



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
(1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)



● ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลัก จำนวน 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. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

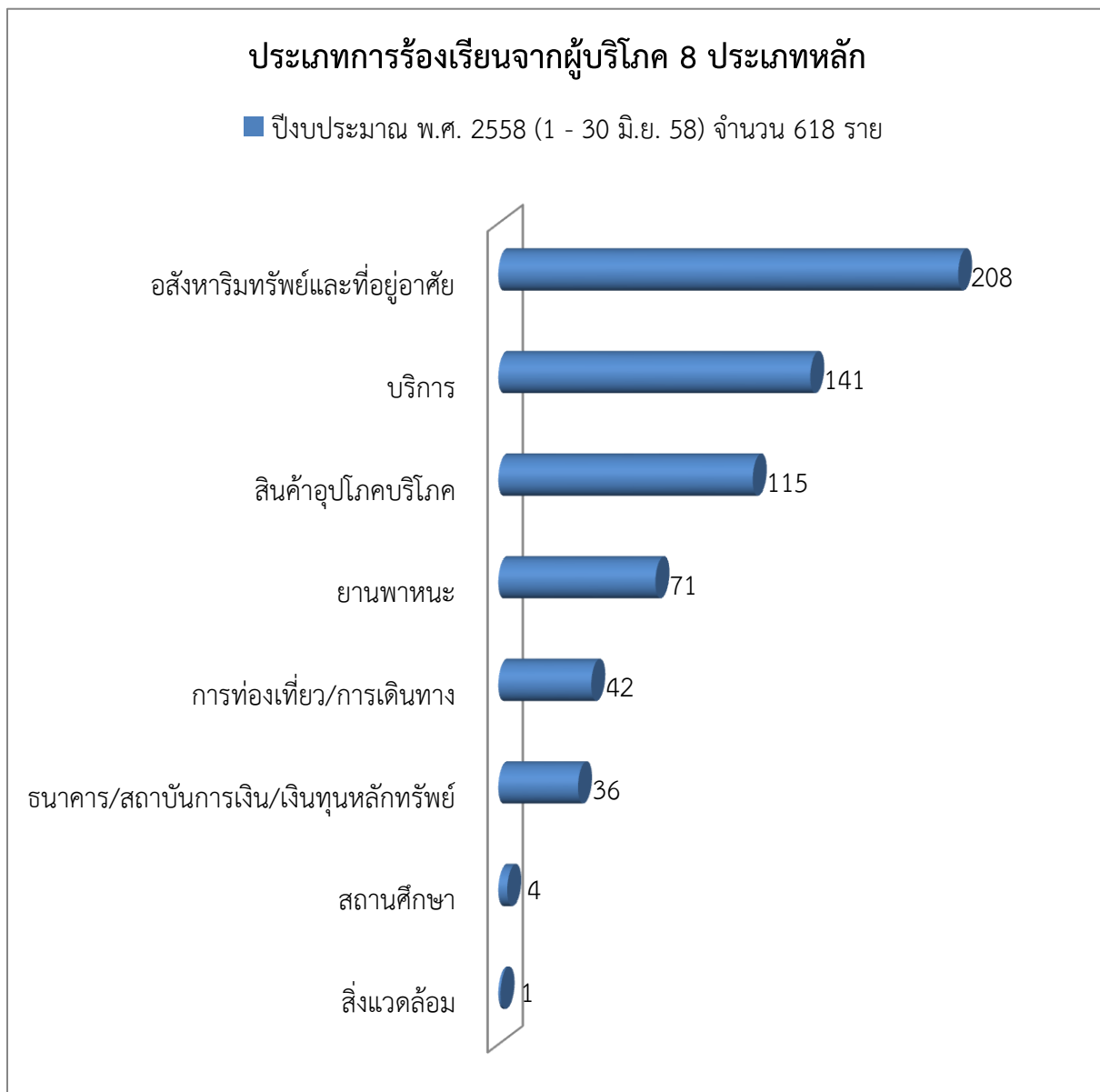
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	208	33.66
บริการ	141	22.82
สินค้าอุปโภคบริโภค	115	18.61
ยานพาหนะ	71	11.49
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	42	6.80
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	36	5.83
สถานศึกษา	4	0.65
สิ่งแวดล้อม	1	0.16
รวม	618	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 208 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.66



