



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
(๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)



- 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. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

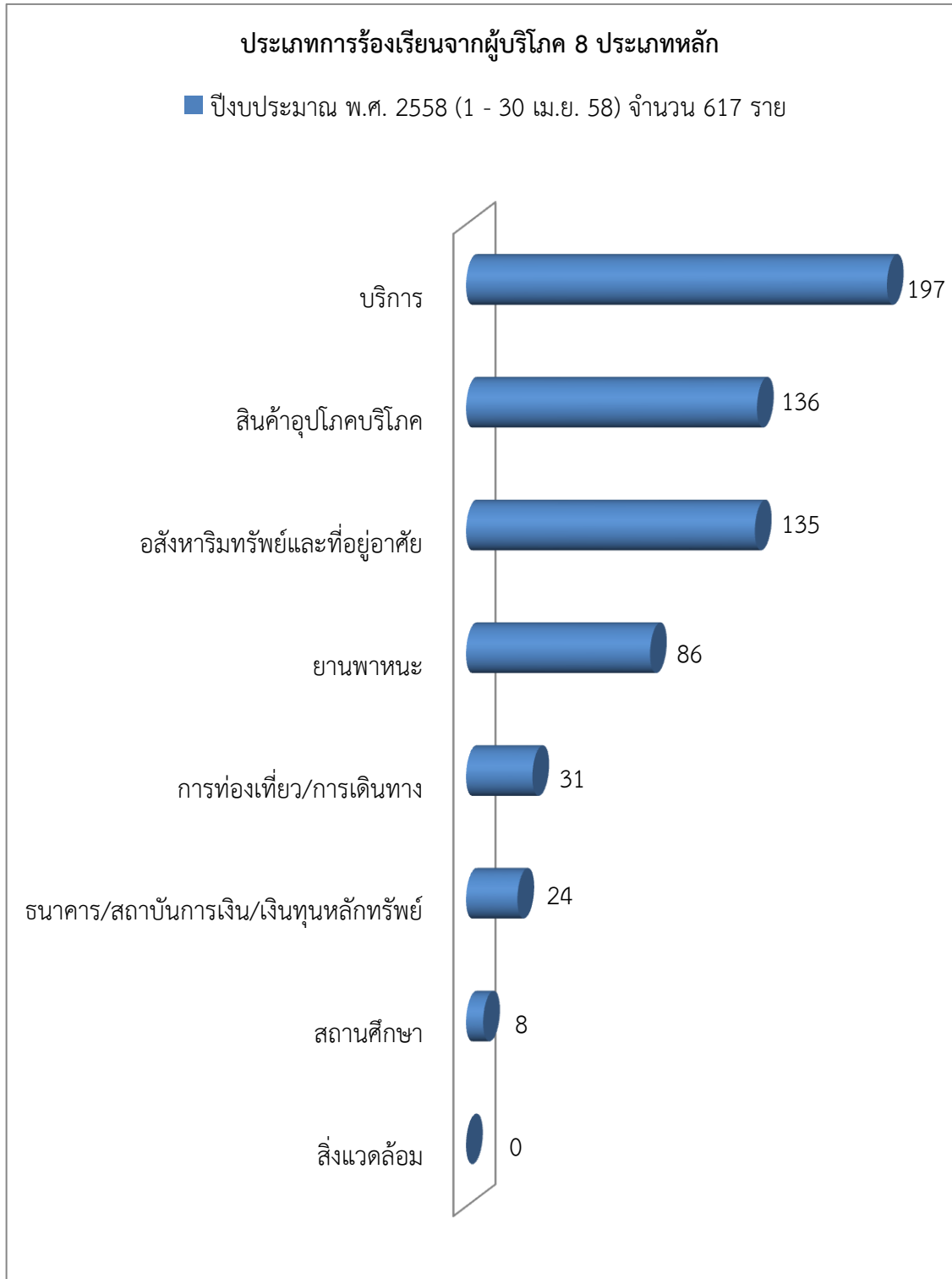
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๙๗	๓๑.๙๓
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๓๖	๒๒.๐๔
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๓๕	๒๑.๘๘
ยานพาหนะ	๘๖	๑๓.๙๔
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๑	๕.๐๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๔	๓.๘๙
สถานศึกษา	๘	๑.๓๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๖๑๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทบริการ



