



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
(๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

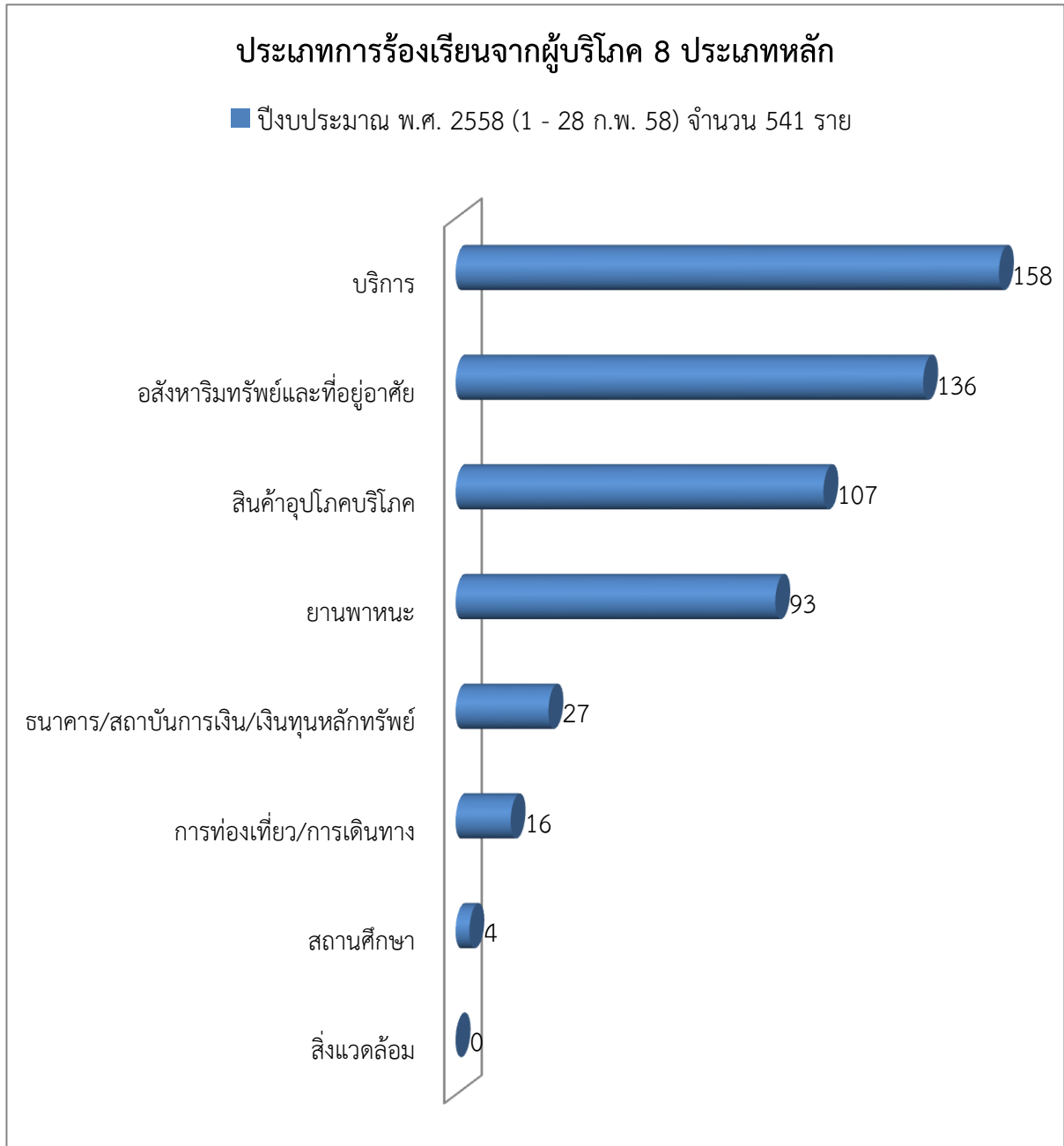
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๕๘	๒๙.๒๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๓๖	๒๕.๑๔
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๐๗	๑๙.๗๘
ยานพาหนะ	๙๓	๑๗.๑๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๗	๕.๑๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๖	๒.๙๖
สถานศึกษา	๔	๐.๗๔
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๕๕๑	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทบริการ จำนวน ๑๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๑



