



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559  
(1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)



● ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลัก จำนวน 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. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียน ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

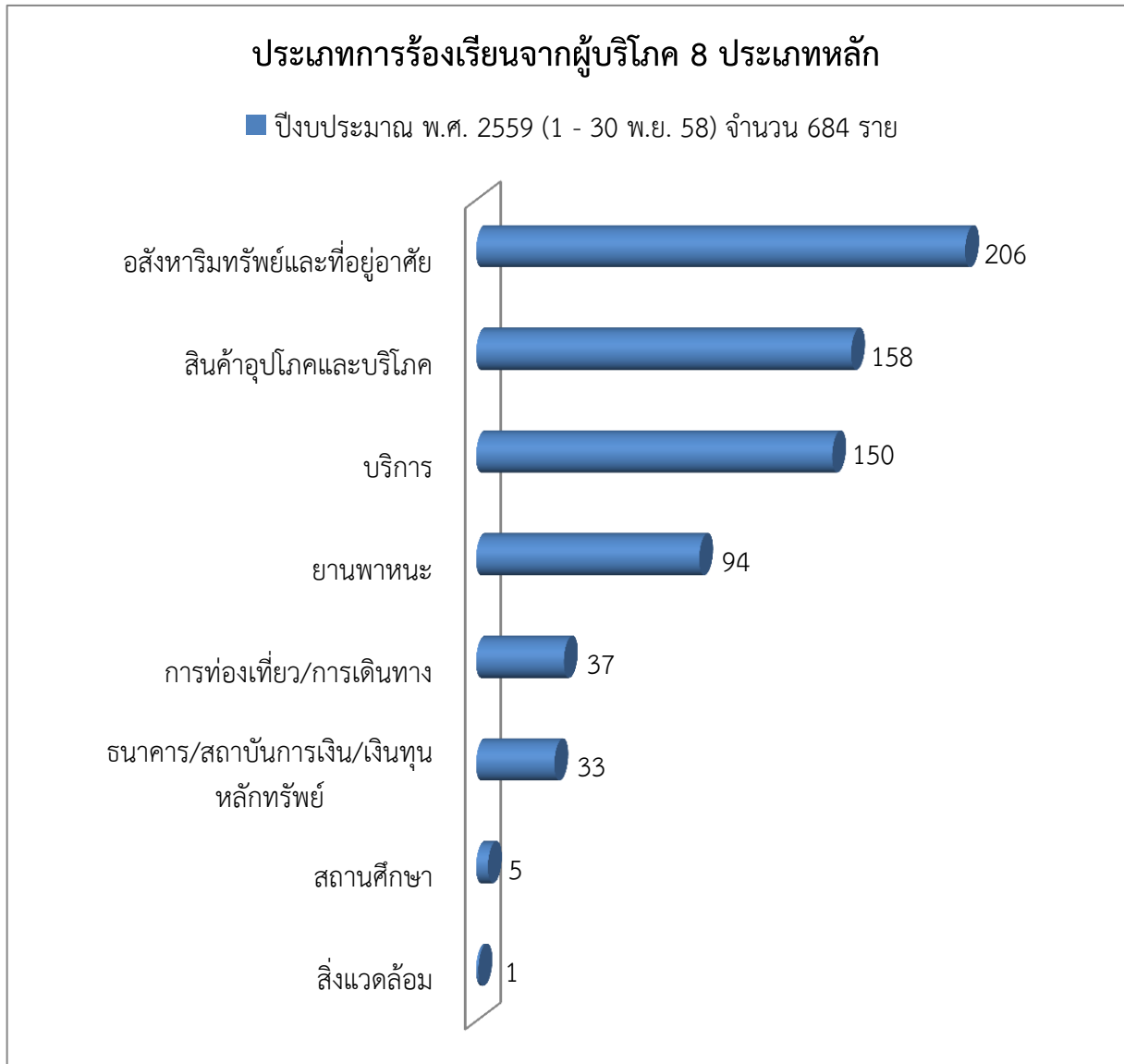
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	206	30.12
สินค้าอุปโภคและบริโภค	158	23.10
บริการ	150	21.93
ยานพาหนะ	94	13.74
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	37	5.41
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	33	4.82
สถานศึกษา	5	0.73
สิ่งแวดล้อม	1	0.15
<b>รวม</b>	<b>684</b>	<b>100</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 206 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.12