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

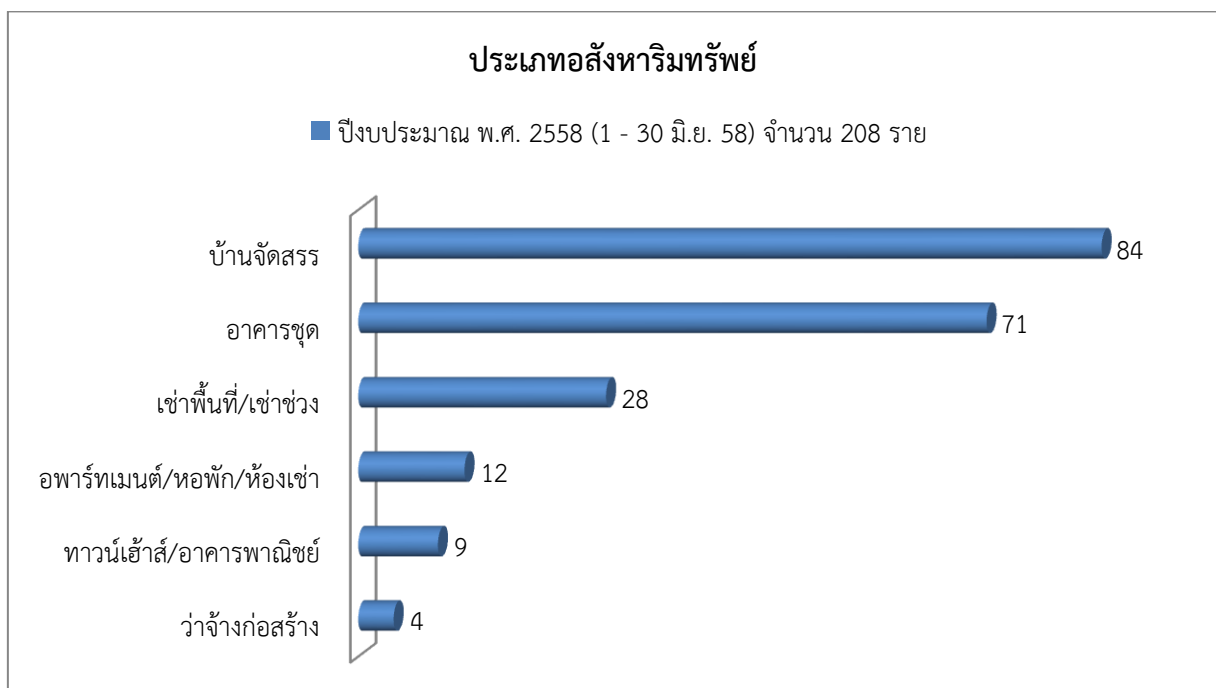
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
บ้านจัดสรร	84	40.38
อาคารชุด	71	34.13
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	28	13.46
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	12	5.77
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	9	4.33
ว่าจ้างก่อสร้าง	4	1.92
รวม	208	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
บ้านจัดสรร (84)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	64
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	4
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ส่งเสียงดังรบกวน	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
อาคารชุด (71)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	20
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	8
	ไม่ปลูกสร้าง	6
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	5
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	4
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	4
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ยกเลิกสัญญา	3
	ขอเงินจองคืน	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้างค่างวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1	
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (28)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	19
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	7
	ยกเลิกสัญญา	2
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (12)	ขอเงินประกันคืน	3
	ค่าเช่าสูงเกินไป	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	1
	ชำรุด	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (9)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
ว่าจ้างก่อสร้าง (4)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านบ้านจัดสรร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง**