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

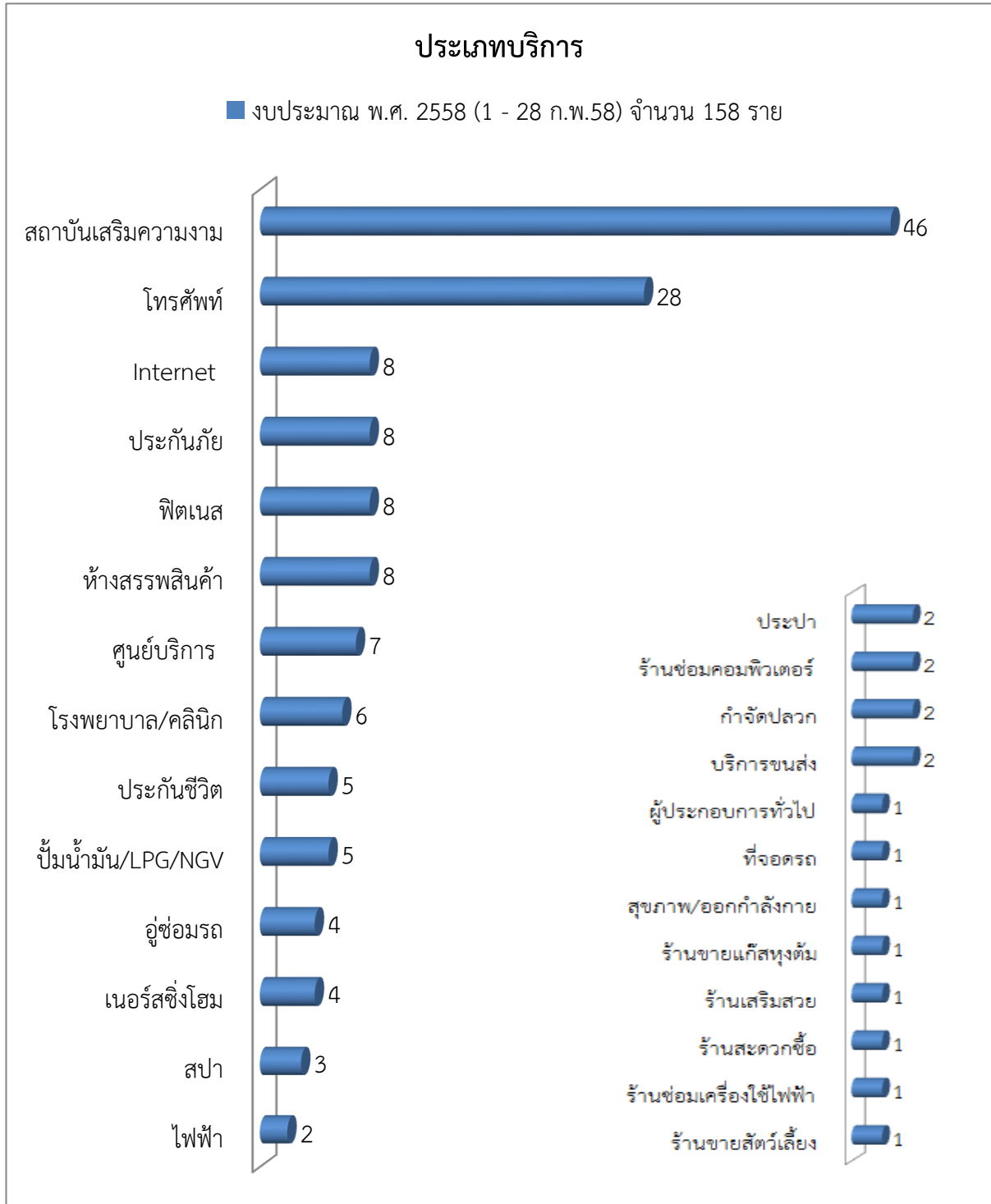
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	๔๖	๒๙.๑๑
โทรศัพท์	๒๘	๑๗.๗๒
Internet	๘	๕.๐๖
ประกันภัย	๘	๕.๐๖
ฟิตเนส	๘	๕.๐๖
ห้างสรรพสินค้า	๘	๕.๐๖
ศูนย์บริการ	๗	๔.๔๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๖	๓.๘๐
ประกันชีวิต	๕	๓.๑๖
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	๕	๓.๑๖
อู่ซ่อมรถ	๔	๒.๕๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๒.๕๓
สปา	๓	๑.๙๐
ไฟฟ้า	๒	๑.๒๗
ประปา	๒	๑.๒๗
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๒	๑.๒๗
กำจัดปลวก	๒	๑.๒๗
บริการขนส่ง	๒	๑.๒๗
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑	๐.๖๓
ที่จอดรถ	๑	๐.๖๓
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๑	๐.๖๓
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๖๓
ร้านเสริมสวย	๑	๐.๖๓
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๖๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๓
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๖๓
รวม	๑๕๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สถาบันเสริมความงาม (46)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	26
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	8
	คุณภาพบริการ	6
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	6
โทรศัพท์ (28)	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	10
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	2
	ชำระ	2
	ค้างชำระ	1
	ช่อมล่าช้า	1
	อื่นๆ	12
Internet (8)	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	4
	ค่าบริการเกินจริง	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ประกันภัย (8)	ตรวจสอบการให้บริการ	8
ฟิตเนส (8)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	8
ห้างสรรพสินค้า (8)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	4
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	2
	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	2
ศูนย์บริการ (7)	ตรวจสอบการให้บริการ	4
	ช่อมล่าช้า	2
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	1
โรงพยาบาล/คลินิก (6)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	5
	ราคาไม่เหมาะสม	1
ประกันชีวิต (5)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์	1
	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	1
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV (5)	เลือกให้บริการ	5
อู่ซ่อมรถ (4)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	4
เนอร์สซิ่งโฮม (4)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	4
สปา (3)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	3
ไฟฟ้า (2)	ค่าบริการเกินจริง	2
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	2