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

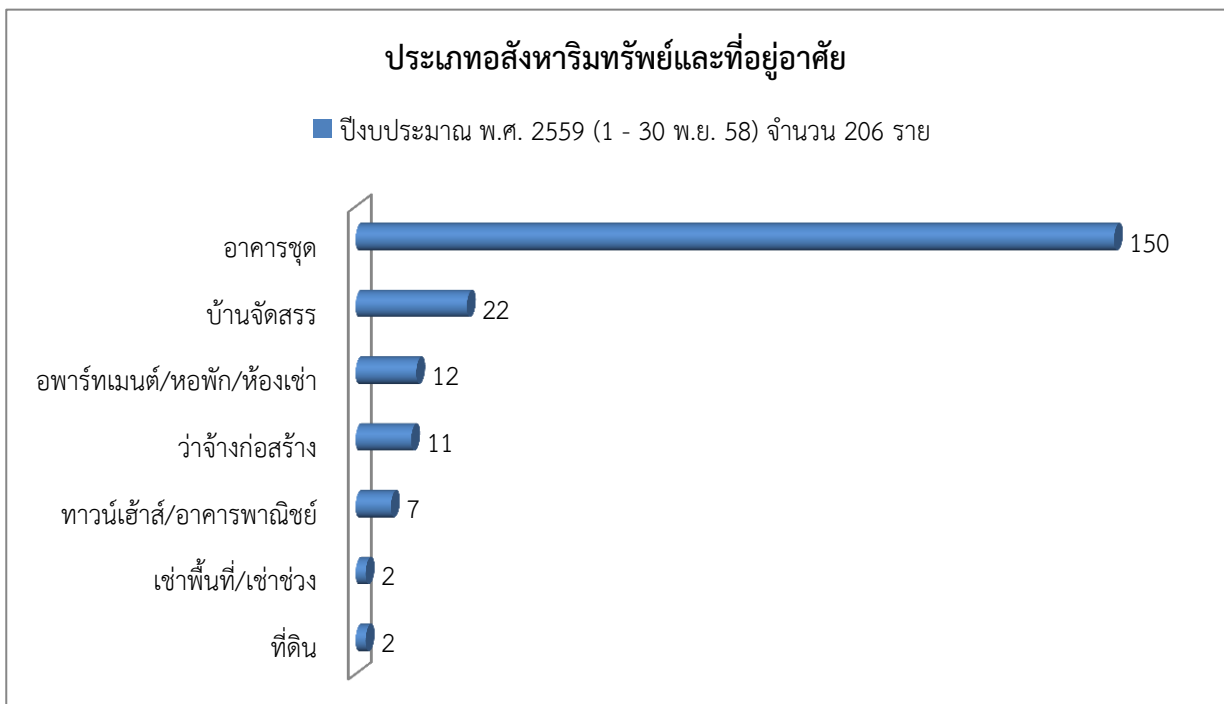
### 1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	150	72.82
บ้านจัดสรร	22	10.68
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	12	5.83
ว่าจ้างก่อสร้าง	11	5.34
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	7	3.40
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	2	0.97
ที่ดิน	2	0.97
รวม	206	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อาคารชุด (150)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	52
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	24
	ไม่ปลูกสร้าง	15
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	12
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	8
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	5
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบสัญญา	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าส่วนกลางสูง	2
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอเงินจองคืน	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
บ้านจัดสรร (22)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	7
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (12)	ขอเงินประกันคืน	4
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	1
	ว่าจ้างก่อสร้าง	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (11)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	3
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (7)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (2)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ที่ดิน (2)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามโฆษณา**



