



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
(๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)



ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

1. ประเภทบริการ
2. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
4. ประเภทยานพาหนะ
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
7. ประเภทสถานศึกษา
8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

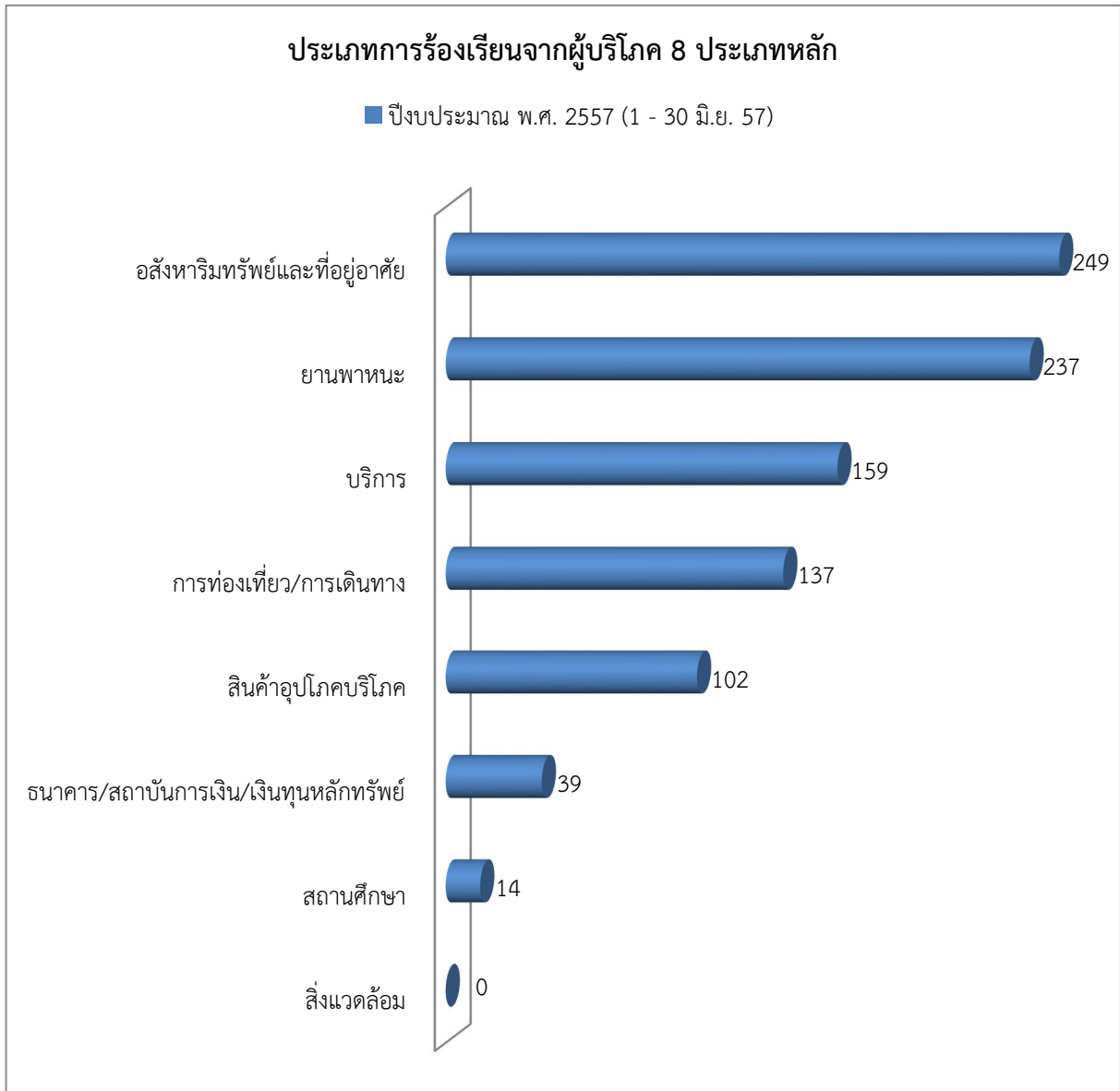
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๔๙	๒๖.๕๗
ยานพาหนะ	๒๓๗	๒๕.๒๙
บริการ	๑๕๙	๑๖.๙๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๓๗	๑๔.๖๒
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๐๒	๑๐.๘๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๙	๔.๑๖
สถานศึกษา	๑๔	๑.๔๙
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๙๓๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

