# สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙)

- **ประเภทการร้องทุกข์**

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

๑) ประเภทบริการ
๒) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
๓) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
๔) ประเภทยานพาหนะ
๕) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
๖) ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
๗) ประเภทสถานศึกษา
๘) ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

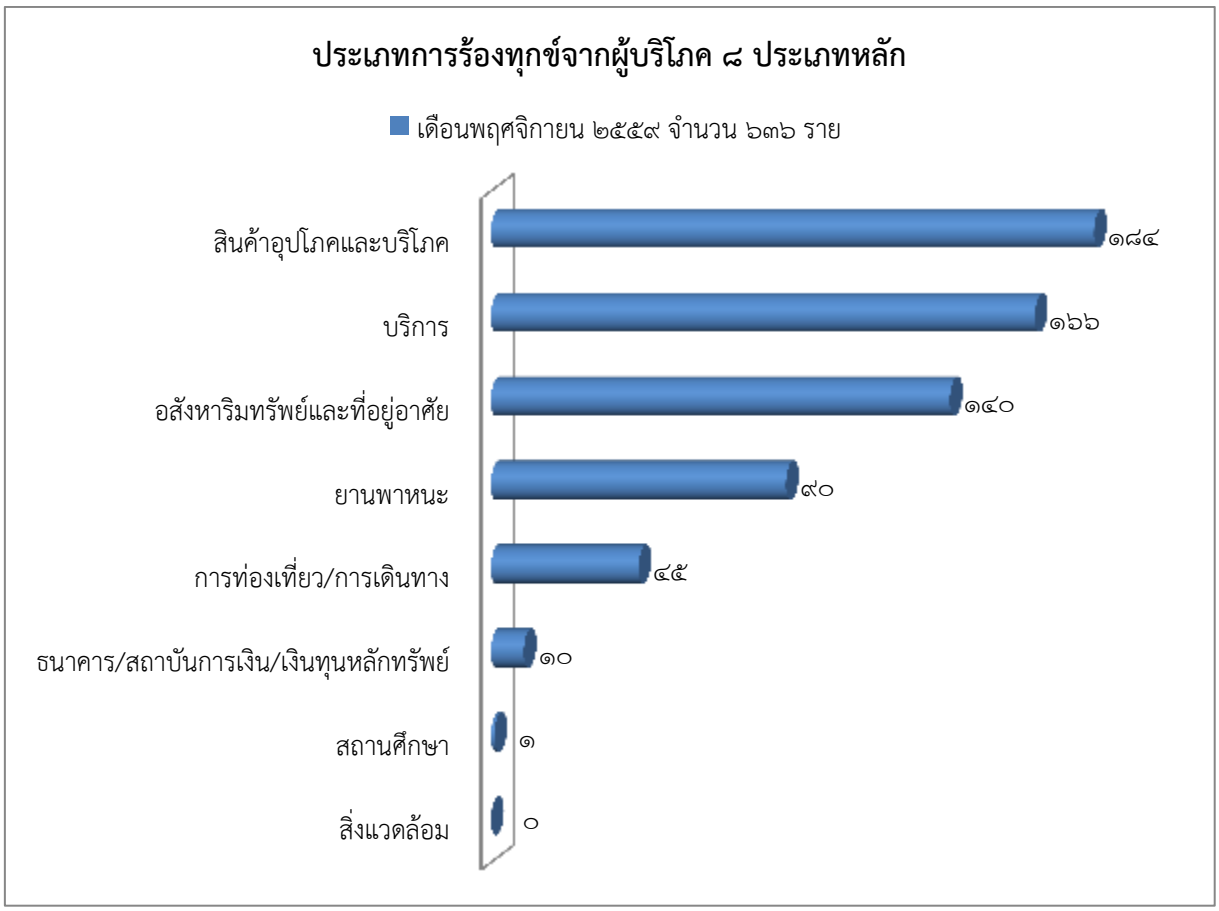
**ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก**

| ประเภทหลัก | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สินค้าอุปโภคและบริโภค | ๑๘๔ | ๒๘.๙๓ |
| บริการ | ๑๖๖ | ๒๖.๑๐ |
| อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย | ๑๔๐ | ๒๒.๐๑ |
| ยานพาหนะ | ๙๐ | ๑๔.๑๕ |
| การท่องเที่ยว/การเดินทาง | ๔๕ | ๗.๐๘ |
| ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ | ๑๐ | ๑.๕๗ |
| สถานศึกษา | ๑ | ๐.๑๖ |
| สิ่งแวดล้อม | ๐ | ๐ |
| **รวม** | **๖๓๖** | **๑๐๐** |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑๘๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๙๓**

**แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้**

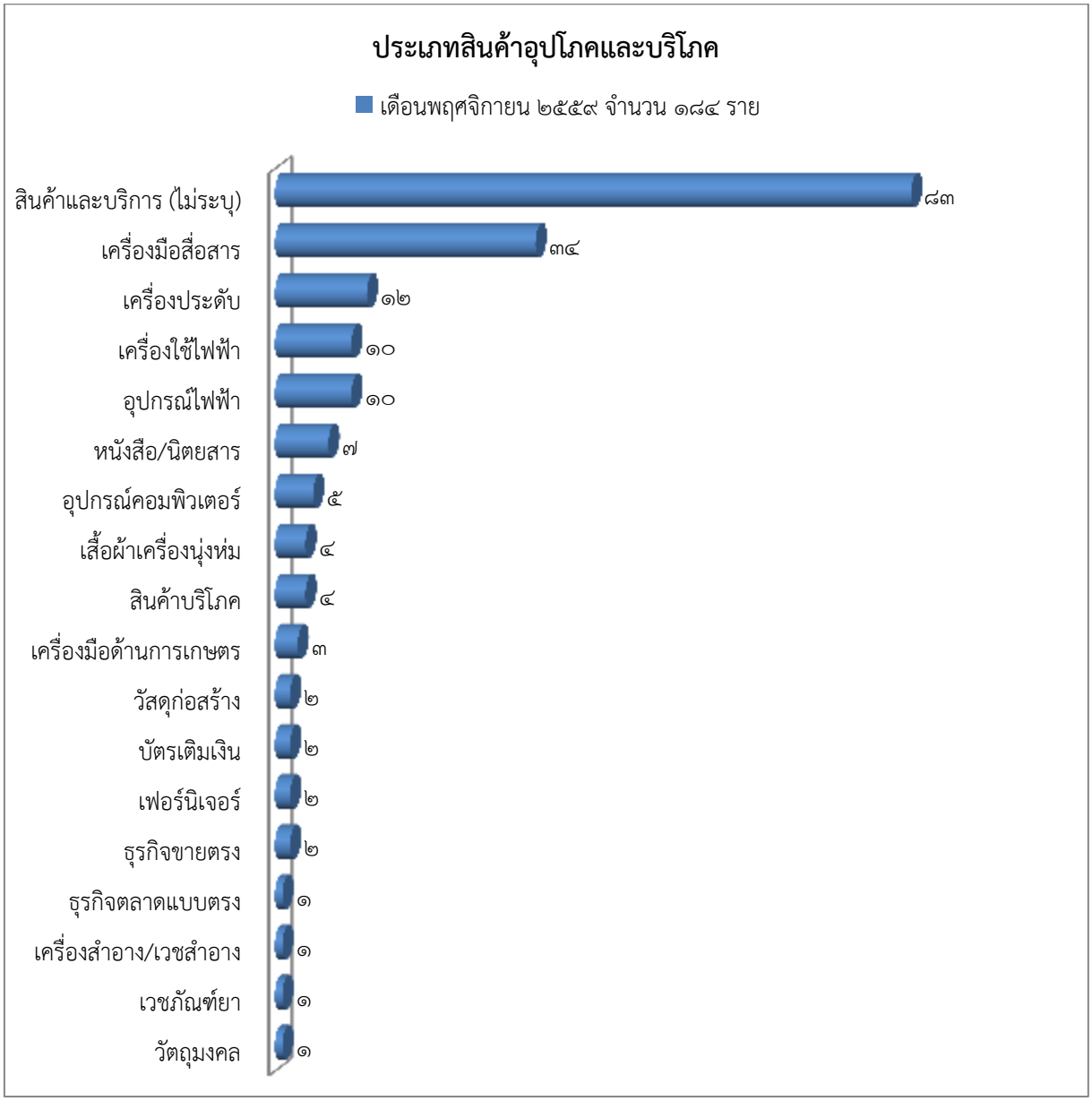
**๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) | ๘๓ | ๔๕.๑๑ |
| เครื่องมือสื่อสาร | ๓๔ | ๑๘.๔๘ |
| เครื่องประดับ | ๑๒ | ๖.๕๒ |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า | ๑๐ | ๕.๔๓ |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า | ๑๐ | ๕.๔๓ |
| หนังสือ/นิตยสาร | ๗ | ๓.๘๐ |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | ๕ | ๒.๗๒ |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม | ๔ | ๒.๑๗ |
| สินค้าบริโภค | ๔ | ๒.๑๗ |
| เครื่องมือด้านการเกษตร | ๓ | ๑.๖๓ |
| วัสดุก่อสร้าง | ๒ | ๑.๐๙ |
| บัตรเติมเงิน | ๒ | ๑.๐๙ |
| เฟอร์นิเจอร์ | ๒ | ๑.๐๙ |
| ธุรกิจขายตรง | ๒ | ๑.๐๙ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง | ๑ | ๐.๕๔ |
| เครื่องสำอาง/เวชสำอาง | ๑ | ๐.๕๔ |
| เวชภัณฑ์ยา | ๑ | ๐.๕๔ |
| วัตถุมงคล | ๑ | ๐.๕๔ |
| **รวม** | **๑๘๔** | **๑๐๐** |

**แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๓) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๓๓ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒๓ |
| | สินค้าชำรุด | ๗ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๖ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๖ |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | ๔ |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น | ๓ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๑ |
| เครื่องมือสื่อสาร (๓๔) | สินค้าชำรุด | ๑๗ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๘ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๓ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | ๑ |
| เครื่องประดับ (๑๒) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๗ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๔ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๑ |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐) | ชำรุด | ๔ |
| | สินค้าชำรุด | ๔ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๑ |
| | ไม่ได้มาตรฐาน | ๑ |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๐) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๕ |
| | สินค้าชำรุด | ๔ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑ |
| หนังสือ/นิตยสาร (๗) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๗ |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓ |
| | สินค้าชำรุด | ๒ |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๒ |
| | สินค้าชำรุด | ๒ |
| สินค้าบริโภค (๔) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๒ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๑ |
| | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | ๑ |
| เครื่องมือด้านการเกษตร (๓) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| วัสดุก่อสร้าง (๒) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๑ |
| | ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง | ๑ |
| บัตรเติมเงิน (๒) | บัตรหมดอายุ | ๑ |
| | ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก | ๑ |
| เฟอร์นิเจอร์ (๒) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๑ |
| | สินค้าชำรุด | ๑ |
| ธุรกิจขายตรง (๒) | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๒ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑) | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๑ |
| เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑) | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๑ |
| เวชภัณฑ์ยา (๑) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑ |
| วัตถุมงคล (๑) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**

**๒. ประเภทบริการ**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

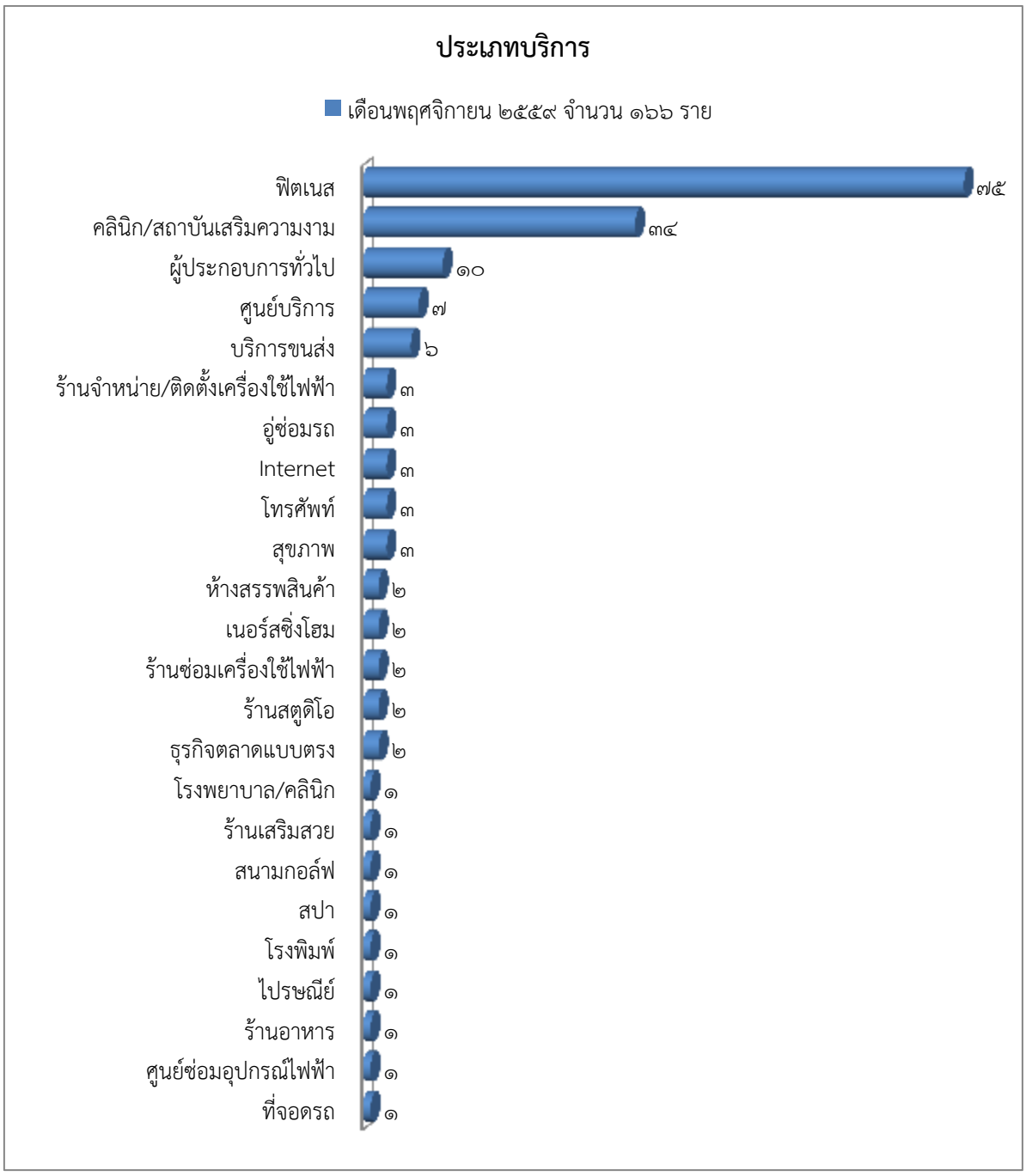
**ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ฟิตเนส | ๗๕ | ๔๕.๑๘ |
| คลินิก/สถาบันเสริมความงาม | ๓๔ | ๒๐.๔๘ |
| ผู้ประกอบการทั่วไป | ๑๐ | ๖.๐๒ |
| ศูนย์บริการ | ๗ | ๔.๒๒ |
| บริการขนส่ง | ๖ | ๓.๖๑ |
| ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า | ๓ | ๑.๘๑ |
| อู่ซ่อมรถ | ๓ | ๑.๘๑ |
| Internet | ๓ | ๑.๘๑ |
| โทรศัพท์ | ๓ | ๑.๘๑ |
| สุขภาพ | ๓ | ๑.๘๑ |
| ห้างสรรพสินค้า | ๒ | ๑.๒๐ |
| เนอร์สซิ่งโฮม | ๒ | ๑.๒๐ |
| ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า | ๒ | ๑.๒๐ |
| ร้านสตูดิโอ | ๒ | ๑.๒๐ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง | ๒ | ๑.๒๐ |
| โรงพยาบาล/คลินิก | ๑ | ๐.๖๐ |
| ร้านเสริมสวย | ๑ | ๐.๖๐ |
| สนามกอล์ฟ | ๑ | ๐.๖๐ |
| สปา | ๑ | ๐.๖๐ |
| โรงพิมพ์ | ๑ | ๐.๖๐ |
| ไปรษณีย์ | ๑ | ๐.๖๐ |
| ร้านอาหาร | ๑ | ๐.๖๐ |

