



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
(๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)



- 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. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

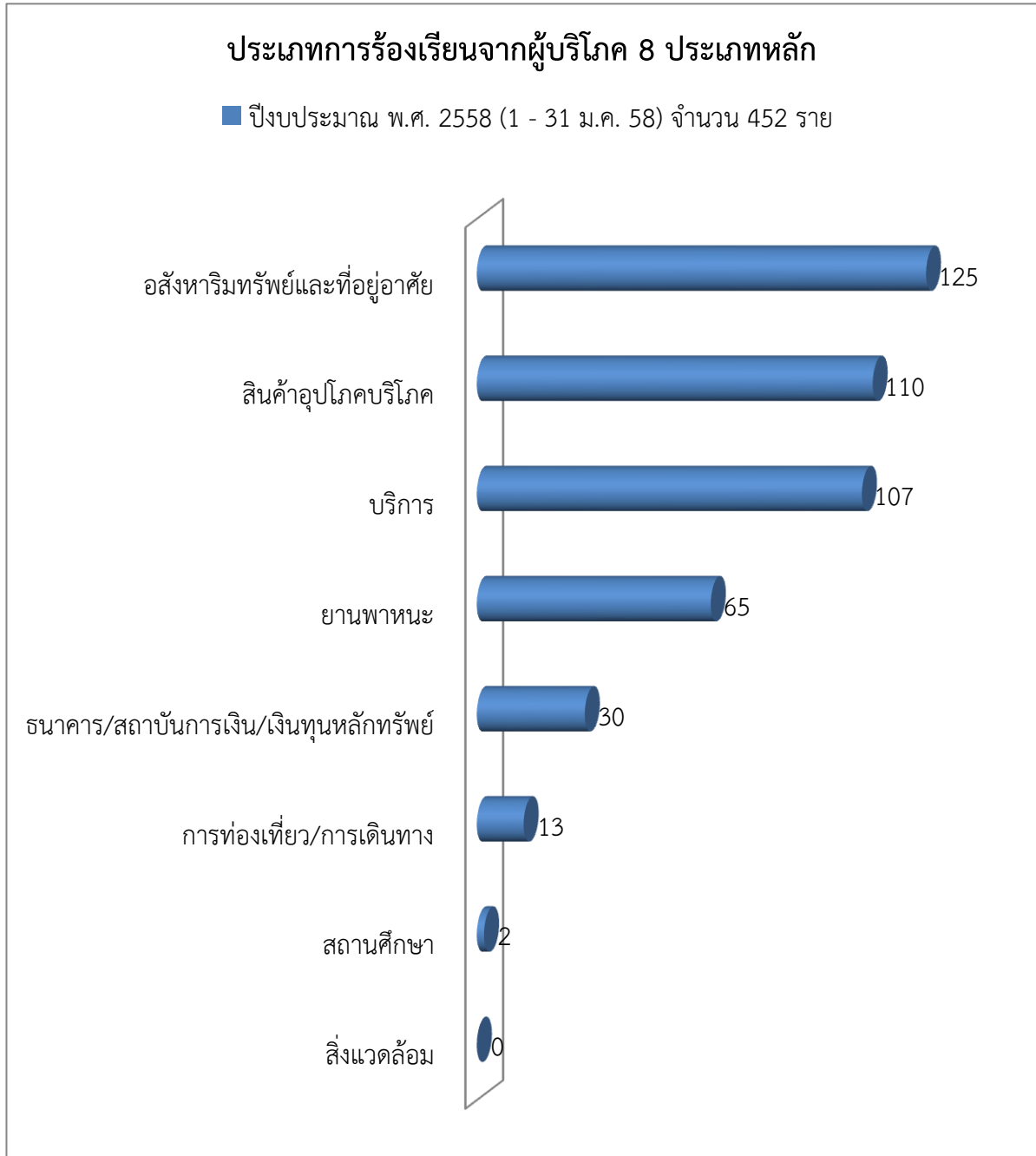
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๒๕	๒๗.๖๕
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๑๐	๒๔.๓๔
บริการ	๑๐๗	๒๓.๖๗
ยานพาหนะ	๖๕	๑๔.๓๘
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๐	๖.๖๔
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๓	๒.๘๘
สถานศึกษา	๒	๐.๔๔
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๔๕๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๔	๔๓.๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒๘	๒๒.๔
บ้านจัดสรร	๒๖	๒๐.๘
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๖	๔.๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๕	๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๕	๔
ที่ดิน	๑	๐.๘
รวม	๑๒๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด (54)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 7
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 6
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 5
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ 4
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 3
	ไม่ปลูกสร้าง 3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 3
	ขอเงินจองคืน 2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 2
	ค่าปรับสูง 2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 2
	ยกเลิกสัญญา 2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส 1
	ค้างค้างงวด 1
	ค่าส่วนกลางสูง 1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 1
ไม่ให้สัญญาเช่า 1	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (28)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 11
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 5
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ 3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 2
	ยกเลิกสัญญา 1
	ค่าเช่าสูงเกินไป 1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 1
	ไม่ต่อสัญญาเช่า 1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
บ้านจัดสรร (26)	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่ปลูกสร้าง	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	ส่งเสียงดังรบกวน	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (7)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (5)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (5)	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	2
	ขอเงินประกันคืน	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
ที่ดิน (1)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