## 2. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

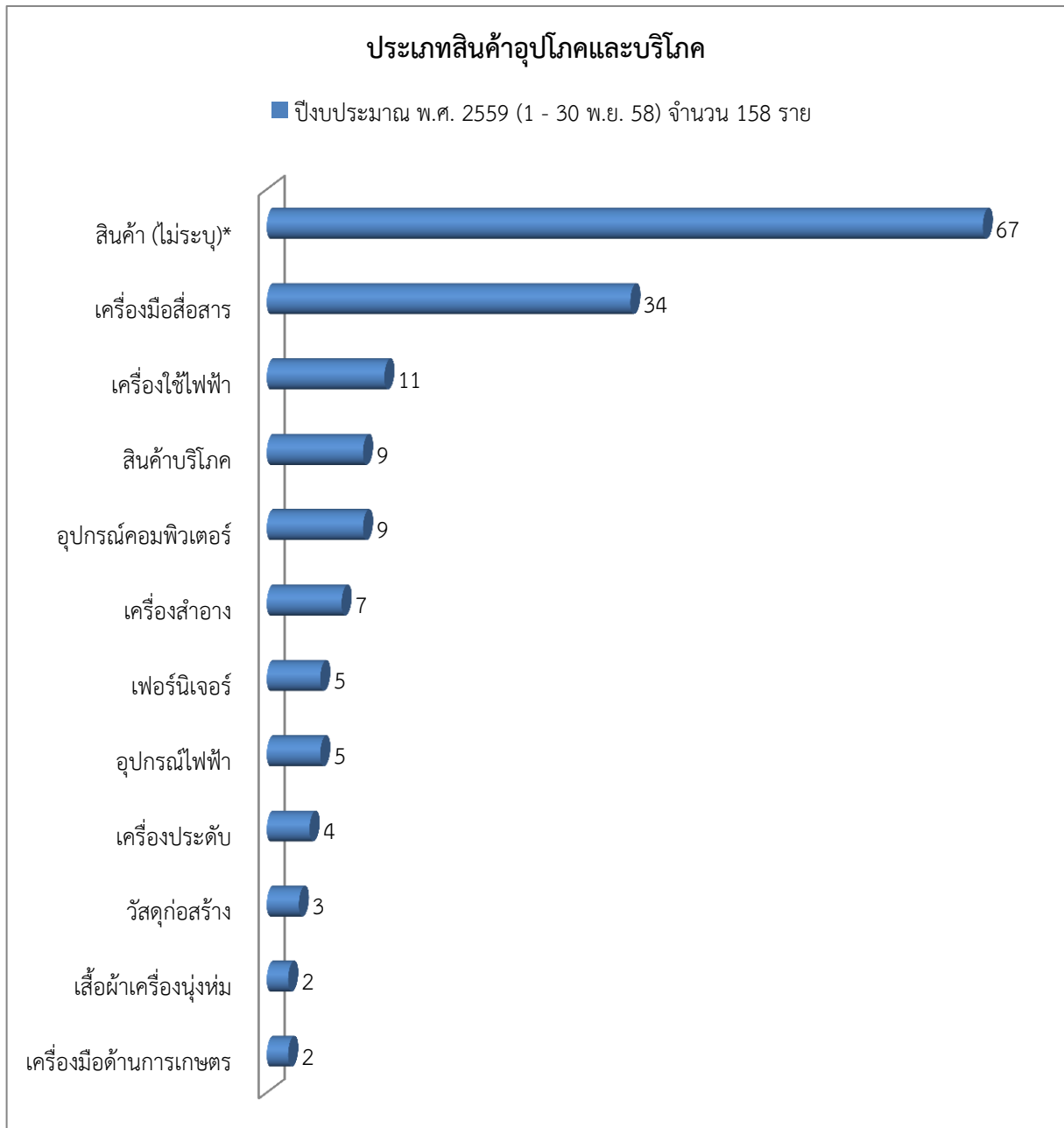
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)*	67	42.41
เครื่องมือสื่อสาร	34	21.52
เครื่องใช้ไฟฟ้า	11	6.96
สินค้าบริโภค	9	5.70
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	9	5.70
เครื่องสำอาง	7	4.43
เฟอร์นิเจอร์	5	3.16
อุปกรณ์ไฟฟ้า	5	3.16
เครื่องประดับ	4	2.53
วัสดุก่อสร้าง	3	1.90
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.27
เครื่องมือด้านการเกษตร	2	1.27
<b>รวม</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

หมายเหตุ : สินค้า (ไม่ระบุ) หมายถึง สินค้าที่ไม่สามารถจัดกลุ่มในประเภทย่อยของประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคหลักได้ เช่น แวนตา ผ้าอ้อมสำหรับเด็ก นมผงเด็ก ผงซักฟอก ยาย้อมผม เครื่องกรองน้ำ เครื่องสูบน้ำ สวดตัดฟัน พวงหรีด กล้องรับสัญญาณ CTH เครื่องเล่น DVD แบบพกพา ตู้หยอดเหรียญของเล่น เว็บไซต์โฆษณาสินค้า บัตรเติมเงิน เกมออนไลน์ เป็นต้น



### แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558





ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้า (ไม่ระบุ)* (67)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	42
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	14
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องมือสื่อสาร (34)	สินค้าชำรุด	23
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
เครื่องใช้ไฟฟ้า (11)	สินค้าชำรุด	4
	ชำรุด	2
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	โฆษณาเกินจริง	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
สินค้าบริโภค (9)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	4
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (9)	สินค้าชำรุด	5
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
เครื่องสำอาง (7)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	สินค้าชำรุด	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
เฟอร์นิเจอร์ (5)	สินค้าชำรุด	3
	โฆษณาเกินจริง	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (5)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
เครื่องประดับ (4)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ราคาผันผวน	1
วัสดุก่อสร้าง (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (2)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
เครื่องมือด้านการเกษตร (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

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



### 3. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

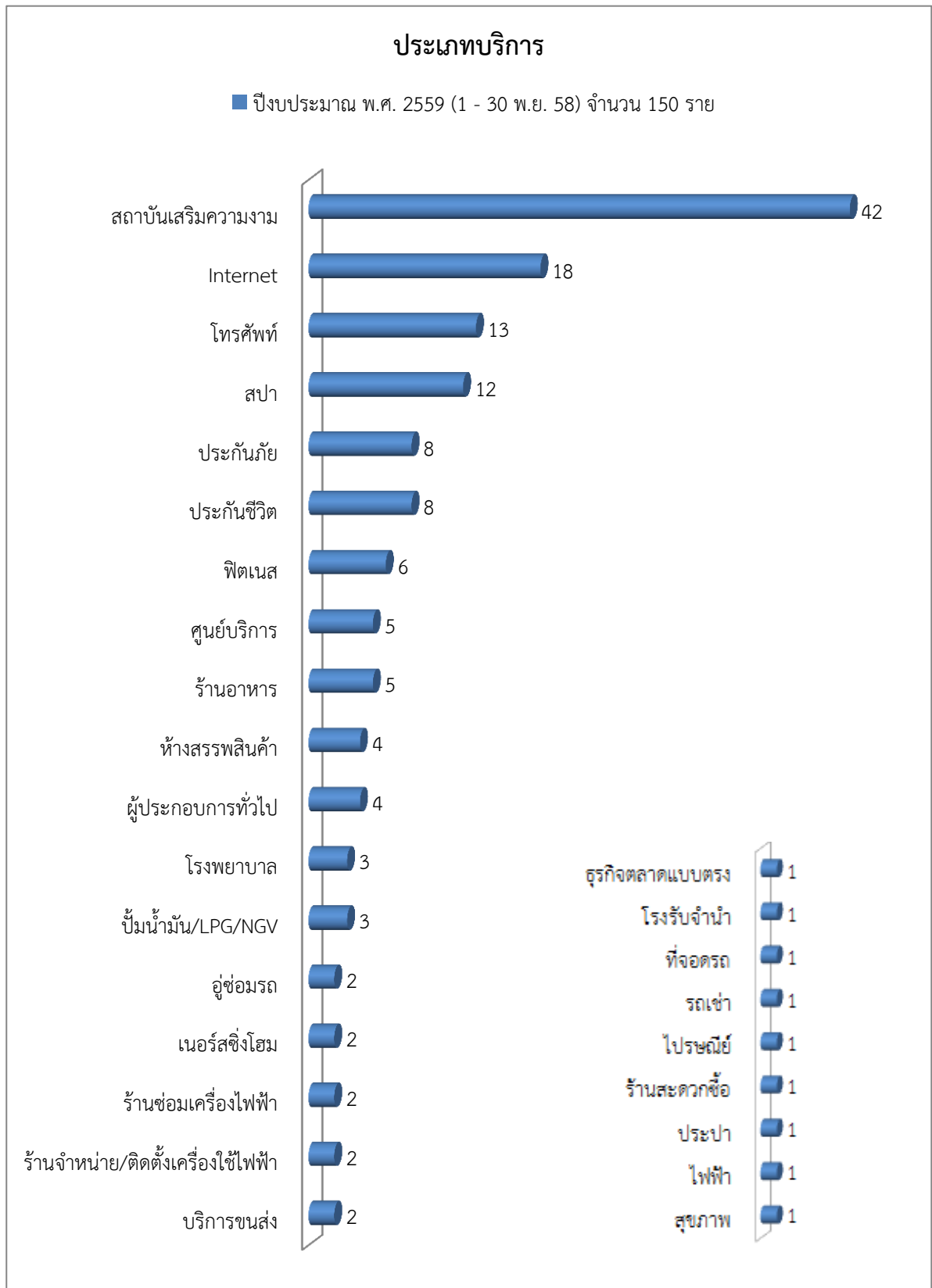
ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	42	28.00
Internet	18	12.00
โทรศัพท์	13	8.67
สปา	12	8.00
ประกันภัย	8	5.33
ประกันชีวิต	8	5.33
ฟิตเนส	6	4.00
ศูนย์บริการ	5	3.33
ร้านอาหาร	5	3.33
ห้างสรรพสินค้า	4	2.67
ผู้ประกอบการทั่วไป	4	2.67
โรงพยาบาล	3	2.00
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	3	2.00
อู่ซ่อมรถ	2	1.33
เนอร์สซิ่งโฮม	2	1.33
ร้านซ่อมเครื่องไฟฟ้า	2	1.33
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	1.33
บริการขนส่ง	2	1.33
สุขภาพ	1	0.67



