



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

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

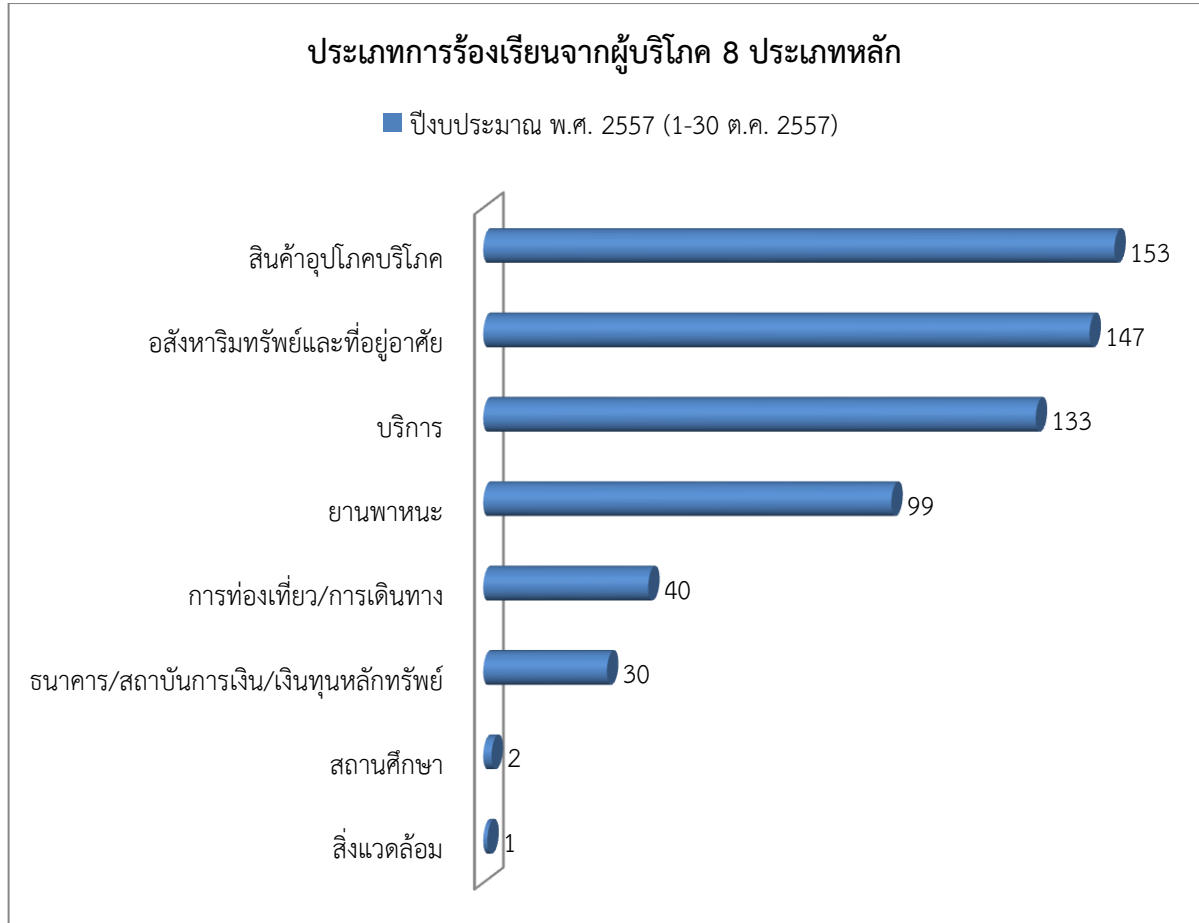
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๕๓	๒๕.๒๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๗	๒๔.๒๖
บริการ	๑๓๓	๒๒.๑๑
ยานพาหนะ	๙๙	๑๖.๓๔
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๐	๖.๖๐
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๐	๔.๙๕
สถานศึกษา	๒	๐.๓๓
สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๑๗
รวม	๖๐๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ ปัญหาประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