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

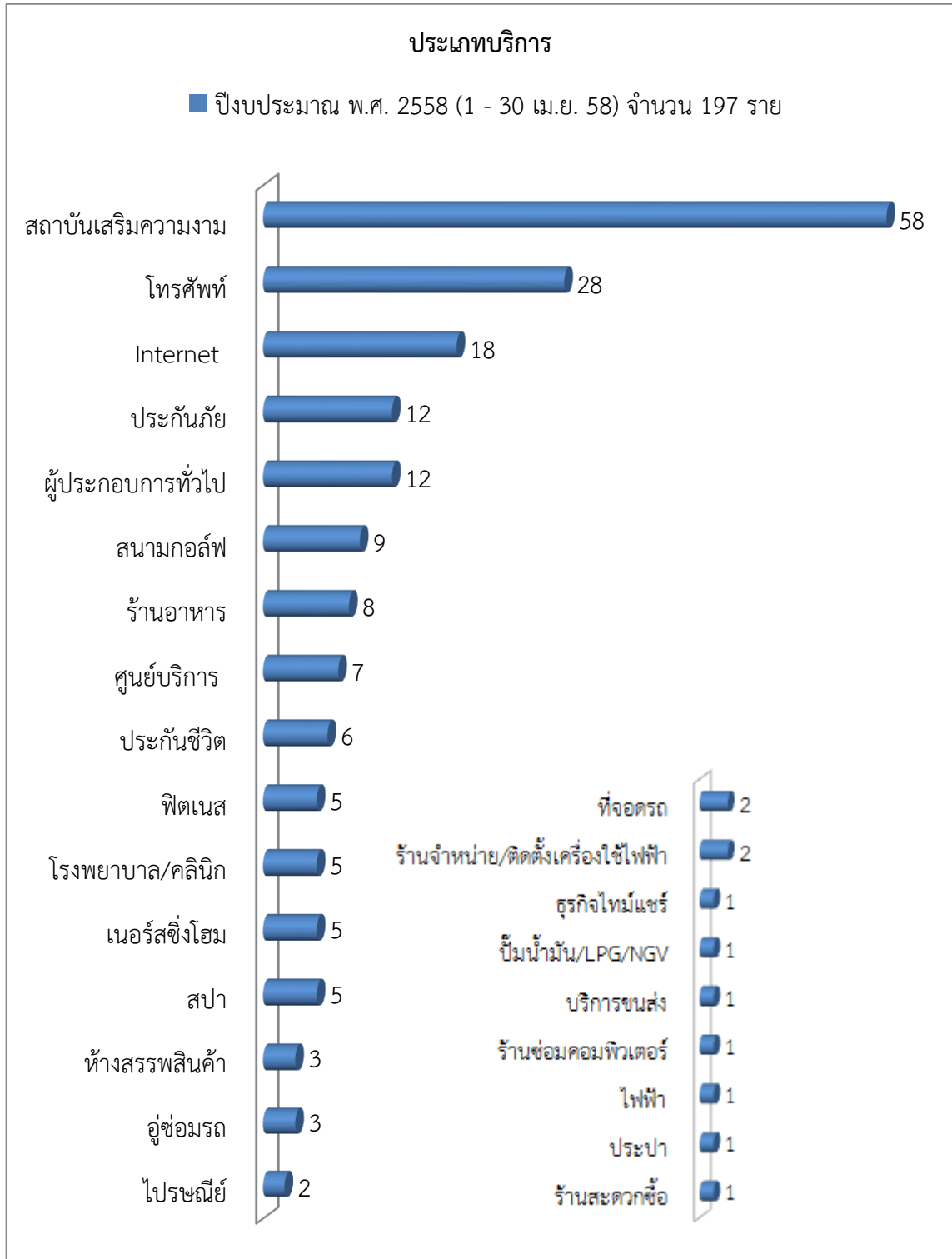
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๕๘	๒๙.๕๔
โทรศัพท์	๒๘	๑๔.๒๐
Internet	๑๘	๙.๑๒
ประกันภัย	๑๒	๖.๐๙
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๒	๖.๐๙
สนามกอล์ฟ	๙	๔.๕๗
ร้านอาหาร	๘	๔.๐๖
ศูนย์บริการ	๗	๓.๕๕
ประกันชีวิต	๖	๓.๐๕
ฟิตเนส	๕	๒.๕๔
โรงพยาบาล/คลินิก	๕	๒.๕๔
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๒.๕๔
สปา	๕	๒.๕๔
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๕๒
อู่ซ่อมรถ	๓	๑.๕๒
ไปรษณีย์	๒	๑.๐๒
ที่จอดรถ	๒	๑.๐๒
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๐๒
ธุรกิจใหม่แชนร์	๑	๐.๕๑
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๕๑
บริการขนส่ง	๑	๐.๕๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๕๑
ไฟฟ้า	๑	๐.๕๑
ประปา	๑	๐.๕๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๕๑
รวม	๑๙๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
(๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (58)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	42
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	6
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	5
	คุณภาพบริการ	5
โทรศัพท์ (28)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	12
	อื่นๆ	6
	ค้างชำระ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	2
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
	ชำระ	2
	ซ่อมล่าช้า	1
Internet (18)	ค่าบริการเกินจริง	6
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	5
	ขอคำปรึกษา	3
	โฆษณาเกินจริง	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	2
ประกันภัย (12)	ตรวจสอบการให้บริการ	7
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	2
ผู้ประกอบการทั่วไป (12)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	12
สนามกอล์ฟ (9)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	9
ร้านอาหาร (8)	ราคาไม่เหมาะสม	7
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	1
ศูนย์บริการ (7)	ตรวจสอบการให้บริการ	5
	ซ่อมล่าช้า	2
ประกันชีวิต (6)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
ฟิตเนส (5)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	1
โรงพยาบาล/คลินิก (5)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	5