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า | ๑ | ๐.๖๐ |
| ที่จอดรถ | ๑ | ๐.๖๐ |
| **รวม** | **๑๖๖** | **๑๐๐** |

**หมายเหตุ** : สินค้า (ไม่ระบุ) หมายถึง สินค้าที่ไม่สามารถจัดกลุ่มในประเภทย่อยของประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคหลักได้ เช่น แว่นตา ผ้าอ้อมสำหรับเด็ก นมผงเด็ก ผงซักฟอก ยาย้อมผม เครื่องกรองน้ำ เครื่องสูบน้ำ ลวดดัดฟัน พวงหรีด กล่องรับสัญญาณ CTH เครื่องเล่น DVD แบบพกพา ตู้หยอดเหรียญของเล่น เว็บไซต์โฆษณาสินค้า บัตรเติมเงิน เกมส์ออนไลน์ เป็นต้น

**แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| ฟิตเนส (๗๕) | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๗๑ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๔) | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑๗ |
| | คุณภาพบริการ | ๘ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๗ |
| | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๒ |
| ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๐) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑๐ |
| ศูนย์บริการ (๗) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๖ |
| | ซ่อมล่าช้า | ๑ |
| บริการขนส่ง (๖) | สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง | ๖ |
| ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓) | ไม่ได้มาตรฐาน | ๒ |
| | บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา | ๑ |
| อู่ซ่อมรถ (๓) | ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๑ |
| Internet (๓) | ขอคำปรึกษา | ๓ |
| โทรศัพท์ (๓) | ซ่อมล่าช้า | ๑ |
| | ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ | ๑ |
| | อื่นๆ | ๑ |
| สุขภาพ (๓) | ยกเลิกสัญญา | ๓ |
| ห้างสรรพสินค้า (๒) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| | ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง | ๑ |
| เนอร์สซิ่งโฮม (๒) | ขอเงินค่ามัดจำคืน | ๒ |
| ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒) | บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา | ๒ |
| ร้านสตูดิโอ (๒) | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๒ |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒) | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๑ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๑ |
| โรงพยาบาล/คลินิก (๑) | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๑ |
| ร้านเสริมสวย (๑) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| สนามกอล์ฟ (๑) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| สปา (๑) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๑ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| โรงพิมพ์ (๑) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| ไปรษณีย์ (๑) | เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม | ๑ |
| ร้านอาหาร (๑) | ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์ | ๑ |
| ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑) | ไม่ชำระค่าบริการ | ๑ |
| ที่จอดรถ (๑) | ราคาไม่เหมาะสม | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านฟิตเนส** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน**

