



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗  
(๑ กันยายน ๒๕๕๗ - ๓๐ กันยายน 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 กันยายน ๒๕๕๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

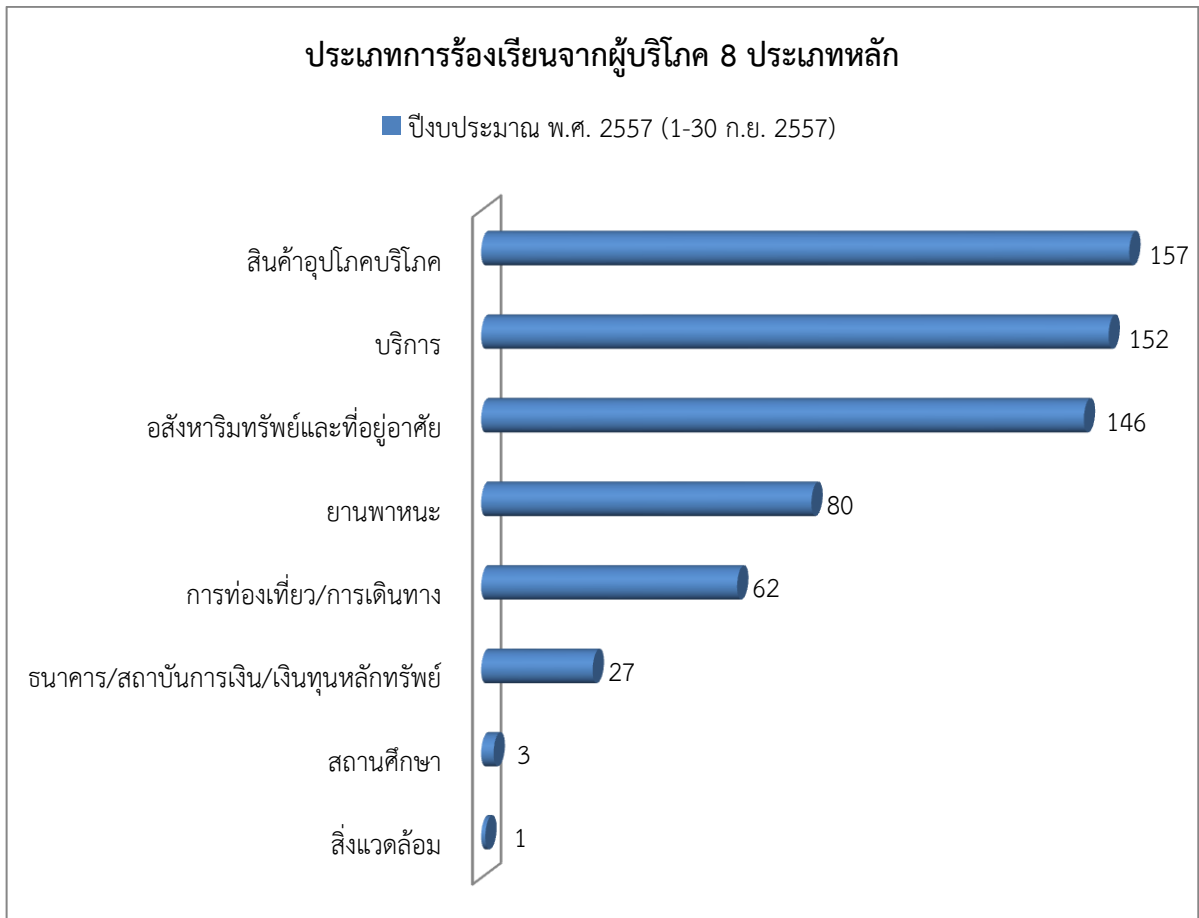
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๕๗	๒๕.๐๐
บริการ	๑๕๒	๒๔.๒๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๖	๒๓.๒๕
ยานพาหนะ	๘๐	๑๒.๗๔
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๖๒	๙.๘๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๗	๔.๓๐
สถานศึกษา	๓	๐.๔๘
สิ่งแวดล้อม	๑	๐.๑๖
รวม	๖๒๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค



### แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

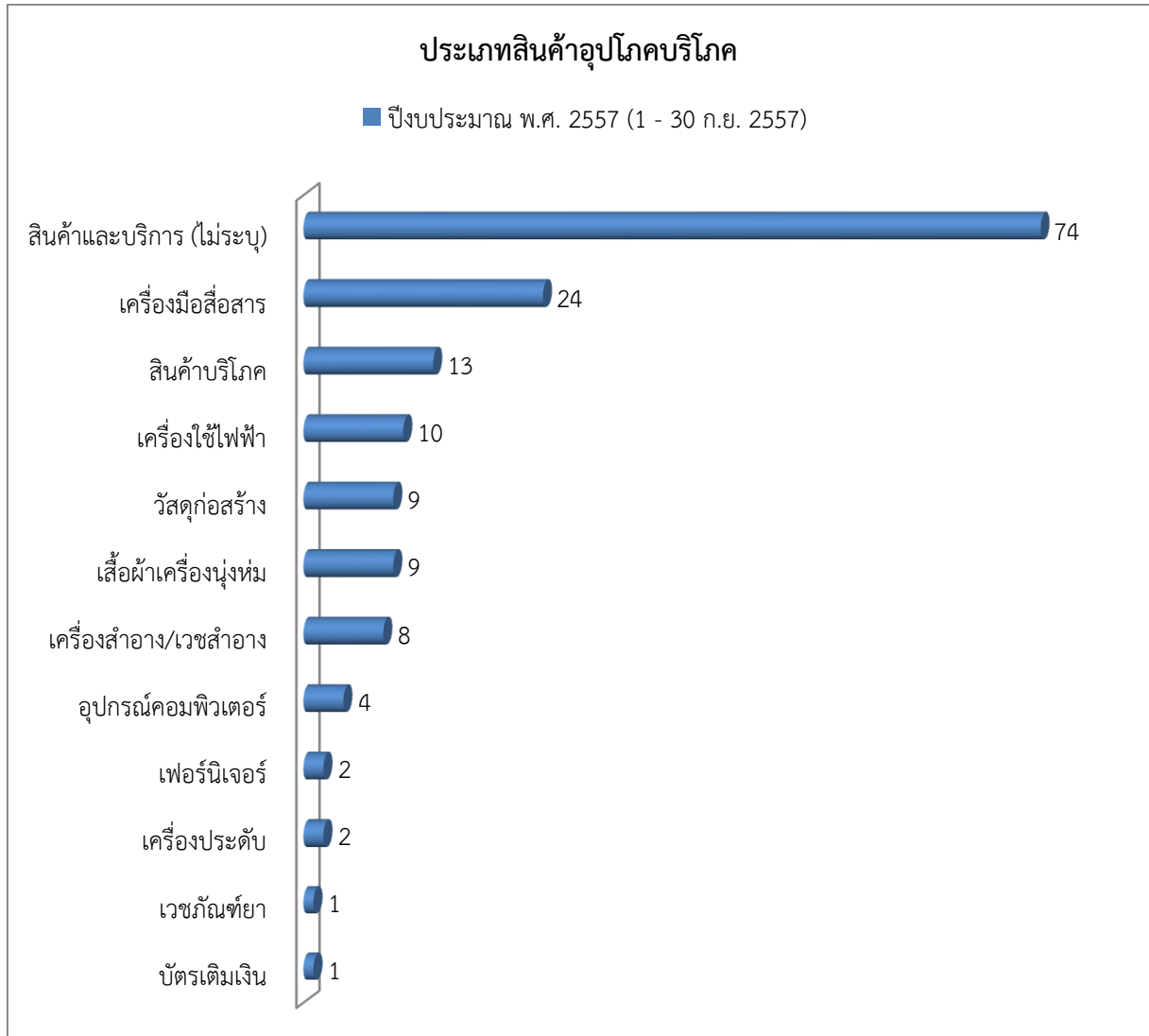
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๗๔	๔๗.๑๓
เครื่องมือสื่อสาร	๒๔	๑๕.๒๙
สินค้าบริโภค	๑๓	๘.๒๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๖.๓๗
วัสดุก่อสร้าง	๙	๕.๗๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๙	๕.๗๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๘	๕.๑๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๔	๒.๕๕
เฟอร์นิเจอร์	๒	๑.๒๗
เครื่องประดับ	๒	๑.๒๗
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๖๔
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๖๔
รวม	๑๕๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ราคาไม่เหมาะสม
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก
เครื่องใช้ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ไม่ได้มาตรฐาน/โฆษณาเกินจริง/ชำรุด/ราคาไม่เหมาะสม
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน/ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจ้อง
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/สินค้าชำรุด/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ไม่ประกันสินค้า/สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องประดับ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เวชภัณฑ์ยา	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
บัตรเติมเงิน	บัตรหมดอายุ