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
ไฟฟ้า	1	0.67
ประปา	1	0.67
ร้านสะดวกซื้อ	1	0.67
ไปรษณีย์	1	0.67
รถเช่า	1	0.67
ที่จอดรถ	1	0.67
โรงรับจำนำ	1	0.67
ธุรกิจตลาดแบบตรง	1	0.67
<b>รวม</b>	<b>150</b>	<b>100</b>



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (42)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	15
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	11
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	9
	คุณภาพบริการ	7
Internet (18)	ค่าบริการเกินจริง	10
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	5
	ขอคำปรึกษา	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
โทรศัพท์ (13)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	7
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	อื่นๆ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
สปา (12)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	12
ประกันภัย (8)	ตรวจสอบการให้บริการ	5
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	2
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
ประกันชีวิต (8)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	1
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
ศูนย์บริการ (5)	ตรวจสอบการให้บริการ	5
ร้านอาหาร (5)	ราคาไม่เหมาะสม	4
	ไม่สะอาด	1
ห้างสรรพสินค้า (4)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	3
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ผู้ประกอบการทั่วไป (4)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
โรงพยาบาล (3)	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (3)	เลือกให้บริการ	3
อู่ซ่อมรถ (2)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
เนอร์สซิ่งโฮม (2)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	2
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	2
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
บริการขนส่ง (2)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	2
สุขภาพ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ไฟฟ้า (1)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	1
ประปา (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ไปรษณีย์ (1)	เรียก요금ค่าชดเชยเพิ่ม	1
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ที่จอดรถ (1)	ขอค่าปรึกษา	1
โรงรับจำนำ (1)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

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



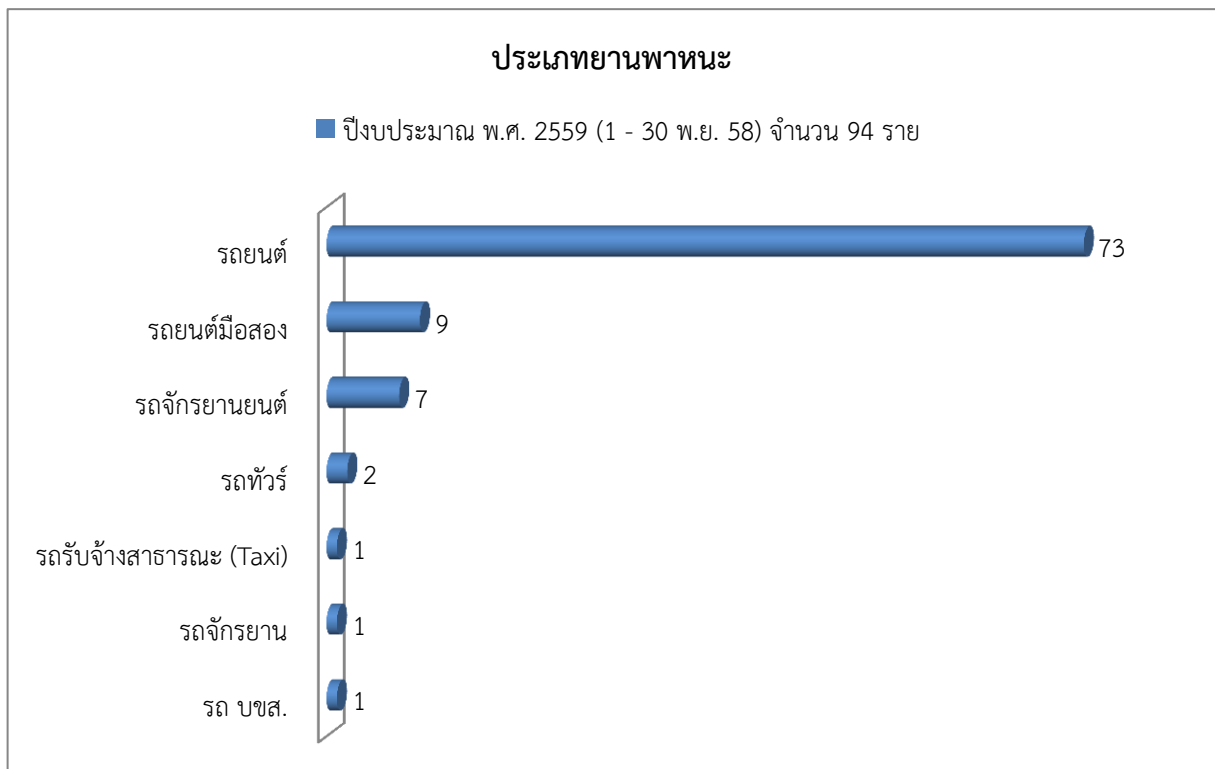
#### 4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	73	77.66
รถยนต์มือสอง	9	9.57
รถจักรยานยนต์	7	7.45
รถทัวร์	2	2.13
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	1	1.06
รถจักรยาน	1	1.06
รถ บขส.	1	1.06
รวม	94	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558





ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถยนต์ (73)	ชำรุด	28
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	10
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	4
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	4
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	4
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
ฉ้อโกง	1	
รถยนต์มือสอง (9)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ยึดรถคืน	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	2
	ขอประណอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1	
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1	
รถจักรยานยนต์ (7)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	3
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถทัวร์ (2)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถจักรยาน (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถ บขส. (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

#### 5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

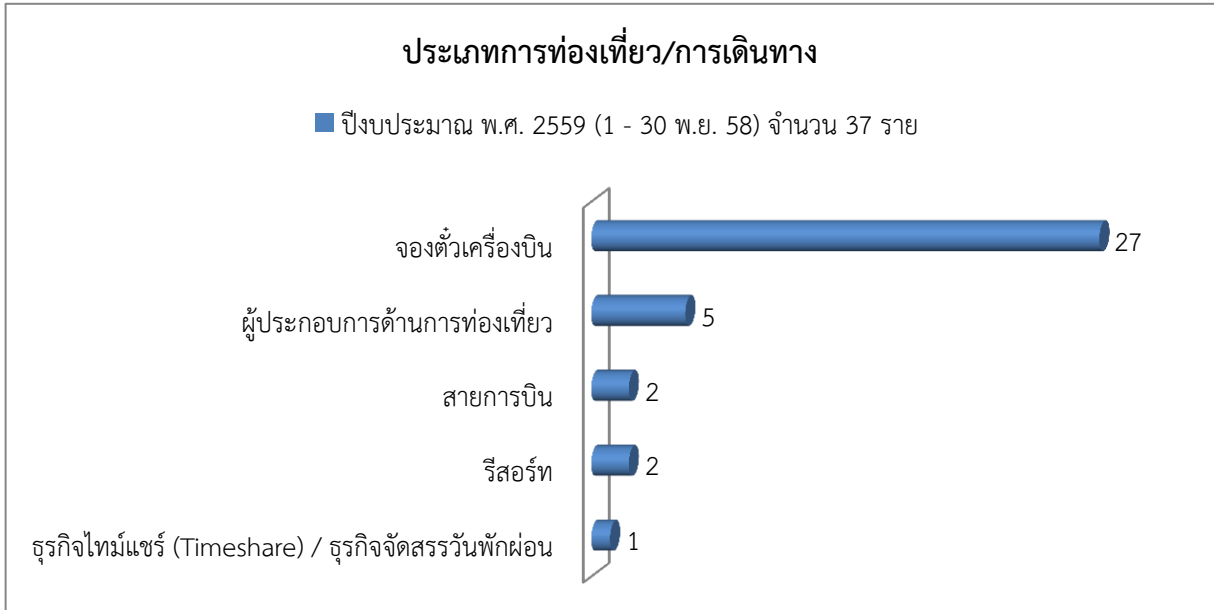
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	27	72.97
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	5	13.51
สายการบิน	2	5.41
รีสอร์ท	2	5.41
ธุรกิจไทม์แชร์ (Timeshare) / ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	1	2.70
<b>รวม</b>	<b>37</b>	<b>100</b>



## แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

## ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
จอดตัวเครื่องบิน (27)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ตัวถูกยกเลิก	10
	ผู้ขายฉ้อโกงตัว	5
	ตัวถูกเลื่อน	1
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (5)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	3
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
สายการบิน (2)	ตัวถูกยกเลิก	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รีสอร์ท (2)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
ธุรกิจโรงแรมแชร์ (Timeshare) / ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน (1)	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาจอดตัวเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**



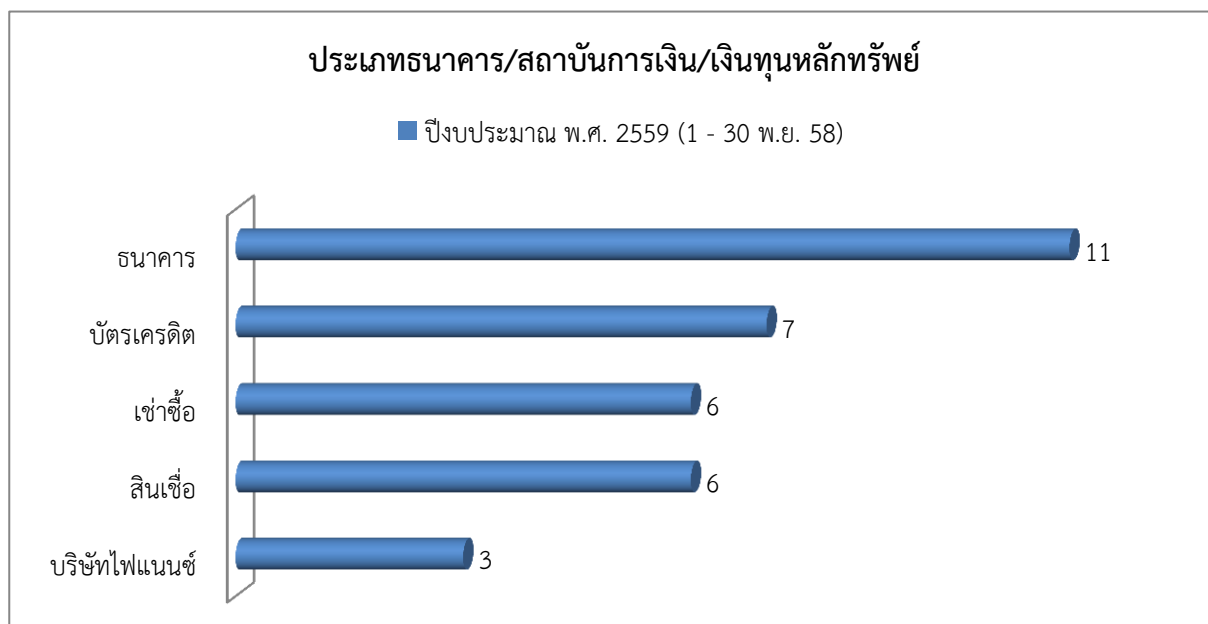
## 6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	11	33.33
บัตรเครดิต	7	21.21
เช่าซื้อ	6	18.18
สินเชื่อ	6	18.18
บริษัทไฟแนนซ์	3	9.09
รวม	33	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน  
หลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ธนาคาร (11)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	5
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บัตรเครดิต (7)	ขอคืนเงิน	1
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	คะแนนสะสมแต้ม	1
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่ได้ใช้บัตร	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
เช่าซื้อ (6)	ค่าปรับสูงเกินจริง	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ปิดบัญชีสินค้า	1
สินเชื่อ (6)	ขอปิดบัญชี	3
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	1
	ค้ำค่างวด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
บริษัทไฟแนนซ์ (3)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อย  
ที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ  
**ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่**



