



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



● 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 สิงหาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

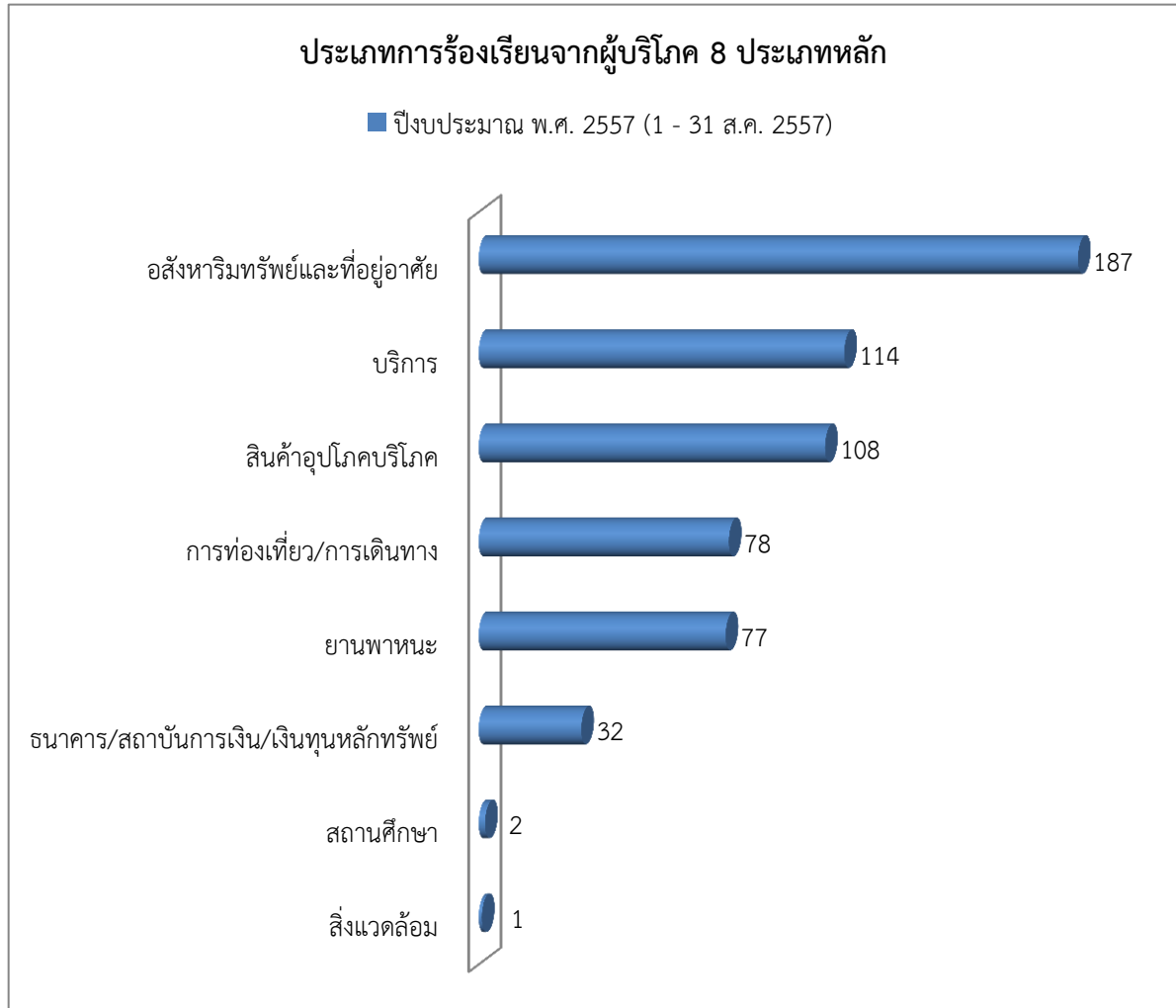
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๘๗	๓๑.๒๒
บริการ	๑๑๔	๑๙.๐๓
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๐๘	๑๘.๐๓
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๗๘	๑๓.๐๒
ยานพาหนะ	๗๗	๑๒.๘๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๒	๕.๓๔
สถานศึกษา	๒	๐.๓๓
สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๑๗
รวม	๕๙๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



### แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

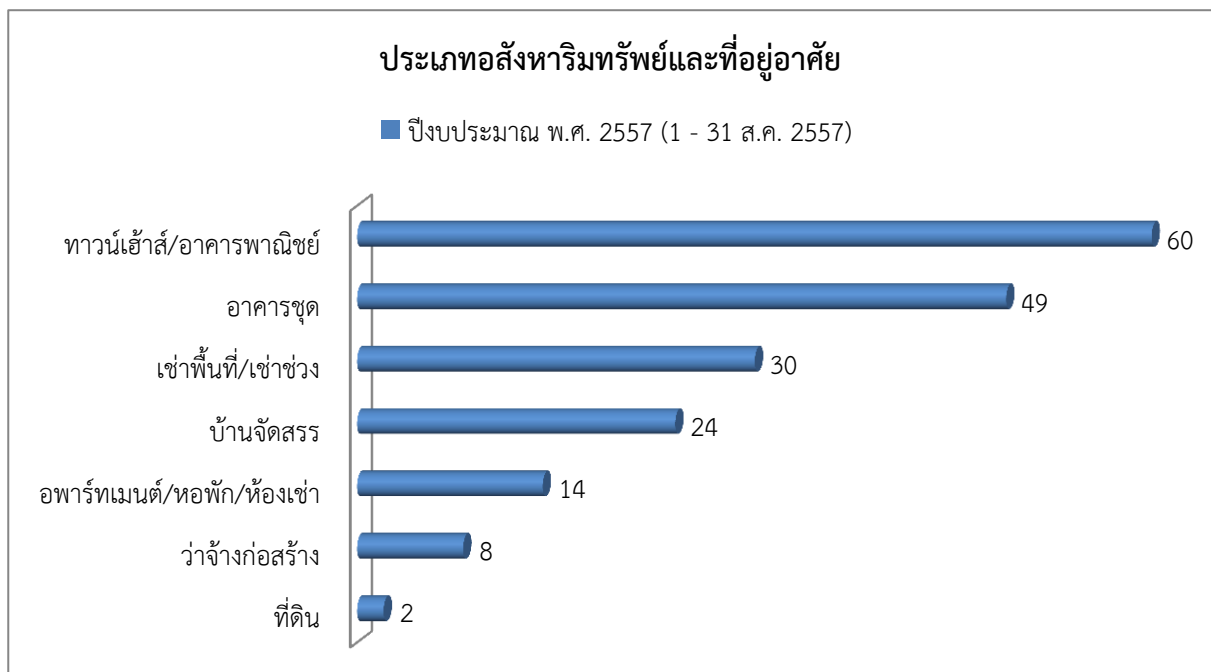
๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๖๐	๓๒.๐๙
อาคารชุด	๔๙	๒๖.๒๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๓๐	๑๖.๐๔
บ้านจัดสรร	๒๔	๑๒.๘๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๑๔	๗.๔๙
ว่าจ้างก่อสร้าง	๘	๔.๒๘
ที่ดิน	๒	๑.๐๗
รวม	๑๘๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ สิงหาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ไม่ปลูกสร้าง/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ค่าเช่าสูงเกินไป/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ไม่ปลูกสร้าง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ยกเลิกสัญญา/ขอเงินจองคืน/ค่าส่วนกลางสูง/ตรวจสอบสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ปลูกสร้าง/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ค่าเช่าสูงเกินไป/ไม่ต่อสัญญาเช่า/ยกเลิกสัญญา
บ้านจัดสรร	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ที่ดินที่ซื้อไม่มีทางออก/ผู้ประกอบการปลอมเอกสารสิทธิ์/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่ปลูกสร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ขอเงินประกันคืน/เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม/ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/มีการชำระหลังปลูกสร้าง
ว่าจ้างก่อสร้าง	ผู้รับเหมาทำงาน/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีความชำระหลังปลูกสร้าง
ที่ดิน	ผู้ประกอบการปลอมเอกสารสิทธิ์/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ปลูกสร้าง**



## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

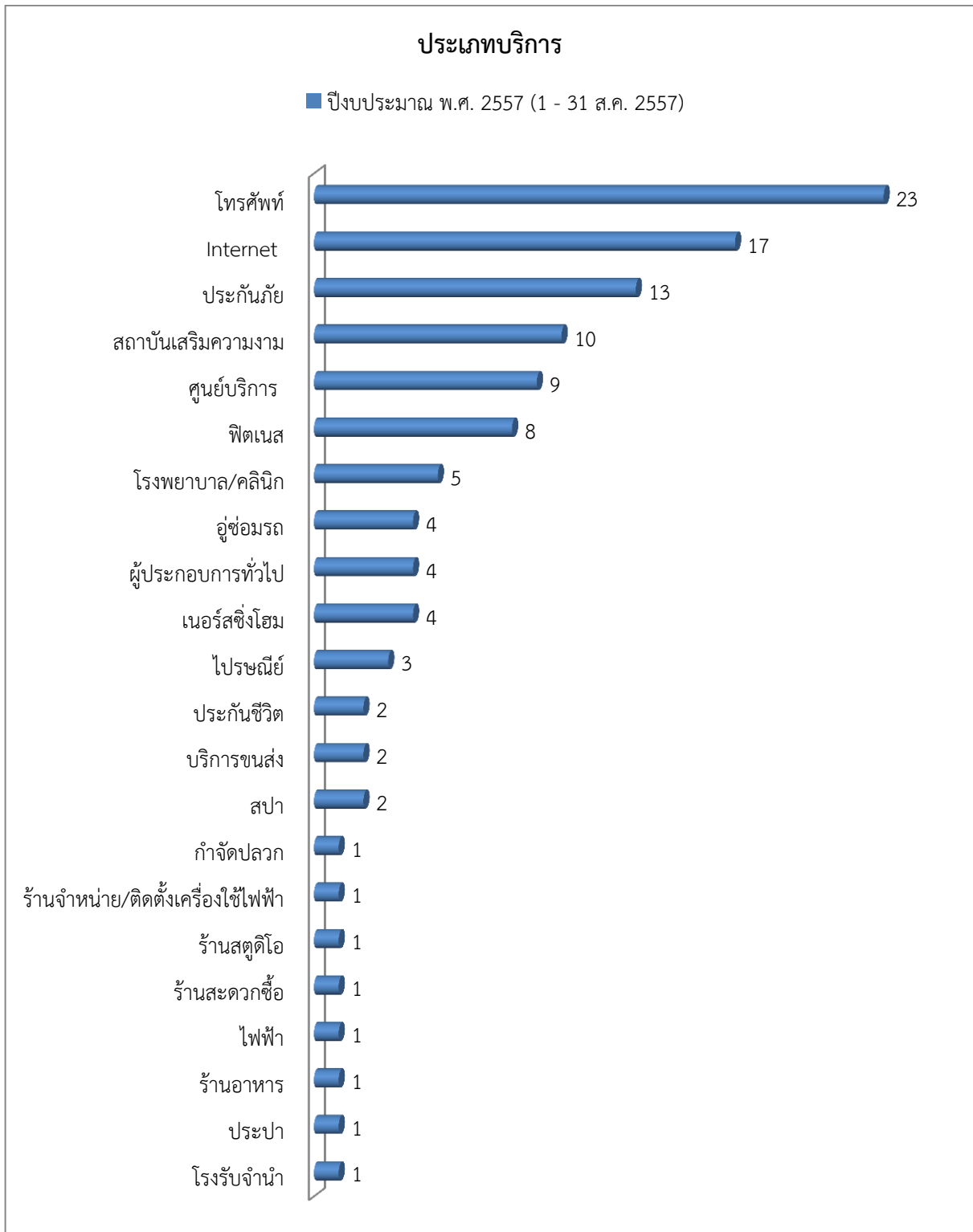
### ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๓	๒๐.๑๘
Internet	๑๗	๑๔.๙๑
ประกันภัย	๑๓	๑๑.๔๐
สถาบันเสริมความงาม	๑๐	๘.๗๗
ศูนย์บริการ	๙	๗.๘๙
ฟิตเนส	๘	๗.๐๒
โรงพยาบาล/คลินิก	๕	๔.๓๙
อู่ซ่อมรถ	๔	๓.๕๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔	๓.๕๑
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๓.๕๑
ไปรษณีย์	๓	๒.๖๓
ประกันชีวิต	๒	๑.๗๕
บริการขนส่ง	๒	๑.๗๕
สปา	๒	๑.๗๕
กำจัดปลวก	๑	๐.๘๘
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๘๘
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๘๘
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๘๘
ไฟฟ้า	๑	๐.๘๘
ร้านอาหาร	๑	๐.๘๘
ประปา	๑	๐.๘๘
โรงรับจำนำ	๑	๐.๘๘
รวม	๑๑๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



## แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ค้างชำระ/ซ่อมล่าช้า
Internet	ค่าบริการเกินจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ขอคำปรึกษา/สัญญาตาม Hispeed Internet ช้า/โฆษณาเกินจริง
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ
พิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ยกเลิกสัญญา
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
อู่ซ่อมรถ	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
เนอร์สซิ่งโฮม	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
ประกันชีวิต	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
สปา	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
กำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ไฟฟ้า	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า
ร้านอาหาร	ไม่สะอาด/ราคาไม่เหมาะสม
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
โรงรับจำนำ	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินจริง**





### ๓. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

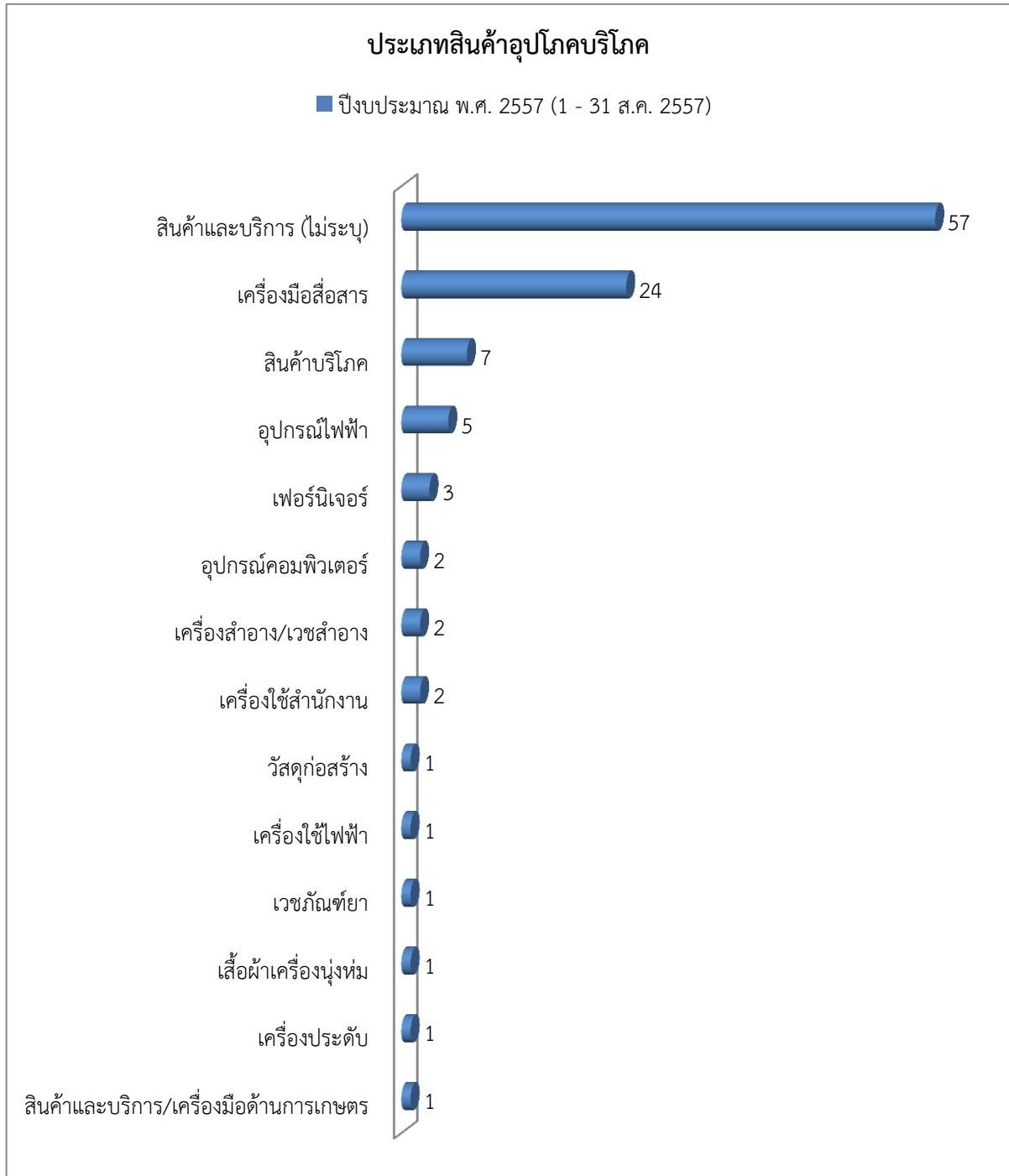
#### ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๕๗	๕๒.๗๘
เครื่องมือสื่อสาร	๒๔	๒๒.๒๒
สินค้าบริโภค	๗	๖.๔๘
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๔.๖๓
เฟอร์นิเจอร์	๓	๒.๗๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒	๑.๘๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒	๑.๘๕
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๑.๘๕
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๙๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๙๓
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๙๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑	๐.๙๓
เครื่องประดับ	๑	๐.๙๓
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๑	๐.๙๓
<b>รวม</b>	<b>๑๐๘</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



#### แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ สิงหาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สินค้าชำรุด/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/ราคาไม่เหมาะสม
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ผิดไปจากผลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ผิดไปจากผลากที่ระบุ/ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน/สินค้าชำรุด
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ไม่ประกันสินค้า
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
เครื่องใช้สำนักงาน	โฆษณาเกินจริง/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ชำรุด/ไม่ได้มาตรฐาน
เวชภัณฑ์ยา	ผิดไปจากผลากที่ระบุ/ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องประดับ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผิดไปจากผลากที่ระบุ
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



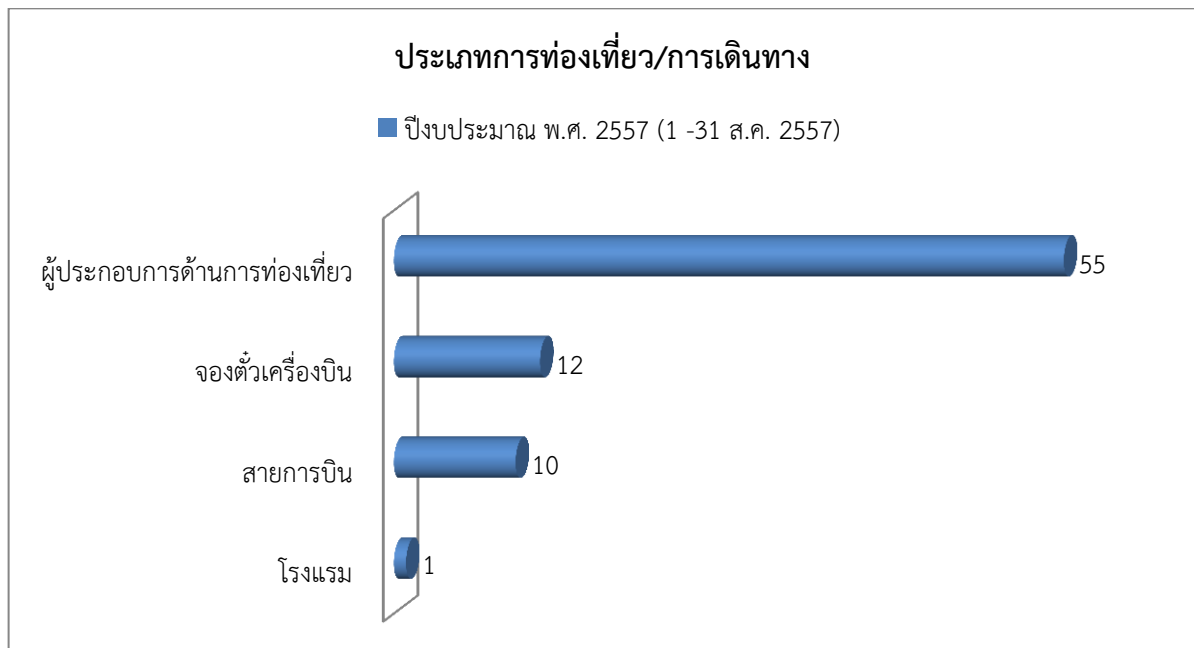
#### ๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๕๕	๗๐.๕๑
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๒	๑๕.๓๘
สายการบิน	๑๐	๑๒.๘๒
โรงแรม	๑	๑.๒๘
รวม	๗๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ สิงหาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง/ตรวจสอบการให้บริการ/
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ตั๋วถูกยกเลิก/ตั๋วถูกเลื่อน/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง
สายการบิน	ตรวจสอบการให้บริการ/คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม
โรงแรม	ตรวจสอบการให้บริการ

