



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
(๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม 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 กรกฎาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

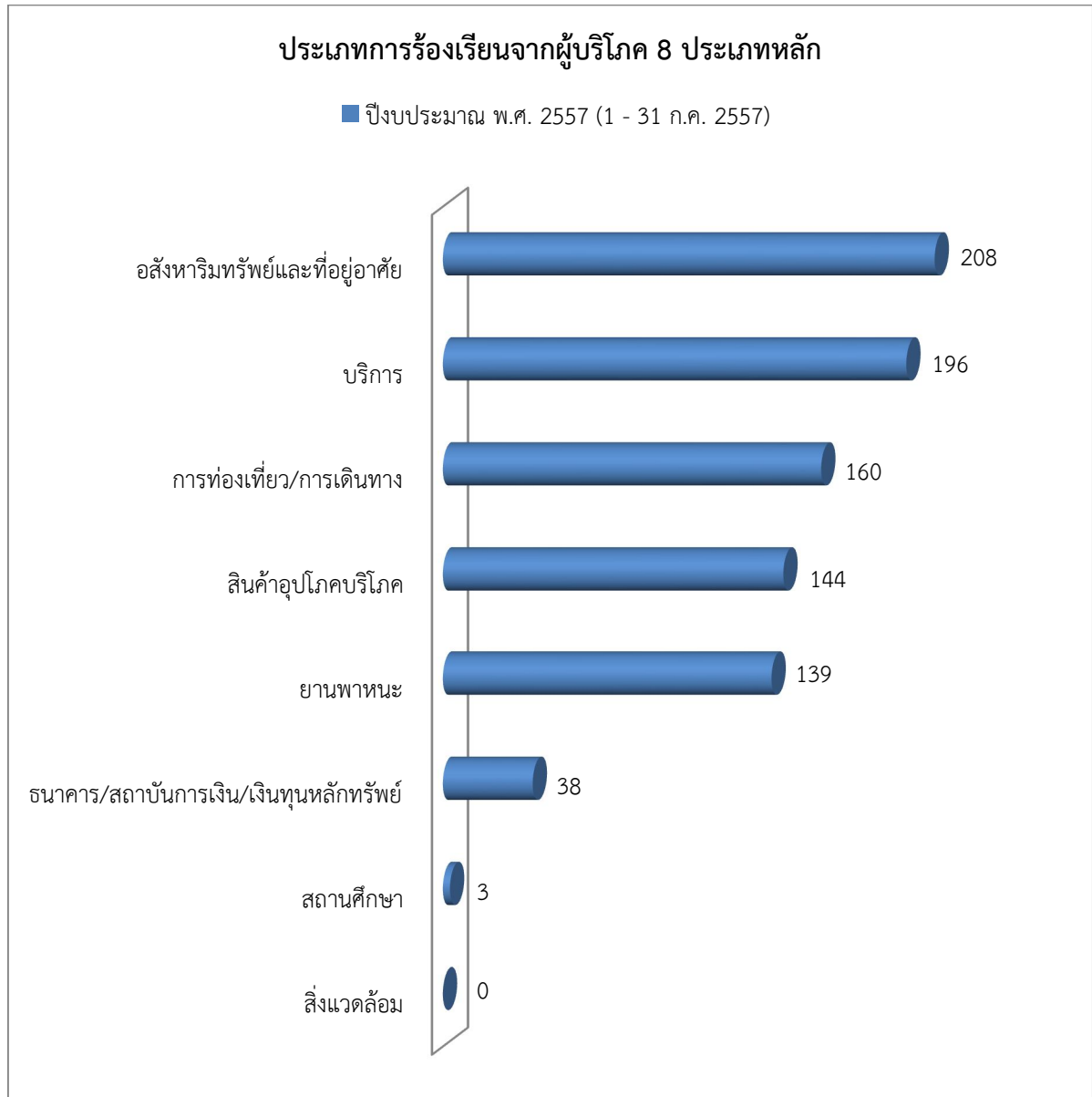
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๐๘	๒๓.๔๒
บริการ	๑๙๖	๒๒.๐๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๖๐	๑๘.๐๒
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๔๔	๑๖.๒๒
ยานพาหนะ	๑๓๙	๑๕.๖๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๘	๔.๒๘
สถานศึกษา	๓	๐.๓๔
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๘๘๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย**