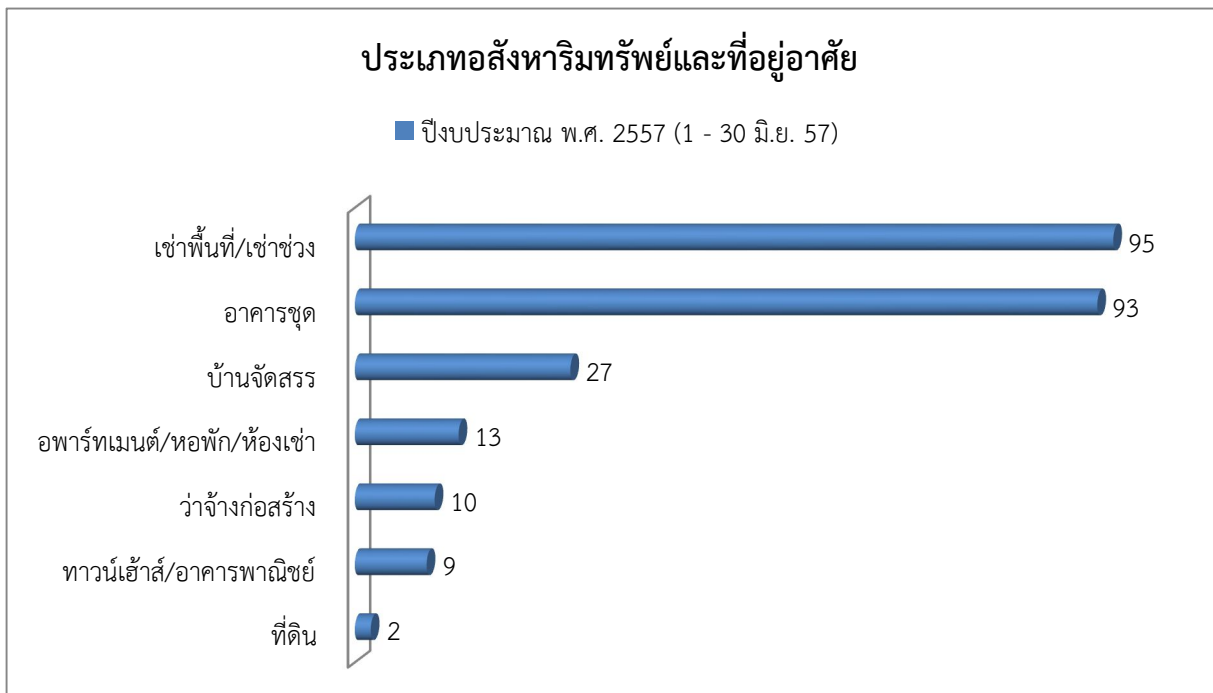
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๙๕	๓๘.๑๕
อาคารชุด	๙๓	๓๗.๓๕
บ้านจัดสรร	๒๗	๑๐.๘๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๑๓	๕.๒๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๐	๔.๐๒
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๙	๓.๖๑
ที่ดิน	๒	๐.๘๐
รวม	๒๔๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ยกเลิกสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ปลูกสร้าง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ ไม่ปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา/ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย
บ้านจัดสรร	มีการชำระหลังปลูกสร้าง/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส / กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ยกเลิกสัญญา/ผู้รับเหมาทิ้งงาน/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	มีการชำระหลังปลูกสร้าง/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
ที่ดิน	ไม่ปลูกสร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านเช่าพื้นที่/เช่าช่วง** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา**