2. ประเภทบริการ

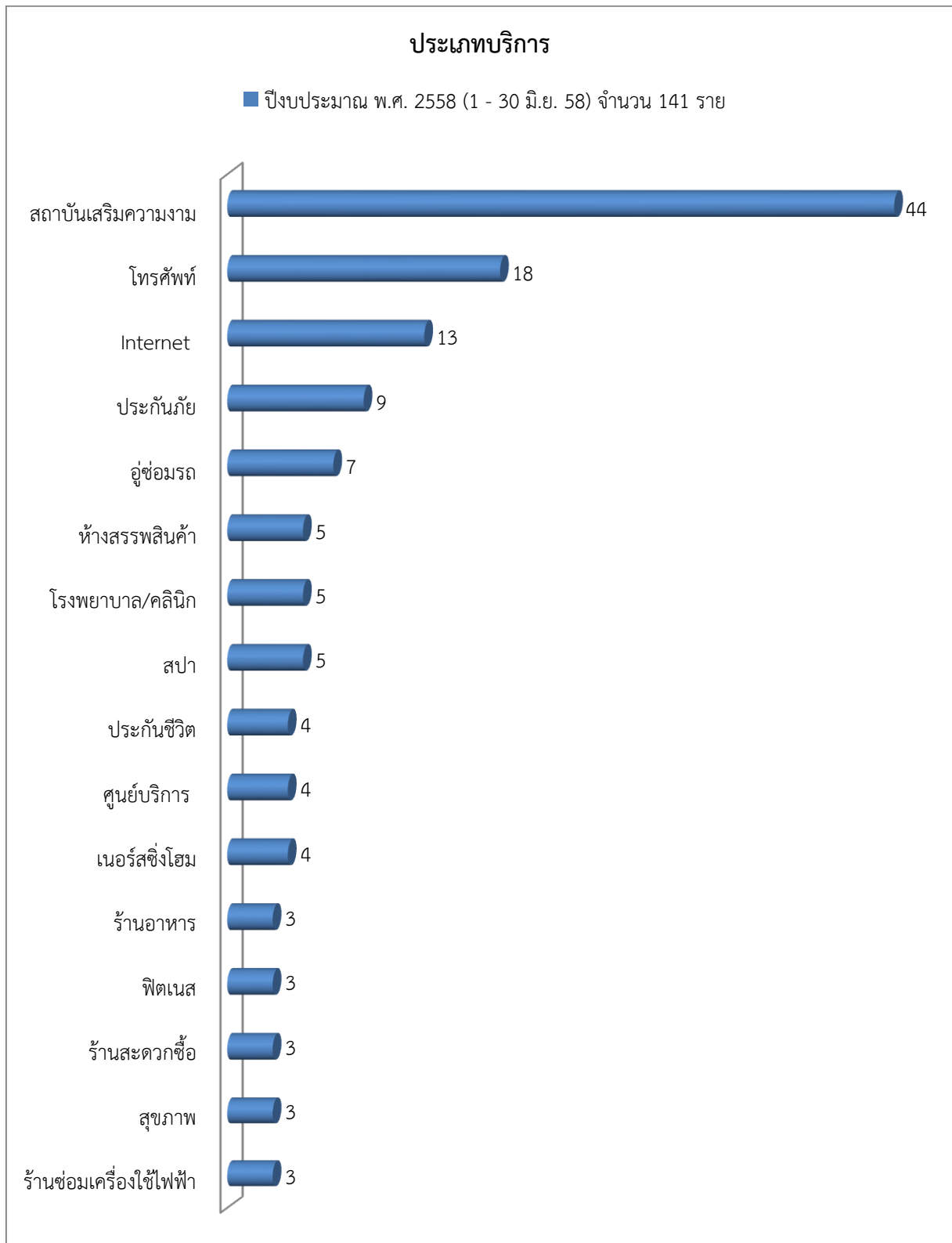
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	44	31.21
โทรศัพท์	18	12.77
Internet	13	9.22
ประกันภัย	9	6.38
อยู่ซ่อมรถ	7	4.96
ห้างสรรพสินค้า	5	3.55
โรงพยาบาล/คลินิก	5	3.55
สปา	5	3.55
ประกันชีวิต	4	2.84
ศูนย์บริการ	4	2.84
เนอร์สซิ่งโฮม	4	2.84
ร้านอาหาร	3	2.13
ฟิตเนส	3	2.13
ร้านสะดวกซื้อ	3	2.13
สุขภาพ	3	2.13
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	3	2.13
บริการขนส่ง	2	1.42
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	0.71
ไปรษณีย์	1	0.71
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	1	0.71
ธุรกิจขายตรง	1	0.71
ไฟฟ้า	1	0.71
Internet Café	1	0.71
รวม	141	100