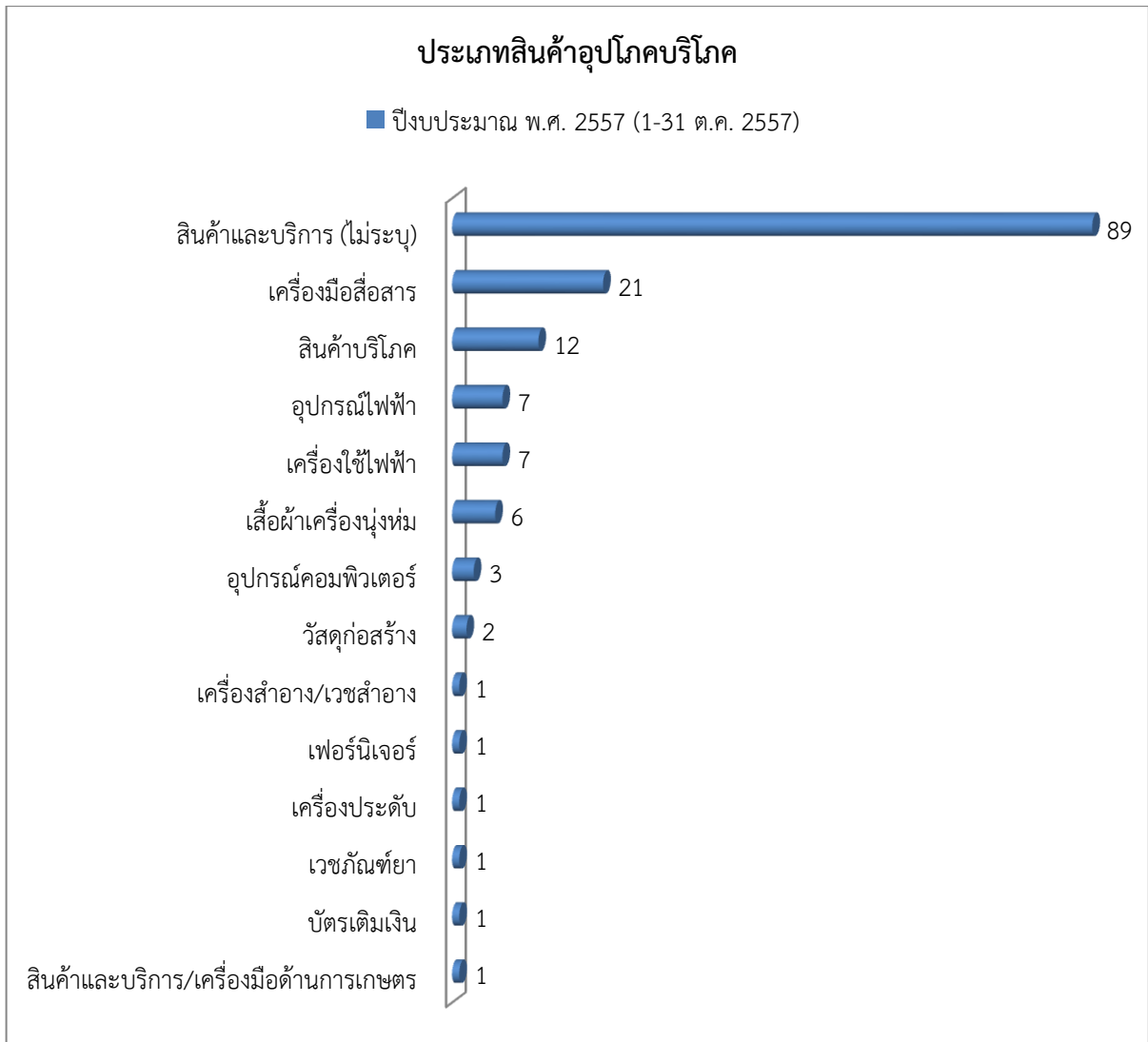
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๙	๕๘.๑๗
เครื่องมือสื่อสาร	๒๑	๑๓.๗๓
สินค้าบริโภค	๑๒	๗.๘๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๗	๔.๕๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๔.๕๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๖	๓.๙๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓	๑.๙๖
วัสดุก่อสร้าง	๒	๑.๓๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑	๐.๖๕
เฟอร์นิเจอร์	๑	๐.๖๕
เครื่องประดับ	๑	๐.๖๕
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๖๕
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๖๕
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๑	๐.๖๕
รวม	๑๕๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/โฆษณาเกินจริง/ราคาไม่เหมาะสม
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายฉลาก
อุปกรณ์ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/ชำรุด/ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/โฆษณาเกินจริง/สินค้าชำรุด
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สินค้าชำรุด
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน
เครื่องประดับ	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เวชภัณฑ์ยา	ยาหมดอายุ
บัตรเติมเงิน	บัตรหมดอายุ
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



