



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗
(๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ พฤษภาคม 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 พฤษภาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียนทั้ง ๘ ประเภทหลักมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

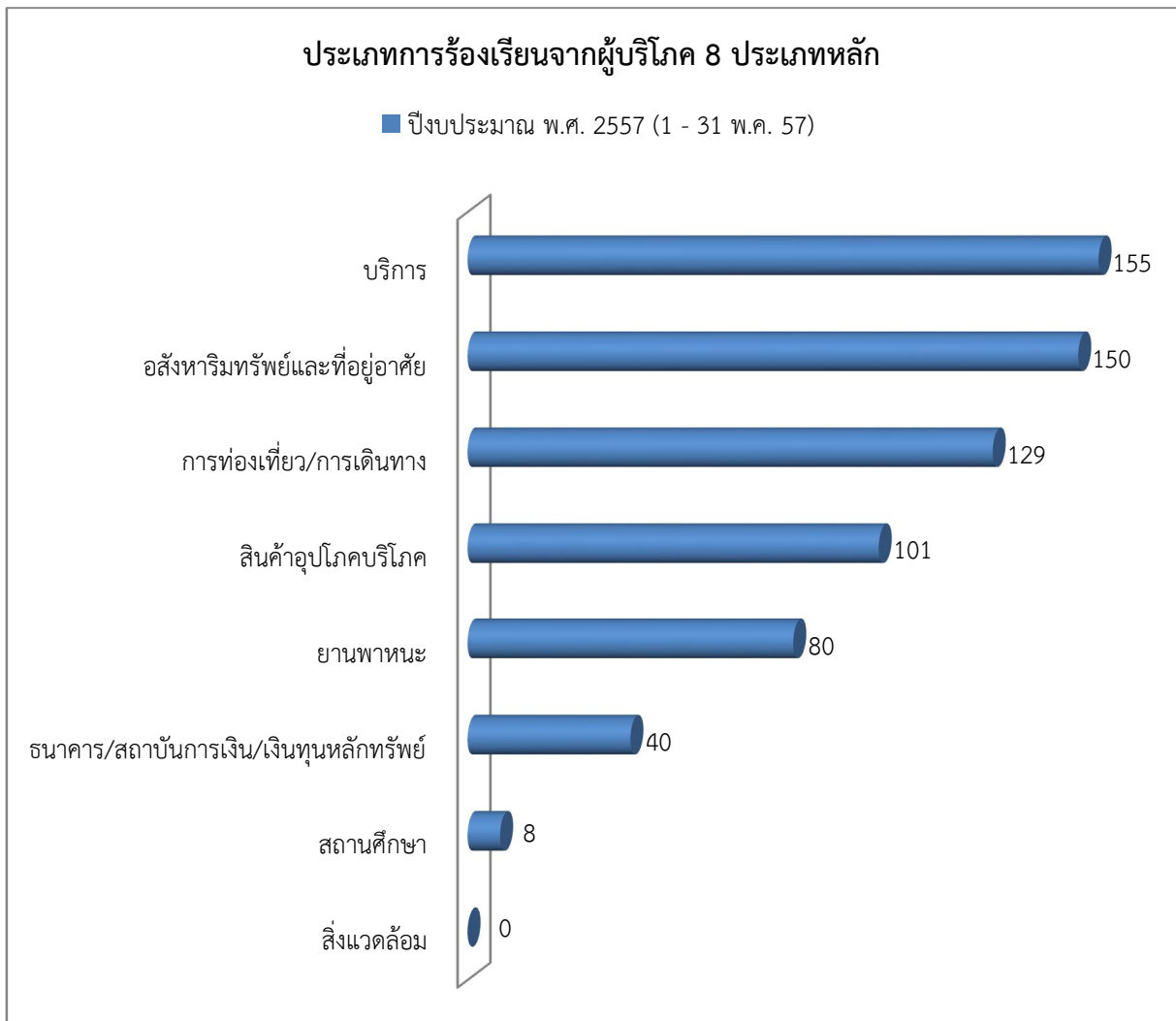
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๕๕	๒๓.๓๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๕๐	๒๒.๖๒
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๒๙	๑๙.๕๖
สินค้าอุปโภคบริโภค	๑๐๑	๑๕.๒๓
ยานพาหนะ	๘๐	๑๒.๐๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔๐	๖.๐๓
สถานศึกษา	๘	๑.๒๑
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๖๖๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาประเภทบริการ**



