



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘
(๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

**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 ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗) ได้มีจำนวน
ผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

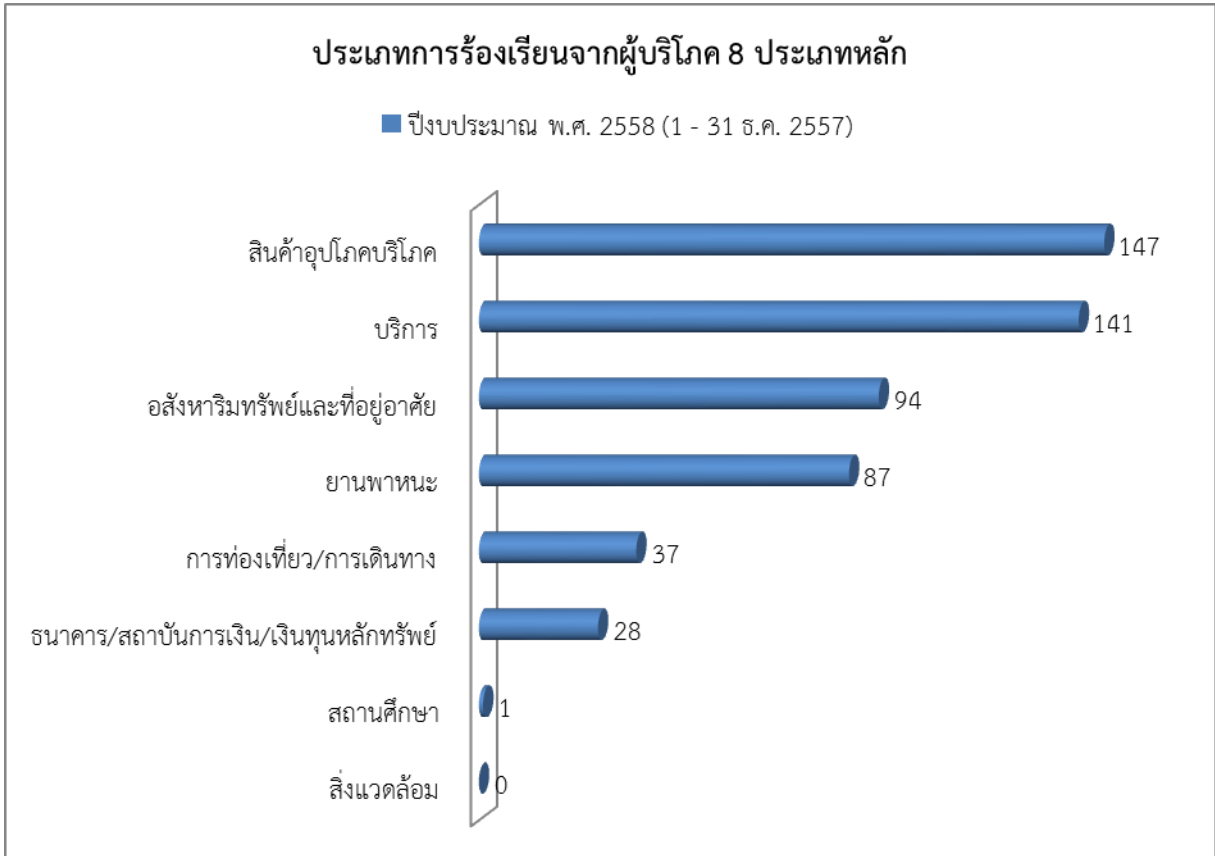
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ธ.ค. ๕๗ - ๓๑ ธ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๔๗	๒๗.๔๘
บริการ	๑๔๑	๒๖.๓๖
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๙๔	๑๗.๕๗
ยานพาหนะ	๘๗	๑๖.๒๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๗	๖.๙๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๘	๕.๒๓
สถานศึกษา	๑	๐.๑๙
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๕๓๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด
คือ ปัญหาประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑.

ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

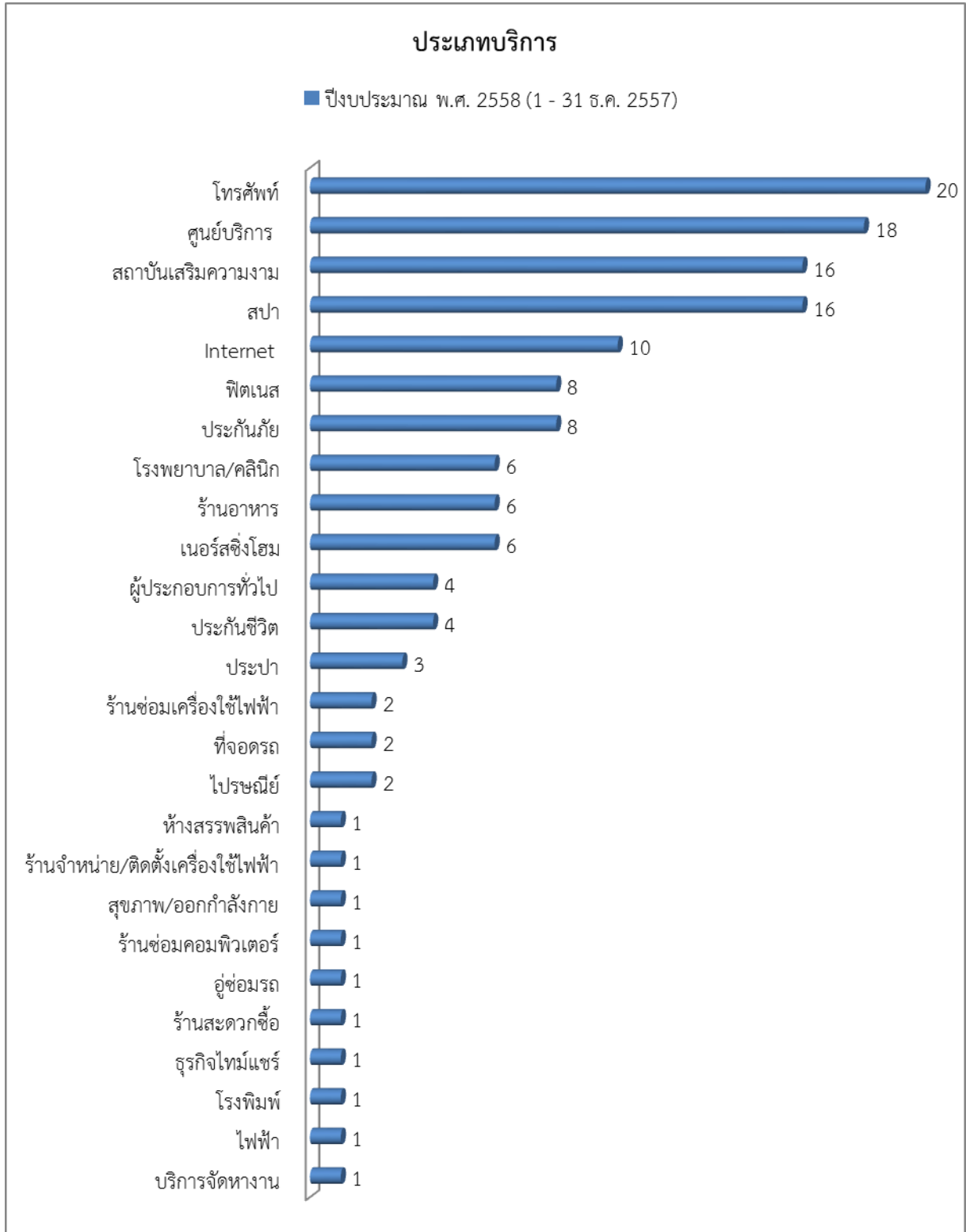
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๐	๑๔.๑๘
ศูนย์บริการ	๑๘	๑๒.๗๗
สถาบันเสริมความงาม	๑๖	๑๑.๓๕
สปา	๑๖	๑๑.๓๕
Internet	๑๐	๗.๐๙
ฟิตเนส	๘	๕.๖๗
ประกันภัย	๘	๕.๖๗
โรงพยาบาล/คลินิก	๖	๔.๒๖
ร้านอาหาร	๖	๔.๒๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๖	๔.๒๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔	๒.๘๔
ประกันชีวิต	๔	๒.๘๔
ประปา	๓	๒.๑๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๔๒
ที่จอดรถ	๒	๑.๔๒
ไปรษณีย์	๒	๑.๔๒
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๗๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๗๑
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๑	๐.๗๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๗๑
อู่ซ่อมรถ	๑	๐.๗๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๗๑
ธุรกิจใหม่แชร์	๑	๐.๗๑
โรงพิมพ์	๑	๐.๗๑
ไฟฟ้า	๑	๐.๗๑
บริการจัดหางาน	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๑	๑๐๐



