



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
(1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)



- ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลักจำนวน 8 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 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

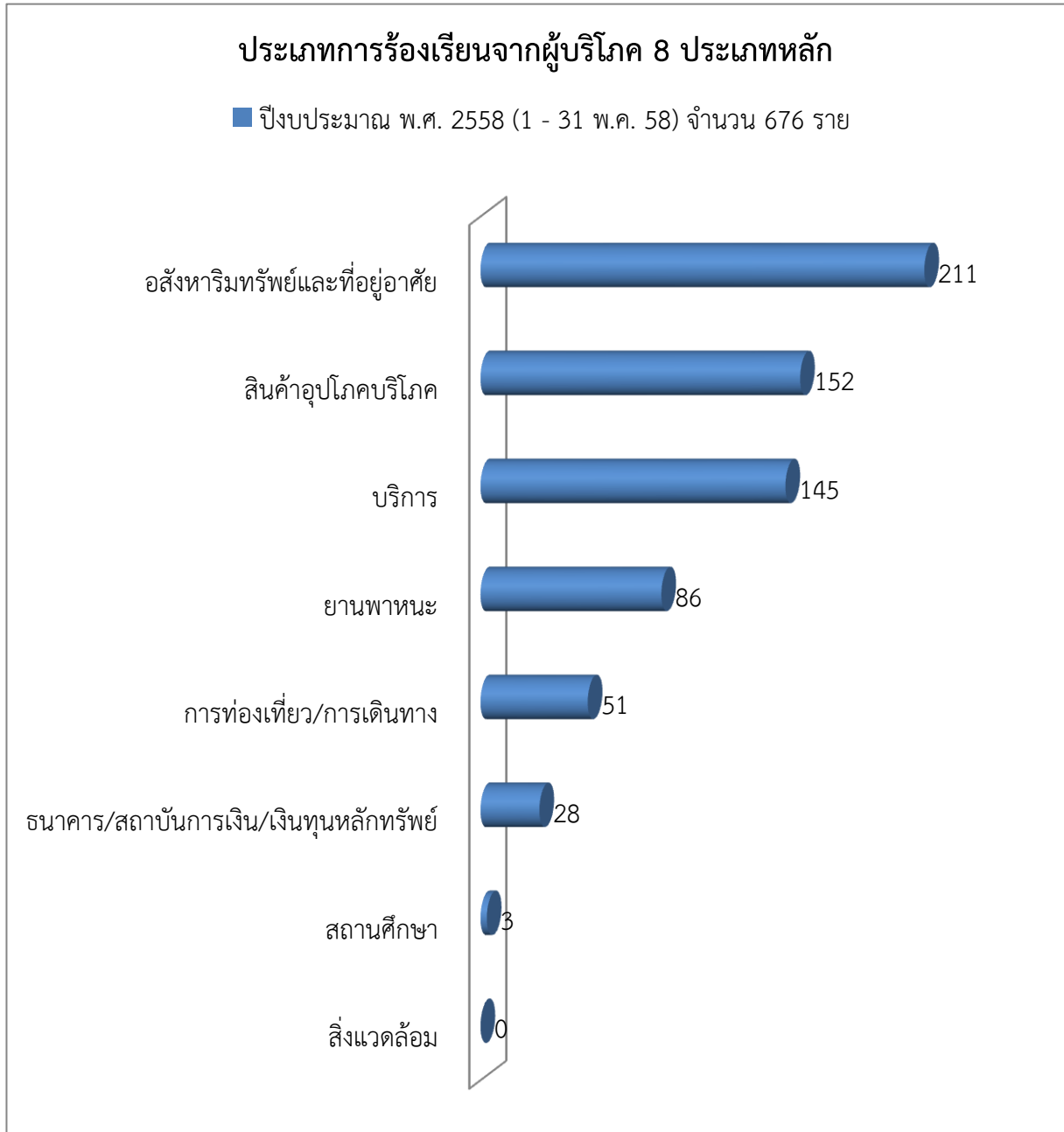
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	211	31.21
สินค้าอุปโภคบริโภค	152	22.49
บริการ	145	21.45
ยานพาหนะ	86	12.72
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	51	7.54
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	28	4.14
สถานศึกษา	3	0.44
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
รวม	676	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.21