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

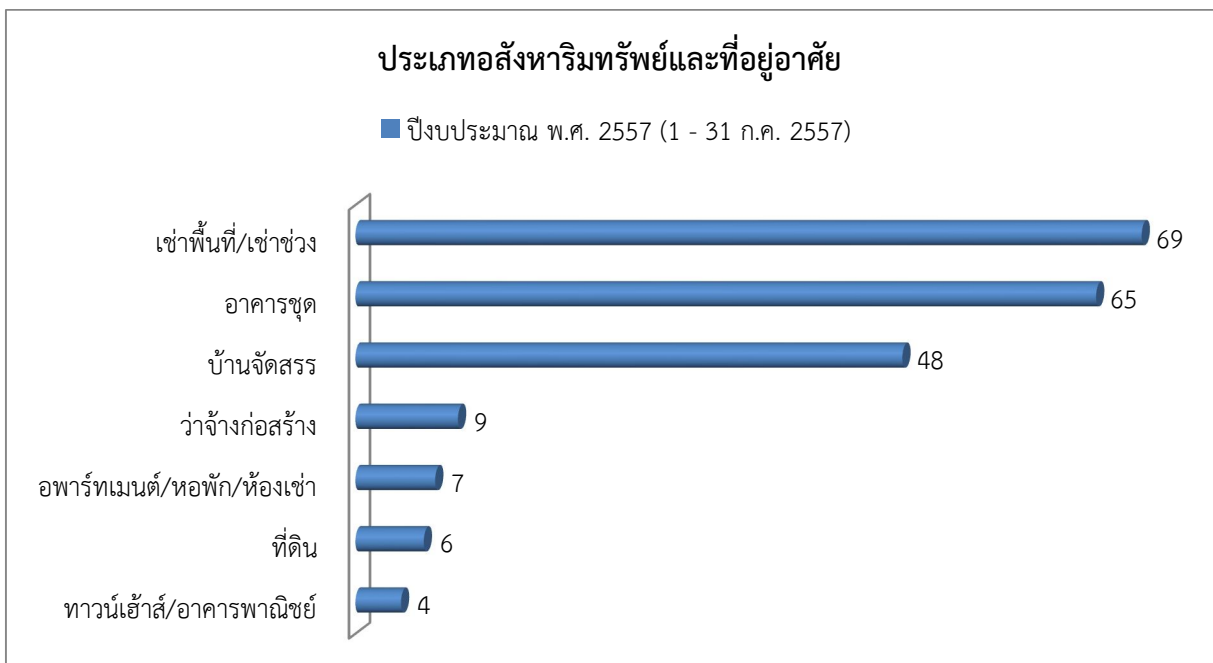
๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๖๙	๓๓.๑๗
อาคารชุด	๖๕	๓๑.๒๕
บ้านจัดสรร	๔๘	๒๓.๐๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๔.๓๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๗	๓.๓๗
ที่ดิน	๖	๒.๘๘
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๔	๑.๙๒
รวม	๒๐๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ต่อสัญญาเช่า/ไม่ต่อสัญญาเช่า/ยกเลิกสัญญา
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/กัญไม่ผ่าน, กัญได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกัญ/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ค้างค่างวด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ขอเงินจองคืนไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยกเลิกสัญญา/ที่ดินที่ซื้อไม่มีทางออก/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่ปลูกสร้าง
บ้านจัดสรร	ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/การก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/การชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่างวด/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/กัญไม่ผ่าน, กัญได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกัญ/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ยกเลิกสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ผู้รับเหมาทิ้งงาน/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง
ที่ดิน	ขอคำปรึกษา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผู้ประกอบการปลอมเอกสารสิทธิ์/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่างวด/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