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

การร้องเรียนจำนวน ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ



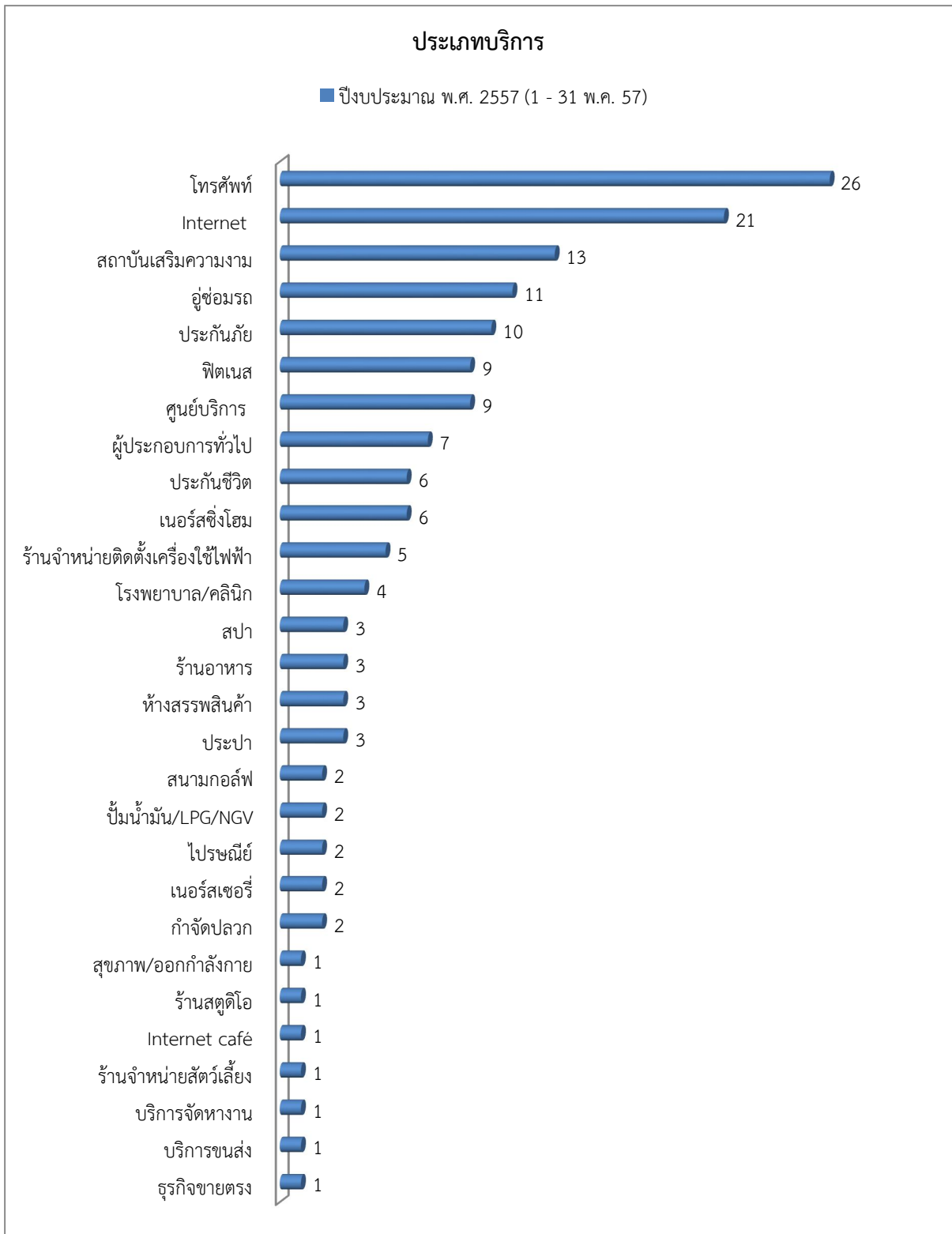
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
โทรศัพท์	๒๖	๑๖.๗๗
Internet	๒๑	๑๒.๙๐
สถาบันเสริมความงาม	๑๓	๘.๓๗
ผู้ซ่อมรถ	๑๑	๗.๑๐
ประกันภัย	๑๐	๖.๔๕
ฟิตเนส	๙	๕.๘๑
ศูนย์บริการ	๙	๕.๘๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๗	๔.๕๒
ประกันชีวิต	๖	๓.๘๗
เนอร์สซิ่งโฮม	๖	๓.๘๗
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๕	๓.๒๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๒.๕๘
สปา	๓	๑.๙๔
ร้านอาหาร	๓	๑.๙๔
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๙๔
ประปา	๓	๑.๙๔
สนามกอล์ฟ	๒	๑.๒๙
บิ๊มน้ำมัน/LPG/NGV	๒	๑.๒๙
ไปรษณีย์	๒	๑.๒๙
เนอร์สเซอร์รี่	๒	๑.๒๙
กำจัดปลวก	๒	๑.๒๙
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๑	๐.๖๕
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๖๕
Internet café	๑	๐.๖๕
ร้านจำหน่ายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๖๕
บริการจัดหางาน	๑	๐.๖๕
บริการขนส่ง	๑	๐.๖๕
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๖๕
รวม	๑๕๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

- ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
โทรศัพท์	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง/ตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ช้อมูลล่าช้า/ค้างชำระ
Internet	ค่าบริการเกินจริง/ขอคำปรึกษา/สัญญา Hispeed Internet ช้า/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/โฆษณาเกินจริง
สถาบันเสริมความงาม	คุณภาพบริการ/ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม/ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้
อู่ซ่อมรถ	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ราคาซ่อม/อะไหล่เกินความเป็นจริง
ประกันภัย	ตรวจสอบการให้บริการ/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
ฟิตเนส	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ยกเลิกสัญญา/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ศูนย์บริการ	ตรวจสอบการให้บริการ/ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน/ช้อมูลล่าช้า
ผู้ประกอบการทั่วไป	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ประกันชีวิต	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม/ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์/ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์
เนอร์สเซียม	ขอเงินค่ามัดจำคืน/ไม่ดำเนินการตามสัญญา
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน/บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา
โรงพยาบาล/คลินิก	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ราคาไม่เหมาะสม/เลือกปฏิบัติ
สปา	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ร้านอาหาร	ไม่สะอาด/ราคาไม่เหมาะสม/อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย
ห้างสรรพสินค้า	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง/นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย
ประปา	ตรวจสอบข้อเท็จจริง
สนามกอล์ฟ	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	เลือกให้บริการ
ไปรษณีย์	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม
เนอร์สเซอรี่	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
กำจัดปลวก	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	ยกเลิกสัญญา
ร้านสตูดิโอ	ไม่ดำเนินการตามสัญญา
Internet café	เลือกปฏิบัติ
ร้านจำหน่ายสัตว์เลี้ยง	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง
บริการจัดหางาน	ขอเงินค่ามัดจำคืน
บริการขนส่ง	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง
ธุรกิจขายตรง	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านโทรศัพท์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง**

๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

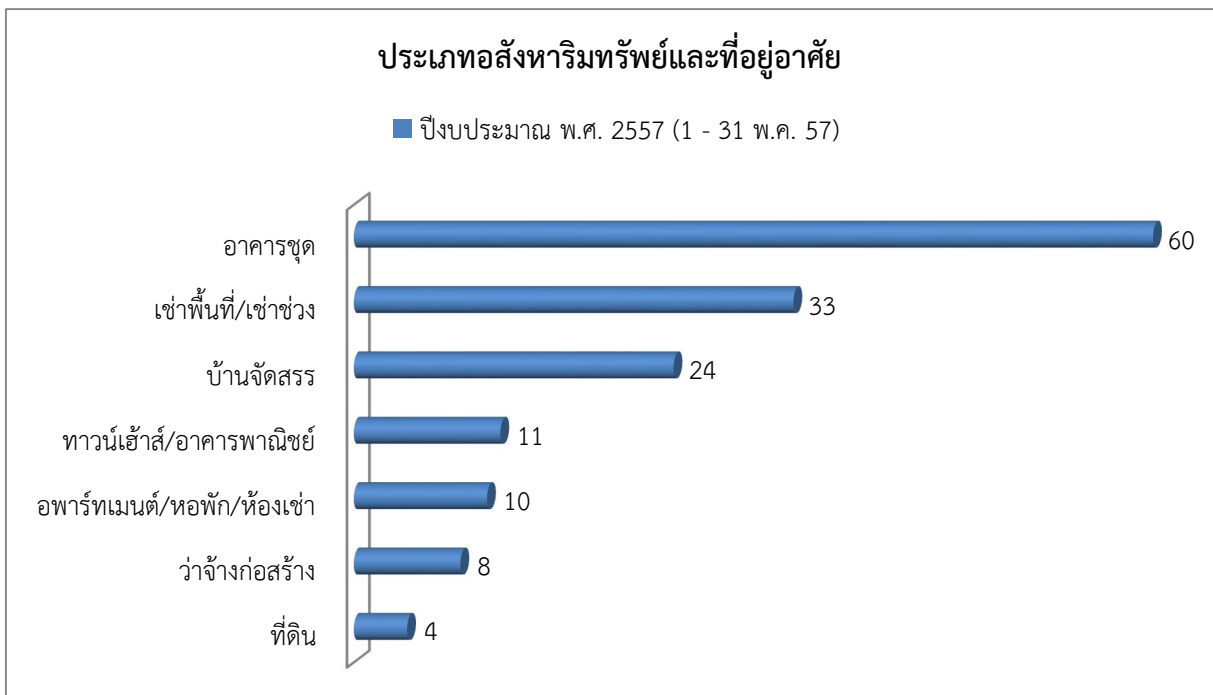


จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๐	๔๐.๐๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๓๓	๒๒.๐๐
บ้านจัดสรร	๒๔	๑๖.๐๐
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๑๑	๗.๓๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๑๐	๖.๖๗
ว่าจ้างก่อสร้าง	๘	๕.๓๓
ที่ดิน	๔	๒.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
อาคารชุด	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ ไม่ปลูกสร้าง/ยกเลิกสัญญา/ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	ยกเลิกสัญญา/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์/ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต
บ้านจัดสรร	มีการชำระหลังปลูกสร้าง/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา /ยกเลิกสัญญา/ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	มีการชำระหลังปลูกสร้าง/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	ขอเงินประกันคืน/ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง/การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส/กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้/ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา
ว่าจ้างก่อสร้าง	ยกเลิกสัญญา/ผู้รับเหมาทิ้งงาน/มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย/ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา**



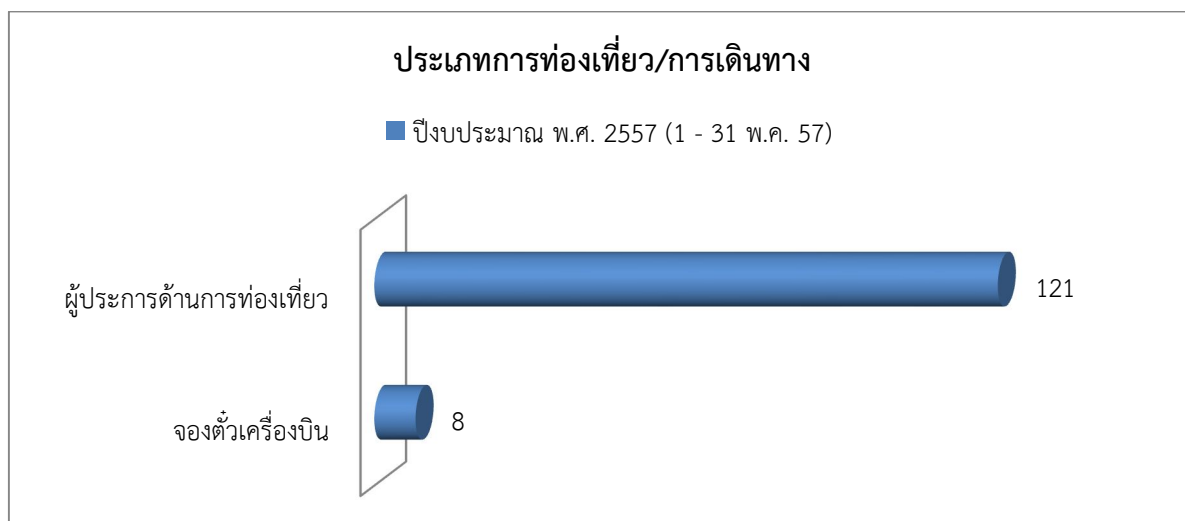
๓. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๒๑	๙๓.๘๐
จองตั๋วเครื่องบิน	๘	๖.๒๐
รวม	๑๒๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง/โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ไม่ดำเนินการตามสัญญา/ตรวจสอบการให้บริการ/ไม่ได้รับความเป็นธรรม
จองตั๋วเครื่องบิน	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้/ตั๋วถูกยกเลิก/ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง/ตั๋วถูกเลื่อน