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
ประปา (2)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (2)	ซ่อมล่าช้า	2
กำจัดปลวก (2)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
บริการขนส่ง (2)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	2
ผู้ประกอบการทั่วไป (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
สุขภาพ/ออกกำลังกาย (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (1)	ตรวจสอบพฤติกรรม	1
ร้านเสริมสวย (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (1)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	1
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (1)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

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

๒. ประเภทสงฆ์หรือแพทย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสงฆ์หรือแพทย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

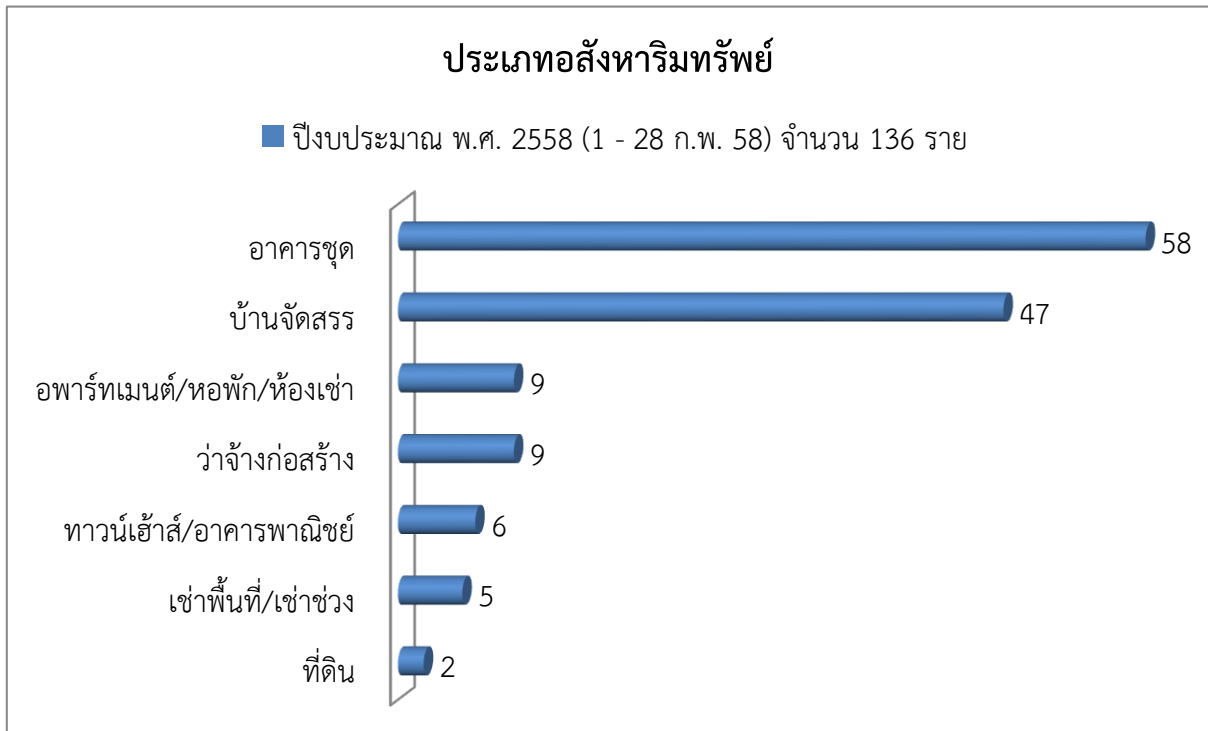
ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสงฆ์หรือแพทย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๘	๔๒.๖๕
บ้านจัดสรร	๔๗	๓๔.๕๖
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๙	๖.๖๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๖.๖๒
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๖	๔.๔๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๕	๓.๖๘
ที่ดิน	๒	๑.๔๗
รวม	๑๓๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ปิงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	จำนวนราย
อาคารชุด (58)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	15
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ขอเงินจองคืน	3
	ยกเลิกสัญญา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่ปลูกสร้าง	2
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1	



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
บ้านจัดสรร (47)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 27
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 4
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส 2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ 2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป 2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต 1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้ 1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ 1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 1
	ยกเลิกสัญญา 1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (9)	ขอเงินประกันคืน 6
	ชำรุด 1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม 1
ว่าจ้างก่อสร้าง (9)	ยกเลิกสัญญา 3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 2
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน 2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต 1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (6)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต 1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้ 1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (5)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 1
	ยกเลิกสัญญา 1
ที่ดิน (2)	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด 2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