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

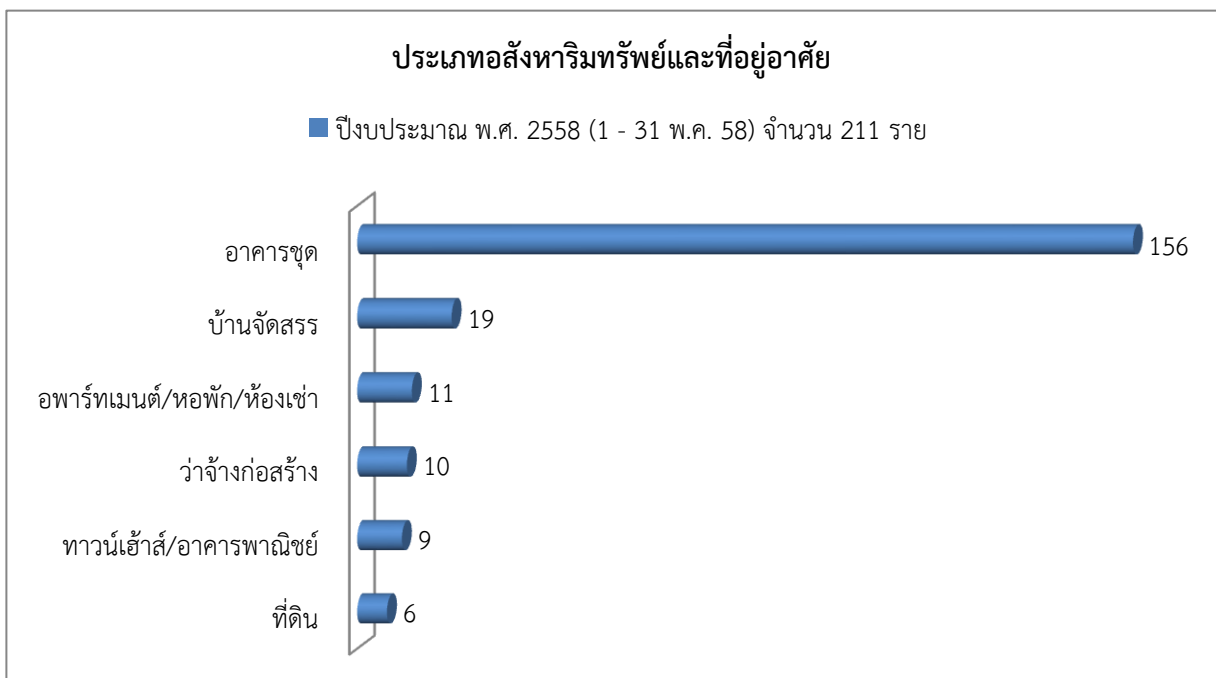
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	156	73.93
บ้านจัดสรร	19	9.00
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	11	5.21
ว่าจ้างก่อสร้าง	10	4.74
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	9	4.27
ที่ดิน	6	2.84
รวม	211	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภททอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
อาคารชุด (156)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	64
	ไม่ปลูกสร้าง	15
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	10
	ขอเงินจองคืน	9
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	8
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	7
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	7
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	6
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	ตรวจสอบสัญญา	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้างค้างงวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	1	
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1	
ไม่ส่งมอบสัญญาคูปองให้	1	
สอบถามข้อมูล	1	
บ้านจัดสรร (19)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ยกเลิกสัญญา	1	