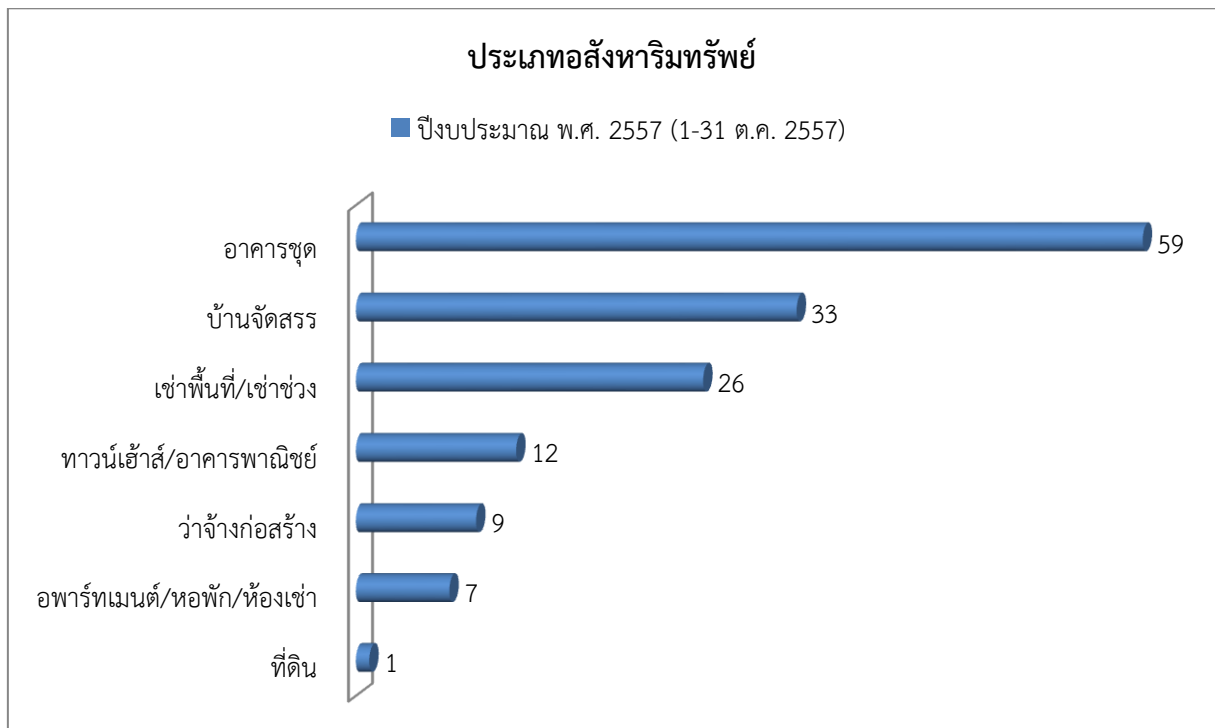
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๙	๕๒.๑๘
บ้านจัดสรร	๓๓	๒๒.๕๕
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒๖	๑๙.๐๕
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๑๒	๖.๘๐
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๕.๗๖
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๗	๕.๐๘
ที่ดิน	๑	๐.๖๘
รวม	๑๔๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสหกรณ์ทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ผู้ไม่ผ่าน, ผู้ได้ไม่เต็มจำนวน/ยกเลิกสัญญา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ดำเนินการตามโฆษณา/ ไม่ปลูกสร้าง/การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ขอเงินจอง คืน/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ ตรวจสอบสัญญา/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงาน ไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง
บ้านจัดสรร	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง/ ไม่ดำเนินการตามสัญญา/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ไม่เป็นไปตามที่ ระบุไว้ในสัญญา/ผู้ไม่ผ่าน, ผู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ขอให้ ตรวจสอบโครงการ/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ยกเลิกสัญญา
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ไม่ให้สัญญาเช่า/ยกเลิกสัญญา/มีการ ชำรุดหลังปลูกสร้าง/ไม่ต่อสัญญาเช่า
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ไม่พัฒนาที่ดิน/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ผู้ไม่ผ่าน, ผู้ได้ไม่เต็มจำนวน ที่ขอกู้/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์
ว่าจ้างก่อสร้าง	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง/ก่อสร้างไม่แล้ว เสร็จ/ผู้รับเหมาทิ้งงาน/ยกเลิกสัญญา
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม/ค่าสาธารณูปโภค
ที่ดิน	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยย่ำล่าช้าสูง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้ว
เสร็จ**