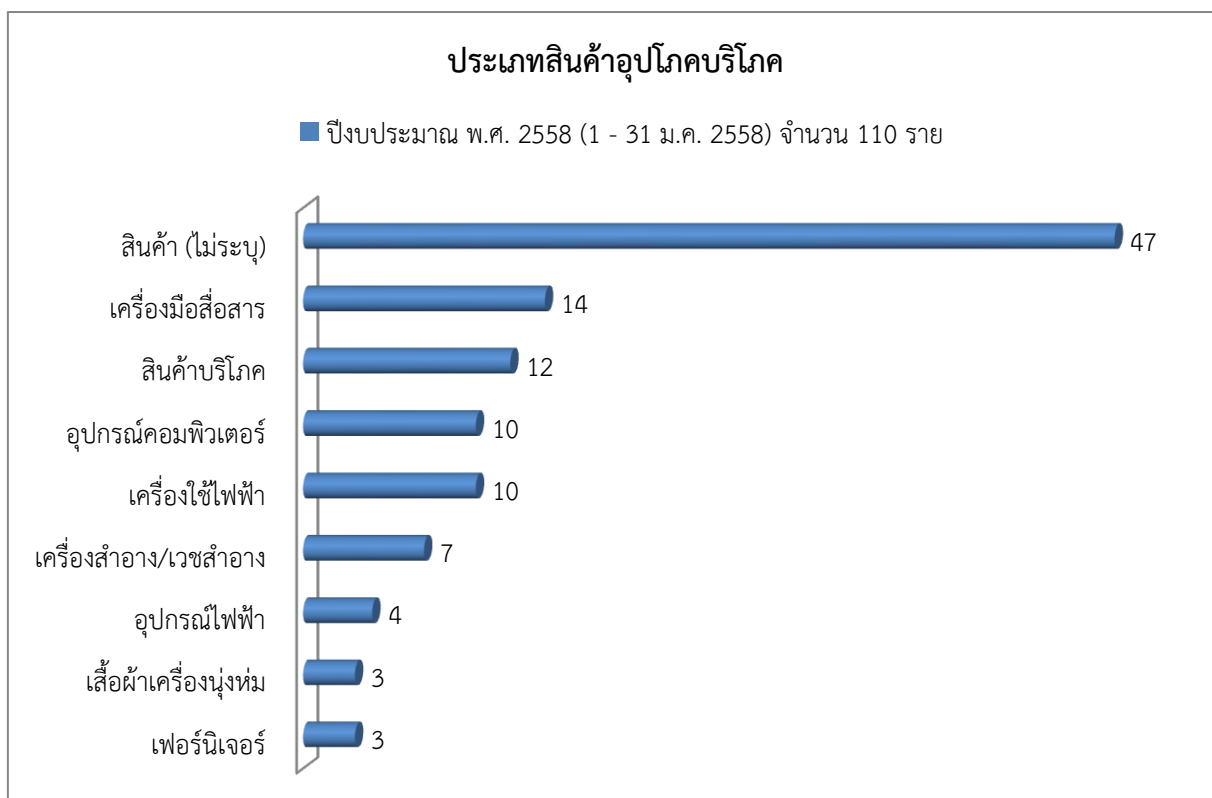
๒. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	๔๗	๔๒.๗๓
เครื่องมือสื่อสาร	๑๔	๑๒.๗๒
สินค้าบริโภค	๑๒	๑๐.๙๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๐	๙.๐๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๙.๐๙
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๗	๖.๓๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔	๓.๖๔
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓	๒.๗๓
เฟอร์นิเจอร์	๓	๒.๗๓
รวม	๑๑๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้า (ไม่ระบุ) (47)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 33
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 5
	สินค้าชำรุด 3
	ราคาไม่เหมาะสม 2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท 1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น 1
	สินค้าชำรุด 9
เครื่องมือสื่อสาร (14)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ 1
	สินค้าชำรุด 8
สินค้าบริโภค (12)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 2
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า 4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ 2
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก 2
	โฆษณาเกินจริง 1
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์ 1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา 1
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 1	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (10)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 2
	สินค้าชำรุด 8
เครื่องใช้ไฟฟ้า (10)	ไม่ได้มาตรฐาน 5
	สินค้าชำรุด 5
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (7)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ 4
	สินค้าชำรุด 2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (4)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 3
	ไม่ได้มาตรฐาน 1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (3)	สินค้าชำรุด 2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 1
เฟอร์นิเจอร์ (3)	ไม่ได้มาตรฐาน 2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