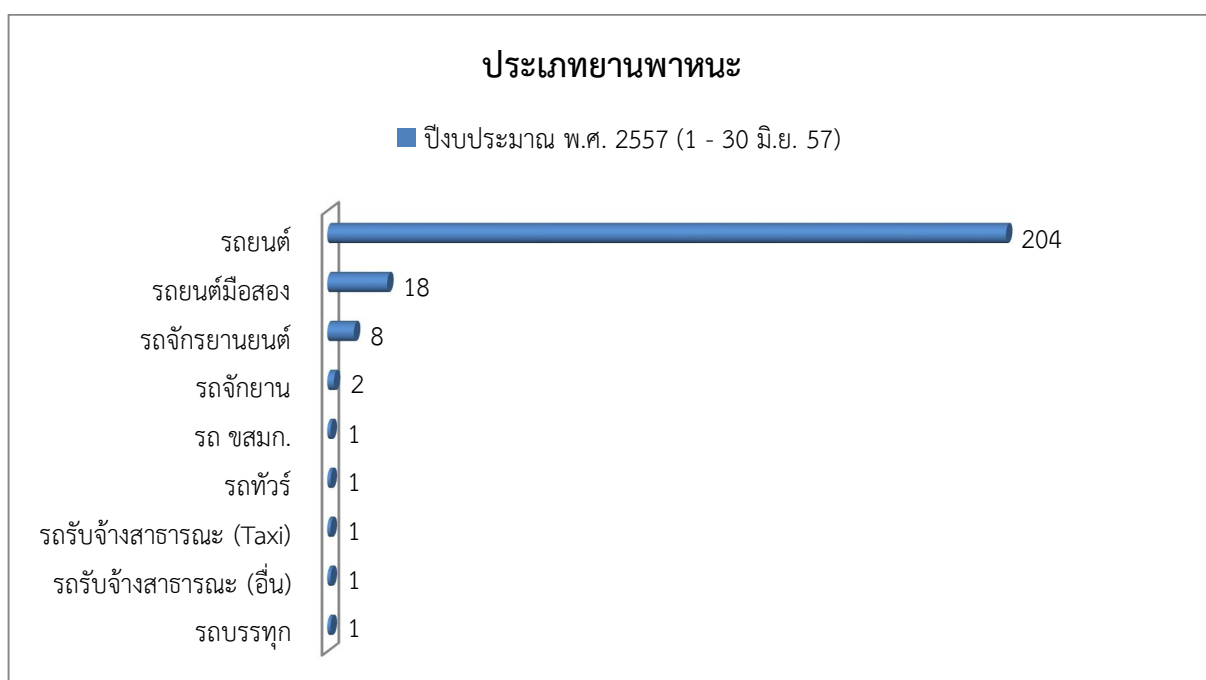
2. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๒๐๔	๘๖.๐๘
รถยนต์มือสอง	๑๘	๗.๕๙
รถจักรยานยนต์	๘	๓.๓๘
รถจักรยาน	๒	๐.๘๔
รถ ขสมก.	๑	๐.๔๒
รถทัวร์	๑	๐.๔๒
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๐.๔๒
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่น)	๑	๐.๔๒
รถบรรทุก	๑	๐.๔๒
รวม	๒๓๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ศูนย์บริการซ่อม,อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ค้ำค่างวด,คืนรถ,ส่วนต่างสูง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอประนอมหนี้,ไม่มีเงินจ่าย/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/ค่าติดตามสูงเกินจริง /คิดค่าบริการสูงเกินจริง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/พฤติกรรมทางหนี /รถสูญหาย/ราคาสูงกว่าที่ตกลง
รถยนต์มือสอง	ค้ำค่างวด,คืนรถ,ส่วนต่างสูง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน /ค่าปรับสูง/ฉ้อโกง/ชำรุด/ขอคำปรึกษา/ขอเงินจองคืน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถจักรยานยนต์	รถสูญหาย/ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์
รถจักรยาน	ตรวจสอบค่าโดยสาร,ค่าเช่า
รถ ขสมก.	ตรวจสอบการให้บริการ
รถทัวร์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	สัญญาไม่เป็นธรรม
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่น)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถบรรทุก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่เป็นไปตามที่ระบุในสัญญา**



3. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

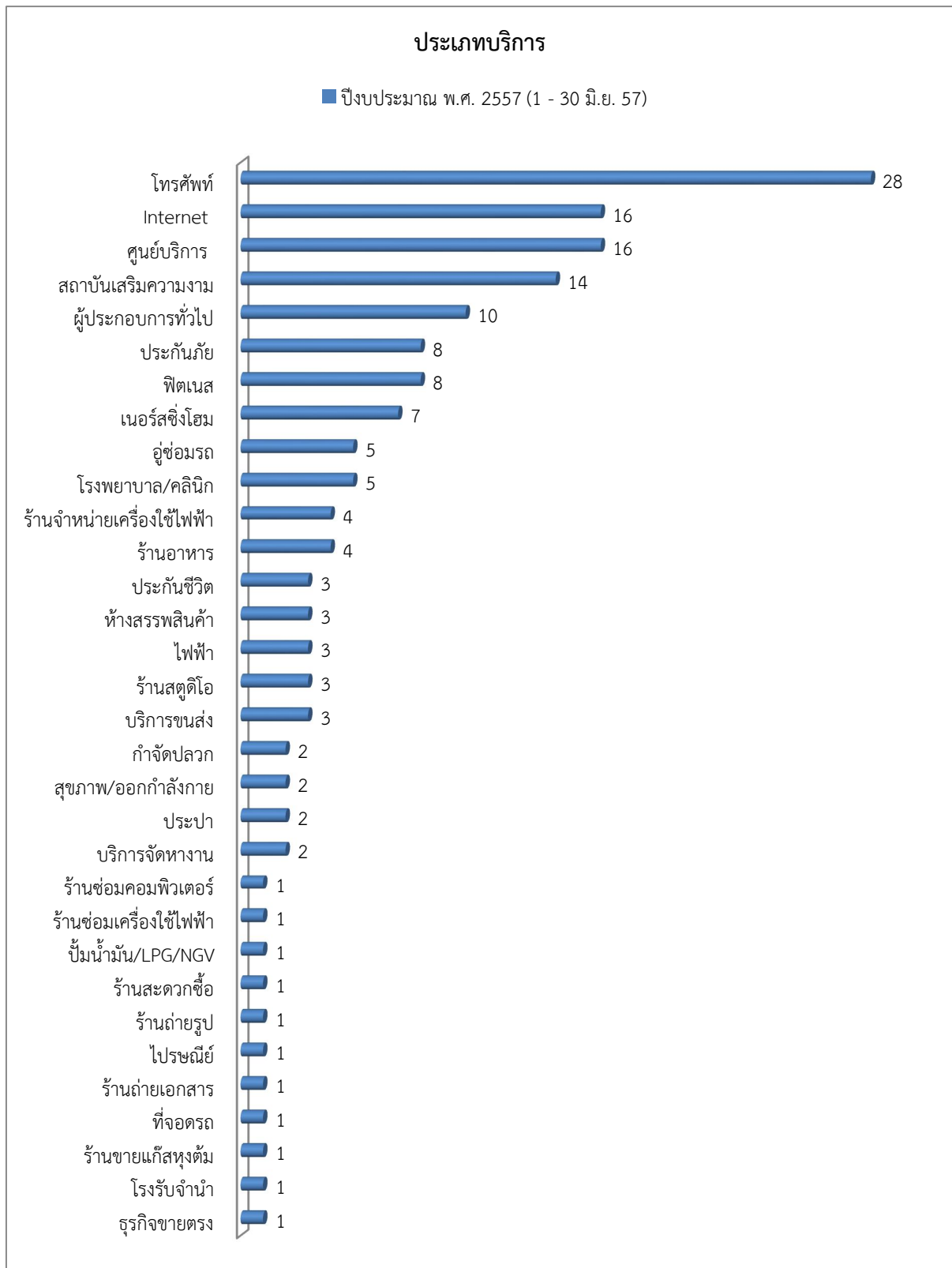
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๘	๑๗.๖๑
Internet	๑๖	๑๐.๐๖
ศูนย์บริการ	๑๖	๑๐.๐๖
สถาบันเสริมความงาม	๑๔	๘.๘๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๐	๖.๒๙
ประกันภัย	๘	๕.๐๓
ฟิตเนส	๘	๕.๐๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๗	๔.๔๐
อู่ซ่อมรถ	๕	๓.๑๔
โรงพยาบาล/คลินิก	๕	๓.๑๔
ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๒.๕๒
ร้านอาหาร	๔	๒.๕๒
ประกันชีวิต	๓	๑.๘๙
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๘๙
ไฟฟ้า	๓	๑.๘๙
ร้านสตูดิโอ	๓	๑.๘๙
บริการขนส่ง	๓	๑.๘๙
กำจัดปลวก	๒	๑.๒๖
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๒	๑.๒๖
ประปา	๒	๑.๒๖
บริการจัดหางาน	๒	๑.๒๖
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๖๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๓
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๖๓
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๖๓
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๖๓
ไปรษณีย์	๑	๐.๖๓
ร้านถ่ายเอกสาร	๑	๐.๖๓
ที่จอดรถ	๑	๐.๖๓
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๖๓
โรงรับจำนำ	๑	๐.๖๓
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๖๓
รวม	๑๕๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/อื่นๆ /ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ช้อml่าช้า/ค้างชำระ
Internet	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า/ขอค่าปรึกษา/การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ช้อml่าช้า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้/ได้รับผลกระทบ,บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/คลินิก,ร้าน ปิดกิจการ
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก
เนอร์สซิ่งโฮม	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
อู่ซ่อมรถ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ราคาซ่อม,อะไหล่ เกินความเป็นจริง/ศูนย์บริการซ่อม,อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/เลือกปฏิบัติ
ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ร้านอาหาร	ทรัพย์สินสูญหาย/ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์/ราคาไม่เหมาะสม/อาหาร เป็นพิษ,เน่าเสีย
ประกันชีวิต	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง
ไฟฟ้า	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า/ค่าบริการเกินจริง
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
กำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง/ยกเลิกสัญญา
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ช้อml่าช้า
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ,เกินความเป็นจริง
ร้านถ่ายรูป	ฉ้อโกง