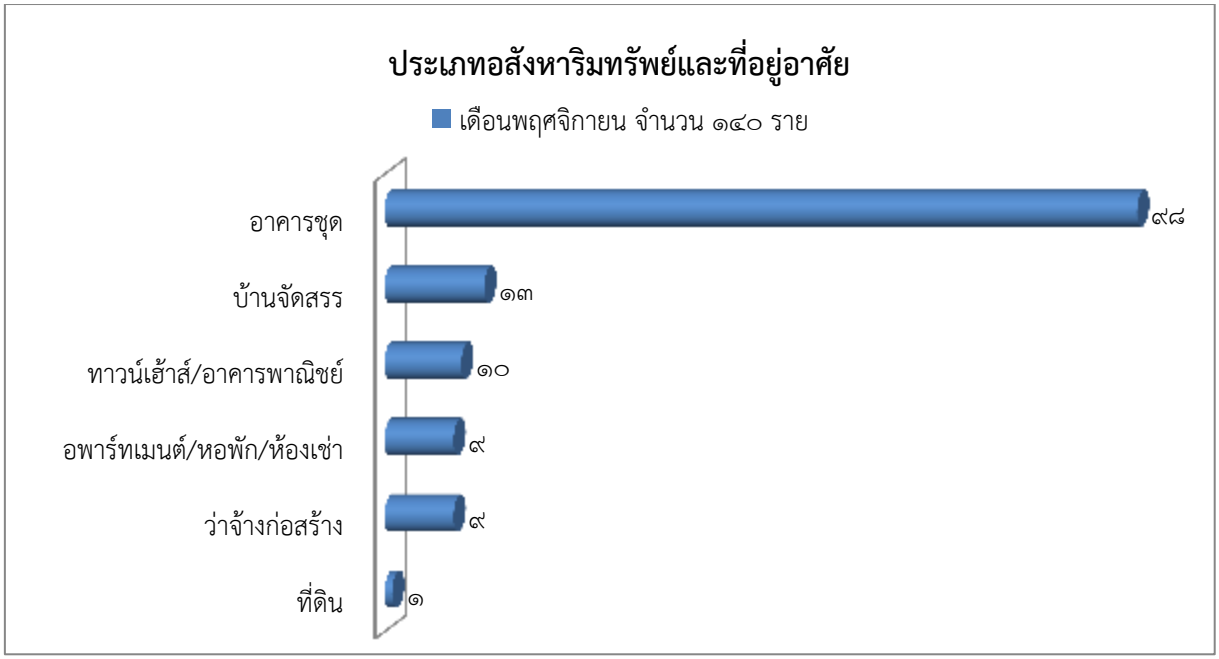
### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| อาคารชุด | ๙๘ | ๓๖.๗๑ |
| บ้านจัดสรร | ๑๓ | ๑๐.๑๓ |
| ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ | ๑๐ | ๑๐.๑๓ |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า | ๙ | ๗.๕๙ |
| ว่าจ้างก่อสร้าง | ๙ | ๖.๓๓ |
| ที่ดิน | ๑ | ๕.๐๖ |
| **รวม** | **๑๔๐** | **๑๐๐** |

**แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| อาคารชุด (๙๘) | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๓๕ |
| | ไม่ปลูกสร้าง | ๑๗ |
| | กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ | ๑๑ |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๑๐ |
| | ขอเงินจองคืน | ๖ |
| | ตรวจสอบสัญญา | ๓ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๓ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๓ |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | ๒ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๒ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๒ |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๑ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | ๑ |
| | สอบถามข้อมูล | ๑ |
| บ้านจัดสรร (๑๓) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๖ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๑ |
| | กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ | ๑ |
| | ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา | ๑ |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | ๑ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๑๐) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๕ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๔ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๙) | ขอเงินประกันคืน | ๔ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๒ |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๑ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | ๑ |
| | ไม่ให้สัญญาเช่า | ๑ |
| ว่าจ้างก่อสร้าง (๙) | ผู้รับเหมาทิ้งงาน | ๔ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๑ |
| | มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๑ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๑ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| ที่ดิน (๑) | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**