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
เนอร์สซิงโฮม (5)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	3
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
สปา (5)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	5
ห้างสรรพสินค้า (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1
อู่ซ่อมรถ (3)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	2
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
ไปรษณีย์ (2)	เรียกเรื่องค่าชดเชยเพิ่ม	2
ที่จอดรถ (2)	ราคาไม่เหมาะสม	2
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
ธุรกิจโรงแรมแชนแนล (1)	สัญญาไม่เป็นธรรม	1
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (1)	เลือกให้บริการ	1
บริการขนส่ง (1)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	1
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (1)	ซ่อมล่าช้า	1
ไฟฟ้า (1)	ค่าบริการเกินจริง	1
ประปา (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ**



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	๔๘	๓๕.๒๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๘	๑๓.๒๔
สินค้าบริโภค	๑๘	๑๓.๒๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๒	๘.๘๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๙	๖.๖๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๖	๔.๕๐
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๖	๔.๕๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๓.๖๘
เครื่องใช้สำนักงาน	๔	๒.๙๔
เฟอร์นิเจอร์	๓	๒.๒๑
เครื่องประดับ	๒	๑.๕๑
บัตรเติมเงิน	๒	๑.๕๑
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๗๕
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๗๕
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๗๕
รวม	๑๓๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้า (ไม่ระบุ) (48)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	33
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	4
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	4
เครื่องมือสื่อสาร (18)	สินค้าชำรุด	13
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
สินค้าบริโภค (18)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	8
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	6
	ตรวจสอบราคาลดพิเศษ	3
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (12)	ชำรุด	4
	สินค้าชำรุด	4
	โฆษณาเกินจริง	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (9)	สินค้าชำรุด	7
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	2
	สินค้าชำรุด	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (6)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (5)	สินค้าชำรุด	3
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
เครื่องใช้สำนักงาน (4)	สินค้าชำรุด	3
	ไม่ประกันสินค้า	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
เฟอร์นิเจอร์ (3)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เครื่องประดับ (2)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
บัตรเติมเงิน (2)	บัตรหมดอายุ	2
วัสดุก่อสร้าง (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
หนังสือ/นิตยสาร (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เวชภัณฑ์ยา (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