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๔. ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

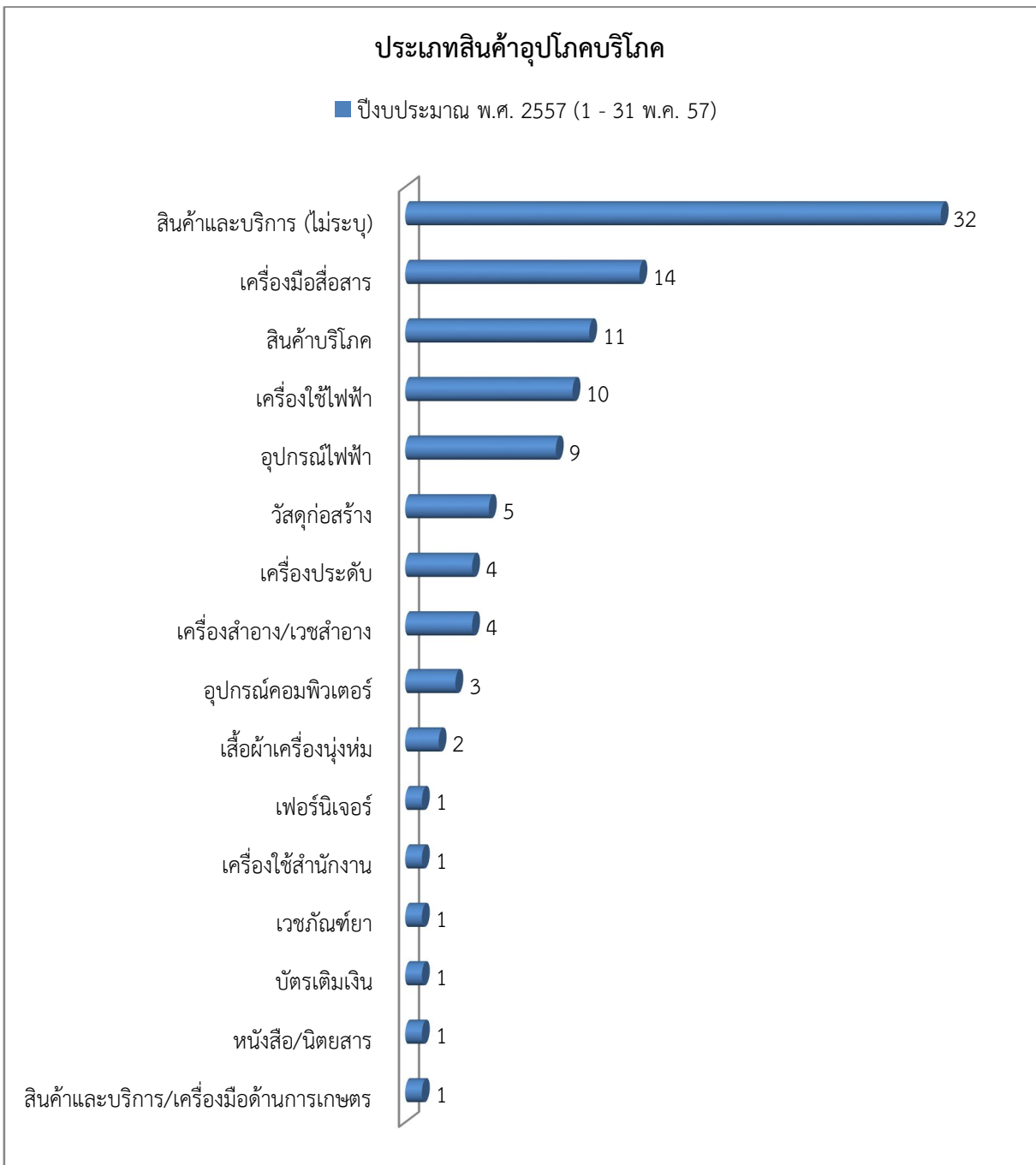
ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๒	๓๑.๖๘
เครื่องมือสื่อสาร	๑๔	๑๓.๘๖
สินค้าบริโภค	๑๑	๑๐.๘๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๙.๙๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๙	๘.๙๐
วัสดุก่อสร้าง	๕	๔.๙๕
เครื่องประดับ	๔	๓.๙๖
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๓.๙๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓	๒.๙๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒	๑.๙๘
เฟอร์นิเจอร์	๑	๐.๙๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๙๙
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๙๙
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๙๙
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๙๙
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	๑	๐.๙๙
รวม	๑๐๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด/ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น/โฆษณาเกินจริง/ตรวจสอบการทำงานของบริษัท/ราคาไม่เหมาะสม
เครื่องมือสื่อสาร	สินค้าชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
สินค้าบริโภค	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า/โฆษณาเกินจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุ ในฉลาก
เครื่องใช้ไฟฟ้า	สินค้าชำรุด/ไม่ได้มาตรฐาน/ชำรุด/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ชำรุด/ไม่ได้มาตรฐาน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า/สินค้าชำรุด
วัสดุก่อสร้าง	ไม่ได้มาตรฐาน
เครื่องประดับ	สินค้าชำรุด/ราคาผันผวน/สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	สินค้าชำรุด/การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง/ผิดไปจากฉลากที่ระบุ
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ไม่ประกันสินค้า/สินค้าชำรุด
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	สินค้าชำรุด
เฟอร์นิเจอร์	ไม่ได้มาตรฐาน
เครื่องใช้สำนักงาน	ซ่อมล่าช้า/สินค้าชำรุด
เวชภัณฑ์ยา	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา
บัตรเครดิตเงิน	บัตรหมดอายุ/ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก
หนังสือ/นิตยสาร	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการ
ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด
คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**