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



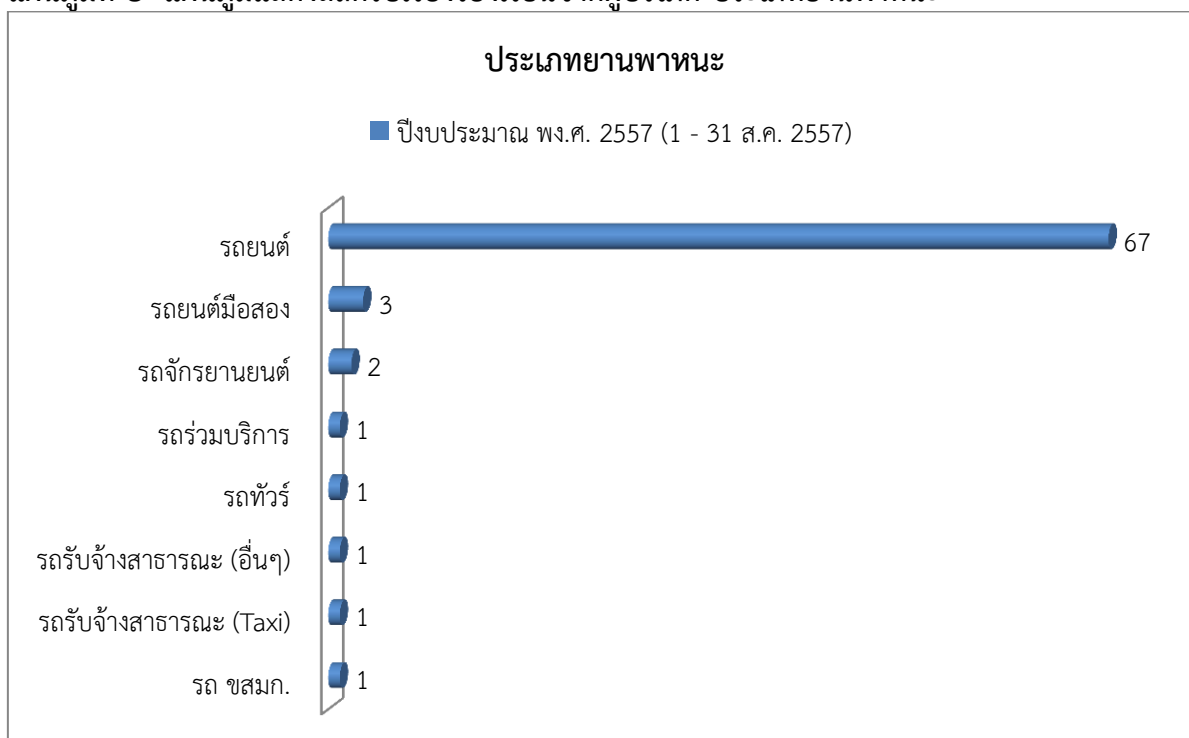
## ๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๗	๘๗.๐๑
รถยนต์มือสอง	๓	๓.๙๐
รถจักรยานยนต์	๒	๒.๖๐
รถร่วมบริการ	๑	๑.๓๐
รถทัวร์	๑	๑.๓๐
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๑	๑.๓๐
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๑.๓๐
รถ ขสมก.	๑	๑.๓๐
รวม	๗๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ สิงหาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ สิงหาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ/ฉ้อโกง/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ค่าปรับสูง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ยึดรถคืน
รถยนต์มือสอง	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ค่าติดตามสูงเกินจริง/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน
รถจักรยานยนต์	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
รถร่วมบริการ	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
รถทัวร์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	ตรวจสอบค่าชำระงวด/ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถ ขสมก.	ตรวจสอบการให้บริการ