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



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สนามกอล์ฟ	๕๐	๒๕.๕๑
โทรศัพท์	๒๑	๑๐.๗๑
ศูนย์บริการ	๒๑	๑๐.๗๑
สถาบันเสริมความงาม	๑๓	๖.๖๓
Internet	๑๑	๕.๖๑
ฟิตเนส	๙	๔.๕๙
ประกันภัย	๘	๔.๐๘
อู่ซ่อมรถ	๗	๓.๕๗
ประกันชีวิต	๖	๓.๐๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๕	๒.๕๕
ร้านอาหาร	๔	๒.๐๔
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๒.๐๔
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๑.๕๓
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๕๓
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๕๓
ไปรษณีย์	๒	๑.๐๒
กำจัดปลวก	๒	๑.๐๒
สปา	๒	๑.๐๒
บริการขนส่ง	๒	๑.๐๒
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๐๒
ร้านสตูดิโอ	๒	๑.๐๒
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๑.๐๒
ธุรกิจไทม์แชร์ (Timeshare)/ธุรกิจ จัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๒	๑.๐๒
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๒	๑.๐๒
ไฟฟ้า	๒	๑.๐๒
ที่จอดรถ	๒	๑.๐๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๐๒
ร้านจำหน่ายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๕๑

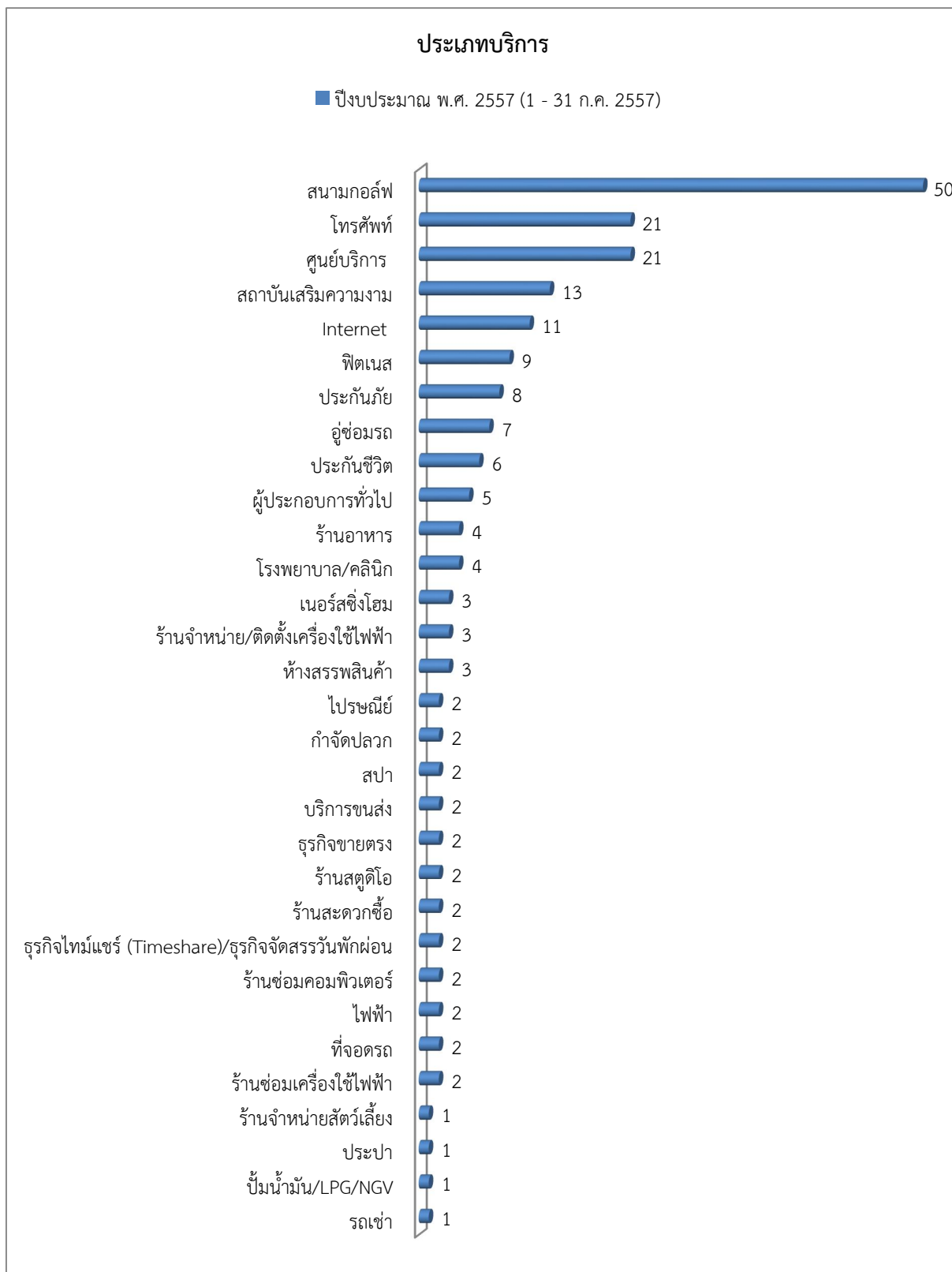


ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ประปา	๑	๐.๕๑
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๕๑
รถเช่า	๑	๐.๕๑
รวม	๑๙๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



- ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สนามกอล์ฟ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
โทรศัพท์	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง/ค้างชำระ/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ชำระ/ซ่อมล่าช้า
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ซ่อมล่าช้า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ
Internet	ค่าบริการเกินจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สัญญา Hispeed Internet ช้า/ขอคำปรึกษา/โฆษณาเกินจริง
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
อยู่ซ่อมรถ	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านอาหาร	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์/ไม่สะอาด
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
เนอร์สเซอรี่	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น
ไปรษณีย์	เรียกค่าชดเชยเพิ่ม
กำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
ธุรกิจขายตรง	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ธุรกิจโทรมแชร์ (Timeshare)/ธุรกิจจัดสรรวันพักผ่อน	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา/สัญญาไม่เป็นธรรม
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ซ่อมล่าช้า
ไฟฟ้า	ค่าบริการเกินจริง/เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า
ที่จอดรถ	ราคาไม่เหมาะสม
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ร้านจำหน่ายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
รถเช่า	ไม่ได้รับความเป็นธรรม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสนามกอล์ฟ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง**

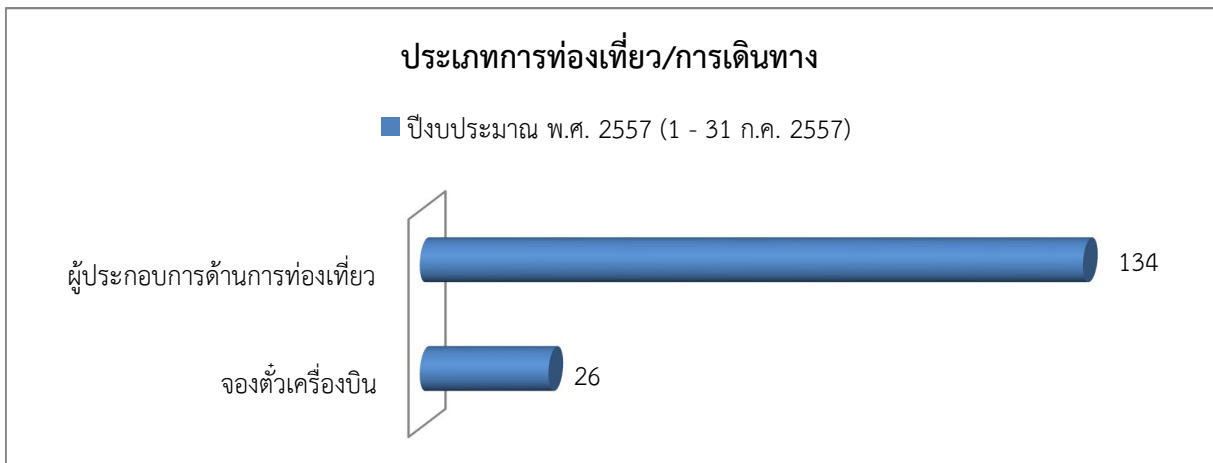
๓. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ – ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๓๔	๘๓.๗๕
จองตั๋วเครื่องบิน	๒๖	๑๖.๒๕
รวม	๑๖๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง/โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ตรวจสอบการให้บริการไม่ได้รับความเป็นธรรม
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ตั๋วถูกยกเลิก/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง/ตั๋วถูกเลื่อน



ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน

๔. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

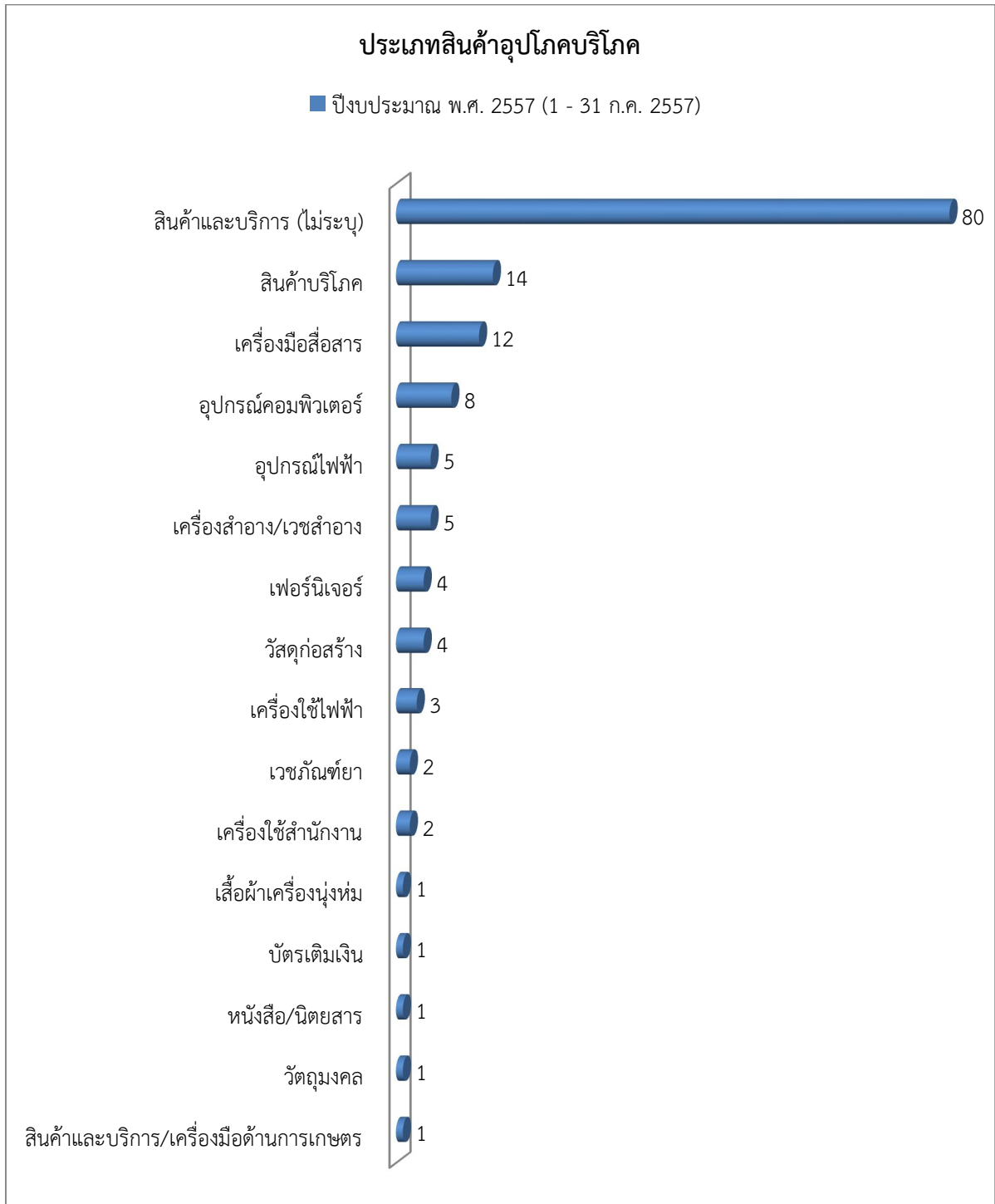
ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๐	๕๕.๕๖
สินค้าบริโภค	๑๔	๙.๗๒
เครื่องมือสื่อสาร	๑๒	๘.๓๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๘	๕.๕๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๓.๔๗
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๕	๓.๔๗
เฟอร์นิเจอร์	๔	๒.๗๘
วัสดุก่อสร้าง	๔	๒.๗๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๒.๐๘
เวชภัณฑ์ยา	๒	๑.๓๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๑.๓๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑	๐.๖๙
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๖๙
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๖๙
วัตถุมงคล	๑	๐.๖๙
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๑	๐.๖๙
รวม	๑๔๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ สินค้าชำรุด/ราคาไม่เหมาะสม/โฆษณาเกินจริง
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก/ตรวจสอบ ราคาผลิตภัณฑ์/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจาก ฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/ชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความ เป็นจริง/โฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ สินค้าชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน/ไม่ประกันสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน/ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง
เครื่องใช้ไฟฟ้า	โฆษณาเกินจริง/ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เวชภัณฑ์ยา	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/ยาหมดอายุ
เครื่องใช้สำนักงาน	ไม่ได้มาตรฐาน/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/สินค้าชำรุด
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สินค้าชำรุด
บัตรเติมเงิน	บัตรหมดอายุ
หนังสือ/นิตยสาร	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก
วัตถุดิบ	สินค้าชำรุด
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด
คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