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (11)	ขอเงินประกันคืน 5
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป 2
	ค่าเช่าสูงเกินไป 1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/خذใช้ค่าเสียหาย 1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 1
ว่าจ้างก่อสร้าง (10)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน 5
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง 3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 2
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (9)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 2
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้ 1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 1
ที่ดิน (6)	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส 1
	ขอเงินค่าซื้อ/ฝาก/ขาย ที่ดินคืน 1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง 1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 1
	ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้ 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



2. ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

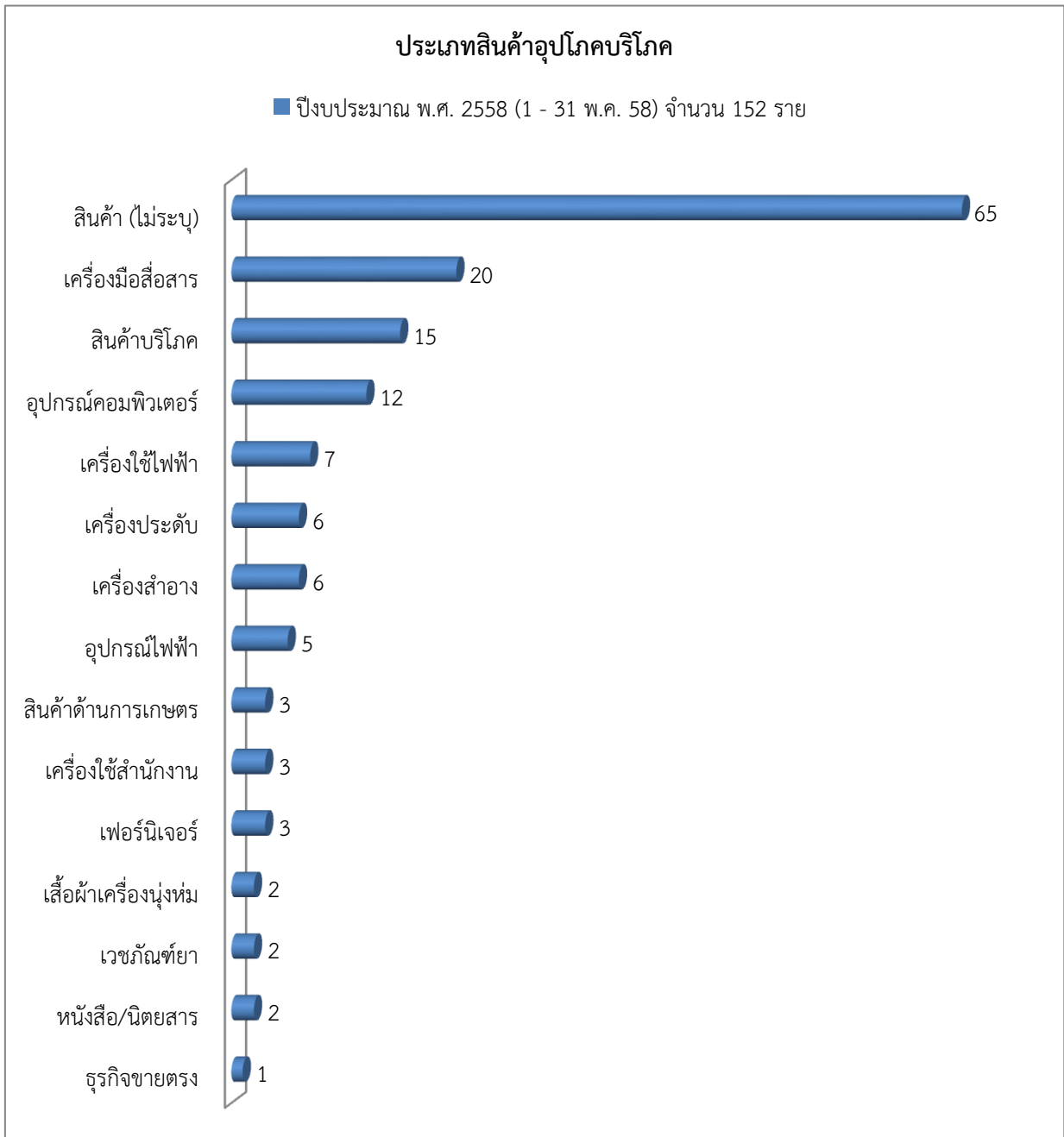
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	65	42.76
เครื่องมือสื่อสาร	20	13.16
สินค้าบริโภค	15	9.87
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	12	7.89
เครื่องใช้ไฟฟ้า	7	4.61
เครื่องประดับ	6	3.95
เครื่องสำอาง	6	3.95
อุปกรณ์ไฟฟ้า	5	3.29
สินค้าด้านการเกษตร	3	1.97
เครื่องใช้สำนักงาน	3	1.97
เฟอร์นิเจอร์	3	1.97
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.32
เวชภัณฑ์ยา	2	1.32
หนังสือ/นิตยสาร	2	1.32
ธุรกิจขายตรง	1	0.66
รวม	152	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สินค้า (ไม่ระบุ) (65)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	41
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	11
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	6
	สินค้าชำรุด	4
	โฆษณาเกินจริง	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
เครื่องมือสื่อสาร (20)	สินค้าชำรุด	13
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
สินค้าบริโภค (15)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	10
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (12)	สินค้าชำรุด	9
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ไม่ประกันสินค้า	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (7)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	โฆษณาเกินจริง	2
	ชำรุด	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องประดับ (6)	สินค้าชำรุด	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ราคาผันผวน	1
เครื่องสำอาง (6)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (5)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	สินค้าชำรุด	1
สินค้าด้านการเกษตร (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องใช้สำนักงาน (3)	สินค้าชำรุด	3
เฟอร์นิเจอร์ (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สินค้าชำรุด	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (2)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เวชภัณฑ์ยา (2)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	1
หนังสือ/นิตยสาร (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



3. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

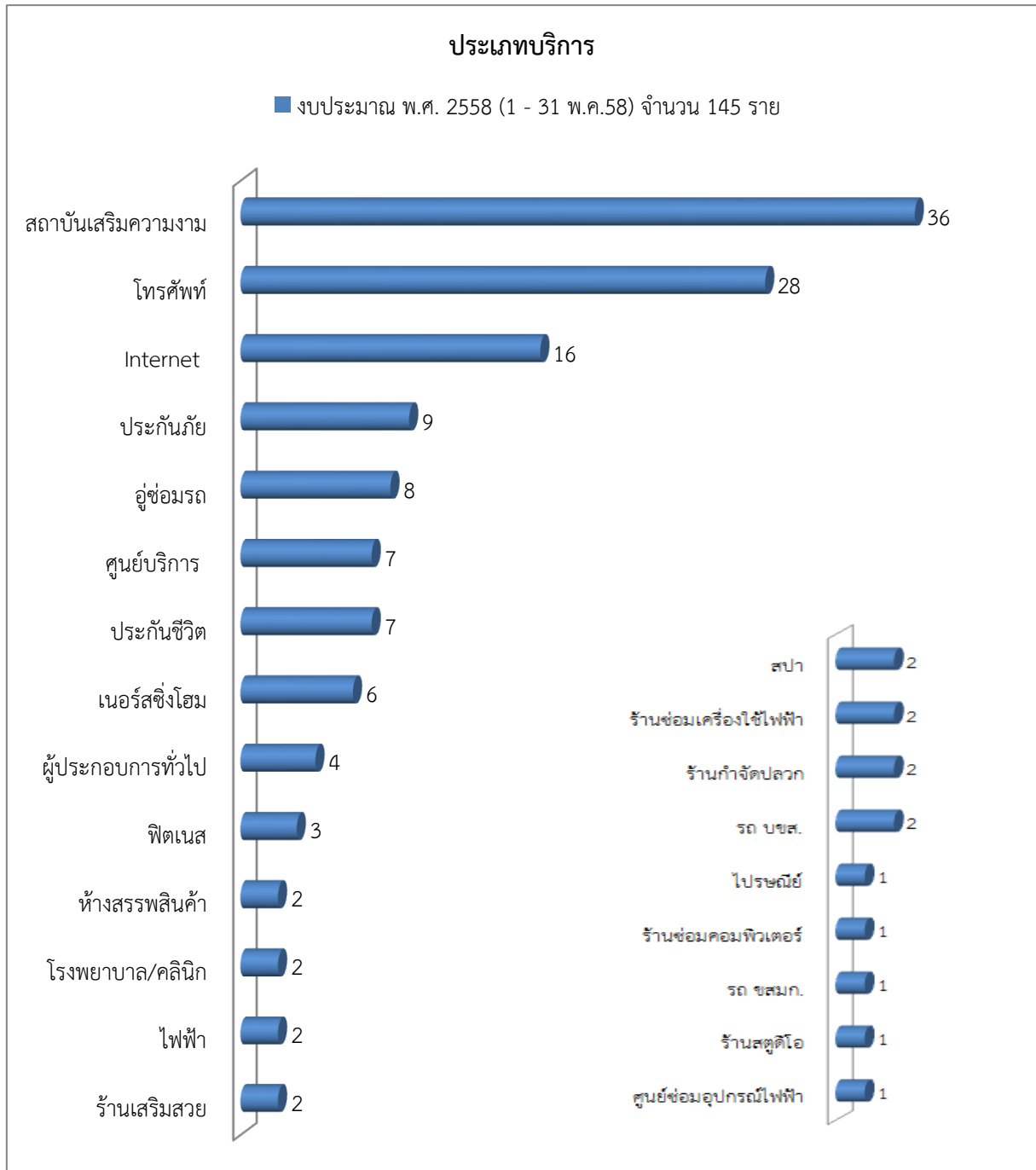
ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	36	24.83
โทรศัพท์	28	19.31
Internet	16	11.03
ประกันภัย	9	6.21
อยู่ซ่อมรถ	8	5.52
ศูนย์บริการ	7	4.83
ประกันชีวิต	7	4.83
เนอร์สซิ่งโฮม	6	4.14
ผู้ประกอบการทั่วไป	4	2.76
ฟิตเนส	3	2.07
ห้างสรรพสินค้า	2	1.38
โรงพยาบาล/คลินิก	2	1.38
ไฟฟ้า	2	1.38
ร้านเสริมสวย	2	1.38
สปา	2	1.38
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	1.38
ร้านกำจัดปลวก	2	1.38
รถ บขส.	2	1.38
ไปรษณีย์	1	0.69
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	1	0.69
รถ ขสมก.	1	0.69
ร้านสตูดิโอ	1	0.69
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	1	0.69
รวม	145	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
(1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
สถาบันเสริมความงาม (36)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	17
	คุณภาพบริการ	8
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	7
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	4
โทรศัพท์ (28)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	8
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	5
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	อื่นๆ	9
Internet (16)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	7
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	6
	ค่าบริการเกินจริง	2
	ขอคำปรึกษา	1
ประกันภัย (9)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
อู่ซ่อมรถ (8)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
ศูนย์บริการ (7)	ซ่อมล่าช้า	5
	ตรวจสอบการให้บริการ	2
ประกันชีวิต (7)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
เนอร์สซิ่งโฮม (6)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	4
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
ผู้ประกอบการทั่วไป (4)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
ฟิตเนส (3)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ห้างสรรพสินค้า (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	1
โรงพยาบาล/คลินิก (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
ไฟฟ้า (2)	ค่าบริการเกินจริง	1
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	1