๓. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

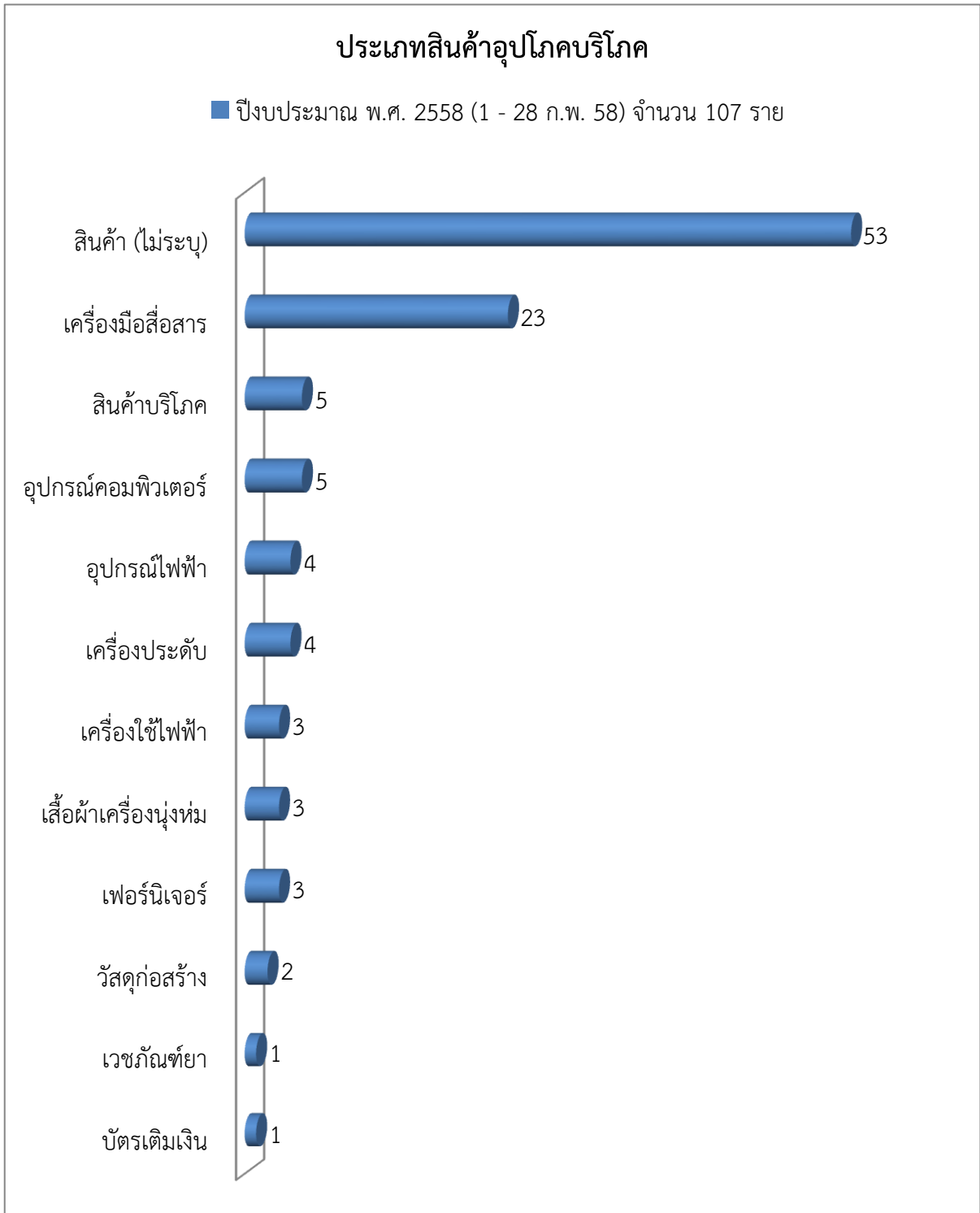
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	๕๓	๔๙.๕๓
เครื่องมือสื่อสาร	๒๓	๒๑.๕๐
สินค้าบริโภค	๕	๔.๖๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๔.๖๗
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔	๓.๗๔
เครื่องประดับ	๔	๓.๗๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๒.๘๐
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓	๒.๘๐
เฟอร์นิเจอร์	๓	๒.๘๐
วัสดุก่อสร้าง	๒	๑.๘๗
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๙๓
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๙๓
รวม	๑๐๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สินค้า (ไม่ระบุ) (53)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	28
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	17
	ราคาไม่เหมาะสม	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
เครื่องมือสื่อสาร (23)	สินค้าชำรุด	15
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
สินค้าบริโภค (5)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	3
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	2
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (5)	สินค้าชำรุด	3
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (4)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องประดับ (4)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ราคาผันผวน	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สินค้าชำรุด	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เฟอร์นิเจอร์ (3)	ไม่ประกันสินค้า	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
วัสดุก่อสร้าง (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	1
เวชภัณฑ์ยา (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
บัตรเติมเงิน (1)	บัตรหมดอายุ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