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

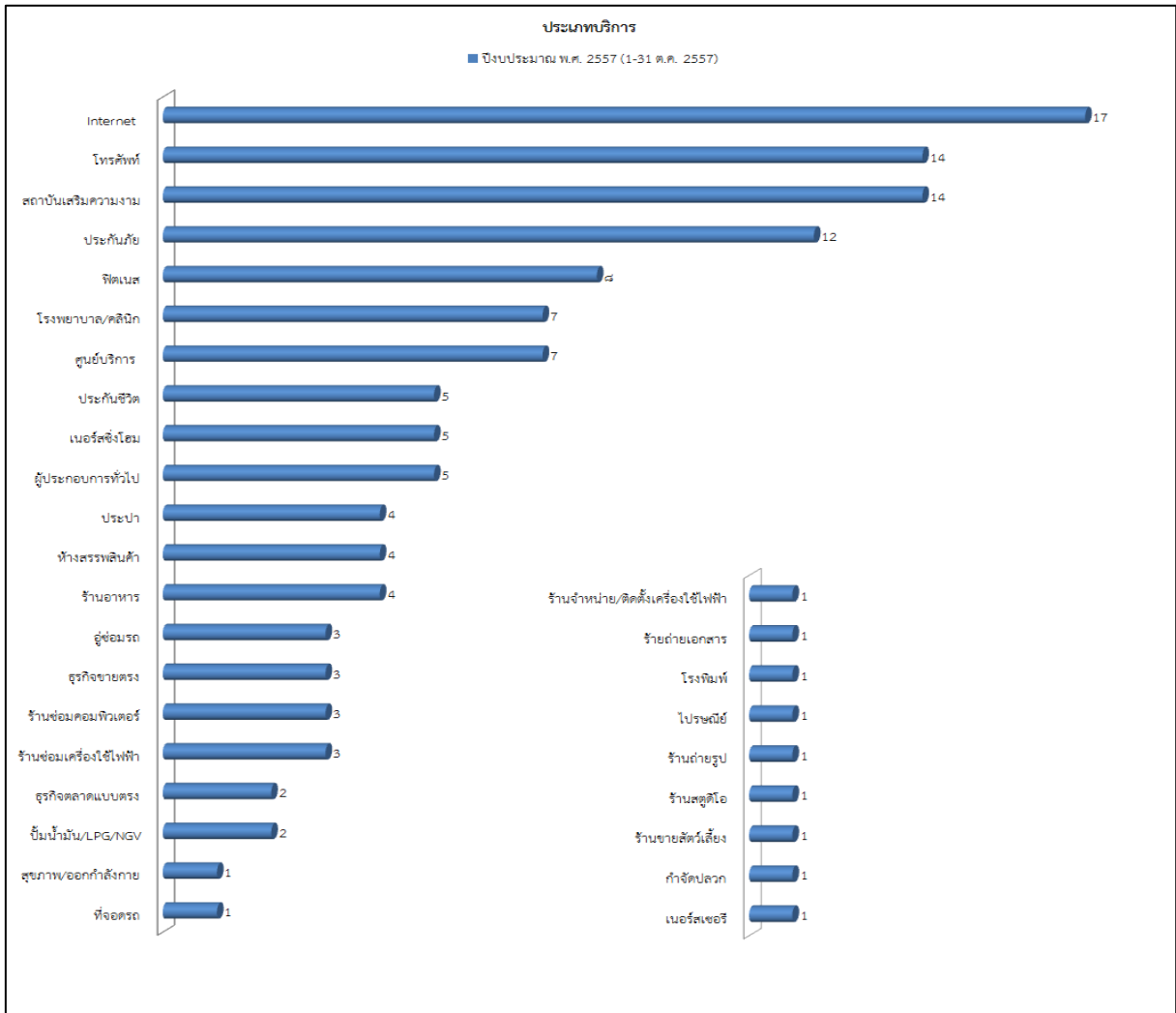
ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
Internet	๑๗	๑๒.๖๙
โทรศัพท์	๑๔	๑๑.๑๙
สถาบันเสริมความงาม	๑๔	๑๐.๔๕
ประกันภัย	๑๒	๘.๒๑
ฟิตเนส	๘	๕.๙๗
โรงพยาบาล/คลินิก	๗	๕.๒๒
ศูนย์บริการ	๗	๕.๒๒
ประกันชีวิต	๕	๓.๗๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๓.๗๓
ผู้ประกอบการทั่วไป	๕	๓.๗๓
ประปา	๔	๒.๙๙
ห้างสรรพสินค้า	๔	๒.๙๙
ร้านอาหาร	๔	๒.๙๙
อู่ซ่อมรถ	๓	๒.๒๔
ธุรกิจขายตรง	๓	๒.๒๔
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๓	๒.๒๔
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๒.๒๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๔๙
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๒	๑.๔๙
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๑	๐.๗๕
ที่จอดรถ	๑	๐.๗๕
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๗๕
ร้ายถ่ายเอกสาร	๑	๐.๗๕
โรงพิมพ์	๑	๐.๗๕
ไปรษณีย์	๑	๐.๗๕
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๗๕
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๗๕
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๗๕