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558



- ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (44)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	39
	คุณภาพบริการ	4
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	1
โทรศัพท์ (18)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	15
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
	ชำระผิด	1
Internet (13)	สัญญา Hispeed Internet ช้า	8
	ค่าบริการเกินจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ประกันภัย (9)	ตรวจสอบการให้บริการ	5
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	2
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	2
ผู้ซ่อมรถ (7)	ศูนย์บริการซ่อม/ผู้ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	3
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
ห้างสรรพสินค้า (5)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1
	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
โรงพยาบาล/คลินิก (5)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ราคาไม่เหมาะสม	2
สปา (5)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	5
ประกันชีวิต (4)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ศูนย์บริการ (4)	ตรวจสอบการให้บริการ	3
	ซ่อมล่าช้า	1
เนอร์สซิ่งโฮม (4)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	4
ร้านอาหาร (3)	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	1
ฟิตเนส (3)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
ร้านสะดวกซื้อ (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
สุขภาพ (3)	ยกเลิกสัญญา	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (3)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	3
บริการขนส่ง (2)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	2
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	1
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (1)	ตรวจสอบพฤติกรรม	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
ไฟฟ้า (1)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	1
Internet Cafe (1)	เลือกปฏิบัติ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ**



3. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

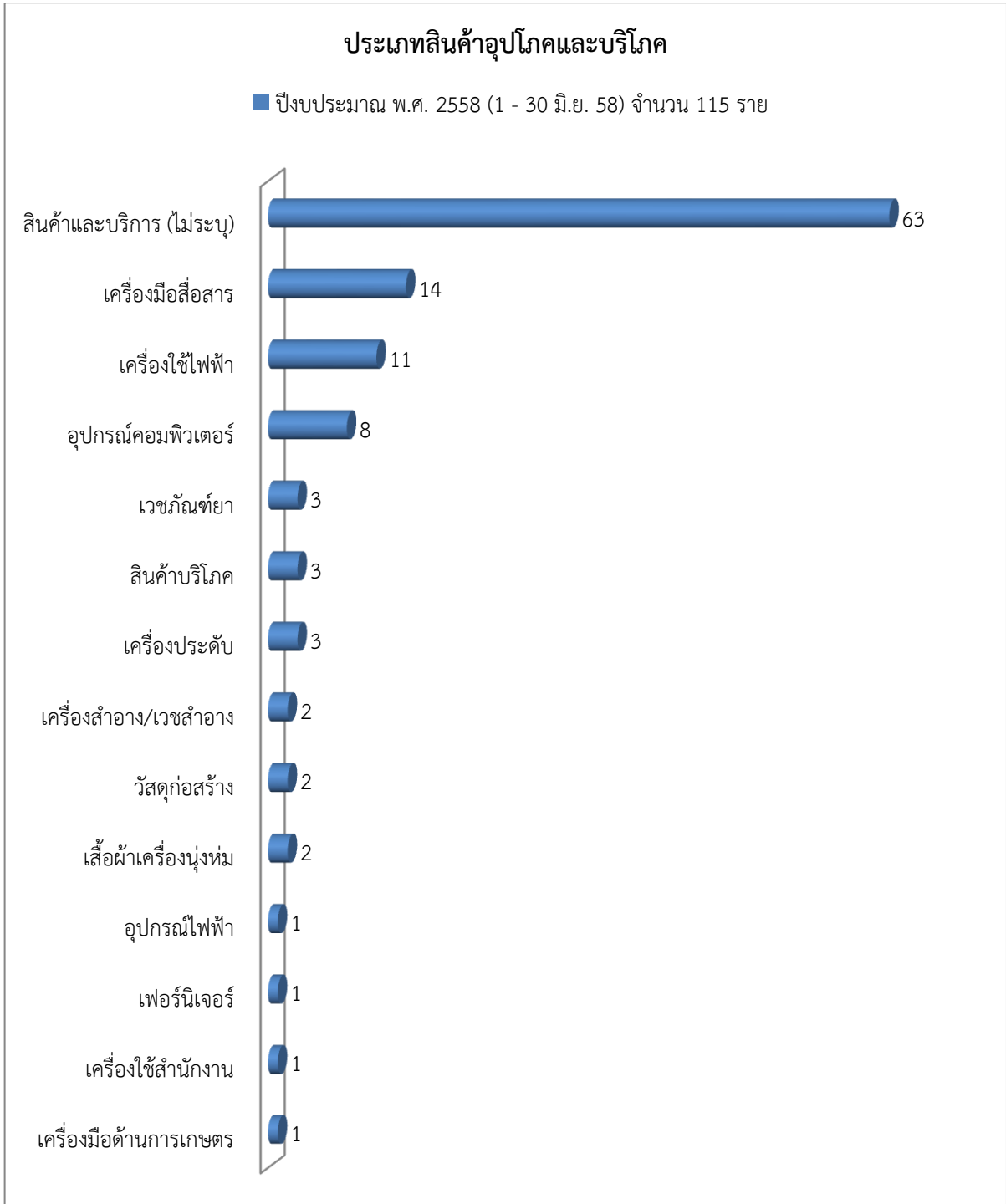
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	63	54.78
เครื่องมือสื่อสาร	14	12.17
เครื่องใช้ไฟฟ้า	11	9.57
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	8	6.96
เวชภัณฑ์ยา	3	2.61
สินค้าบริโภค	3	2.61
เครื่องประดับ	3	2.61
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	2	1.74
วัสดุก่อสร้าง	2	1.74
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.74
อุปกรณ์ไฟฟ้า	1	0.87
เฟอร์นิเจอร์	1	0.87
เครื่องใช้สำนักงาน	1	0.87
เครื่องมือด้านการเกษตร	1	0.87
รวม	115	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (63)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	43
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	โฆษณาเกินจริง	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	สินค้าชำรุด	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1
เครื่องมือสื่อสาร (14)	สินค้าชำรุด	12
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (11)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	4
	สินค้าชำรุด	4
	ชำรุด	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (8)	สินค้าชำรุด	4
	ไม่ประกันสินค้า	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
เวชภัณฑ์ยา (3)	ยาหมดอายุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
สินค้าบริโภค (3)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องประดับ (3)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ราคาผันผวน	1
	สินค้าชำรุด	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (2)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
วัสดุก่อสร้าง (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (2)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สินค้าชำรุด	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เฟอร์นิเจอร์ (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เครื่องใช้สำนักงาน (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**