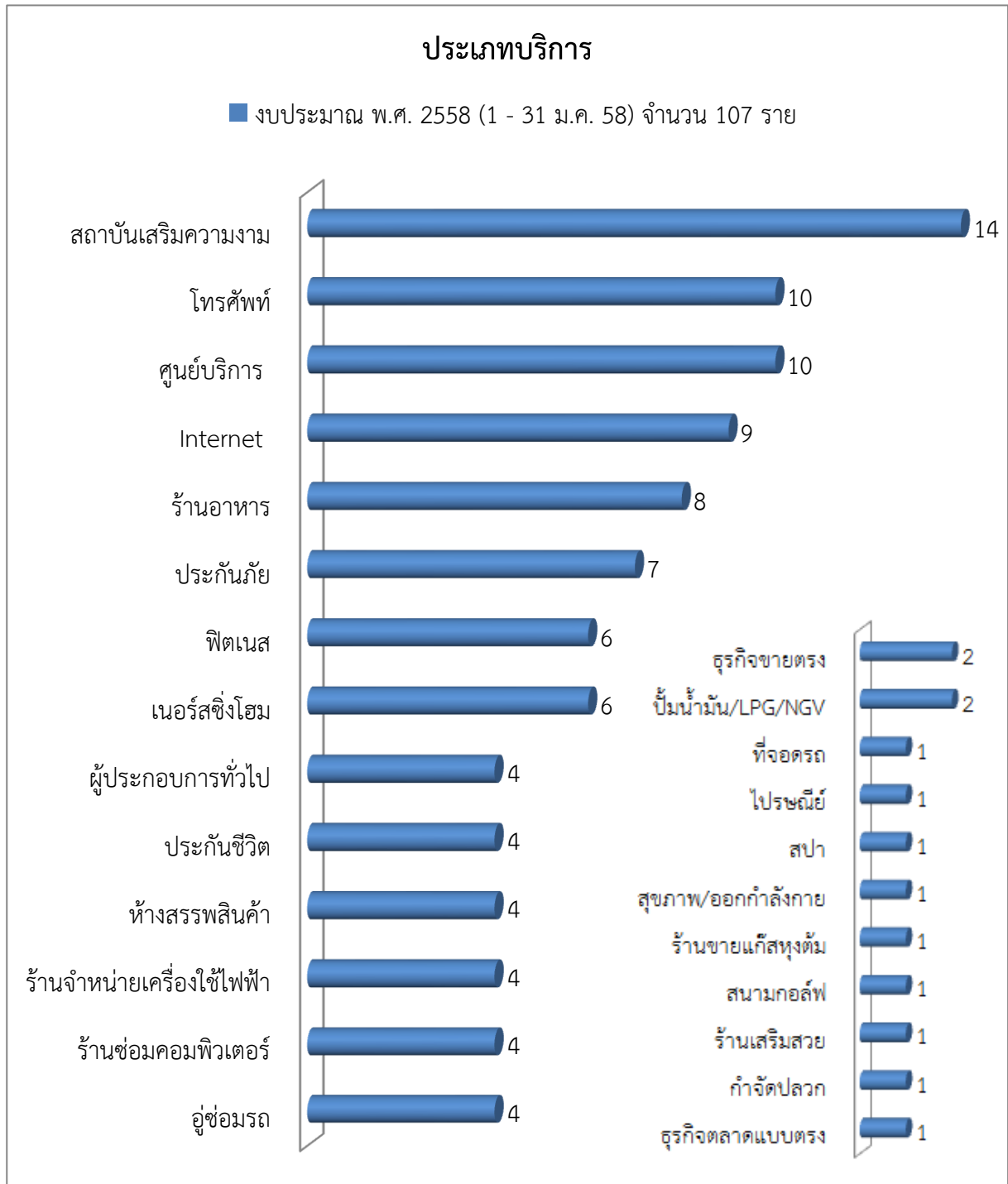
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	๑๔	๑๓.๐๘
โทรศัพท์	๑๐	๙.๓๕
ศูนย์บริการ	๑๐	๙.๓๕
Internet	๙	๘.๔๑
ร้านอาหาร	๘	๗.๔๘
ประกันภัย	๗	๖.๕๖
ฟิตเนส	๖	๕.๖๑
เนอร์สซิ่งโฮม	๖	๕.๖๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔	๓.๗๔
ประกันชีวิต	๔	๓.๗๔
ห้างสรรพสินค้า	๔	๓.๗๔
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๓.๗๔
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๔	๓.๗๔
อู่ซ่อมรถ	๔	๓.๗๔
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๘๗
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๒	๑.๘๗
ที่จอดรถ	๑	๐.๙๓
ไปรษณีย์	๑	๐.๙๓
สปา	๑	๐.๙๓
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๑	๐.๙๓
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๙๓
สนามกอล์ฟ	๑	๐.๙๓
ร้านเสริมสวย	๑	๐.๙๓
กำจัดปลวก	๑	๐.๙๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๙๓
รวม	๑๐๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบันเสริมความงาม (14)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม 6
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ 5
	คุณภาพบริการ 3
โทรศัพท์ (10)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง 5
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ 2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 1
	ค้ำชำระ 1
	ซ่อมล่าช้า 1
ศูนย์บริการ (10)	ตรวจสอบการให้บริการ 5
	ซ่อมล่าช้า 4
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน 1
Internet (9)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 3
	ค่าบริการเกินจริง 3
	สัญญา Hi speed Internet ช้า 3
ร้านอาหาร (8)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ 5
	ราคาไม่เหมาะสม 3
ประกันภัย (7)	ตรวจสอบการให้บริการ 4
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม 2
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ 1
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 3
	ยกเลิกสัญญา 2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 1
เนอร์สซิ่งโฮม (6)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน 4
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา 2
ผู้ประกอบการทั่วไป (4)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 4
ประกันชีวิต (4)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 2
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม 2
ห้างสรรพสินค้า (4)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง 3
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น 1
ร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า (4)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา 4
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (4)	ซ่อมล่าช้า 4



