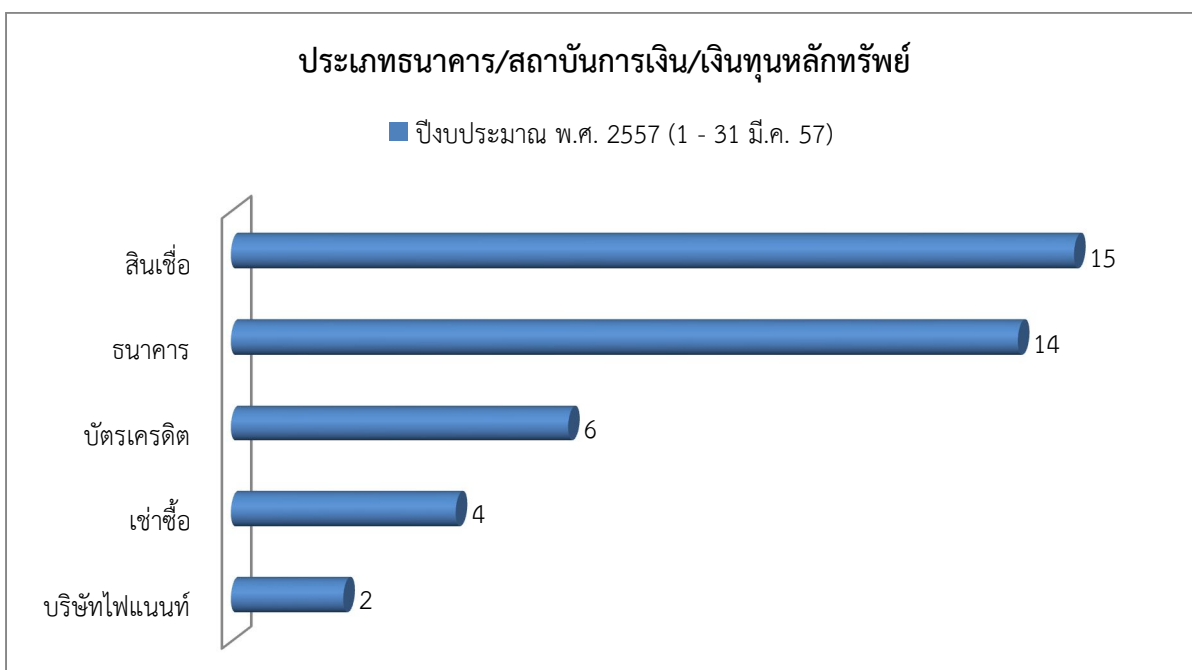
๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๑๕	๓๖.๕๙
ธนาคาร	๑๔	๓๔.๑๕
บัตรเครดิต	๖	๑๔.๖๓
เช่าซื้อ	๔	๙.๗๖
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๔.๘๘
รวม	๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินเชื่อ	ขอคำปรึกษา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้/ขอปิดบัญชี/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็ม จำนวน/ค่าปรับล่าช้า/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ
ธนาคาร	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บัตรเครดิต	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอคืนเงิน/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/พฤติกรรมกรรมการทวง หนี้/ไม่ได้ใช้บัตร
เช่าซื้อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคารและปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ
ขอคำปรึกษา



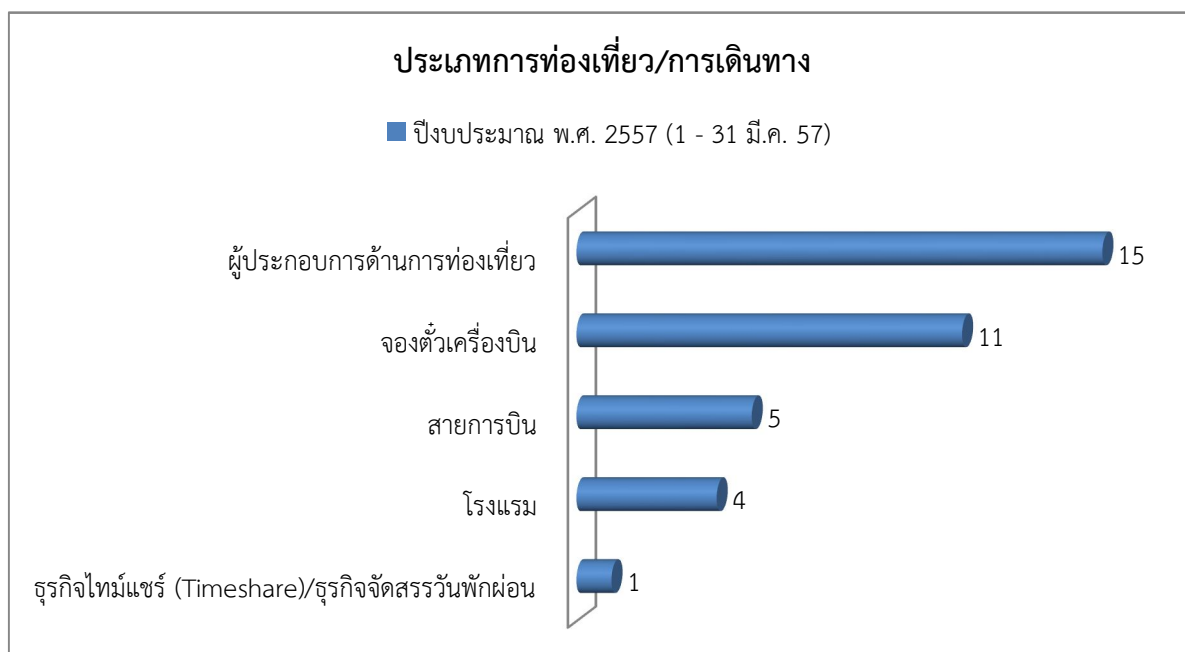
๖. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๕	๔๑.๖๗
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๑	๓๐.๕๖
สายการบิน	๕	๑๓.๘๙
โรงแรม	๔	๑๑.๑๑
ธุรกิจทัวร์แชร์ (Timeshare)/ธุรกิจ จัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๒.๘๗
รวม	๓๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มีนาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ตรวจสอบการให้บริการ
จองตั๋วเครื่องบิน	ตั๋วถูกยกเลิก/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง/ตั๋วถูกเลื่อน/ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้
สายการบิน	ขอคืนค่าโดยสาร/ยกเลิกเที่ยวบิน/เที่ยวบินล่าช้า
โรงแรม	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ตรวจสอบการให้บริการ
ธุรกิจไทม์แชร์ (Timeshare)/ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	สัญญาไม่เป็นธรรม