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

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



## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

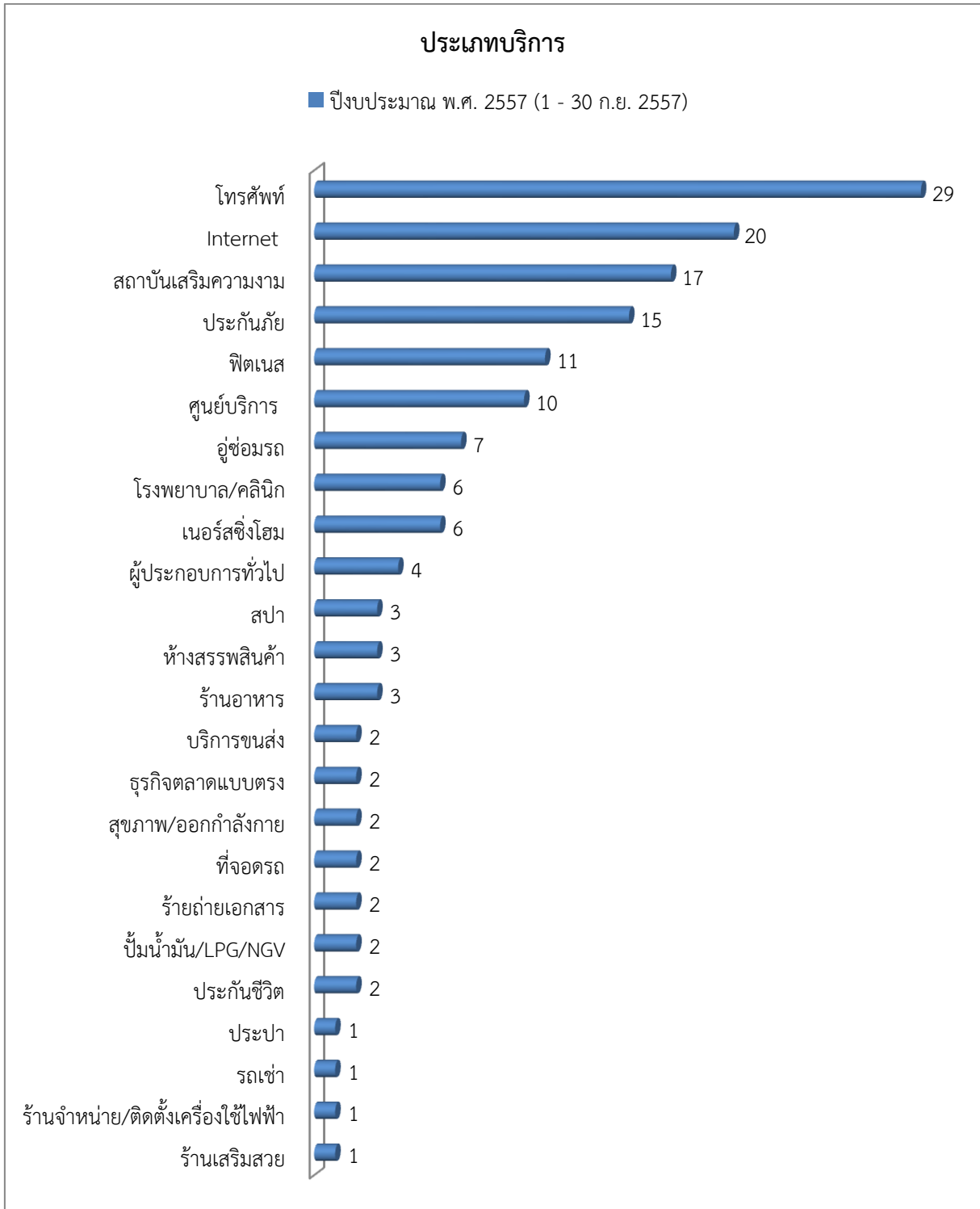
### ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๙	๑๙.๐๘
Internet	๒๐	๑๓.๑๖
สถาบันเสริมความงาม	๑๗	๑๑.๑๘
ประกันภัย	๑๕	๙.๘๗
ฟิตเนส	๑๑	๗.๒๔
ศูนย์บริการ	๑๐	๖.๕๘
อู่ซ่อมรถ	๗	๔.๖๑
โรงพยาบาล/คลินิก	๖	๓.๙๕
เนอร์สซิ่งโฮม	๖	๓.๙๕
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔	๒.๖๓
สปา	๓	๑.๙๗
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๙๗
ร้านอาหาร	๓	๑.๙๗
บริการขนส่ง	๒	๑.๓๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๓๒
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๒	๑.๓๒
ที่จอดรถ	๒	๑.๓๒
ร่ายถ่ายเอกสาร	๒	๑.๓๒
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๒	๑.๓๒
ประกันชีวิต	๒	๑.๓๒
ประปา	๑	๐.๖๖
รถเช่า	๑	๐.๖๖
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๖
ร้านเสริมสวย	๑	๐.๖๖
รวม	๑๕๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



### แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗





- ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/อื่นๆ/ชอมล่าช้า/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
Internet	ขอคำปรึกษา/สัญญา Hispeed Internet ช้า/ค่าบริการเกินจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/โฆษณาเกินจริง
สถาบันเสริมความงาม	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ชอมล่าช้า
อู่ซ่อมรถ	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน/ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม/เลือกปฏิบัติ
เนอร์สซิ่งโฮม	ขอเงินค่ามัดจำคืน
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ห้างสรรพสินค้า	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านอาหาร	ราคาไม่เหมาะสม
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
ธุรกิจตลาดแบบตรง	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	ยกเลิกสัญญา
ที่จอดรถ	ขอคำปรึกษา
ร่ายถ่ายเอกสาร	ถ่ายเอกสารไม่ได้คุณภาพ
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
ประกันชีวิต	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถเช่า	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน
ร้านเสริมสวย	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินจริง**



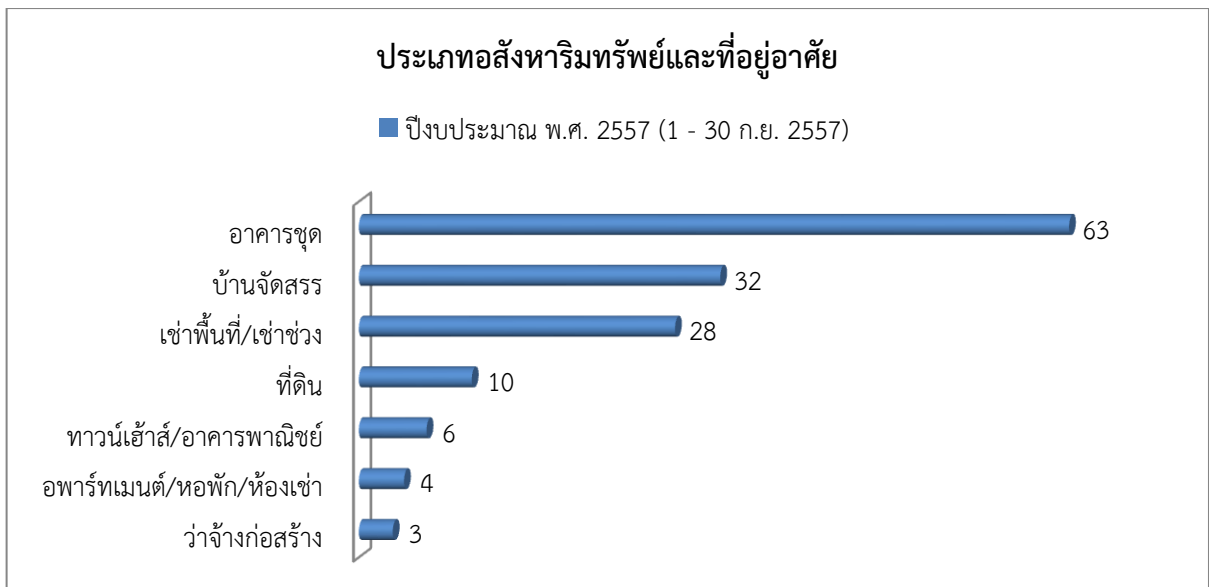
### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๓	๕๓.๑๕
บ้านจัดสรร	๓๒	๒๑.๙๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒๘	๑๙.๑๘
ที่ดิน	๑๐	๖.๘๕