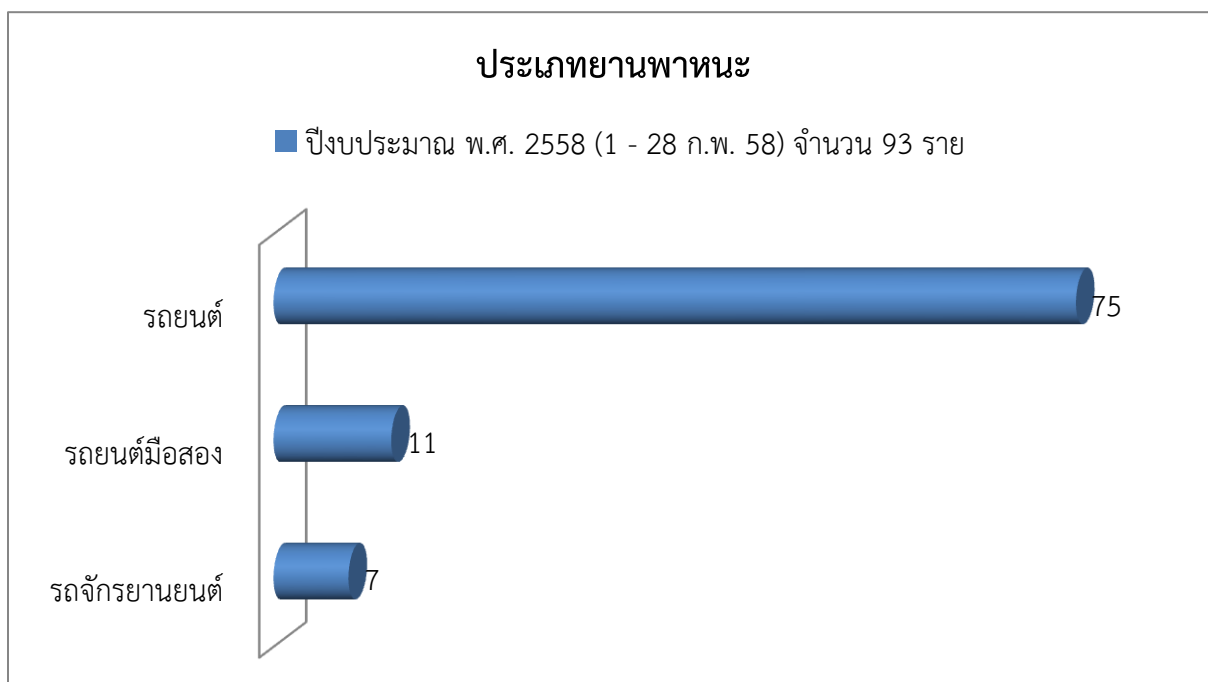
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๗๕	๘๐.๖๕
รถยนต์มือสอง	๑๑	๑๑.๘๓
รถจักรยานยนต์	๗	๗.๕๓
รวม	๙๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
รถยนต์ (75)	ชำรุด	21
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	8
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	6
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	5
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	4
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	4
	ขอคำปรึกษา	2
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	2
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1	
รถยนต์มือสอง (11)	ขอเงินจองคืน	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1	
รถจักรยานยนต์ (7)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	2
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