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
กำจัดปลวก	๑	๐.๗๕
เนอร์สซอรี่	๑	๐.๗๕
รวม	๑๓๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



- ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
Internet	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า/ขอคำปรึกษา/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ค่าบริการเกินจริง
โทรศัพท์	อื่นๆ/ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ค้างชำระ/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม
พิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ยกเลิกสัญญา
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
ศูนย์บริการ	ซ่อมล่าช้า/ตรวจสอบการให้บริการ/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ผิดไปจากผลากที่ระบุ/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
เนอร์สซิ่งโฮม	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ห้างสรรพสินค้า	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง
ร้านอาหาร	ไม่สะอาด/ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์/ราคาไม่เหมาะสม
อู่ซ่อมรถ	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง
ธุรกิจขายตรง	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ซ่อมล่าช้า
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
ธุรกิจตลาดแบบตรง	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	ยกเลิกสัญญา
ที่จอดรถ	ราคาไม่เหมาะสม
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
รายถ่ายเอกสาร	ถ่ายเอกสารไม่ได้คุณภาพ
โรงพิมพ์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ไปรษณีย์	เรียกเรื่องค่าชดเชยเพิ่ม
ร้านถ่ายรูป	ฉ้อโกง
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง
กำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาด้านอินเทอร์เน็ต โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ สัญญาณ Hispeed Internet ช้า

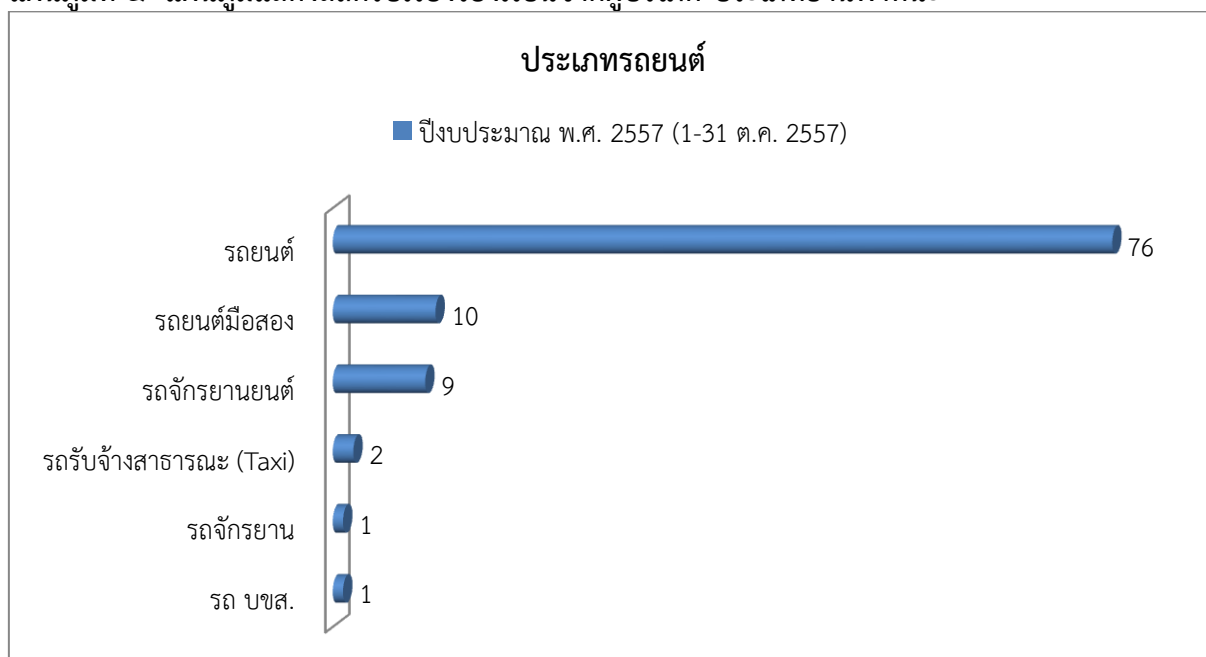
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียด ประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๗๖	๗๗.๗๘
รถยนต์มือสอง	๑๐	๙.๐๙
รถจักรยานยนต์	๙	๙.๐๙
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๒	๒.๐๒
รถจักรยาน	๑	๑.๐๑
รถ บขส.	๑	๑.๐๑
รวม	๙๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ค้างค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ขอเงินจูงจูงคินรถไม่ได้รถ/ค่าปรับสูง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคินขอปิดบัญชี/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ยึดรถคิน
รถยนต์มือสอง	ขอเงินจูงจูงคิน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้างค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคิน
รถจักรยานยนต์	ชำรุด/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/รถสูญหาย/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า/สัญญาไม่เป็นธรรม
รถจักรยาน	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า
รถ บขส.	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