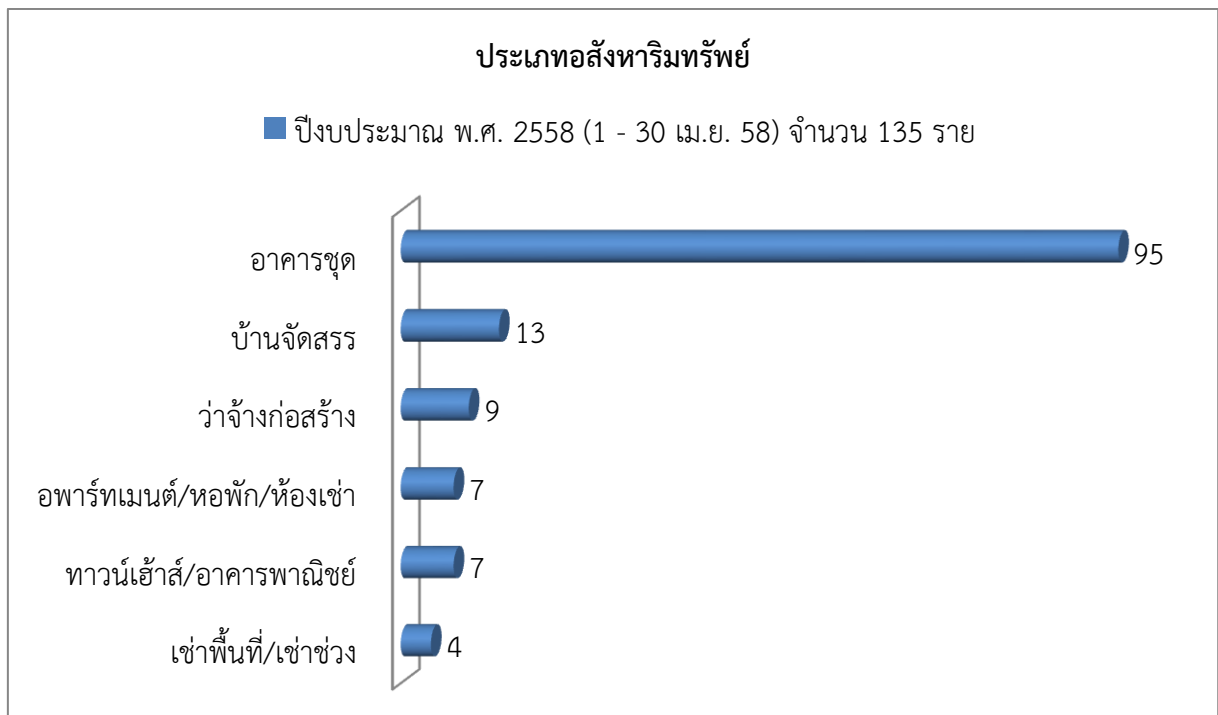
๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๙๕	๗๐.๓๗
บ้านจัดสรร	๑๓	๙.๖๓
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๖.๖๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๗	๕.๑๙
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๗	๕.๑๙
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๔	๒.๙๕
รวม	๑๓๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสหกรณ์ทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อาคารชุด (95)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	23
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	18
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	12
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	6
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	6
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	5
	ขอเงินจองคืน	3
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	3
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ยกเลิกสัญญา	3
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1	
บ้านจัดสรร (13)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (9)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (7)	ขอเงินประกันคืน	1
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (7)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (4)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ยกเลิกสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