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
ร้านถ่ายเอกสาร	ถ่ายเอกสารไม่ได้คุณภาพ
ที่จอดรถ	ราคาไม่เหมาะสม
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	ตรวจสอบพฤติกรรม
โรงรับจำนำ	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย
ธุรกิจขายตรง	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง**



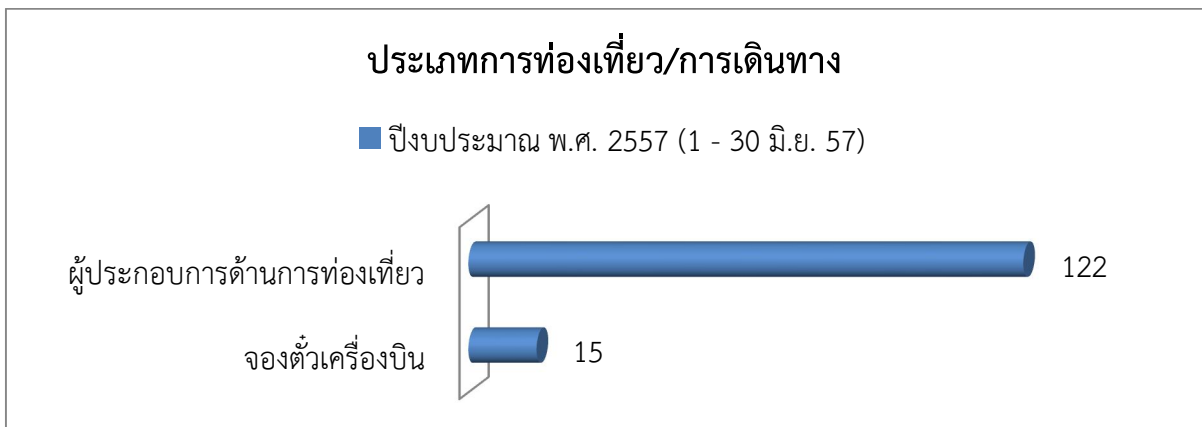
4. ประเภทการทอ้งเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการทอ้งเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการทอ้งเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการทอ้งเที่ยว	๑๒๒	๘๙.๐๕
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๕	๑๐.๙๕
รวม	๑๓๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการทอ้งเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการทอ้งเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการทอ้งเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง/โฆษณาเป็นเท็จ ,เกินความเป็นจริง/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ ตัวถูกยกเลิก/ ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง/ ตัวถูกเลื่อน

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการทอ้งเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



5. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

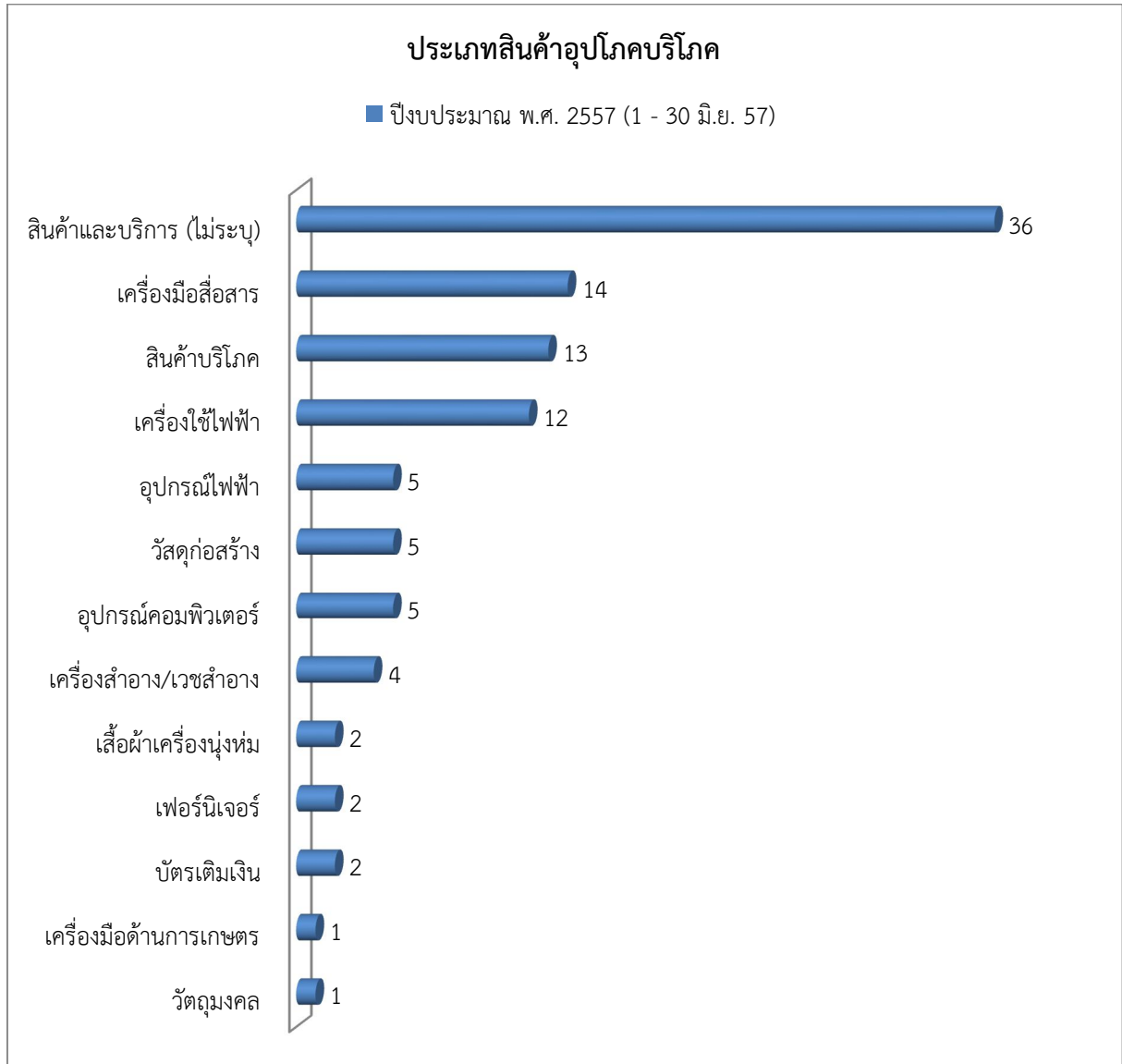
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๖	๓๕.๒๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๔	๑๓.๗๓
สินค้าบริโภค	๑๓	๑๒.๗๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๒	๑๑.๗๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๔.๙๐
วัสดุก่อสร้าง	๕	๔.๙๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๔.๙๐
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๓.๙๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒	๑.๙๖
เฟอร์นิเจอร์	๒	๑.๙๖
บัตรเติมเงิน	๒	๑.๙๖
เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๙๘
วัตถุดิบ	๑	๐.๙๘
รวม	๑๐๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ราคาไม่เหมาะสม/สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์/ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา
เครื่องใช้ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/ไม่ได้มาตรฐาน/โฆษณาเกินจริง/ชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน/ยกเลิกการสั่งซื้อ, การจอง
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/การโฆษณาเป็นเท็จ, เกินความเป็นจริง/สินค้าชำรุด
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สินค้าชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน/สินค้าชำรุด
บัตรเติมเงิน	บัตรหมดอายุ
เครื่องมือด้านการเกษตร	สินค้าชำรุด
วัตถุมงคล	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