๕. ประเภทยานพาหนะ

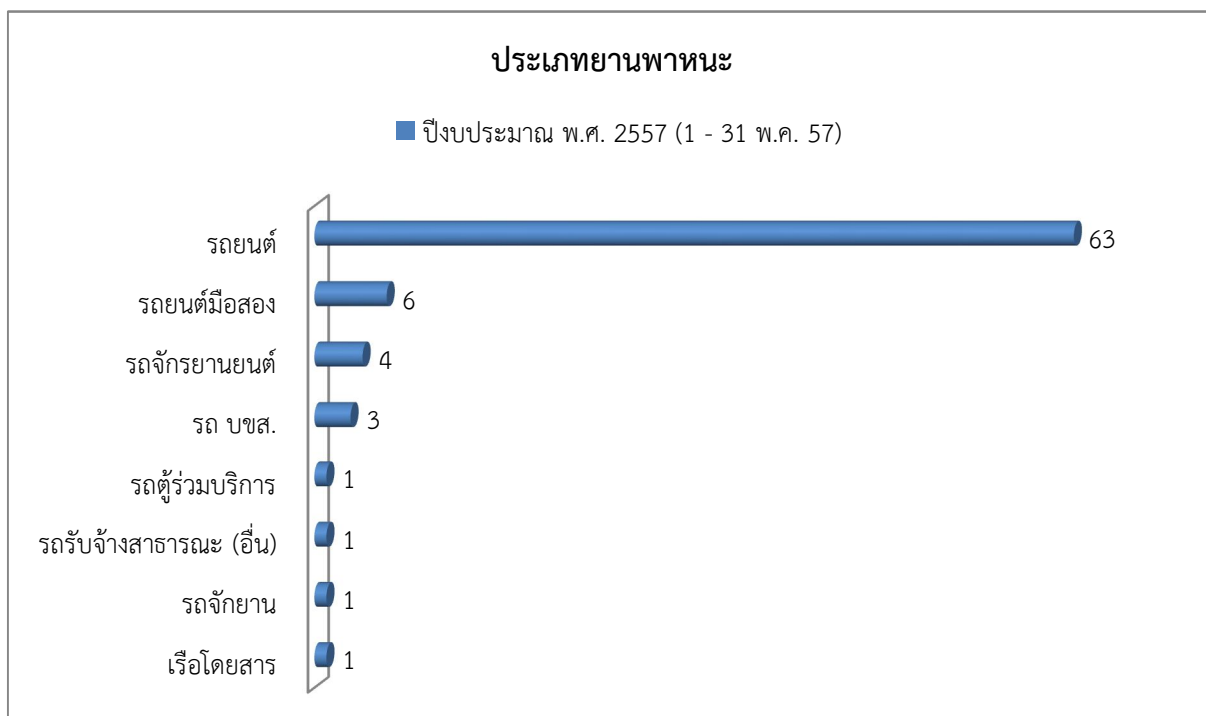


จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๓	๗๘.๗๕
รถยนต์มือสอง	๖	๗.๕๐
รถจักรยานยนต์	๔	๕.๐๐
รถ บขส.	๓	๓.๗๕
รถตู้ร่วมบริการ	๑	๑.๒๕
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่น)	๑	๑.๒๕
รถจักรยาน	๑	๑.๒๕
เรือโดยสาร	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
รถยนต์	ชำรุด/ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา/ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน/ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ผิดสัญญาเช่าซื้อ/ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย/ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ/ขอค่าปรึกษา/จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน/ค่าปรับสูง/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
รถยนต์มือสอง	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง/ขอเงินจองคืน/ชำรุด
รถจักรยานยนต์	ชำรุด/ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