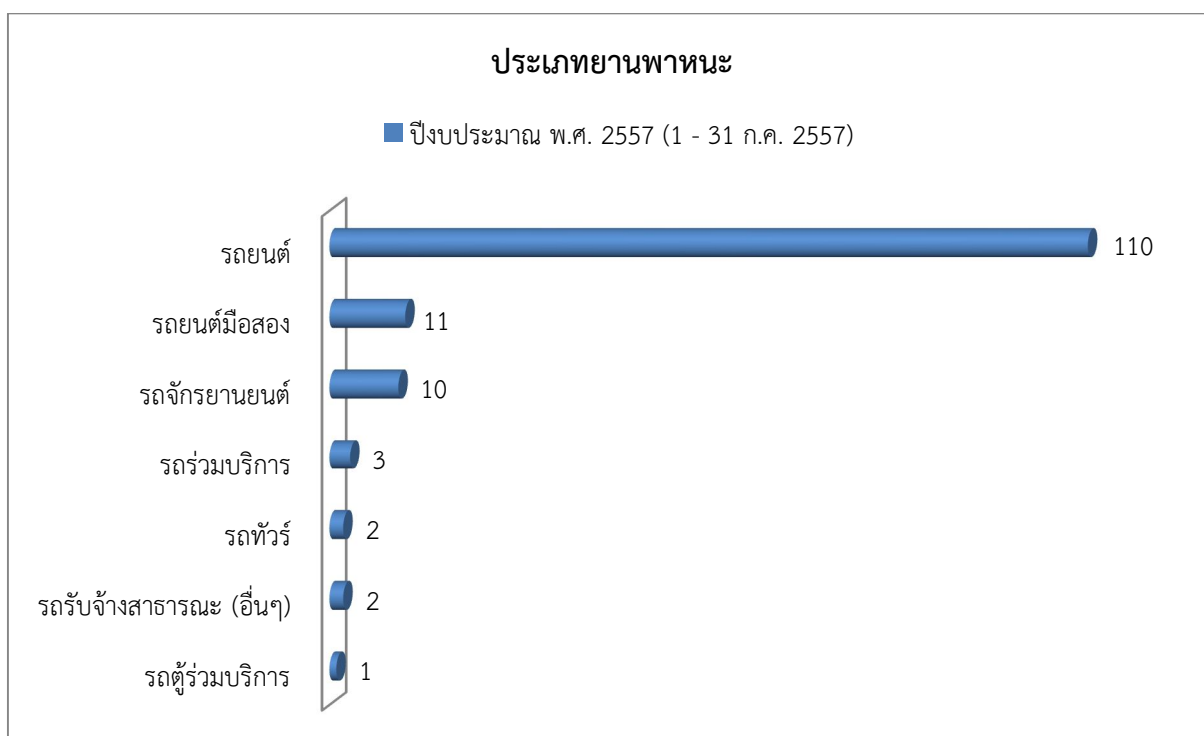
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๑๑๐	๗๙.๑๔
รถยนต์มือสอง	๑๑	๗.๙๑
รถจักรยานยนต์	๑๐	๗.๑๔
รถร่วมบริการ	๓	๒.๑๖
รถทัวร์	๒	๑.๕๔
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๒	๑.๕๔
รถตู้ร่วมบริการ	๑	๐.๗๒
รวม	๑๓๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ค่าติดตามสูงเกินจริง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอเงินจองคืน กรณีไม่ได้รถ/ราคาสูงกว่าที่ตกลง/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ขอคำปรึกษา/ค่าปรับสูง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/รถสูญหาย
รถยนต์มือสอง	ชำรุด/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ฉ้อโกง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยึดรถคืน
รถจักรยานยนต์	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/รถสูญหาย
รถร่วมบริการ	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถทัวร์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	ตรวจสอบการให้บริการ
รถตู้ร่วมบริการ	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา**