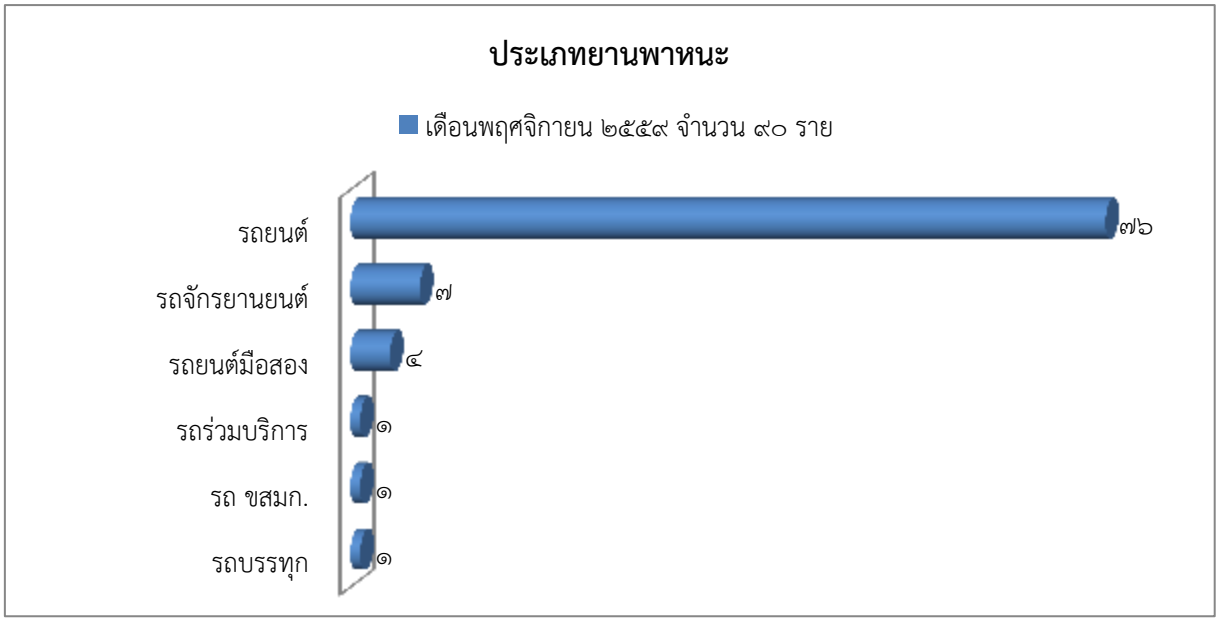
**๔. ประเภทยานพาหนะ**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อยดังนี้

**ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| รถยนต์ | ๗๖ | ๘๔.๔๔ |
| รถจักรยานยนต์ | ๗ | ๗.๗๘ |
| รถยนต์มือสอง | ๔ | ๔.๔๔ |
| รถร่วมบริการ | ๑ | ๑.๑๑ |
| รถ ขสมก. | ๑ | ๑.๑๑ |
| รถบรรทุก | ๑ | ๑.๑๑ |
| **รวม** | **๙๐** | **๑๐๐** |

**แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| รถยนต์ (๗๖) | ชำรุด | ๕๔ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๕ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๔ |
| | จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน | ๓ |
| | ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | ๒ |
| | ค่าติดตามสูงเกินจริง | ๒ |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๒ |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| | ผิดสัญญาเช่าซื้อ | ๑ |
| | ยึดรถคืน | ๑ |
| รถจักรยานยนต์ (๗) | ชำรุด | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒ |
| | ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | ๑ |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ๑ |
| | รถสูญหาย | ๑ |
| รถยนต์มือสอง (๔) | ขอเงินจองคืน | ๑ |
| | จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| | ไม่ได้รับเล่มทะเบียน | ๑ |
| รถร่วมบริการ (๑) | ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า | ๑ |
| รถ ขสมก. (๑) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๑ |
| รถบรรทุก (๑) | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

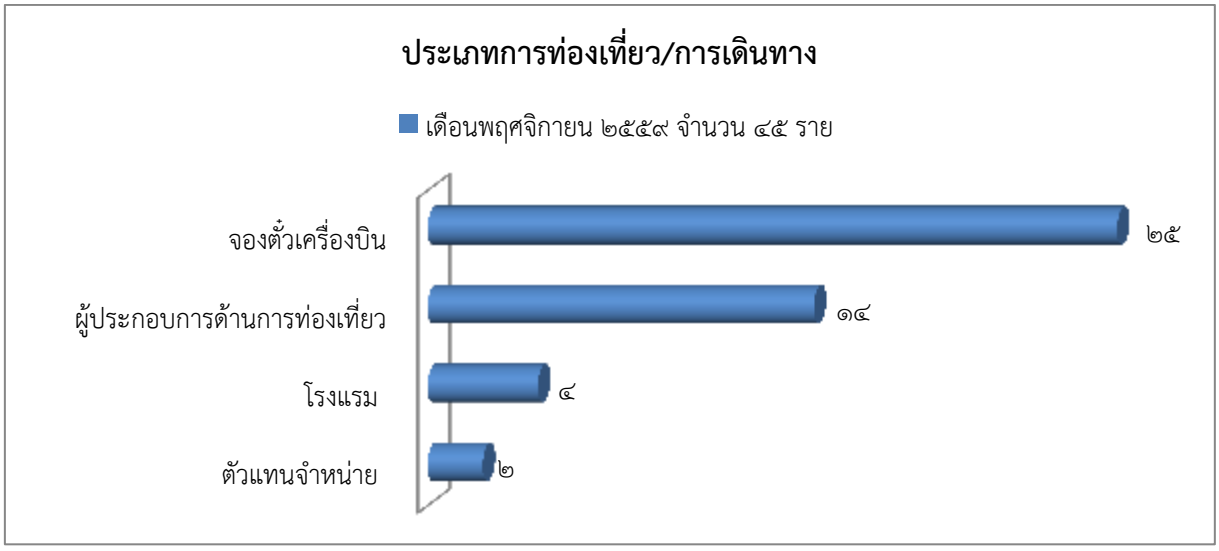
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| จองตั๋วเครื่องบิน | ๒๕ | ๕๕.๕๖ |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว | ๑๔ | ๓๑.๑๑ |
| โรงแรม | ๔ | ๘.๘๙ |
| ตัวแทนจำหน่าย | ๒ | ๔.๔๔ |
| **รวม** | **๔๕** | **๑๐๐** |

**แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| จองตั๋วเครื่องบิน (๒๕) | ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ | ๙ |
| | ตั๋วถูกยกเลิก | ๖ |
| | ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง | ๖ |
| | ตั๋วถูกเลื่อน | ๔ |
| ผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยว (๑๔) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๗ |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๕ |
| | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| โรงแรม (๔) | ตรวจสอบการให้บริการ | ๓ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๑ |
| ตัวแทนจำหน่าย (๒) | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๑ |
| | ผู้โดยสารไม่สามราถเดินทางได้ | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านจองตั๋วเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**

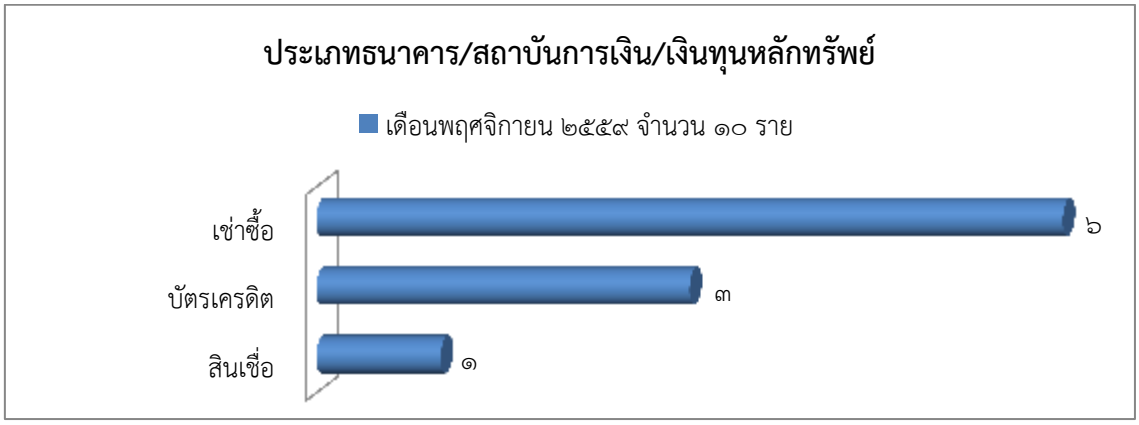
### ๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| เช่าซื้อ | ๖ | ๖๐ |
| บัตรเครดิต | ๓ | ๓๐ |
| สินเชื่อ | ๑ | ๑๐ |
| **รวม** | **๑๐** | **๑๐๐** |

**แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| เช่าซื้อ (๖) | ค่าปรับสูงเกินจริง | ๒ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒ |
| | ตรวจสอบค่าชำระงวด | ๒ |
| บัตรเครดิต (๓) | ขอคืนเงิน | ๑ |
| | คะแนนสะสมแต้ม | ๑ |
| | ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม | ๑ |
| สินเชื่อ (๑) | อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านเช่าซื้อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ค่าปรับสูงเกินไป ตรวจสอบข้อเท็จจริง และตรวจสอบค่าชำระงวด**