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



- การร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ** **พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)** **ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหา**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/อื่นๆ/ช่อมล่าช้า
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้/คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
Internet	สัญญา Hispeed Internet ช้า/ค่าบริการเกินจริง/ขอคำปรึกษา/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/โฆษณาเกินจริง
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม
ร้านอาหาร	ราคาไม่เหมาะสม/ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์
เนอร์สซิ่งโฮม	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ประกันชีวิต	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
ที่จอดรถ	ขอคำปรึกษา/ราคาไม่เหมาะสม
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	ยกเลิกสัญญา
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	ช่อมล่าช้า
อู่ซ่อมรถ	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง
ร้านสะดวกซื้อ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ธุรกิจใหม่แชร์	สัญญาไม่เป็นธรรม
โรงพิมพ์	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ไฟฟ้า	ค่าบริการเกินจริง
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาด้านโทรศัพท์ โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง

๒.

ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมี รายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

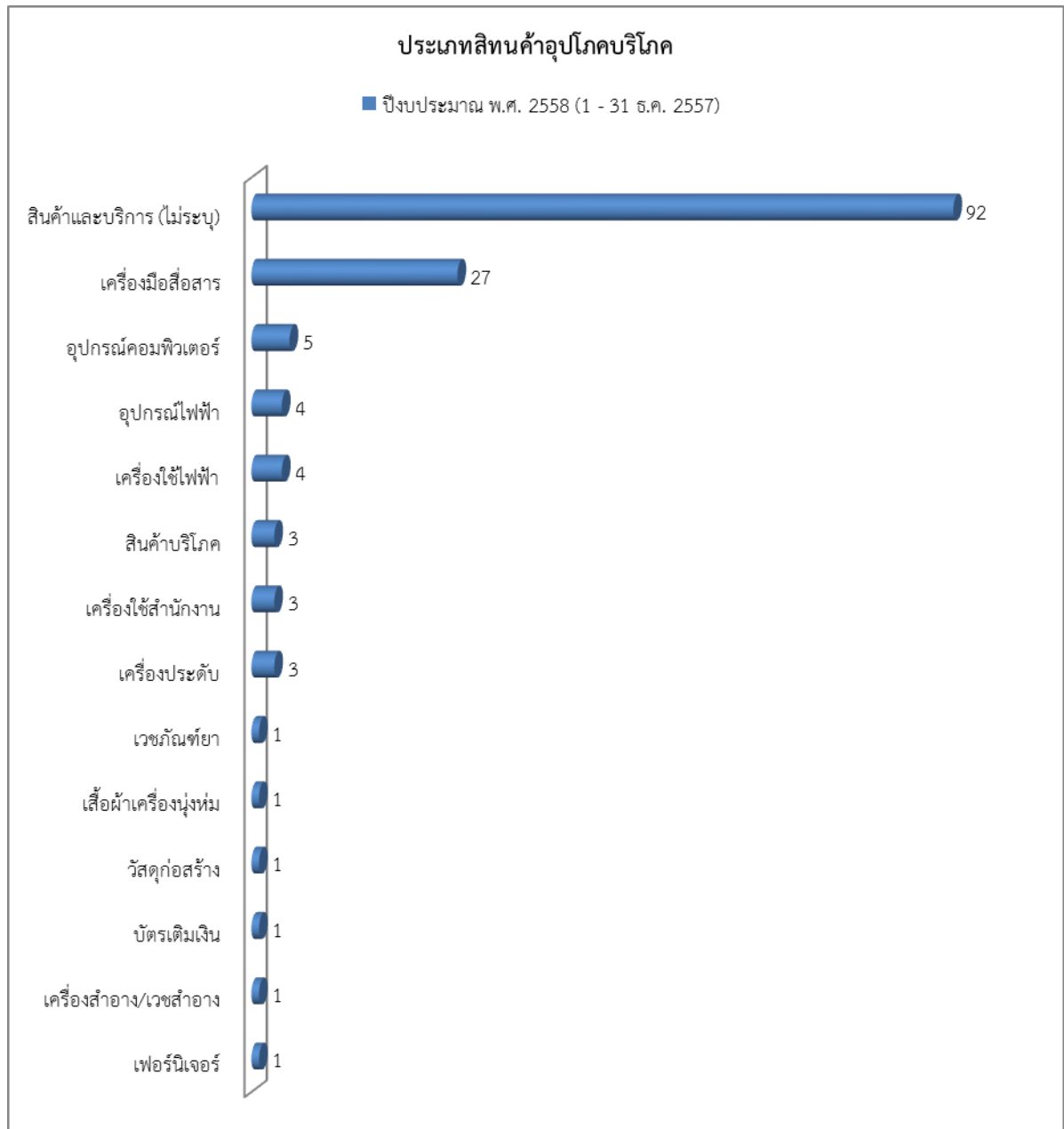
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ธ.ค. ๕๗ - ๓๑ ธ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๙๒	๖๒.๕๙