4. ประเภทยานพาหนะ

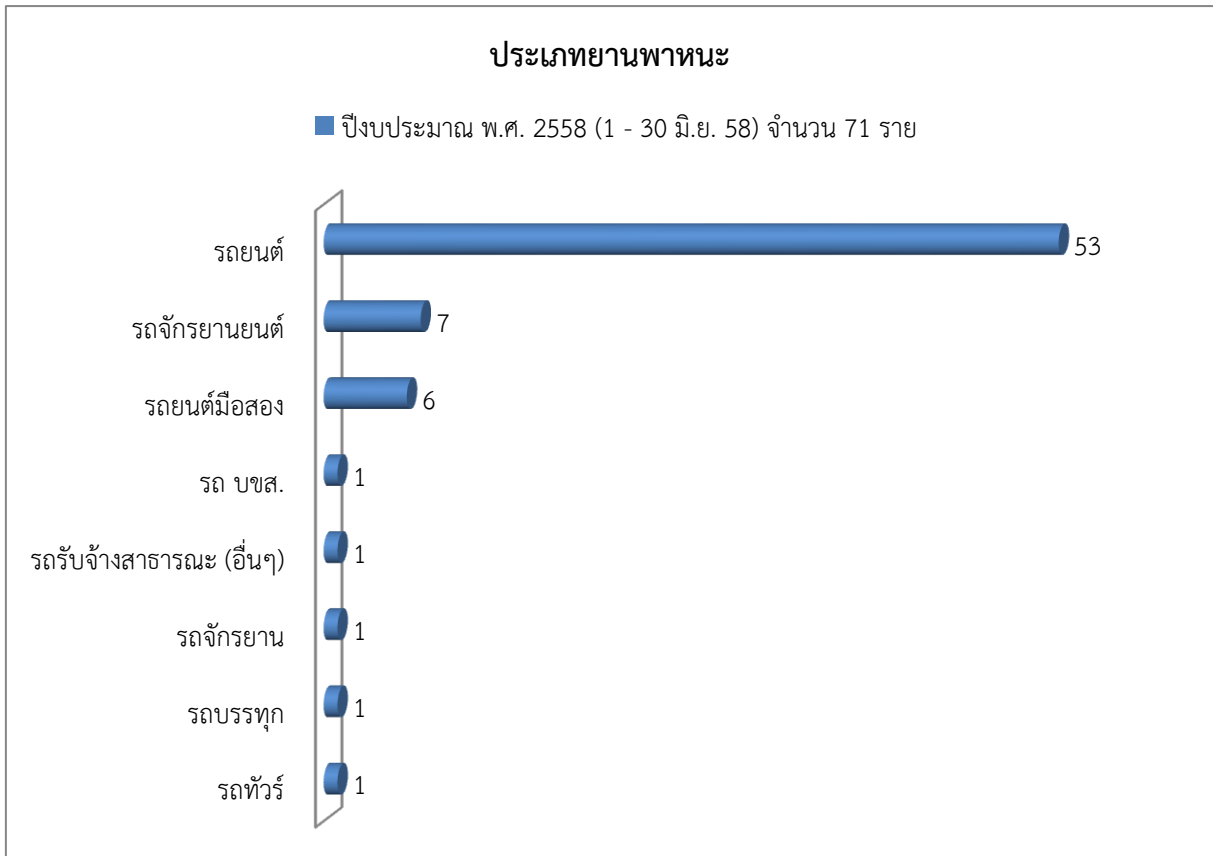
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	53	74.65
รถจักรยานยนต์	7	9.86
รถยนต์มือสอง	6	8.45
รถ บขส.	1	1.41
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	1	1.41
รถจักรยาน	1	1.41
รถบรรทุก	1	1.41
รถทัวร์	1	1.41
รวม	71	100