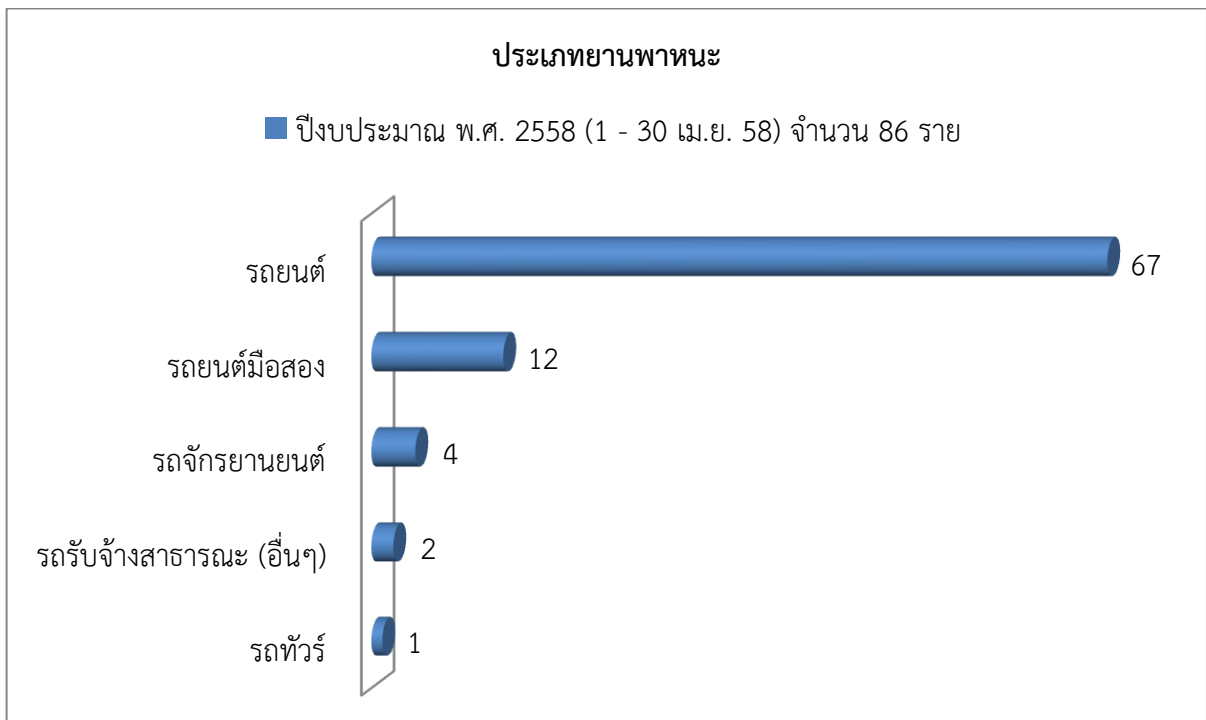
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๗	๗๗.๙๑
รถยนต์มือสอง	๑๒	๑๓.๙๕
รถจักรยานยนต์	๔	๔.๖๕
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๒	๒.๓๓
รถทัวร์	๑	๑.๑๖
รวม	๘๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถยนต์ (67)	ชำรุด	17
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	8
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	7
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	2
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
พฤติกรรมทางทวงหนี้	1	
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1	
รถสูญหาย	1	
รถยนต์มือสอง (12)	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ชำรุด	1
	ขอค่าปรึกษา	1
	ขอเงินจองคืน	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
รถจักรยานยนต์ (4)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	รถสูญหาย	1
รถรับจ้างสาธารณะ(อื่นๆ) (2)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถทัวร์ (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