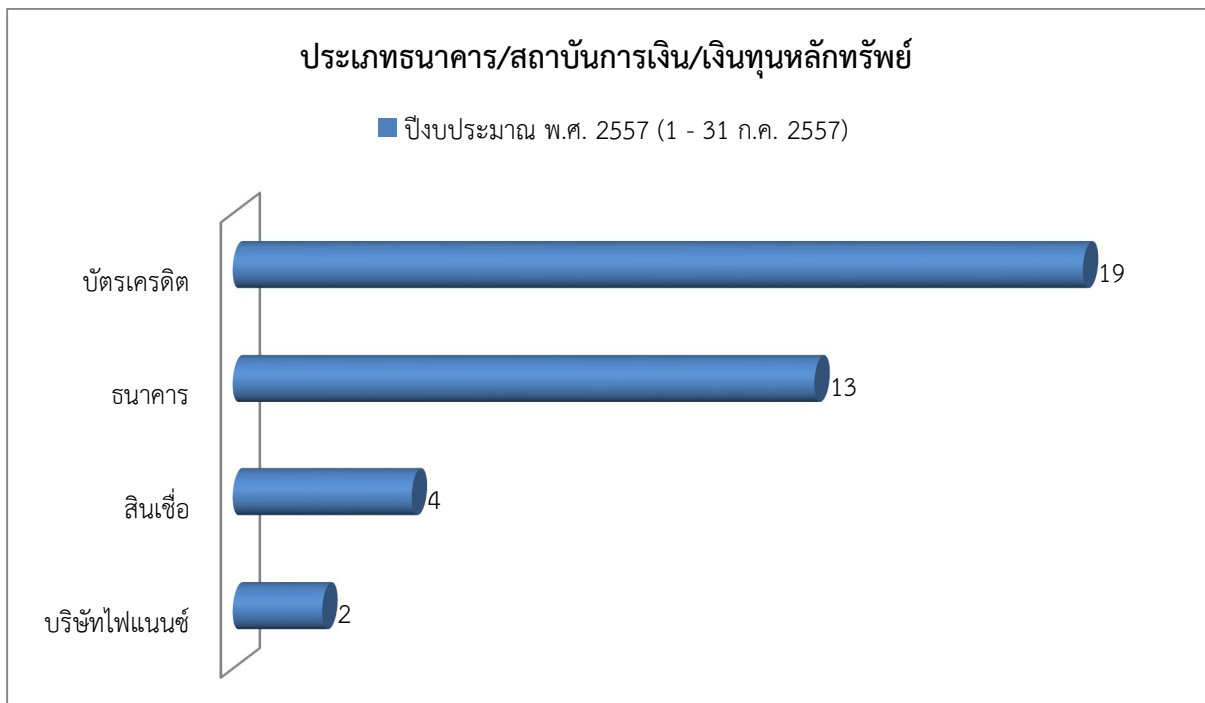
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ - ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๑๙	๕๐.๐๐
ธนาคาร	๑๓	๓๔.๒๑
สินเชื่อ	๔	๑๐.๕๓
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๕.๒๖
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
บัตรเครดิต	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอคืนเงิน/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้/ ยกเลิกสัญญา/สอบถามข้อมูล/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป
ธนาคาร	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ เงินสูญหายจากบัญชี
สินเชื่อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอคำปรึกษา/ค่าปรับล่าช้า
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านบัตรเครดิต** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบ
ข้อเท็จจริง**