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
ร้านเสริมสวย (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
สปา (2)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ร้านกำจัดปลวก (2)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
รถ บขส. (2)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	2
ร้านอาหาร (1)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	1
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	1
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (1)	ซ่อมล่าช้า	1
รถ ขสมก. (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (1)	ไม่ชำระค่าบริการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ**

4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

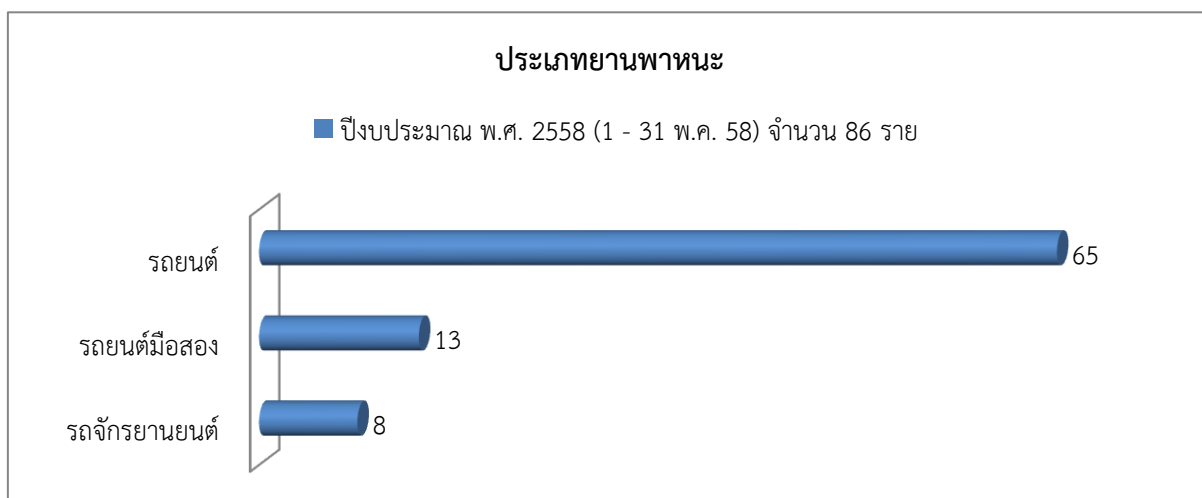
ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	65	75.58
รถยนต์มือสอง	13	15.12
รถจักรยานยนต์	8	9.30
รวม	86	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคระเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภคระเภทยานพาหนะ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	จำนวนราย
รถยนต์ (65)	ชำรุด	15
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	10
	ค่างค่างวด/คั้นรถ/ส่วนต่างสูง	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	6
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	5
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ค่าปรับสูง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1



ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
รถยนต์มือสอง (13)	ขอเงินจองคืน	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
รถจักรยานยนต์ (8)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ยึดรถคืน	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุดคือ **ชำรุด**