เครื่องมือสื่อสาร	๒๗	๑๘.๓๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๓.๔๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔	๒.๗๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๒.๗๒
สินค้าบริโภค	๓	๒.๐๔
เครื่องใช้สำนักงาน	๓	๒.๐๔
เครื่องประดับ	๓	๒.๐๔
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๖๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑	๐.๖๘
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๖๘
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๖๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑	๐.๖๘
เฟอร์นิเจอร์	๑	๐.๖๘
รวม	๑๔๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/ราคาไม่เหมาะสม/โฆษณาเกินจริง
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจากผลากที่ระบุ/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	สินค้าชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจากผลากที่ระบุ/ไม่ประกันสินค้า
อุปกรณ์ไฟฟ้า	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ไม่ได้มาตรฐาน/สินค้าชำรุด/ชำรุด
เครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์/ผิดไปจากผลากที่ระบุ
เครื่องใช้สำนักงาน	ไม่ได้มาตรฐาน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/สินค้าชำรุด
เครื่องประดับ	ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สินค้าชำรุด/ผิดไปจากผลากที่ระบุ
เวชภัณฑ์ยา	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ผิดไปจากผลากที่ระบุ
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/ผิดไปจากผลากที่ระบุ
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน
บัตรเครดิตเงิน	บัตรหมดอายุ
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



๓.