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



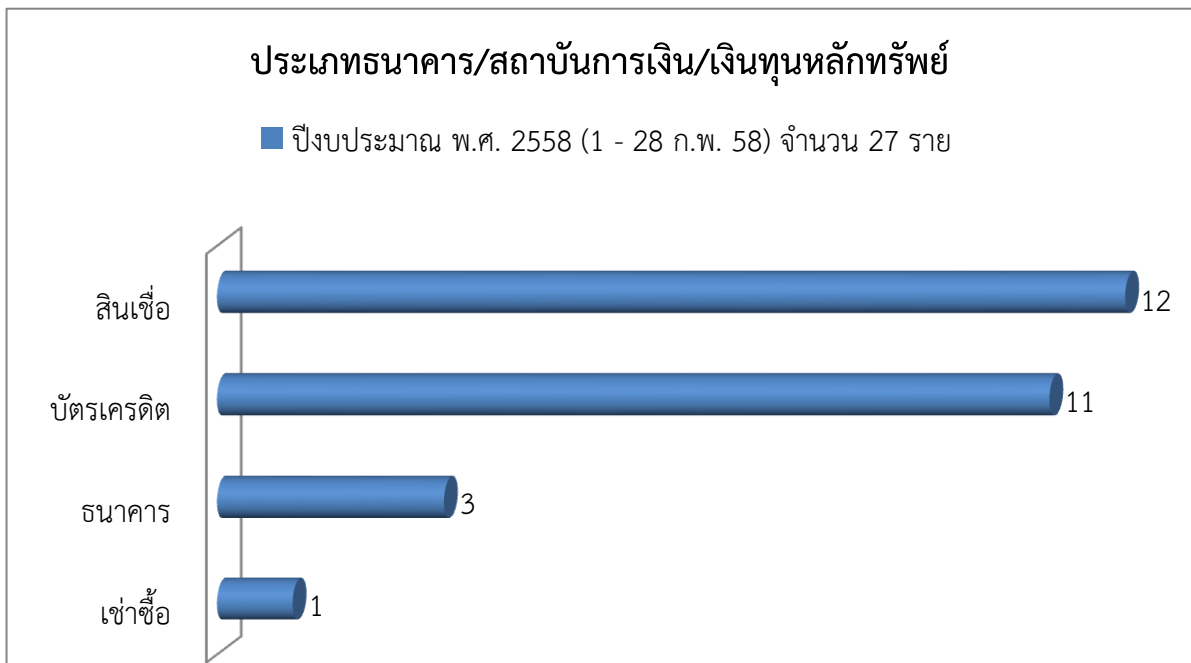
๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๑๒	๔๔.๔๔
บัตรเครดิต	๑๑	๔๐.๗๔
ธนาคาร	๓	๑๑.๑๑
เช่าซื้อ	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สินเชื่อ (12)	ขอปิดบัญชี	3
	ค้างค่างวด	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ค่าปรับล่าช้า	1
	พฤติกรรมทางหนี้	1
บัตรเครดิต (11)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ขอคืนเงิน	1
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ปิดบัญชีสินค้า	1
	หักเงินจากบัญชี	1
ธนาคาร (3)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
เช่าซื้อ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

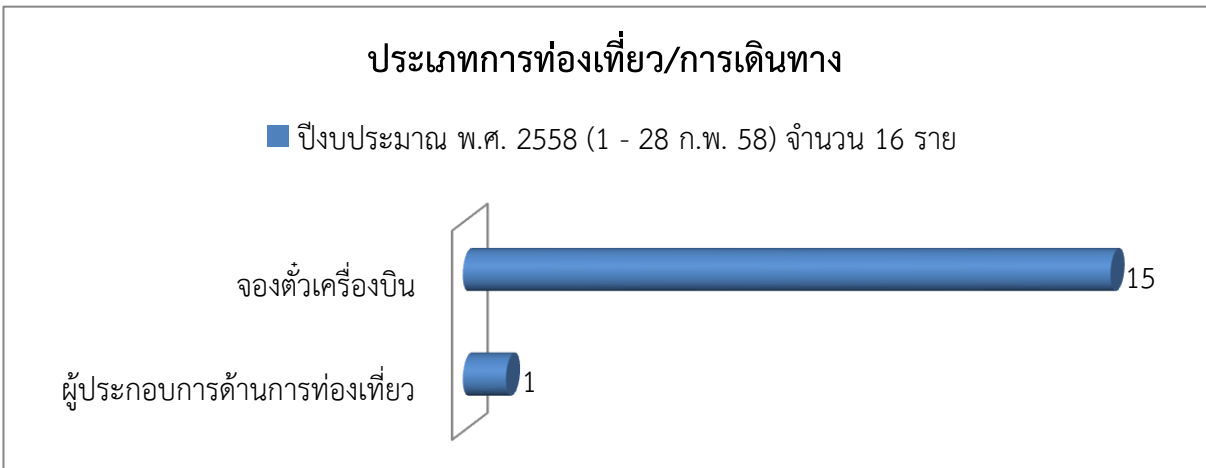
ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอปิดบัญชี**