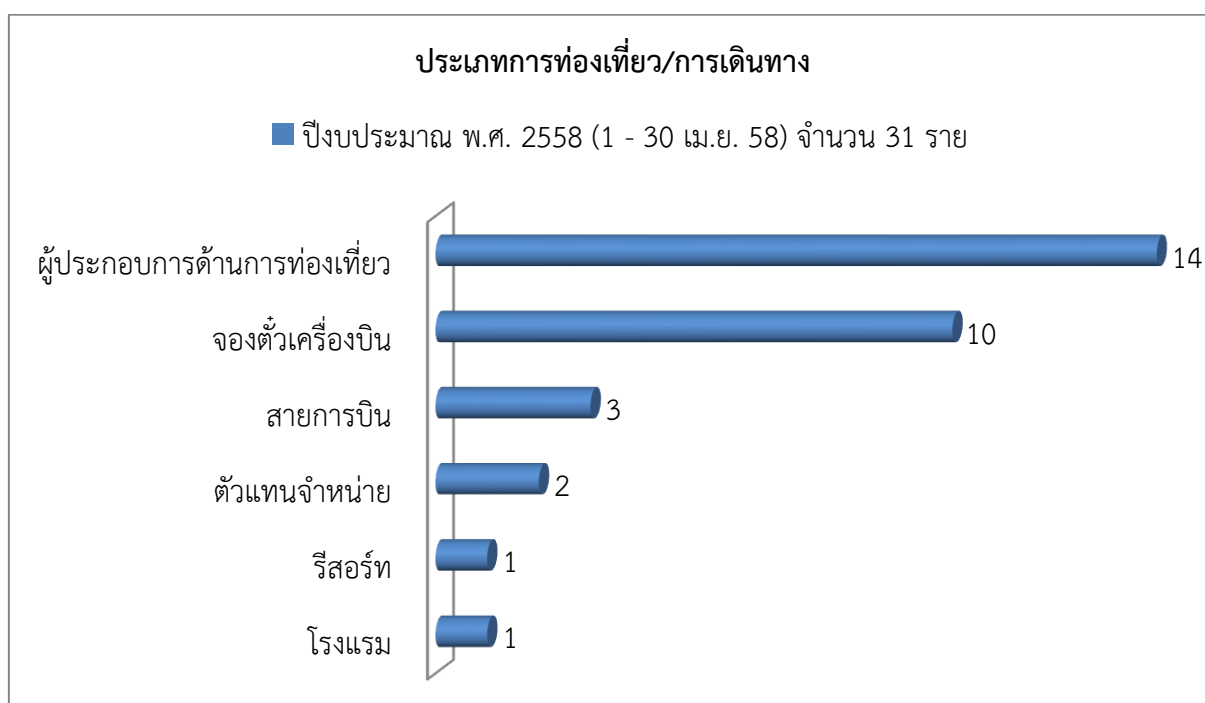
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๔	๔๕.๑๖
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๐	๓๒.๒๖
สายการบิน	๓	๙.๖๘
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๖.๔๕
รีสอร์ท	๑	๓.๒๓
โรงแรม	๑	๓.๒๓
รวม	๓๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (14)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา 6
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 3
	คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 3
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 1
จองตั๋วเครื่องบิน (10)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ 6
ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง 4	
สายการบิน (3)	กระเป๋าเดินทางสูญหาย 2
	ตรวจสอบการให้บริการ 1
ตัวแทนจำหน่าย (2)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 2
รีสอร์ท (1)	ตรวจสอบการให้บริการ 1
โรงแรม (1)	ตรวจสอบการให้บริการ 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



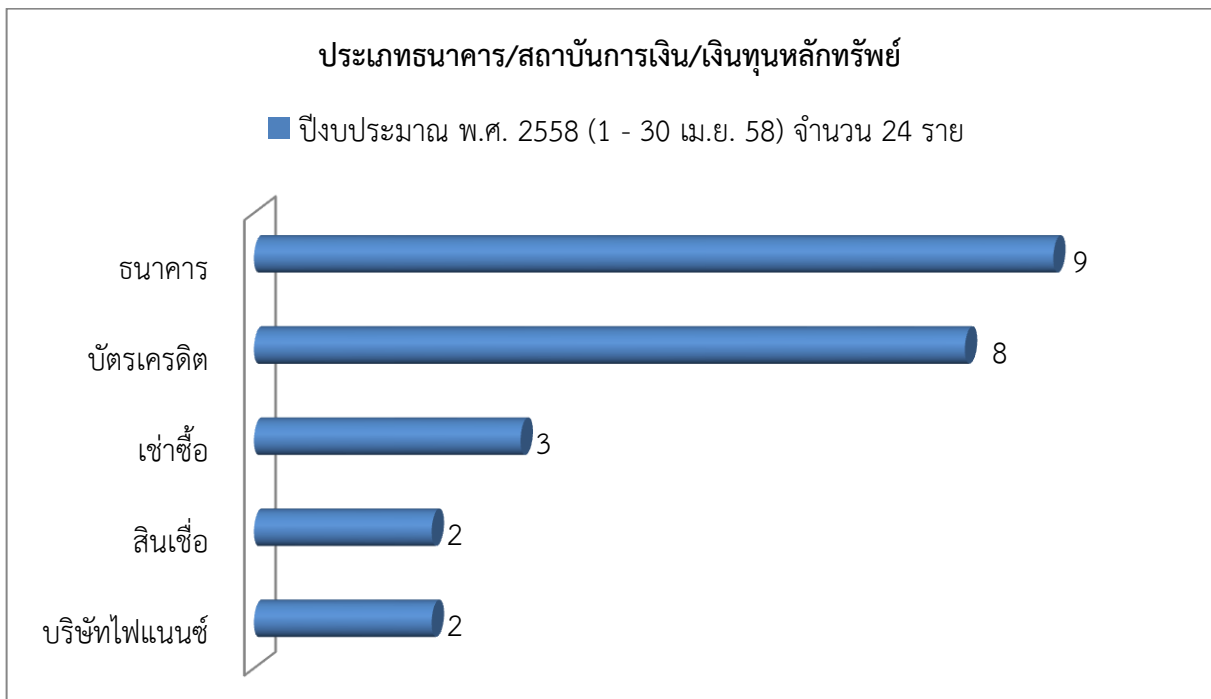
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๙	๓๗.๕๐
บัตรเครดิต	๘	๓๓.๓๔
เช่าซื้อ	๓	๑๒.๕๐
สินเชื่อ	๒	๘.๓๓
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๘.๓๓
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ธนาคาร (9)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
บัตรเครดิต (8)	ไม่ได้ใช้บัตร	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
เช่าซื้อ (3)	ค่าปรับสูงเกินจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
สินเชื่อ (2)	พฤติกรรมการทวงหนี้	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บริษัทไฟแนนซ์ (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบข้อเท็จจริง** ตามลำดับ