5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

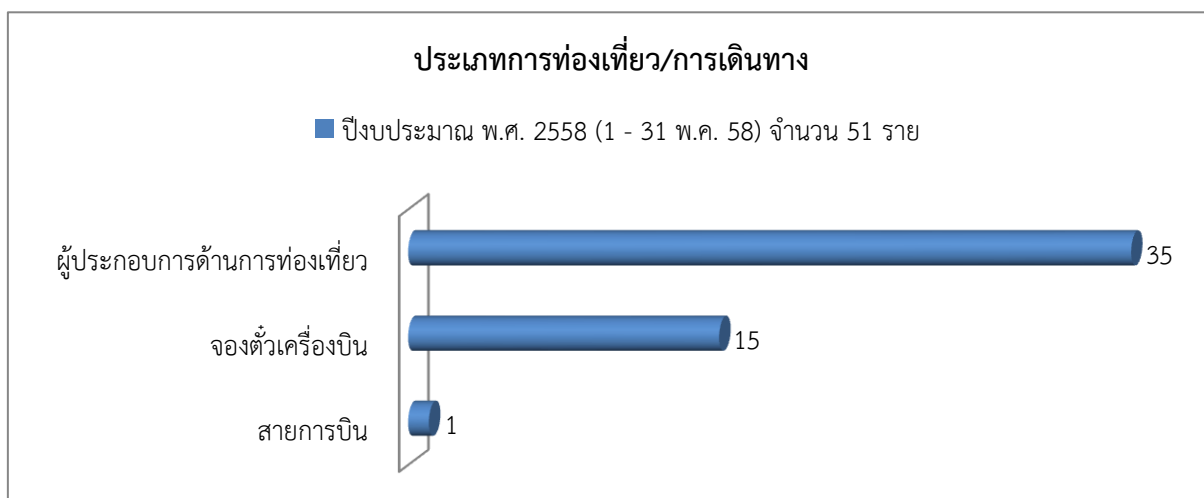
ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	35	68.63
จองตั๋วเครื่องบิน	15	29.41
สายการบิน	1	1.96
รวม	51	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (35)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา 22
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 10
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 3
จองตั๋วเครื่องบิน (15)	ตั๋วถูกเลื่อน 8
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง 5
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ 2
สายการบิน (1)	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม 1

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



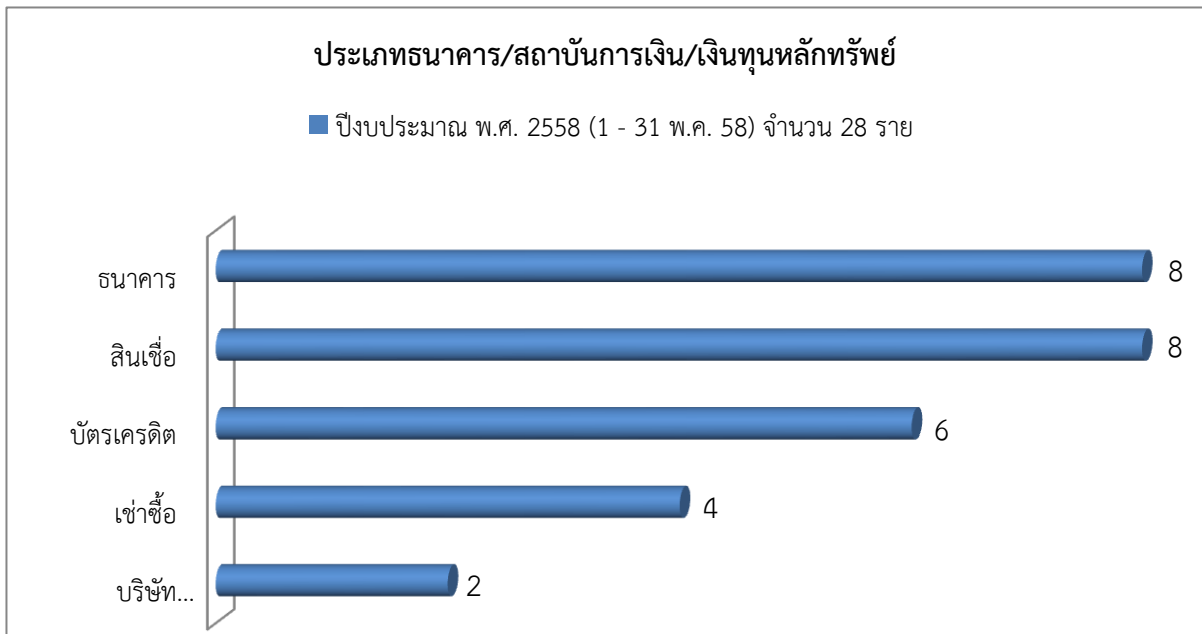
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	8	28.57
สินเชื่อ	8	28.57
บัตรเครดิต	6	21.43
เช่าซื้อ	4	14.29
บริษัทไฟแนนซ์	2	7.14
รวม	28	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
ธนาคาร (8)	เงินสูญหายจากบัญชี	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
สินเชื่อ (8)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ขอปิดบัญชี	2
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	พฤติกรรมทางหนี้	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บัตรเครดิต (6)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	พฤติกรรมทางหนี้	1
	ยกเลิกสัญญา	1
เช่าซื้อ (4)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
บริษัทไฟแนนซ์ (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **เงินสูญหายจากบัญชี**