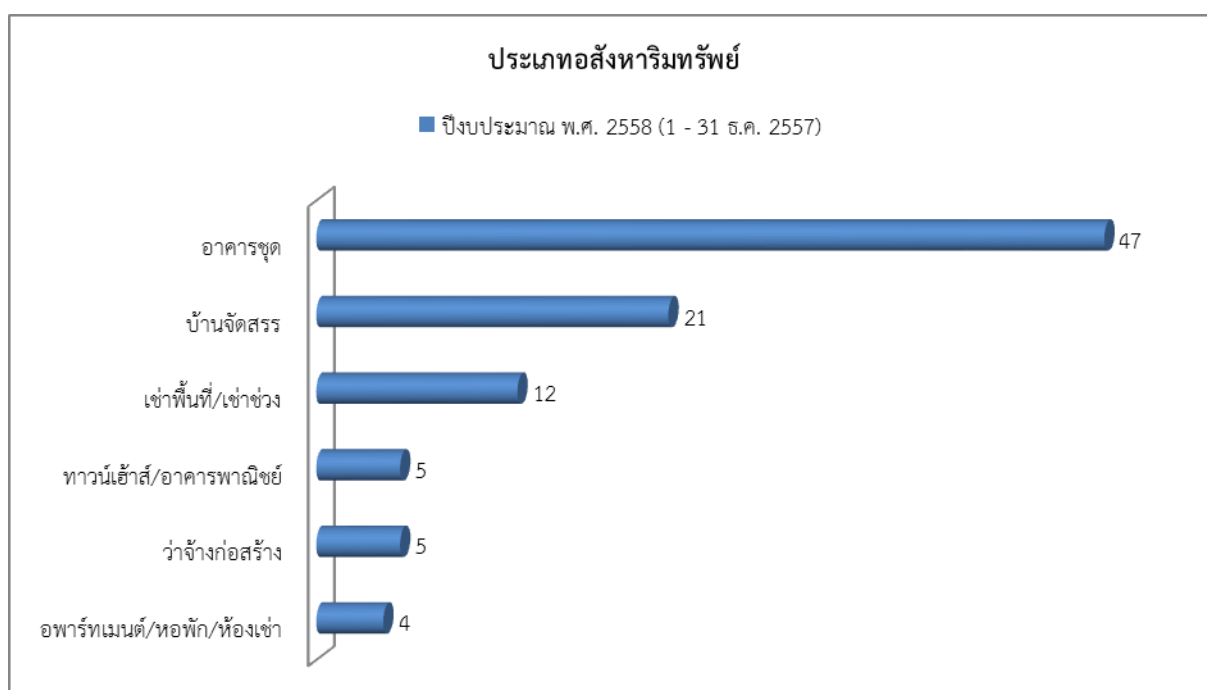
ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ธ.ค. ๕๗ - ๓๑ ธ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๔๗	๕๐.๐๐
บ้านจัดสรร	๒๑	๒๒.๓๔
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑๒	๑๒.๗๗
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๕	๕.๓๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๕	๕.๓๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๔	๔.๒๖
รวม	๙๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย





ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ขอเงินจองคืน/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ยกเลิกสัญญา/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบสัญญา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่ปลูกสร้าง
บ้านจัดสรร	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ขอให้ตรวจสอบโครงการ/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง/ไม่ต่อสัญญาเช่า/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญา
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/มีการชำระหลังปลูกสร้าง
ว่าจ้างก่อสร้าง	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ขอเงินประกันคืน/ขอเงินประกันคืน/ชำระ/ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



๔.