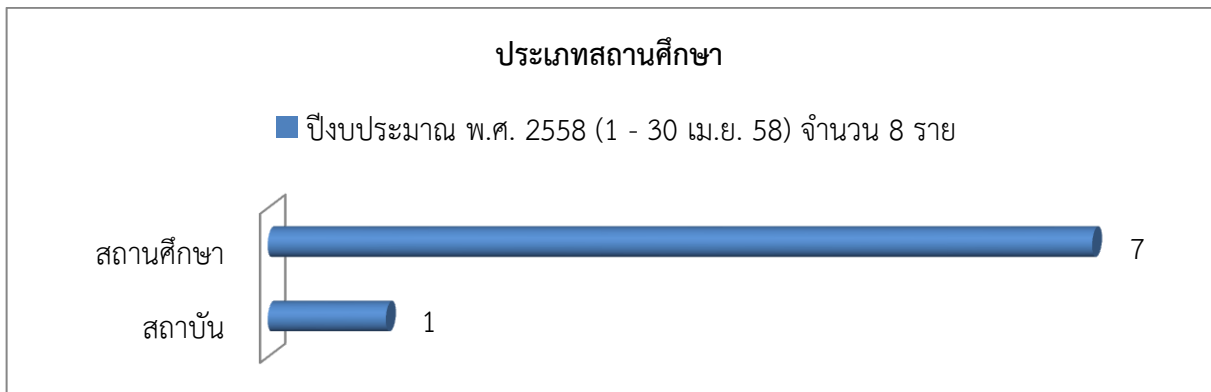
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เม.ย. ๕๘ - ๓๐ เม.ย. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๗	๘๗.๕๐
สถาบัน	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ เมษายน ๒๕๕๘ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
สถานศึกษา (7)	ขอคืนเงิน	7
สถาบัน (1)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	1

ในเดือนเมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถานศึกษา** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอคืนเงิน**

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลการในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2558 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2558

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 อาคารชุด (95)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	23
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	18
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	12
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	6
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	6
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	5
	ขอเงินจองคืน	3
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	3
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ยกเลิกสัญญา	3
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1	
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1	
อันดับที่ 2 รถยนต์ (67)	ชำรุด	17
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	8
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	7
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2	



ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับที่ 2 (ต่อ) รถยนต์ (67)	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	2
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	พฤติกรรมการทวงหนี้	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	รถสูญหาย	1
อันดับ 3 สถาบันเสริมความ งาม (58)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	42
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	6
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	5
	คุณภาพบริการ	5
อันดับ 4 สินค้า (ไม่ระบุ) (48)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	33
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	4
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	4
อันดับ 5 โทรศัพท์ (28)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	12
	อื่นๆ	6
	ค้างชำระ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	2
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
	ชำระผิด	2
	ซ่อมล่าช้า	1
อันดับ 6 เครื่องมือสื่อสาร (18)	สินค้าชำรุด	13
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อันดับ 7 Internet (18)	ค่าบริการเกินจริง	6
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	5
	ขอคำปรึกษา	3
	โฆษณาเกินจริง	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	2



ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับ 8 สินค้าบริโภค (18)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	8
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	6
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	3
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
อันดับ 9 การท่องเที่ยว (15)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	6
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
อันดับ 10 บ้านจัดสรร (13)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๕๘