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๖	๔.๑๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๔	๒.๗๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๓	๒.๐๕
รวม	๑๔๖	๑๐๐

#### แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งฮาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับความเป็นธรรมก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ขอเงินจองคืน/ค้างค่างวด/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ปลูกสร้าง/สอบถามข้อมูล
บ้านจัดสรร	มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ขอค่าปรึกษา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ปลูกสร้าง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ยกเลิกสัญญา/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ต่อสัญญาเช่า/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ค่าเช่าสูงเกินไป/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่ปลูกสร้าง
ที่ดิน	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย
ว่าจ้างก่อสร้าง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีความชำระหลังปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส**



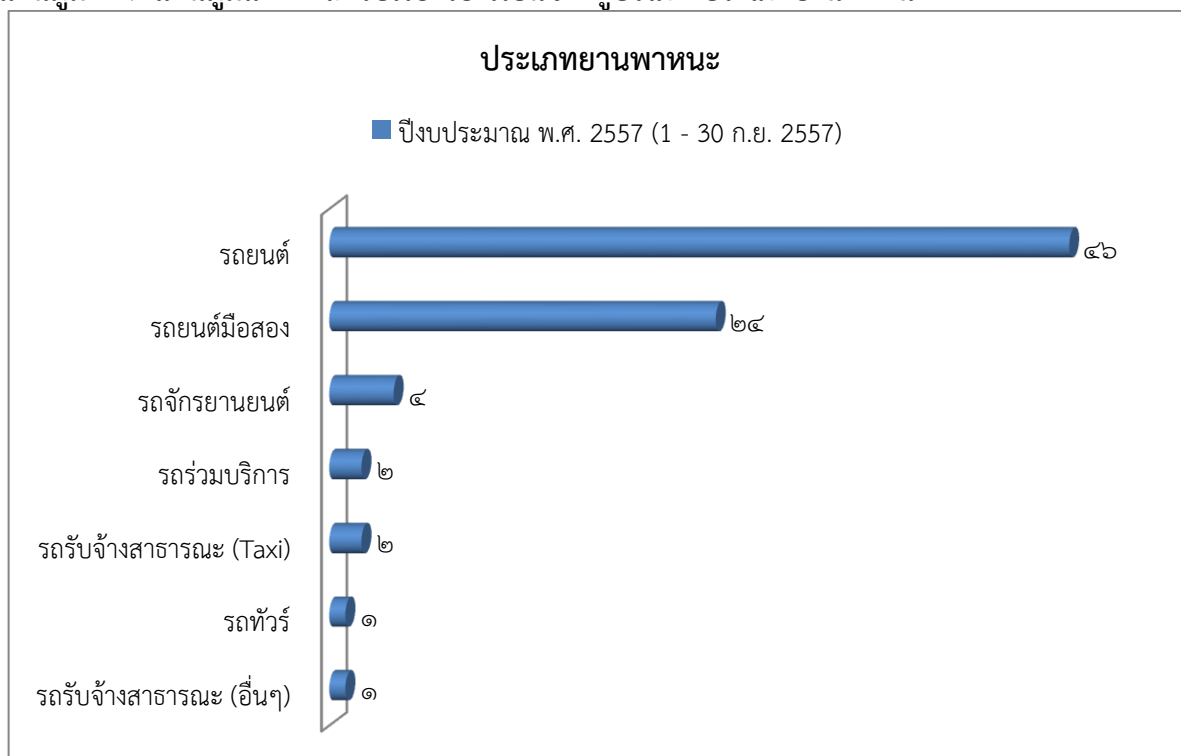
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๖	๕๗.๕๐
รถยนต์มือสอง	๒๔	๓๐.๐๐
รถจักรยานยนต์	๔	๕.๐๐
รถร่วมบริการ	๒	๒.๕๐
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๒	๒.๕๐
รถทัวร์	๑	๑.๒๕
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

#### แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอค่าปรึกษา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ฉ้อโกง/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ค่าติดตามสูงเกินจริง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน/รถสูญหาย
รถยนต์มือสอง	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ค่าติดตามสูงเกินจริง/ชำรุด/ขอเงินจองคืน/ขอปิดบัญชี/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ราคาสูงกว่าที่ตกลง
รถจักรยานยนต์	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง/ตรวจสอบค่าชำระงวด/ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/รถสูญหาย
รถร่วมบริการ	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า/สัญญาไม่เป็นธรรม
รถทัวร์	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	ตรวจสอบการให้บริการ

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

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



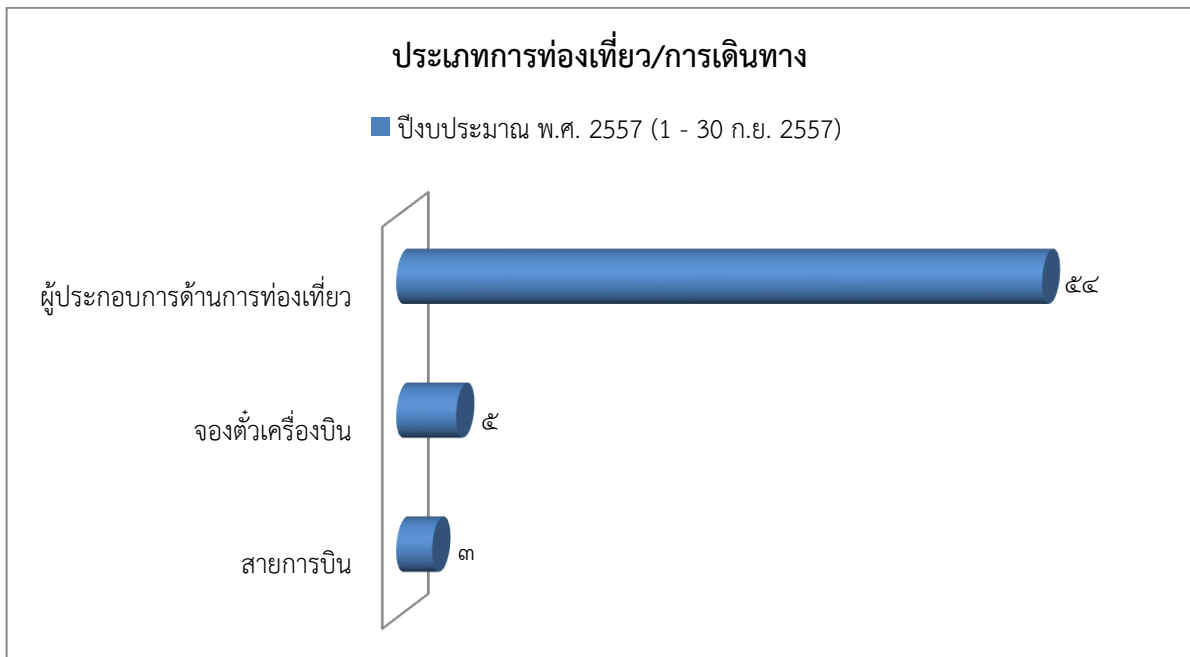
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๕๔	๘๗.๑๐
จองตั๋วเครื่องบิน	๕	๘.๐๖
สายการบิน	๓	๔.๘๔
รวม	๖๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ตรวจสอบการให้บริการ/โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง/ตั๋วถูกยกเลิก
สายการบิน	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