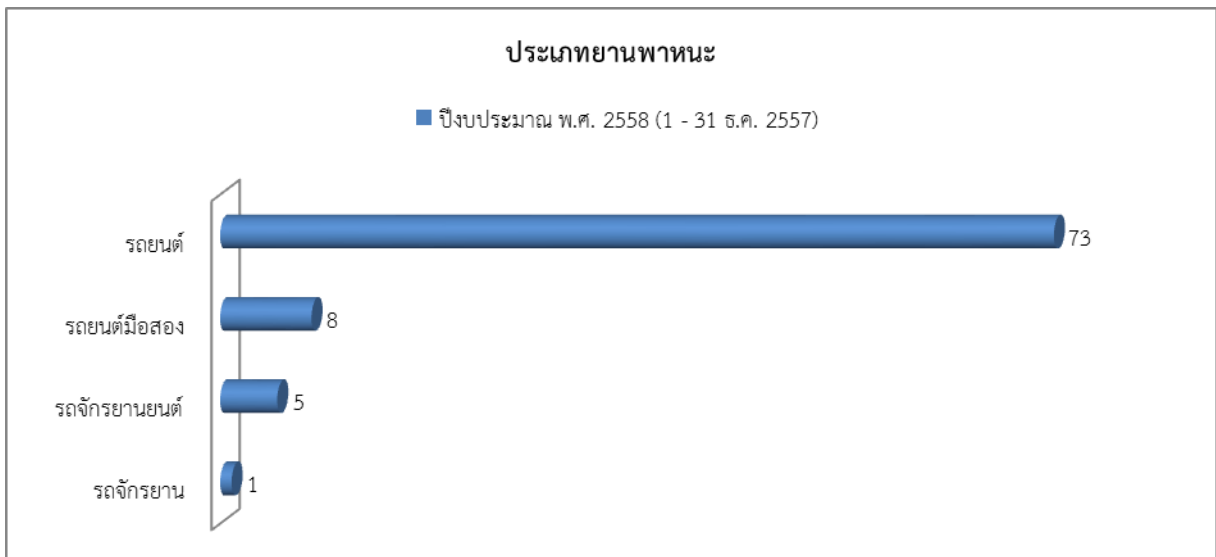
ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ต.ค. ๕๗ - ๓๑ ต.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๗๓	๘๓.๙๑
รถยนต์มือสอง	๘	๙.๒๐
รถจักรยานยนต์	๕	๕.๗๕
รถจักรยาน	๑	๑.๑๕
รวม	๘๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยึดรถคืน/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอค่าปรึกษา/ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ/ราคาสูงกว่าที่ตกลง/ขอปิดบัญชี/ค่าติดตามสูงเกินจริง/ฉ้อโกง/ไม่ได้รับป้ายทะเบียน
รถยนต์มือสอง	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ยึดรถคืน
รถจักรยานยนต์	รถสูญหาย/ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง/ไม่ได้รับเล่มทะเบียน/ยึดรถคืน
รถจักรยาน	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

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



๕.

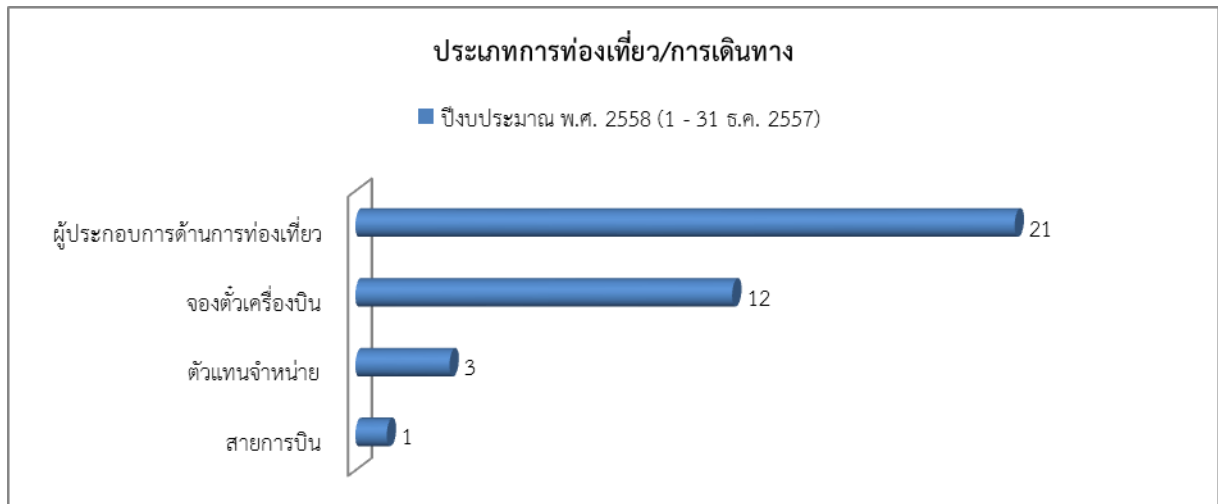
ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ธ.ค. ๕๗ - ๓๑ ธ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๑	๕๖.๗๖
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๒	๓๒.๕๓
ตัวแทนจำหน่าย	๓	๘.๑๑
สายการบิน	๑	๒.๗๐
รวม	๓๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง/ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/โฆษณาเป็นเท็จเกินความเป็นจริง
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ผู้ขายฉ้อโกงตั๋ว/ตั๋วถูกยกเลิก/ตั๋วถูกเลื่อน
ตัวแทนจำหน่าย	ไม่ได้รับความเป็นธรรม
สายการบิน	กระเป๋าเดินทางสูญหาย