7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

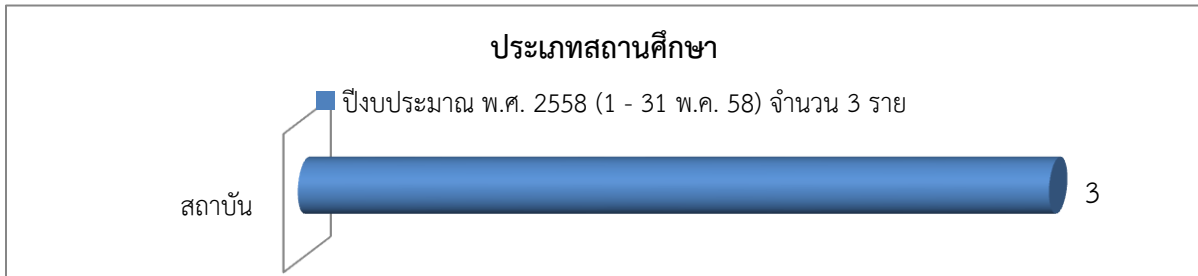
ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 - 31 พ.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	3	100
รวม	3	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 พฤษภาคม 2558 - 31 พฤษภาคม 2558)

ประเภทเรื่อง (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)
สถาบัน (3)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง 2
	ขอคืนเงิน 1

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่ามีการร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**

8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลการในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก **ผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม**

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2558 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน (ราย)	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน (ราย)	
อันดับ 1 อาคารชุด (156)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	64
	ไม่ปลูกสร้าง	15
	ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว	10
	ขอเงินจองคืน	9
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	8
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	7
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	7
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	6
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	ตรวจสอบสัญญา	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	1
สอบถามข้อมูล	1	



อันดับ 2 รถยนต์ (65)	ชำรุด 15 ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 10 ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง 6 ตรวจสอบข้อเท็จจริง 6 ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ 5 ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 3 ไม่ได้รับเล่มทะเบียน 3 ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 3 ค่าติดตามสูงเกินจริง 2 ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 2 ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง 2 ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย 1 ค่าปรับสูง 1 ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ 1 ตรวจสอบค่าชำระงวด 1 ผิดสัญญาเช่าซื้อ 1 ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 1 ไม่ได้รับป้ายทะเบียน 1 ราคาสูงกว่าที่ตกลง 1
อันดับ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (65)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 41 ตรวจสอบข้อเท็จจริง 11 สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 6 สินค้าชำรุด 4 โฆษณาเกินจริง 1 ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น 1 ราคาไม่เหมาะสม 1
อันดับ 4 สถาบันเสริมความงาม (36)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ 17 คุณภาพบริการ 8 ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ 7 ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม 4
อันดับ 4 ผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยว (35)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา 22 ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 10 ไม่ได้รับความเป็นธรรม 3
อันดับ 5 โทรศัพท์ (28)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง 8 ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ 5 การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 3 อื่นๆ 9



อันดับ 6 เครื่องมือสื่อสาร (20)	สินค้าชำรุด	13
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
อันดับ 7 บ้านจัดสรร (19)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ใต้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ยกเลิกสัญญา	1	
อันดับ 8 Internet (16)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	7
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	6
	ค่าบริการเกินจริง	2
	ขอคำปรึกษา	1
อันดับ 9 จองตั๋วเครื่องบิน (15)	ตั๋วถูกเลื่อน	8
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	5
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	2
อันดับ 10 สินค้าบริโภค (15)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	10
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2558