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามา
มากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม

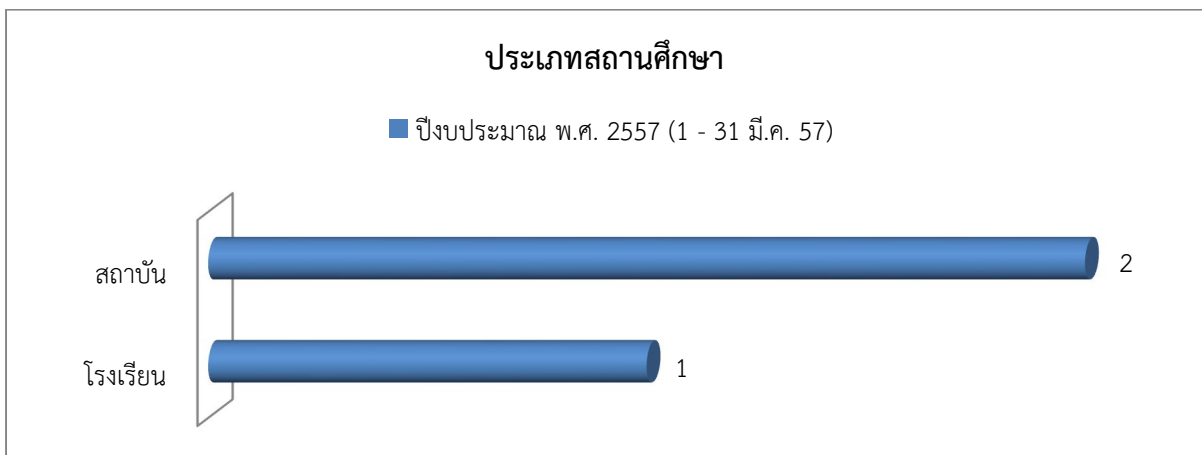
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มี.ค. ๕๗ - ๓๑ มี.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๖๖.๖๖
โรงเรียน	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มีนาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง
โรงเรียน	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหาด้านสถาบัน โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก
ผู้บริโภคใน ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2557 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด(59)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(16), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(10), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(6), ขอเงินจองคืน(4), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ยกเลิกสัญญา(3), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(2), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(2), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2)
รถยนต์(49)	ชำรุด(9), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(7), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(5), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(4), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(2), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(2), ขอคำปรึกษา(2), ฉ้อโกง(2)
โทรศัพท์(35)	อื่นๆ(15), ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(10), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(5), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(2), ค้างชำระ(1), ช่อมล่าช้า(1), ชำรุด(1)
บ้านจัดสรร(30)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(10), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(4), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(3), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(2), ไม่ปลูกสร้าง(2), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(1), ตรวจสอบค่าธรรมเนียม(1), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(1)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(29)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(14), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), โฆษณาเกินจริง(3), สินค้าชำรุด(2), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(2), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(1), ราคาไม่เหมาะสม(1), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(1)
สินค้าบริโภค(17)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า(9), ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์(3), โฆษณาเกินจริง(1), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(1), ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา(1), ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก(1), ผิดไปจากฉลากที่ระบุ(1)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว(15)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(7)/ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4)/ ไม่ดำเนินการตามสัญญา(2)/ ตรวจสอบการให้บริการ(2)
สินเชื่อ(15)	ขอคำปรึกษา(4), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), พฤติกรรมการทวงหนี้(2), ขอปิดบัญชี(2), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(1), ค่าปรับล่าช้า(1), ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย(1), ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ(1)
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม(15)	คุณภาพบริการ(10), ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้(2), ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม(2), คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ(1)
ธนาคาร(14)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(6), ตรวจสอบค่าธรรมเนียม(5), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๗