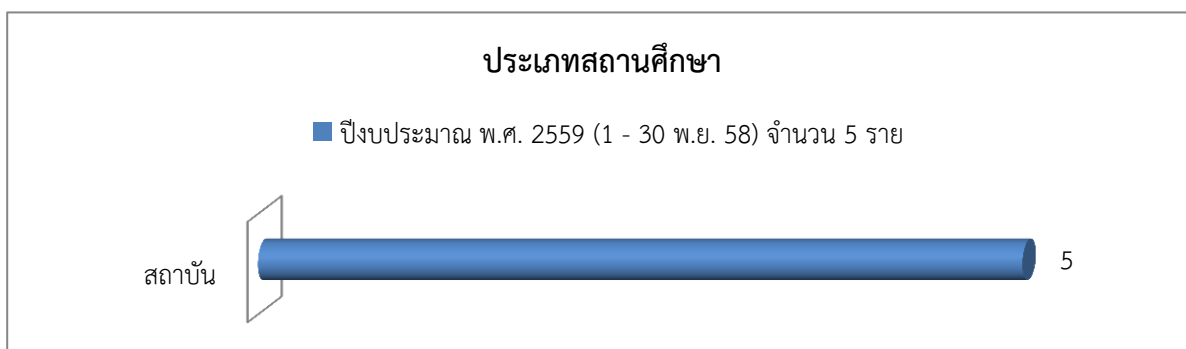
## 7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	5	100
รวม	5	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
สถาบัน (5)	ขอคืนเงิน	4
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**



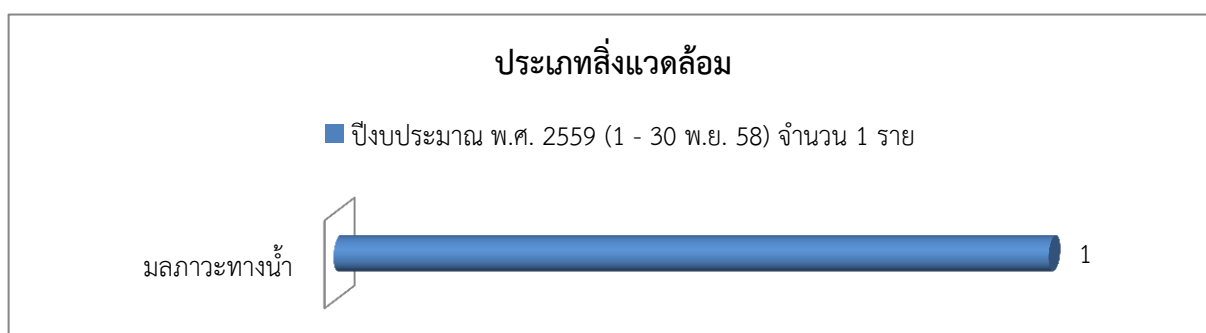
## 8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน ประเภทสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ย. 58 - 30 พ.ย. 58) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางน้ำ	1	100
รวม	1	100

แผนภูมิที่ 9 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ตารางที่ 17 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤศจิกายน 2558 - 30 พฤศจิกายน 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
มลภาวะทางน้ำ (1)	น้ำเน่าเสีย/กลิ่นเหม็น	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 16 และตารางที่ 17 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านมลภาวะทางน้ำ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **น้ำเน่าเสีย/กลิ่นเหม็น**



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน**  
ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2558 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
<b>อันดับที่ 1</b> อาคารชุด (150)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	52
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	24
	ไม่ปลูกสร้าง	15
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	12
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	8
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	5
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบสัญญา	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ค่าส่วนกลางสูง	2
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอเงินจองคืน	1
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1	
<b>อันดับที่ 2</b> รถยนต์ (73)	ชำรุด	28
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	10
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	4
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	4
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	4
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3





	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ขอค่าปรึกษา	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ยึดรถคืน	1
<b>อันดับที่ 3</b> สินค้า (ไม่ระบุ) (67)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	42
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	14
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	สินค้าชำรุด	1
<b>อันดับที่ 4</b> สถาบันเสริมความงาม (42)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	15
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	11
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	9
	คุณภาพบริการ	7
<b>อันดับที่ 5</b> เครื่องมือสื่อสาร (34)	สินค้าชำรุด	23
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
<b>อันดับที่ 6</b> จองตัวเครื่องบิน (27)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ตัวถูกยกเลิก	10
	ผู้ขายฉ้อโกงตัว	5
	ตัวถูกเลื่อน	1
<b>อันดับที่ 7</b> บ้านจัดสรร (22)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	7
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2



	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
<b>อันดับที่ 8</b> Internet (18)	ค่าบริการเกินจริง	10
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	5
	ขอคำปรึกษา	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
<b>อันดับที่ 9</b> โทรศัพท์ (13)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	7
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	อื่นๆ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
<b>อันดับที่ 10</b> อพาร์ทเมนต์/ หอพัก/ ห้องเช่า (12)	ขอเงินประกันคืน	4
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/خذใ้ค่าเสียหาย	1
	ว่าจ้างก่อสร้าง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2558