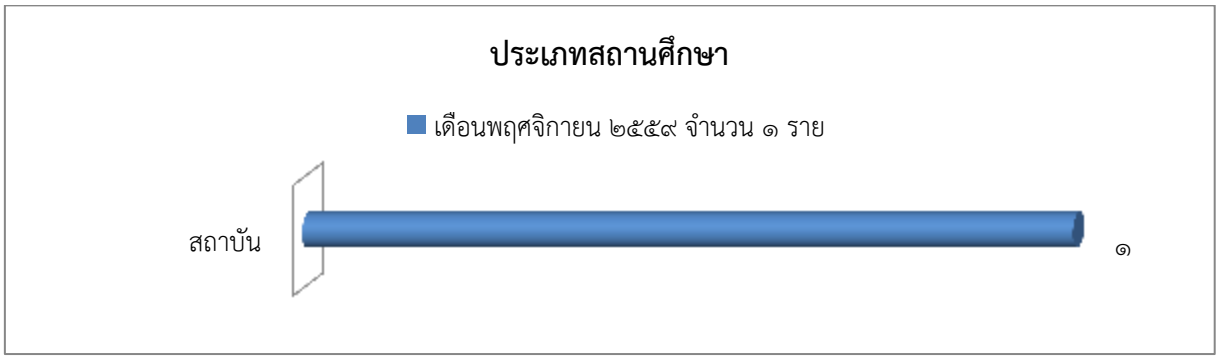
**๗. ประเภทสถานศึกษา**

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

**ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา**

| ประเภทย่อย | เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ (ราย) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| สถาบัน | ๑ | ๑๐๐ |
| **รวม** | **๑** | **๑๐๐** |

**แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา**




ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

**ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙**

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| สถาบัน (๑) | ขอเงินคืน | ๑ |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**

## ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคใน**ประเภทสิ่งแวดล้อม**

# รายงานสิบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
# ระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| **อันดับที่ ๑**<br>**อาคารชุด (๙๘)** | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๓๕ |
| | ไม่ปลูกสร้าง | ๑๗ |
| | กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ | ๑๑ |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๑๐ |
| | ขอเงินจองคืน | ๖ |
| | ตรวจสอบสัญญา | ๓ |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | ๓ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๓ |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | ๒ |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | ๒ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๒ |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๑ |
| | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๑ |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | ๑ |
| | สอบถามข้อมูล | ๑ |
| **อันดับที่ ๒**<br>**สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๓)** | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๓๓ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๒๓ |
| | สินค้าชำรุด | ๗ |
| | โฆษณาเกินจริง | ๖ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๖ |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | ๔ |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น | ๓ |
| | ราคาไม่เหมาะสม | ๑ |
| **อันดับที่ ๓**<br>**รถยนต์ (๗๖)** | ชำรุด | ๕๔ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๕ |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | ๔ |
| | จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน | ๓ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| **<u>อันดับที่ ๓</u>**<br>**รถยนต์ (๗๖) (ต่อ)** | ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | ๒ |
| | ค่าติดตามสูงเกินจริง | ๒ |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | ๒ |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | ๑ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๑ |
| | ผิดสัญญาเช่าซื้อ | ๑ |
| | ยึดรถคืน | ๑ |
| **<u>อันดับที่ ๔</u>**<br>**ฟิตเนส (๗๕)** | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๗๑ |
| | ยกเลิกสัญญา | ๓ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑ |
| **<u>อันดับที่ ๕</u>**<br>**เครื่องมือสื่อสาร (๓๔)** | สินค้าชำรุด | ๑๗ |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | ๘ |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๓ |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๓ |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๒ |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | ๑ |
| **<u>อันดับที่ ๕</u>**<br>**คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๔)** | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑๗ |
| | คุณภาพบริการ | ๘ |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | ๗ |
| | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | ๒ |
| **<u>อันดับที่ ๖</u>**<br>**จองตั๋วเครื่องบิน (๒๕)** | ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ | ๙ |
| | ตั๋วถูกยกเลิก | ๖ |
| | ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง | ๖ |
| | ตั๋วถูกเลื่อน | ๔ |
| **<u>อันดับที่ ๗</u>**<br>**ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๔)** | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | ๗ |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | ๕ |
| | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | ๑ |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | ๑ |
| **<u>อันดับที่ ๘</u>**<br>**บ้านจัดสรร (๑๓)** | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | ๖ |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | ๒ |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | ๑ |
| | กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ | ๑ |
| | ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา | ๑ |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | ๑ |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๑ |

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|---|---|---|
| **<u>อันดับที่ ๙</u>**<br>**เครื่องประดับ (๑๒)** | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า<br>ตรวจสอบข้อเท็จจริง<br>ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | ๗<br>๔<br>๑ |
| **<u>อันดับที่ ๑๐</u>**<br>**เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐)** | ชำรุด<br>สินค้าชำรุด<br>โฆษณาเกินจริง<br>ไม่ได้มาตรฐาน | ๔<br>๔<br>๑<br>๑ |
| **<u>อันดับที่ ๑๐</u>**<br>**อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๐)** | ไม่ได้มาตรฐาน<br>สินค้าชำรุด<br>สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | ๕<br>๔<br>๑ |
| **<u>อันดับที่ ๑๐</u>**<br>**ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๑๐)** | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง<br>มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย<br>ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | ๕<br>๔<br>๑ |
| **<u>อันดับที่ ๑๐</u>**<br>**ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๐)** | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | ๑๐ |