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อู่ซ่อมรถ (4)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ธุรกิจขายตรง (2)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	2
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV (2)	เลือกให้บริการ	2
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	1
สปา (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
สุขภาพ/ออกกำลังกาย (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (1)	ตรวจสอบพฤติกรรม	1
สนามกอล์ฟ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านเสริมสวย (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
กำจัดปลวก (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม**



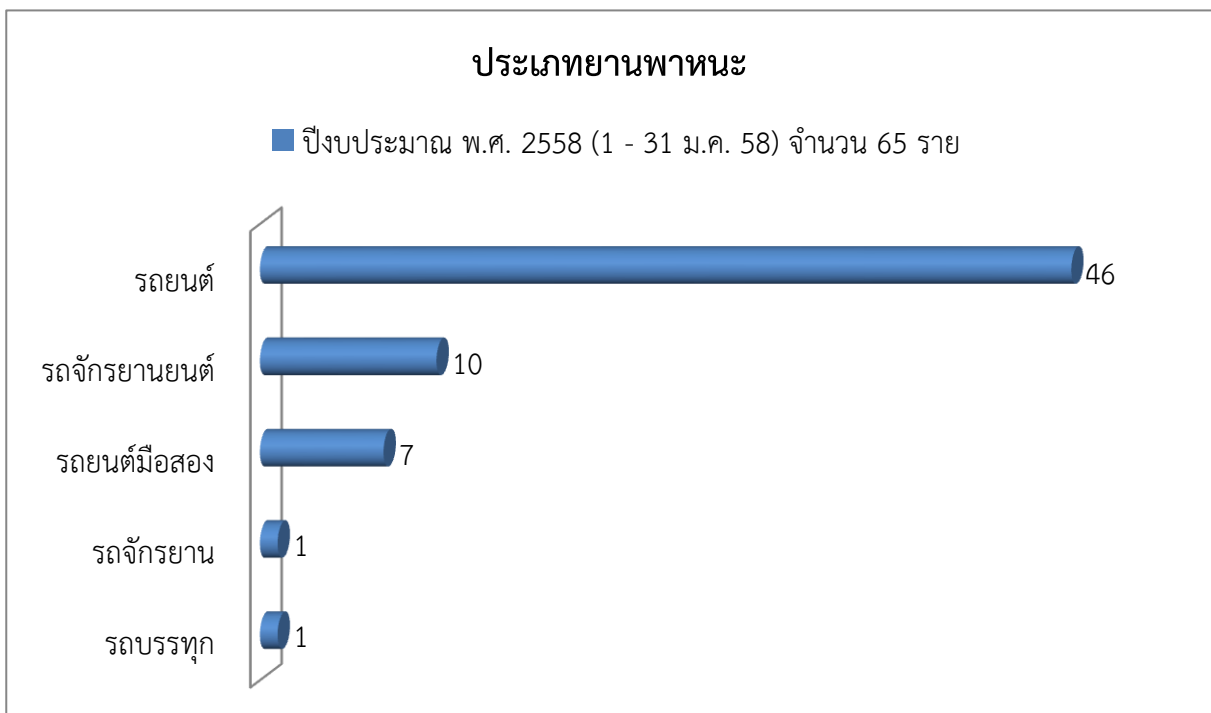
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๖	๗๐.๗๗
รถจักรยานยนต์	๑๐	๑๕.๓๘
รถยนต์มือสอง	๗	๑๐.๗๗
รถจักรยาน	๑	๑.๕๔
รถบรรทุก	๑	๑.๕๔
รวม	๖๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์ (46)	ชำรุด 12
	ค่าติดตามสูงเกินจริง 5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ 4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 4
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง 3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 3
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง 3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง 2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ได้ไม่เต็มจำนวน 2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน 2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย 1
รถจักรยานยนต์ (10)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ 3
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน 2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง 1
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง 1
	ชำรุด 1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 1
	รถสูญหาย 1
รถยนต์มือสอง (7)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง 2
	ชำรุด 1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง 1
	ฉ้อโกง 1
รถจักรยาน (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า 1
รถบรรทุก (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ชำรุด**