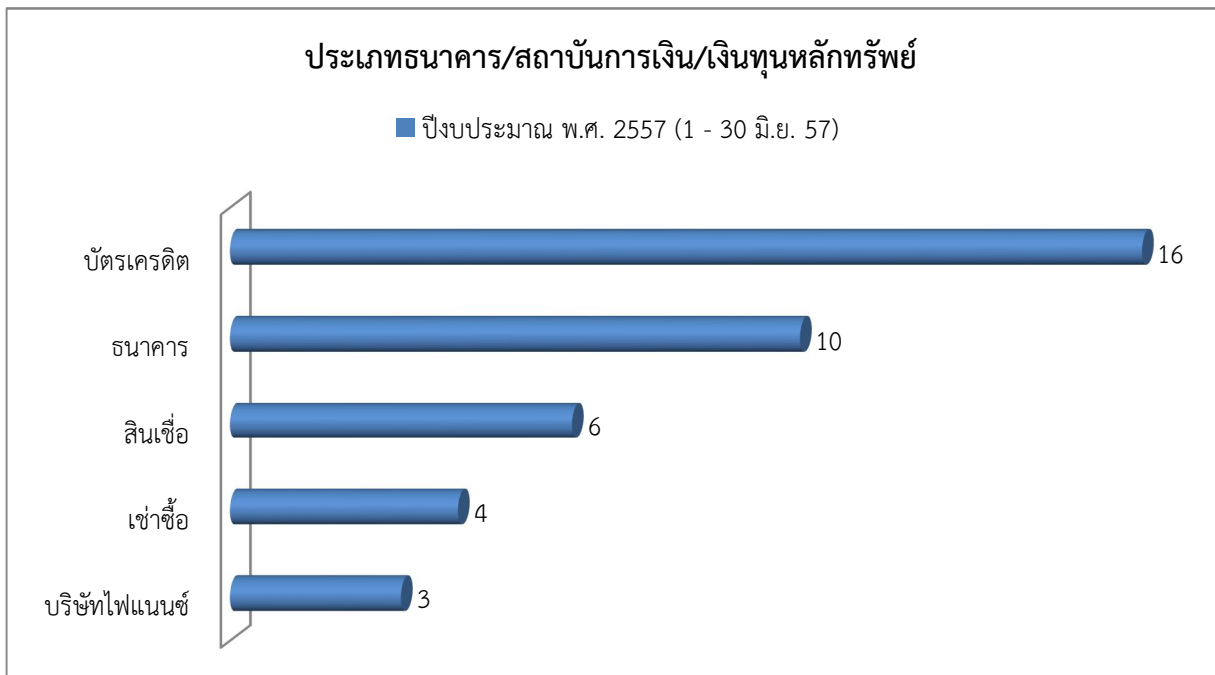
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๑๖	๔๑.๐๓
ธนาคาร	๑๐	๒๕.๖๔
สินเชื่อ	๖	๑๕.๓๘
เช่าซื้อ	๔	๑๐.๒๖
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๗.๖๙
รวม	๓๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
บัตรเครดิต	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ได้ใช้บัตร/ยกเลิกสัญญา/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/ หักเงินจากบัญชี/ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม/พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้/ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง/คะแนนสะสมแต้ม/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย
ธนาคาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/เงินสูญหายจากบัญชี/ อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป
สินเชื่อ	ค้ำค่างวด/ค่าปรับล่าช้า/พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้/ขอคำปรึกษา/ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิต แห่งชาติ
เช่าซื้อ	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค่าปรับสูงเกินไปจริง/ปิดบัญชีสินค้า
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านบัตรเครดิต** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่**