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
รถยนต์ (53)	ชำรุด	19
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	11
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าปรับสูง	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
	ขอคำปรึกษา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ค่างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	ยึดรถคืน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
รถจักรยานยนต์ (7)	รถสูญหาย	3
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	1
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
รถยนต์มือสอง (6)	ชำรุด	2
	ขอเงินจองคืน	1
	ค่าปรับสูง	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
รถ บขส. (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ) (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
รถจักรยาน (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถบรรทุก (1)	ชำรุด	1
รถทัวร์ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



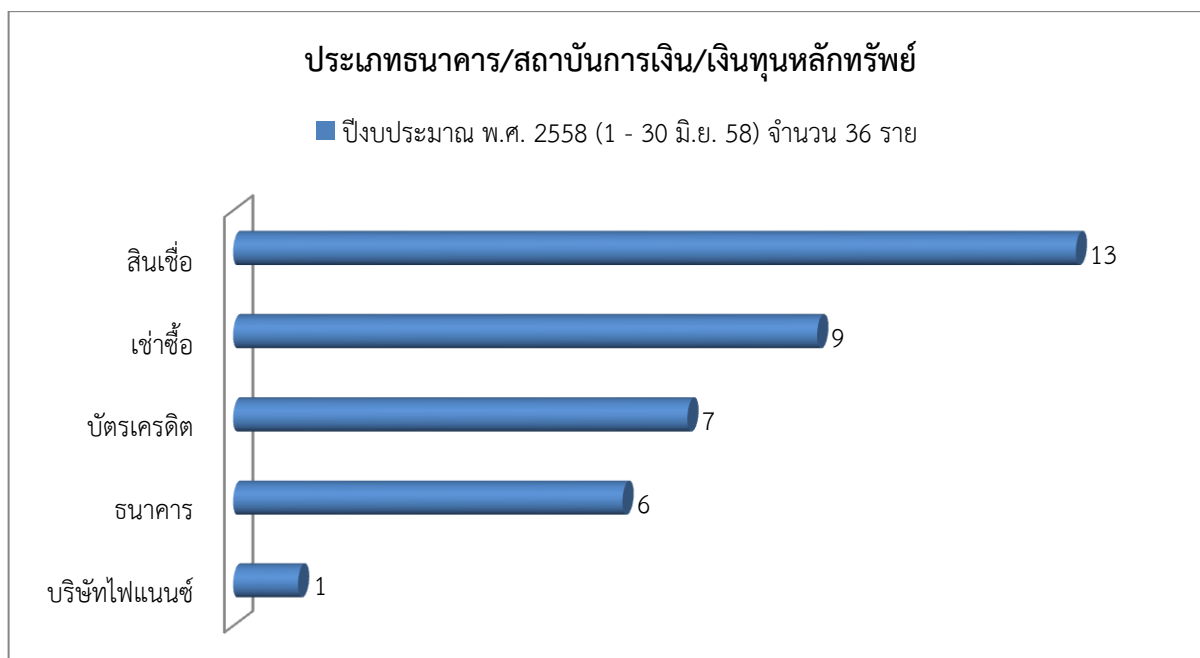
5. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	13	36.11
เช่าซื้อ	9	25.00
บัตรเครดิต	7	19.44
ธนาคาร	6	16.67
บริษัทไฟแนนซ์	1	2.78
รวม	36	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558



ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินเชื่อ (13)	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	7
	ขอปิดบัญชี	3
	ค้ำค่างวด	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
เช่าซื้อ (9)	ค่าปรับสูงเกินจริง	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ปิดบัญชีสินค้า	2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บัตรเครดิต (7)	ขอคืนเงิน	2
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
ธนาคาร (6)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	6
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	เงินสูญหายจากบัญชี	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	1
อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1	
บริษัทไฟแนนซ์ (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้**