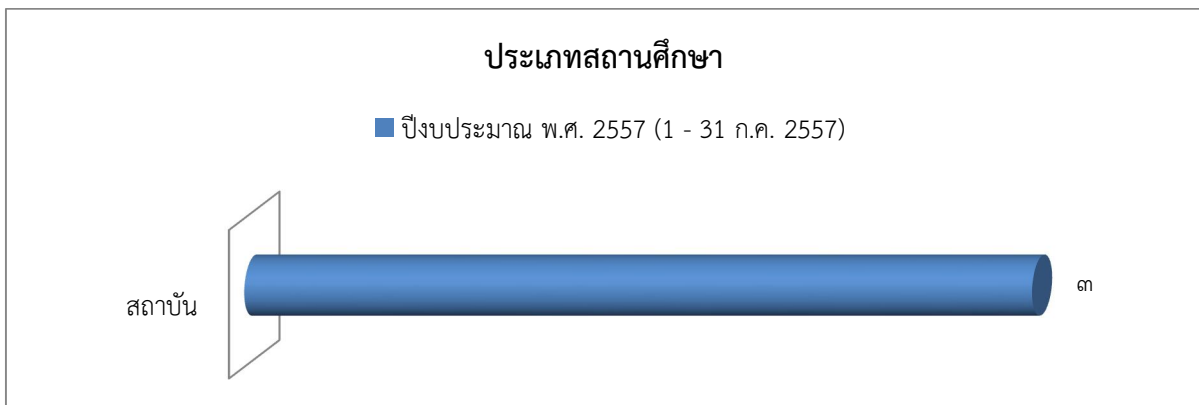
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ค. ๕๗ – ๓๑ ก.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๑๐๐
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอคืนเงิน/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหาด้านสถาบัน โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน, ตรวจสอบค่าธรรมเนียม และไม่ดำเนินการตามข้อตกลง



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก
ผู้บริโภคใน ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗



รายงานليبลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านกาท่องเที่ยว(134)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(117), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(9), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(5), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(1), ตรวจสอบการให้บริการ(1), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1)
รถยนต์(110)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(40), ชำรุด(21), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(16), ค้างค้างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(12), ค่าติดตามสูงเกินจริง(4), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(4), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(3), ราคาสูงกว่าที่ตกลง(3), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(3)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(80)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(58), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(9), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(7), สินค้าชำรุด(3), ราคาไม่เหมาะสม(2), โฆษณาเกินจริง(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง(69)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(62), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(3), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่ต่อสัญญาเช่า(1), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1)
อาคารชุด(65)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(22), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(14), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(8), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(5), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ค้างค้างวด(3), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(3), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(2), ขอเงินจองคืน(2)
สนามกอล์ฟ(50)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(50)
บ้านจัดสรร(48)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ(20), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(9), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(5), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(3), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(2), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย(1), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(1)
จองตัวเครื่องบิน(26)	ผู้ขายตัวฉ้อโกง(11), ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้(7), ตัวถูกยกเลิก(5), ตัวถูกเลื่อน(3)
โทรศัพท์(21)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(10), ค้างชำระ(5), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(4), ช่อมล่าช้า(1), ชำรุด(1)
ศูนย์บริการ(21)	ตรวจสอบการให้บริการ(15), ช่อมล่าช้า(5), ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๕๗