**๖. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๕	๙๓.๗๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑	๖.๒๕
รวม	๑๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
จองตั๋วเครื่องบิน (15)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	6
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	4
	ตั๋วถูกยกเลิก	3
	ตั๋วถูกเลื่อน	2
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1

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



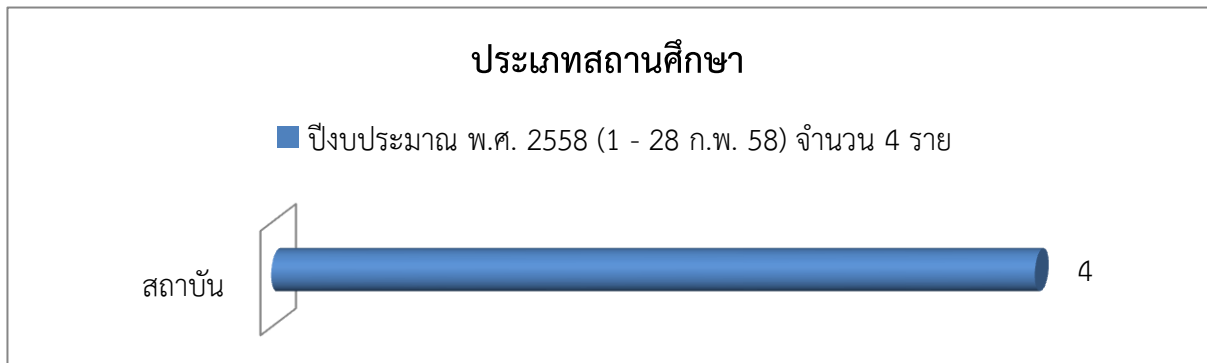
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ก.พ. ๕๘ - ๒๘ ก.พ. ๕๘) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๔	๑๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สถาบัน (4)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	4

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีกรร้องเรียนประเภทย่อย คือ ปัญหาด้านสถาบัน โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลการในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2558 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
อันดับ 1 รถยนต์ (75)	ชำรุด	21
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	8
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	6
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	5
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	4
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	4
	ขอคำปรึกษา	2
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	2
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
อันดับ 2 อาคารชุด (58)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	15
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	5
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ขอเงินจองคืน	3
	ยกเลิกสัญญา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่ปลูกสร้าง	2
มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1	



	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
อันดับ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (53)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	28
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	17
	ราคาไม่เหมาะสม	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
อันดับ 4 บ้านจัดสรร (47)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	27
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อันดับ 5 สถาบันเสริมความงาม (46)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	26
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	8
	คุณภาพบริการ	6
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	6
อันดับ 6 โทรศัพท์ (28)	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	10
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	2
	ชำรุด	2
	ค้างชำระ	1
	ซ่อมล่าช้า	1
	อื่นๆ	12
อันดับ 7 เครื่องมือสื่อสาร (23)	สินค้าชำรุด	15
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อันดับ 8 จองตัวเครื่องบิน (15)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	6
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	4
	ตัวถูกยกเลิก	3
	ตัวถูกเลื่อน	2



อันดับ 9 สินเชื่อ (12)	ขอปิดบัญชี	3
	ค้างค่างวด	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ค่าปรับล่าช้า	1
	พฤติกรรมทางหนี้	1
อันดับ 10 บัตรเครดิต (11)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ขอคืนเงิน	1
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ปิดบัญชีสินค้า	1
	หักเงินจากบัญชี	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๕๘