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



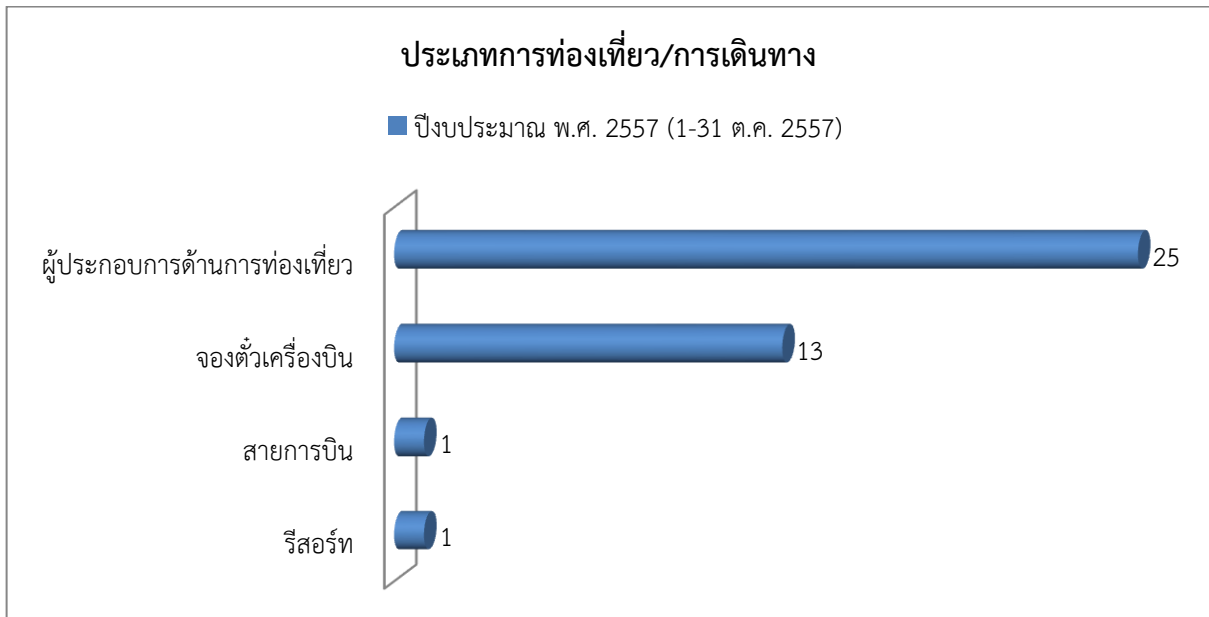
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๕	๖๒.๕๐
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๓	๓๒.๕๐
สายการบิน	๑	๒.๕๐
รีสอร์ท	๑	๒.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง/ตั๋วถูกยกเลิก
สายการบิน	ตรวจสอบการให้บริการ
รีสอร์ท	ตรวจสอบการให้บริการ