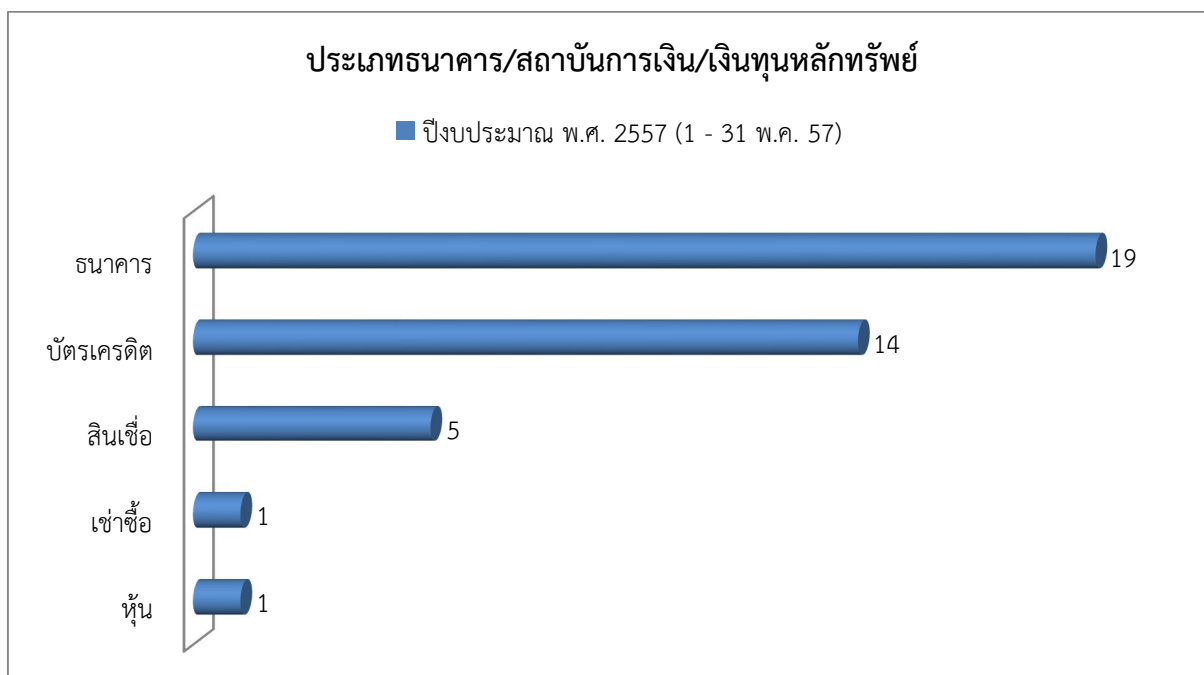
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้



ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ - ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๑๙	๔๗.๕๐
บัตรเครดิต	๑๔	๓๕.๐๐
สินเชื่อ	๕	๑๒.๕๐
เช่าซื้อ	๑	๒.๕๐
หุ้น	๑	๒.๕๐
รวม	๔๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
--------------	--------------------------



ธนาคาร	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/เงินสูญหายจากบัญชี
บัตรเครดิต	ไม่ได้ใช้บัตร/ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่/ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง/สอบถามข้อมูล/ยกเลิกสัญญา/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม/ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย/ขอคืนเงิน
สินเชื่อ	พฤติกรรมทางหนี้/ขอปิดบัญชี/ค้างค่างวด/ตรวจสอบค่าธรรมเนียม
เช่าซื้อ	ค่าปรับสูงเกินจริง
หุ้น	ตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่**