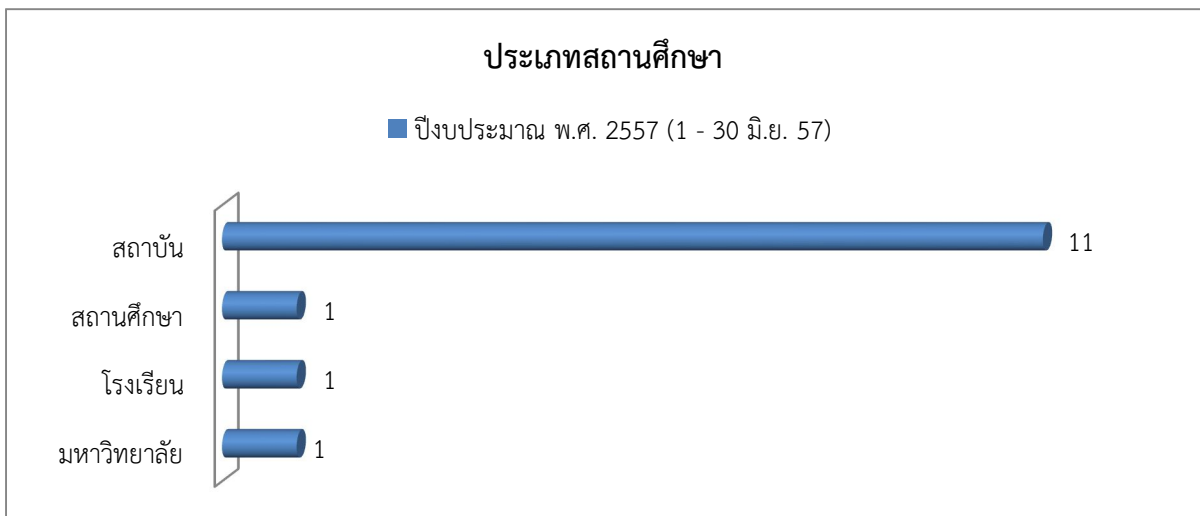
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิ.ย. ๕๗ - ๓๐ มิ.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑๑	๗๘.๕๗
สถานศึกษา	๑	๗.๑๔
โรงเรียน	๑	๗.๑๔
มหาวิทยาลัย	๑	๗.๑๔
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๗ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการเรียน
สถาบัน	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง/ขอเงินคืน
สถานศึกษา	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง
โรงเรียน	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
มหาวิทยาลัย	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่า มีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**

1. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภคใน **ประเภทสิ่งแวดล้อม**

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2557 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (มาก - น้อย)
รถยนต์ (204)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(122), ชำรุด(25), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(17), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(11), ค้างค้างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(10), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(8), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(3), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(2), ขอประណหมนี้/ไม่มีเงินจ่าย(2)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (122)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(89), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(17), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(9), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(3), ยกเลิกเที่ยวบิน(2), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(1), กระเป๋าเดินทางสูญหาย(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (95)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(41), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(41), ยกเลิกสัญญา(5), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(3), ไม่ปลูกสร้าง(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1)
อาคารชุด (93)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(22), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(19), ไม่ปลูกสร้าง(16), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(9), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(8), ขอเงินจองคืน(5), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(4), ยกเลิกสัญญา(4), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (36)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(18), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(5), โฆษณาเกินจริง(4), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(3), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(2), ราคาไม่เหมาะสม(2), สินค้าชำรุด(1), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(1)
โทรศัพท์ (28)	ค่าใช้จ่ายสูงเกินความจริง(11), อื่นๆ(9), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(4), ช่อมล่าช้า(2), ค้างชำระ(2)
บ้านจัดสรร (27)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(8), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(5), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(4), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(2), ไม่ปลูกสร้าง(1), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1)
รถยนต์มือสอง (18)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(3), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(3), ค้างค้างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(3), ชำรุด(2), ฉ้อโกง(2), ค่าปรับสูง(2), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(1), ขอเงินจองคืน(1), ขอคำปรึกษา(1)
บัตรเครดิต (16)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(4), ไม่ได้ใช้บัตร(3), ยกเลิกสัญญา(2), อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป(1), หักเงินจากบัญชี(1), ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม(1), พฤติกรรมการทวงหนี้(1), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(1), คะแนนสะสมแต้ม(1), ขอประណหมนี้/ไม่มีเงินจ่าย(1)
Internet (16)	สัญญา Hi speed Internet ช้า(11), ขอคำปรึกษา(4), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๕๗