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน และไม่ดำเนินการตามสัญญา ตามลำดับ



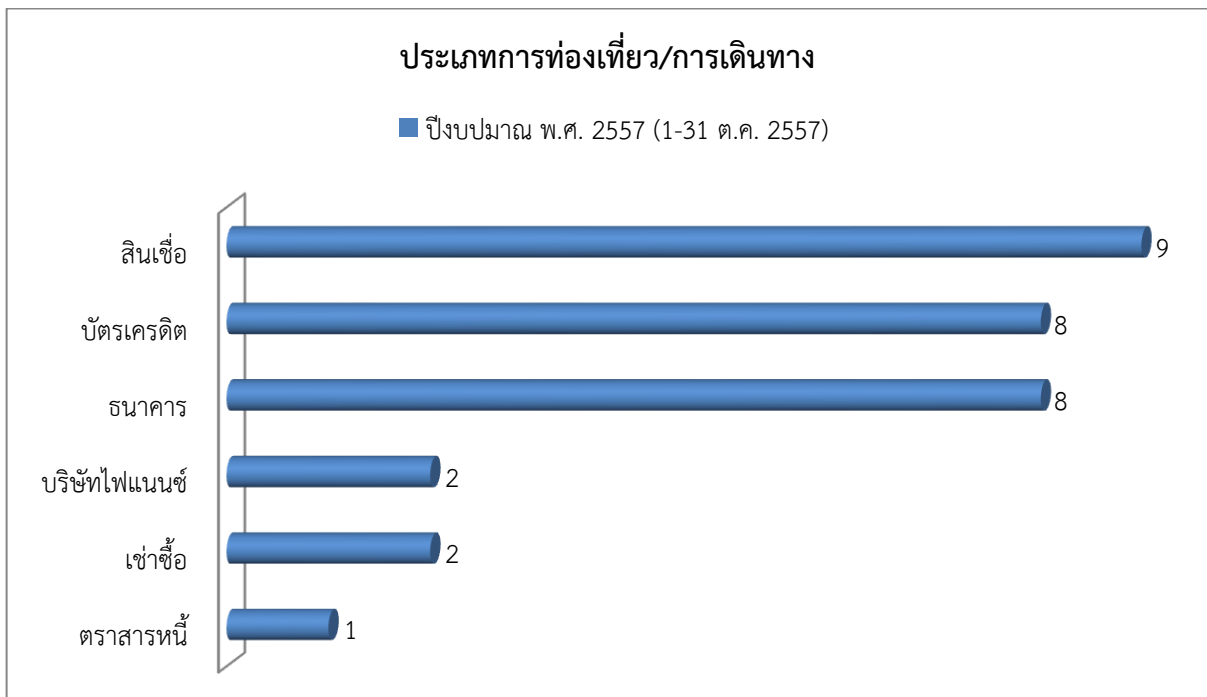
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๙	๓๐.๐๐
บัตรเครดิต	๘	๒๖.๖๗
ธนาคาร	๘	๒๖.๖๗
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๖.๖๗
เช่าซื้อ	๒	๖.๖๗
ตราสารหนี้	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินเชื่อ	ค้างค่างวด/ขอปิดบัญชี/อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
บัตรเครดิต	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอคืนเงิน/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ปิดบัญชีสินค้า/พฤติกรรมทางหนี้/ยกเลิกสัญญา
ธนาคาร	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
เช่าซื้อ	ค่าปรับสูงเกินไปจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
ตราสารหนี้	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค้างค่างวด**