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

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



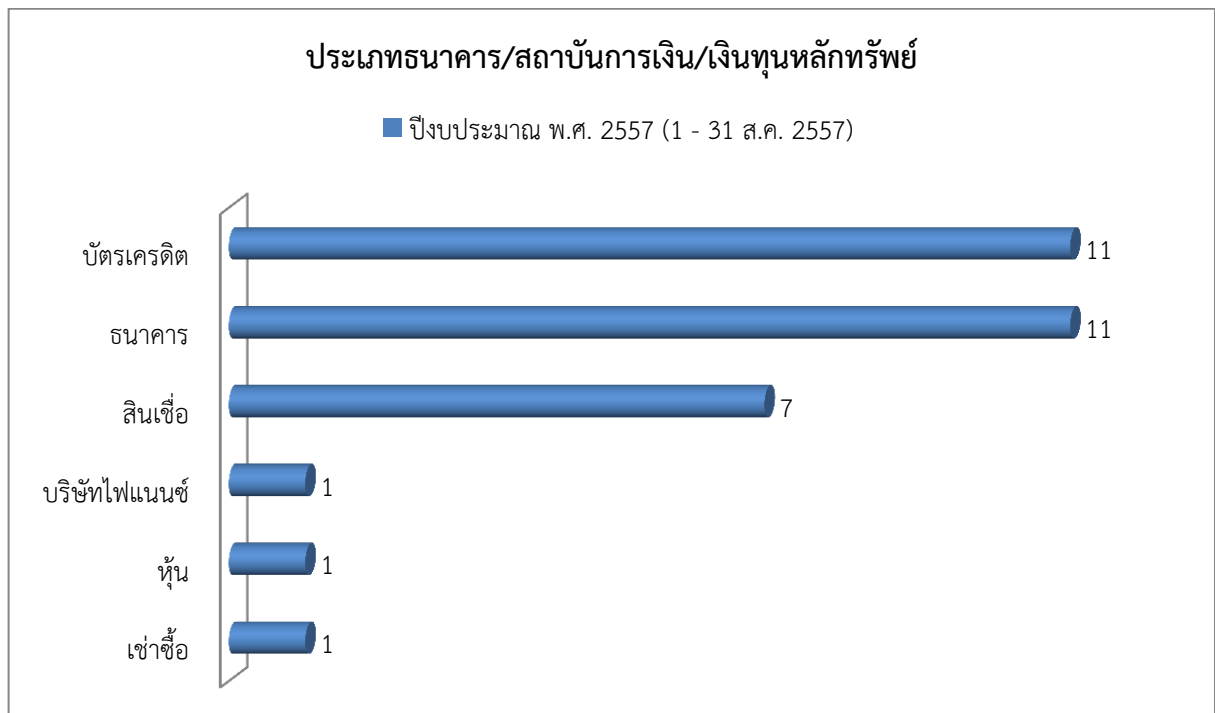
## ๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๑๑	๓๔.๓๘
ธนาคาร	๑๑	๓๔.๓๘
สินเชื่อ	๗	๒๑.๘๘
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๓.๑๓
หุ้น	๑	๓.๑๓
เช่าซื้อ	๑	๓.๑๓
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์







ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
บัตรเครดิต	ไม่ได้ใช้บัตร/พฤติกรรมการทวงหนี้/ขอคืนเงิน/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สอบถามข้อมูล
ธนาคาร	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/เงินสูญหายจากบัญชี
สินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/ขอปิดบัญชี/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/ค่าปรับล่าช้า/พฤติกรรมการทวงหนี้
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
หุ้น	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
เช่าซื้อ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านบัตรเครดิต** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้ใช้บัตร**



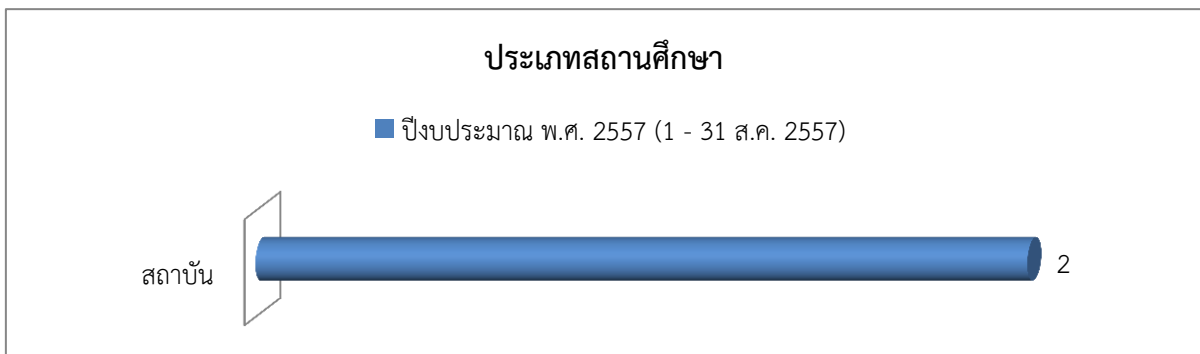
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๑๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอคืนเงิน/ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหาด้านสถาบัน โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนและไม่ดำเนินการตามข้อตกลง