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อย
ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียน
เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



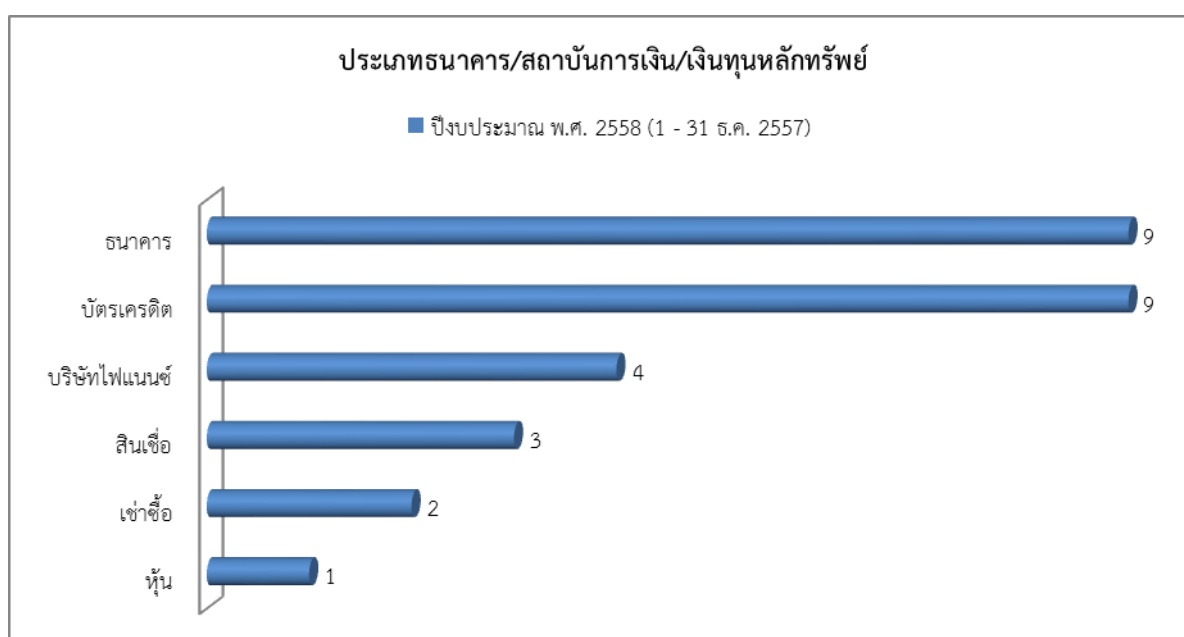
๖. ประเภทยานาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ธ.ค. ๕๗ - ๓๑ ธ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๙	๓๒.๑๔
บัตรเครดิต	๙	๓๒.๑๔
บริษัทไฟแนนซ์	๔	๑๔.๒๙
สินเชื่อ	๓	๑๐.๗๑
เช่าซื้อ	๒	๗.๑๔
หุ้น	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์





ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ธนาคาร	เงินสูญหายจากบัญชี/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/พฤติกรรม การทวงหนี้
บัตรเครดิต	ไม่ได้ใช้บัตร/ไม่ได้ใช้บัตร/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่ได้รับสินค้า จากการสะสมแต้ม/ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม
บริษัทไฟแนนซ์	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่
สินเชื่อ	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย/ค่าปรับล่าช้า/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
เช่าซื้อ	ค่าปรับสูงเกินจริง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง
หุ้น	ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคารและบัตรเครดิต** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ
เงินสูญหายจากบัญชีและไม่ได้ใช้บัตร ตามลำดับ



๗.

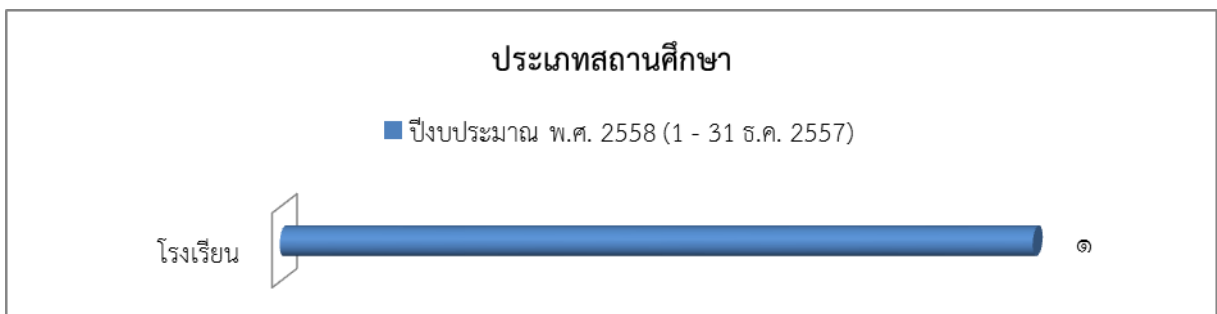
ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษาซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ (๑ ธ.ค. ๕๗ - ๓๑ ธ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โรงเรียน	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โรงเรียน	เรียกค่าเสียหาย

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านโรงเรียน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **เรียกค่าเสียหาย**

๘.

ประเภทสิ่งแวดล้อม



จากข้อมูลการในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก
ผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดลอม

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘



รายงานสิบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2557 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ 10 ลำดับ (มาก ไป น้อย)
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (92)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(56), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(10), สินค้าชำรุด(6), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), ราคาไม่เหมาะสม(4), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(4), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(4), โฆษณาเกินจริง(3)
รถยนต์ (73)	ชำรุด(12), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(9), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(9), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(8), ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(6), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(4), ยึดรถคืน(4), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(3), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(3), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(3)
อาคารชุด (47)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(9), มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(6), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(4), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(4), ทุ้มผ่าน, ทุ้มได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(3), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(3), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(3), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(2), ขอเงินจองคืน(2), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(2)
เครื่องมือสื่อสาร (27)	สินค้าชำรุด(17), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), ผิดไปจากผลากที่ระบุ(2), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(1)
บ้านจัดสรร (21)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(5), ทุ้มผ่าน, ทุ้มได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(4), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(1), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(1), ขอให้ตรวจสอบโครงการ(1), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(1), ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา(1), การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (21)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา(5), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(5), ตรวจสอบการให้บริการ(5), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(3), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(1), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(1), กระเป๋าเดินทางสูญหาย(1)
โทรศัพท์ (20)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง(9), อื่นๆ(5), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(5), ช่อมล่าช้า(1)
ศูนย์บริการ (18)	ตรวจสอบการให้บริการ(16), ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน(2)
สปา (16)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(16)
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (16)	คุณภาพบริการ(8), ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม(4), ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้(3), คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๘