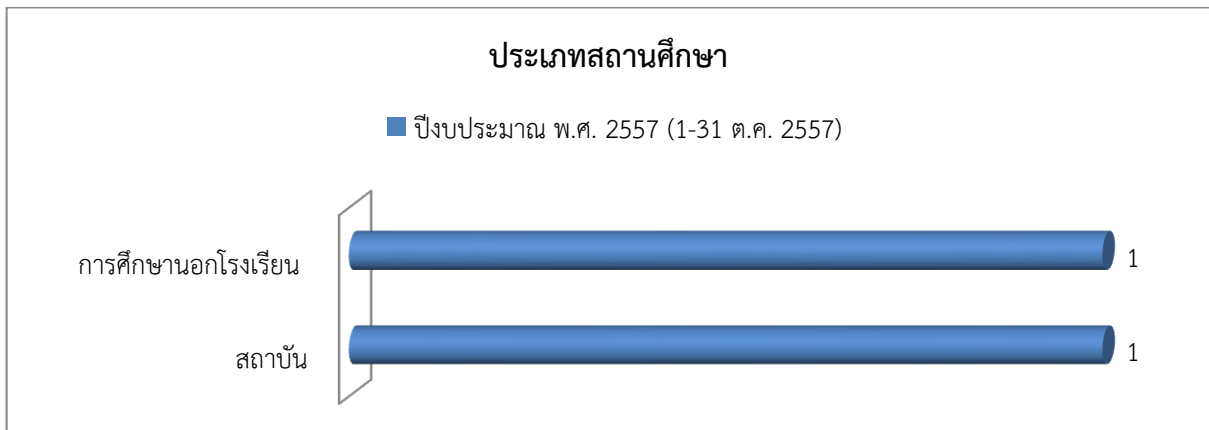
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๕๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๕๐.๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอเงินคืน
การศึกษานอกโรงเรียน	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม



ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบันและการศึกษานอกโรงเรียน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืนและตรวจสอบค่าธรรมเนียม** ตามลำดับ

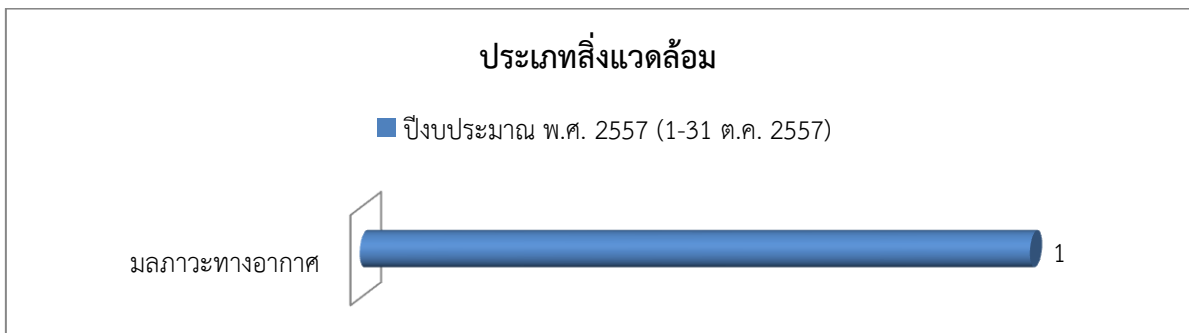
๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน**ประเภทสิ่งแวดล้อม** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

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

แผนภูมิที่ ๙ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
มลภาวะทางอากาศ	ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๖ และตารางที่ ๑๗ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านมลภาวะทางอากาศ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน**



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ 10 ลำดับ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)(89)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(64), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(8), สินค้าชำรุด(7), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(5), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(3), ราคาไม่เหมาะสม(1), โฆษณาเกินจริง(1)
รถยนต์(76)	ชำรุด(22), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(11), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(10), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(7), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(2), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2), ไม่ได้รับป้ายทะเบียน(2)
อาคารชุด(59)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(12), ยกเลิกสัญญา(7), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(6), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(5), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(5), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(5), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(4), ไม่ปลูกสร้าง(3), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(2), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2)
บ้านจัดสรร(33)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(14), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(5), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(4), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(2), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(2), ยกเลิกสัญญา(1), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (26)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(13), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(4), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(3), ยกเลิกสัญญา(2), ไม่ให้สัญญาเช่า(2), ไม่ต่อสัญญาเช่า(1), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(1)
ผู้ประกอบการท่องเที่ยว(25)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(12), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(12), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1)
เครื่องมือสื่อสาร(21)	สินค้าชำรุด(10), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(3), ผิดไปจากผลากที่ระบุ(3), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2)
Internet(17)	สัญญา Hispeed Internet ช้า(10), ค่าบริการเกินจริง(2), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2)
โทรศัพท์(14)	อื่นๆ(7), ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(4), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(1), ค้างชำระ(1), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1)
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม(14)	คุณภาพบริการ(8), ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม(4), ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้(2)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