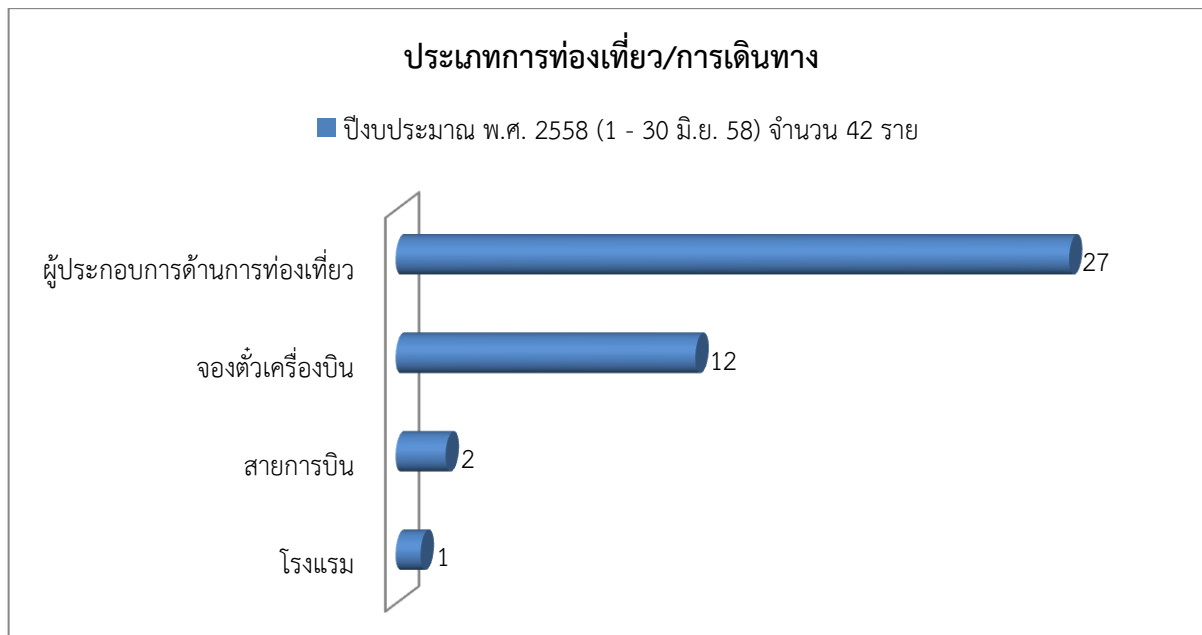
6. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	27	64.29
จองตั๋วเครื่องบิน	12	28.57
สายการบิน	2	4.76
โรงแรม	1	2.38
รวม	42	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (27)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	19
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
จองตั๋วเครื่องบิน (12)	ตั๋วถูกยกเลิก	5
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	4
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	3
สายการบิน (2)	ยกเลิกเที่ยวบิน	1
	กระเป๋าสูญหาย	1
โรงแรม (1)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามสัญญา**

7. ประเภทสถานศึกษา

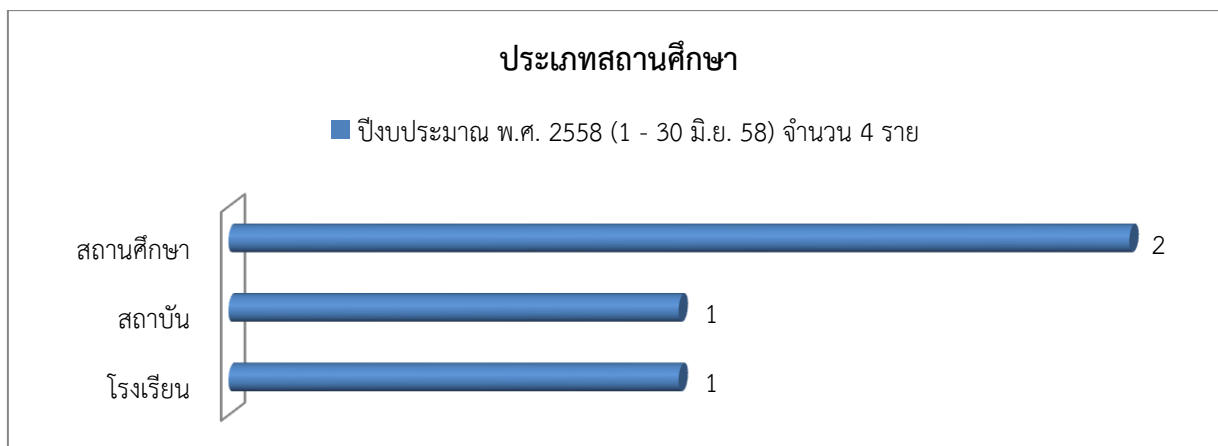
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน**ประเภทสถานศึกษา** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	2	50
สถาบัน	1	25
โรงเรียน	1	25
รวม	4	100



แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
สถานศึกษา	เรียกร้องค่าเสียหาย	2
สถาบัน	ขอเงินคืน	1
โรงเรียน	เรียกร้องค่าเสียหาย	1

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถานศึกษา** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **เรียกร้องค่าเสียหาย**

8. ประเภทสิ่งแวดล่อม

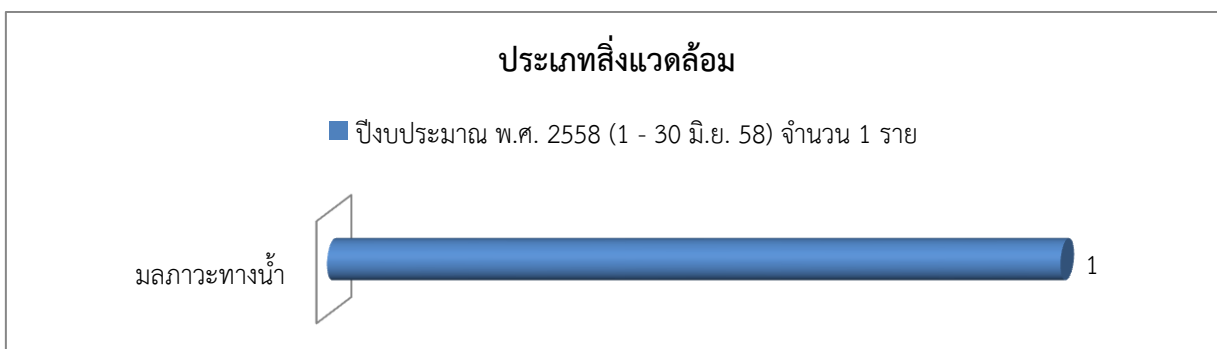
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน**ประเภทสิ่งแวดล่อม** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล่อม

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิ.ย. 58 - 30 มิ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางน้ำ	1	100
รวม	1	100



แผนภูมิที่ 9 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558

ตารางที่ 17 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 มิถุนายน 2558 - 30 มิถุนายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
มลภาวะทางน้ำ	น้ำเน่าเสีย/กลิ่นเหม็น	1

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 16 และตารางที่ 17 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านมลภาวะทางน้ำ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **น้ำเน่าเสีย/กลิ่นเหม็น**



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2558 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 บ้านจัดสรร (84)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	64
	ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว	4
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ส่งเสียงดังรบกวน	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
อันดับที่ 2 อาคารชุด (71)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	20
	ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว	8
	ไม่ปลูกสร้าง	6
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	5
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	4
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	4
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ยกเลิกสัญญา	3
	ขอเงินจองคืน	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1



	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้างค่างวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
อันดับที่ 3 สินค้าและบริการ (ไม่ ระบุ) (63)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	43
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	โฆษณาเกินจริง	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	สินค้าชำรุด	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1
อันดับที่ 4 รถยนต์ (53)	ชำรุด	19
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	11
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าปรับสูง	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอประណหมนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ค้างค่างวด/ค้ันรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	ยึดรถคืน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
อันดับที่ 5 สถาบันเสริมความงาม (44)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	39
	คุณภาพบริการ	4
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	1



อันดับที่ 6 เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (28)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	19
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	7
	ยกเลิกสัญญา	2
อันดับที่ 7 ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการ ท่องเที่ยว (27)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	19
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
อันดับที่ 8 โทรศัพท์ (18)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	15
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
	ชำระ	1
อันดับที่ 9 เครื่องมือสื่อสาร (14)	สินค้าชำรุด	12
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
อันดับที่ 10 Internet (13)	สัญญา Hispeed Internet ช้า	8
	ค่าบริการเกินจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2558