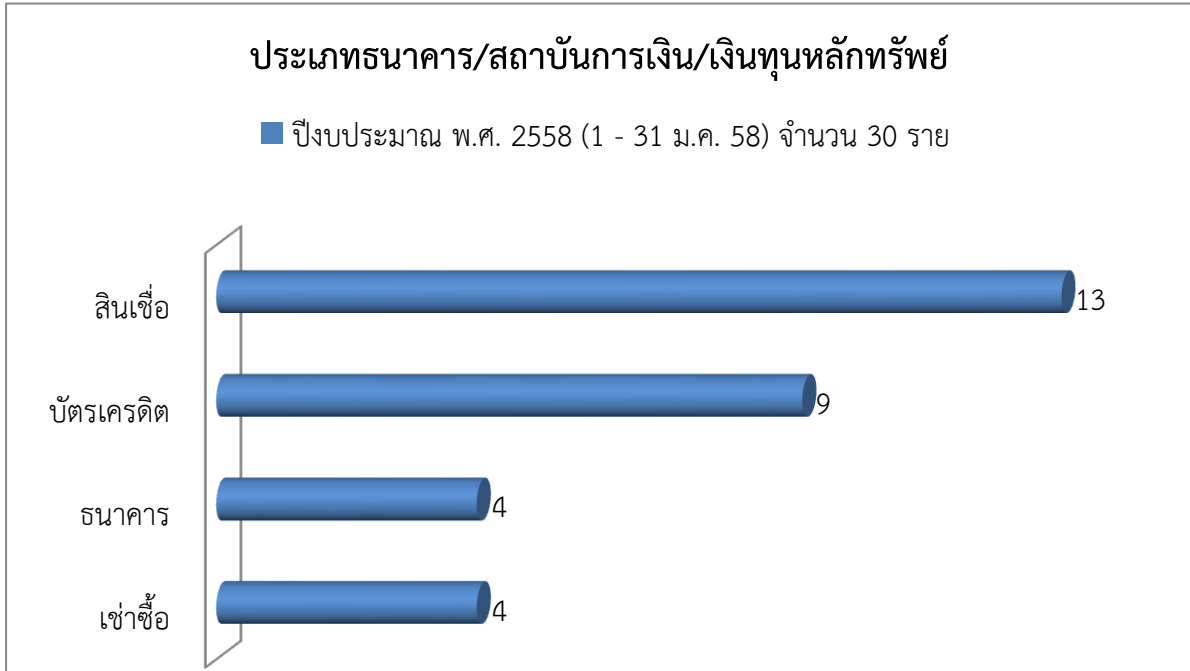
๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๑๓	๔๓.๓๔
บัตรเครดิต	๙	๓๐.๐๐
ธนาคาร	๔	๑๓.๓๓
เช่าซื้อ	๔	๑๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินเชื่อ (13)	ขอปิดบัญชี 3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 2
	พฤติกรรมทางหนี้ 2
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ 1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย 1
	ค้างค้างงวด 1
	ค่าปรับล่าช้า 1
	ไม่ชำระหนี้ 1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 1
บัตรเครดิต (9)	พฤติกรรมทางหนี้ 2
	ไม่ได้ใช้บัตร 2
	ยกเลิกสัญญา 1
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง 1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 1
ธนาคาร (4)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	เงินสูญหายจากบัญชี 1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 1
เช่าซื้อ (4)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย 1
	ค่าปรับสูงเกินจริง 1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอปิดบัญชี**

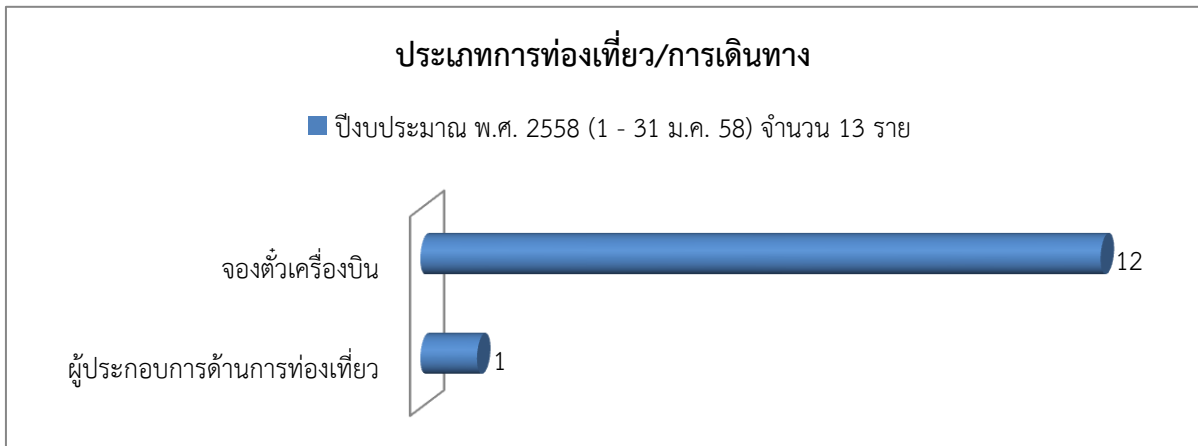
**๖. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๒	๙๒.๓๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
จองตั๋วเครื่องบิน (12)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	8
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	2
	ตั๋วถูกยกเลิก	1
	ตั๋วถูกเลื่อน	1
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาการจองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้