๗. ประเภทสถานศึกษา

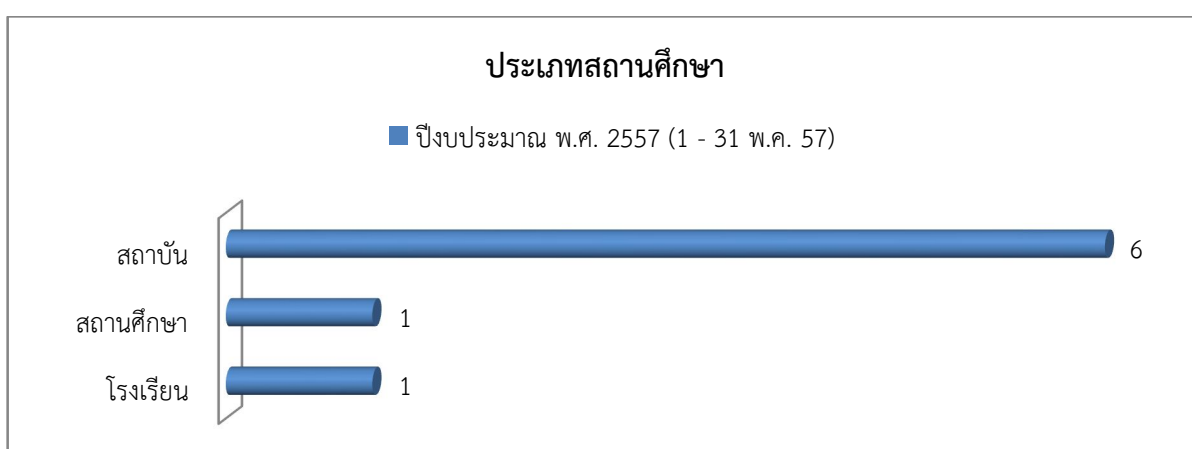
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน**ประเภทสถานศึกษา**ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗ (๑ พ.ค. ๕๗ – ๓๑ พ.ค. ๕๗) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๖	๗๕.๐๐
สถานศึกษา	๑	๑๒.๕๐
โรงเรียน	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ (๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗ – ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
สถาบัน	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง
สถานศึกษา	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง
โรงเรียน	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่ามีกร ร้องเรียนประเภทย่อย คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนจาก ผู้บริโภคใน ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2557 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2557

ประเภทเรื่องร้องเรียน	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว(121)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(96), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(8), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(6), ตรวจสอบการให้บริการ(3), กระเป๋าเดินทางสูญหาย(3), ไม่ดำเนินการตามสัญญา(3), ไม่ได้รับความเป็นธรรม(2)
รถยนต์(63)	ชำรุด(14), ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน(10), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(9), ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง(7), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), ผิดสัญญาเช่าซื้อ(4), ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง(4), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(4), ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ(4), ขอคำปรึกษา(2)
อาคารชุด(60)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(20), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(13), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(5), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(4), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(4), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(4), ไม่ปลูกสร้าง(3), ยกเลิกสัญญา(3), มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ(2), ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย(2)
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง(34)	ยกเลิกสัญญา(25), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(6), ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์(1), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(1)
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ)(32)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม(12), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(4), สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า(4), สินค้าชำรุด(3), ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น(3), โฆษณาเกินจริง(3), ตรวจสอบการทำงานของบริษัท(2), ราคาไม่เหมาะสม(1)
โทรศัพท์(26)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง(12), อื่นๆ(9), ตรวจสอบใบแจ้งหนี้(3), ช่อมล่าช้า(1), ค้างชำระ(1)
บ้านจัดสรร(25)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง(7), กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้(3), ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ(3), ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต(3), ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา(3), ยกเลิกสัญญา(2), ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา(1), ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง(1), ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ(1), มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย(1)
Internet(21)	ค่าบริการเกินจริง(7), ขอคำปรึกษา(6), สัญญาณ Hispeed Internet ช้า(5), การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง(2), โฆษณาเกินจริง(1)
ธนาคาร(19)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(10), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(5), เงินสูญหายจากบัญชี(4)
บัตรเครดิต(14)	ไม่ได้ใช้บัตร(3), ตรวจสอบข้อเท็จจริง(2), ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่(2), ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง(2), สอบถามข้อมูล(1), ยกเลิกสัญญา(1), ตรวจสอบค่าธรรมเนียม(1), ขอประណอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย(1), ขอคืนเงิน(1)

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๕๗