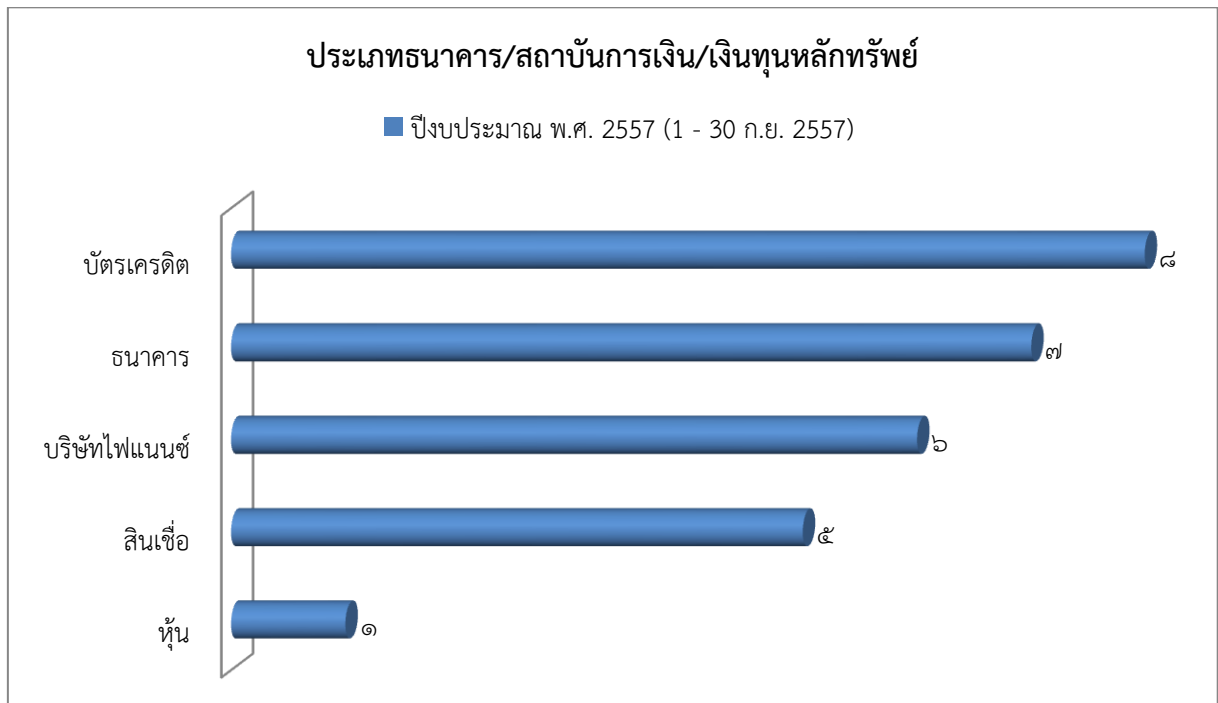
## ๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ - ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๘	๒๙.๖๓
ธนาคาร	๗	๒๕.๙๓
บริษัทไฟแนนซ์	๖	๒๒.๒๒
สินเชื่อ	๕	๑๘.๕๒
หุ้น	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗





ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/  
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
บัตรเครดิต	พฤติกรรมการทวงหนี้/ไม่ได้ใช้บัตร/ขอคืนเงิน/ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง/ตรวจสอบการทำงาน ของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ปิดบัญชีสินค้า
ธนาคาร	เงินสูญหายจากบัญชี/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
สินเชื่อ	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป/ขอปิดบัญชี/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/พฤติกรรมการทวงหนี้
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
หุ้น	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ  
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านบัตรเครดิต** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **พฤติกรรมการ  
ทวงหนี้**



### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ – ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๖๖.๖๗
โรงเรียน	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ขอคืนเงิน
โรงเรียน	ตรวจสอบพฤติกรรมครู

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**



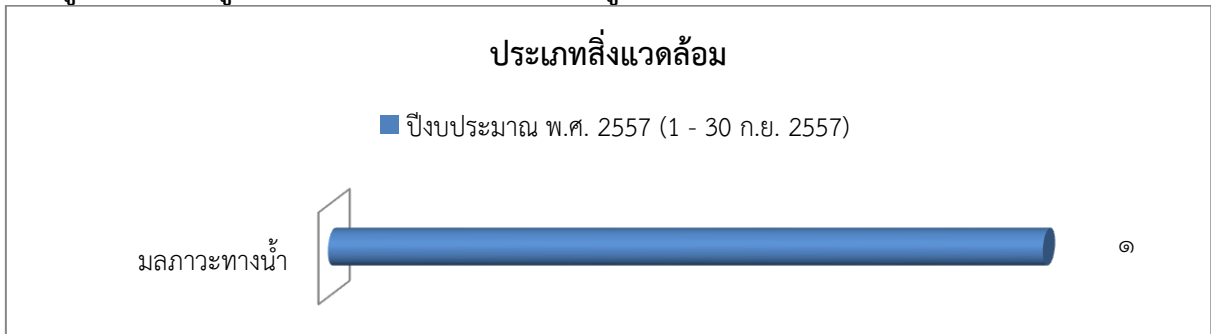
#### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ ก.ย. ๕๗ – ๓๐ ก.ย. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางน้ำ	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๙ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ กันยายน ๒๕๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
มลภาวะทางน้ำ	น้ำเน่าเสีย/กลิ่นเหม็น

ในเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหาด้านมลภาวะทางน้ำ โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ น้ำเสีย/กลิ่นเหม็น



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน  
ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(74)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(50), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(8), โฆษณาเกินจริง(6), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(4), สินค้าชำรุด(3), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(2), ราคาไม่เหมาะสม(1)
อาคารชุด(63)	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(12), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(10), ทุ้ไม่ผ่าน, ทุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(9), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(6), ยกเลิกสัญญา(5), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(4), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(3), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(2)
ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (54)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(28), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(9), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(9), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(7), ตรวจสอบการให้บริการ(1), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1)
รถยนต์(46)	ชำรุด(11), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(9), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(4), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(4), ขอคำปรึกษา(3), ฉ้อโกง(2), จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน(2), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(2), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1)
บ้านจัดสรร(32)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(11), ยกเลิกสัญญา(4), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(3), ทุ้ไม่ผ่าน, ทุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(2), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(1), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1)
โทรศัพท์(29)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง(12), อื่นๆ(11), ซ่อมล่าช้า(3), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(2), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง(28)	ยกเลิกสัญญา(6), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(6), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(3), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(3), ไม่ต่อสัญญาเช่า(3), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(3), ไม่ปลูกสร้าง(1), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(1), ค่าเช่าสูงเกินไป(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1)
เครื่องมือสื่อสาร(24)	สินค้าชำรุด(10), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(6), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(4), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(3), ผิดไปจากผลากที่ระบุ(1)
รถยนต์มือสอง(24)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง(6), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(4), จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน(3), ชำรุด(2), ค่าติดตามสูงเกินจริง(2), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(1), ไม่ได้รับเล่มทะเบียน(1), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(1), ขอปิดบัญชี(1)
Internet(20)	ขอคำปรึกษา(11), สัญญาณ Hispeed Internet ช้า(4), ค่าบริการเกินจริง(3), โฆษณาเกินจริง(1), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