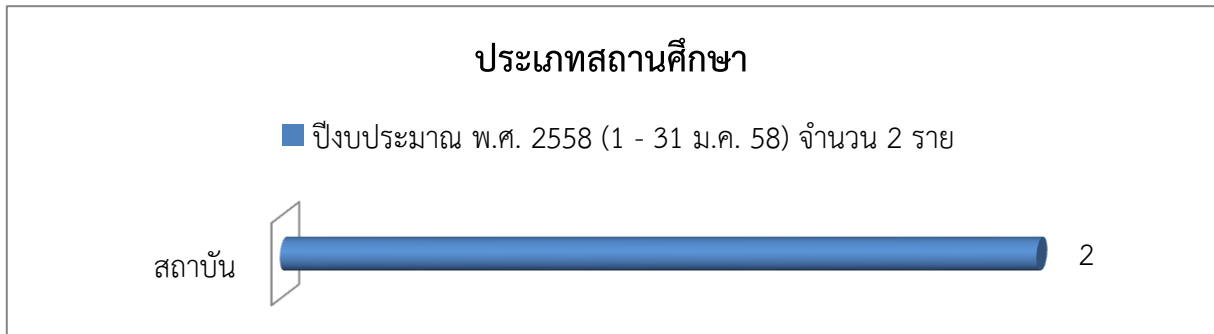
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ม.ค. ๕๘ - ๓๑ ม.ค. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๑๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ มกราคม ๒๕๕๘ - ๓๑ มกราคม ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบัน (2)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	2

ในเดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลการในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2558 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2558

ประเภทเรื่อง ร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับ 1 อาคารชุด (54)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	7
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	6
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	5
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	4
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอเงินจองคืน	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าปรับสูง	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ยกเลิกสัญญา	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ค้างค้างงวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
อันดับ 2 สินค้า (ไม่ระบุ) (47)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	33
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	สินค้าชำรุด	3
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1



ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ
อันดับ 3 รถยนต์ (46)	ชำรุด 12
	ค่าติดตามสูงเกินจริง 5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ 4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 4
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง 3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 3
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง 3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง 2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ได้ไม่เต็มจำนวน 2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน 2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย 1
อันดับ 4 เช่าพื้นที่/ เช่าช่วง (28)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 11
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 5
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ 3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 2
	ยกเลิกสัญญา 1
	ค่าเช่าสูงเกินไป 1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 1
	ไม่ต่อสัญญาเช่า 1
อันดับ 5 เครื่องมือสื่อสาร (14)	สินค้าชำรุด 9
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ 1
อันดับ 6 สถาบันเสริม ความงาม (14)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม 6
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ 5
	คุณภาพบริการ 3



ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ
อันดับ 7 สินเชื่อ (13)	ขอปิดบัญชี 3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 2
	พฤติกรรมทางหนี้ 2
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ 1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย 1
	ค้างค้างงวด 1
	ค่าปรับล่าช้า 1
	ไม่ชำระหนี้ 1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 1
อันดับ 8 สินค้าบริโภค (12)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า 4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ 2
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก 2
	โฆษณาเกินจริง 1
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์ 1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา 1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 1
อันดับ 9 จอตัวเครื่องบิน (12)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ 8
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง 2
	ตั๋วถูกยกเลิก 1
	ตั๋วถูกเลื่อน 1
อันดับ 10 โทรศัพท์ (10)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง 5
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ 2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 1
	ค้างชำระ 1
	ซ่อมล่าช้า 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