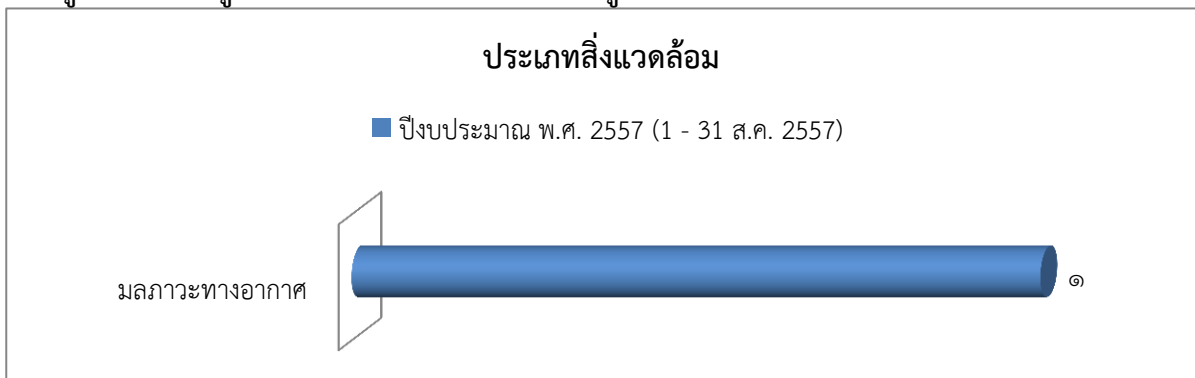
## ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ส.ค. ๕๗ - ๓๑ ส.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางอากาศ	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๙ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
มลภาวะทางอากาศ	ฝุ่นละอองเป็นพิษ

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหาด้านมลภาวะทางอากาศ โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ฝุ่นละอองเป็นพิษ



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน  
ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์ (67)	ชำรุด(14), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(14), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(10), ค้างค้างวต/คิรรถ/ส่วนต่างสูง(8), ขอเงินจูงคิรรถไม่ได้(3), ไม่ได้รับเล่มทะเบียน(3), ฉ้อโกง(3), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(3), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(2), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(2)
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (60)	ไม่ปลูกสร้าง(50), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(2), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(2), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(2), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(1), ค่าเช่าสูงเกินไป(1)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (57)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(20), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(17), โฆษณาเกินจริง(7), สินค้าชำรุด(3), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(3), ราคาไม่เหมาะสม(2), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(2)
ผู้ประกอบการท่องเที่ยว (55)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(46), ตรวจสอบการให้บริการ(8), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1)
อาคารชุด (49)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(8), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(7), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(5), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(4), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(4), ไม่ปลูกสร้าง(4), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(2), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(2), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(2)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (30)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(17), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(6), ไม่ปลูกสร้าง(2), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่ต่อสัญญาเช่า(1), ค่าเช่าสูงเกินไป(1), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1)
บ้านจัดสรร (24)	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(6), ไม่จัดทำสารบัญช่โฉนดในโครงการ(5), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(2), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(2), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(2), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่ปลูกสร้าง(1), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(1), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(1), ผู้ประกอบการปลอมเอกสารสิทธิ์(1)
เครื่องมือสื่อสาร(24)	สินค้าชำรุด(10), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(6), การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด(4), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(1), ผิดไปจากผลกที่ระบุ(1)
โทรศัพท์(23)	อื่นๆ(9), ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(6), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(5), ค้างชำระ(2), ช่อมล่าช้า(1)
Internet(17)	ค่าบริการเกินจริง(8), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(4), ขอคำปรึกษา(2), สัญญาณ Hispeed Internet ช้า(2), โฆษณาเกินจริง(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๕๗