



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก 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 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

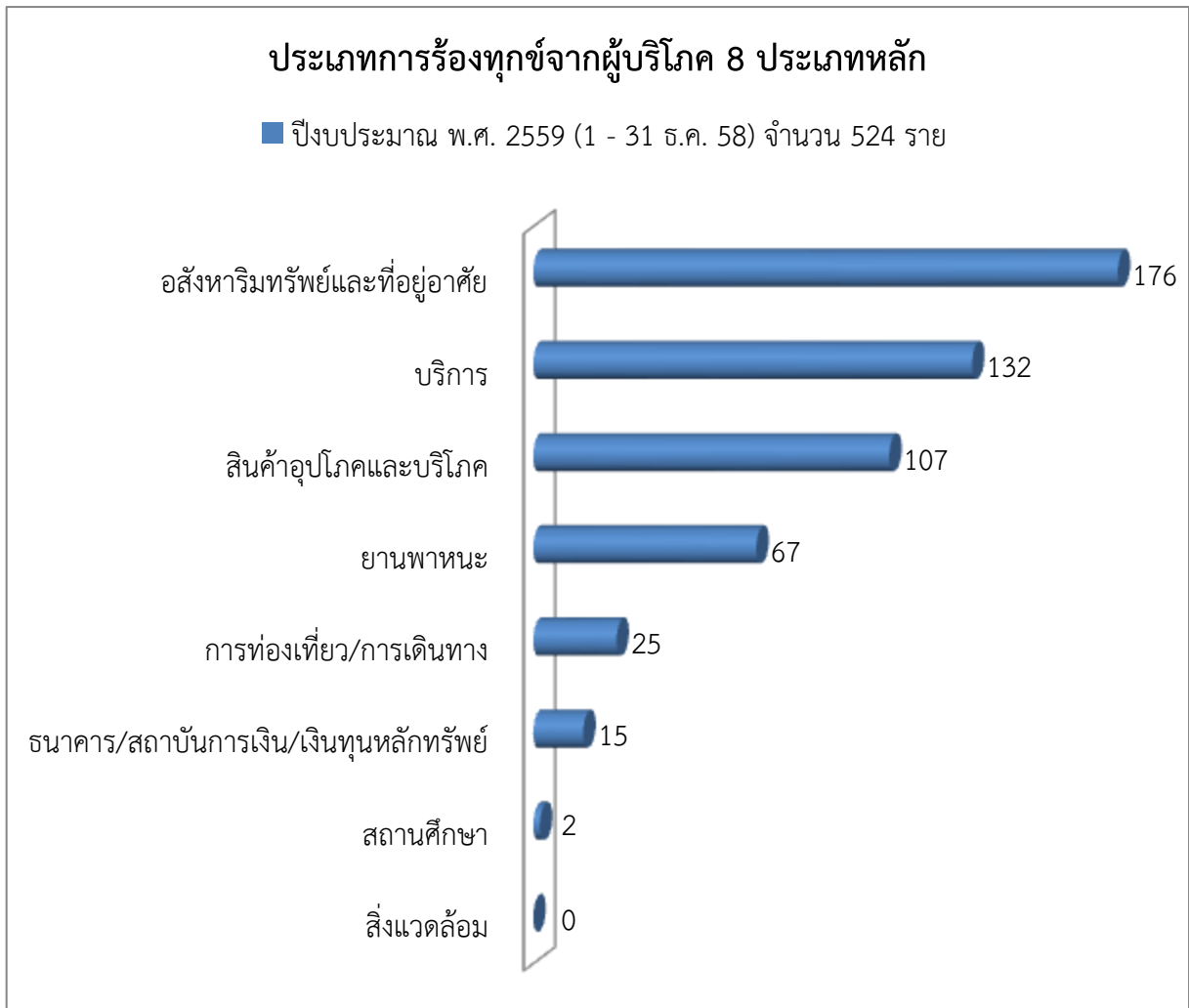
| ประเภทหลัก | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|--|---|------------|
| อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย | 176 | 33.59 |
| บริการ | 132 | 25.19 |
| สินค้าอุปโภคและบริโภค | 107 | 20.42 |
| ยานพาหนะ | 67 | 12.79 |
| การท่องเที่ยว/การเดินทาง | 25 | 4.77 |
| ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ | 15 | 2.86 |
| สถานศึกษา | 2 | 0.38 |
| สิ่งแวดล้อม | 0 | 0.00 |
| รวม | 524 | 100 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2559

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 176 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.59



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2559

การร้องทุกข์จำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



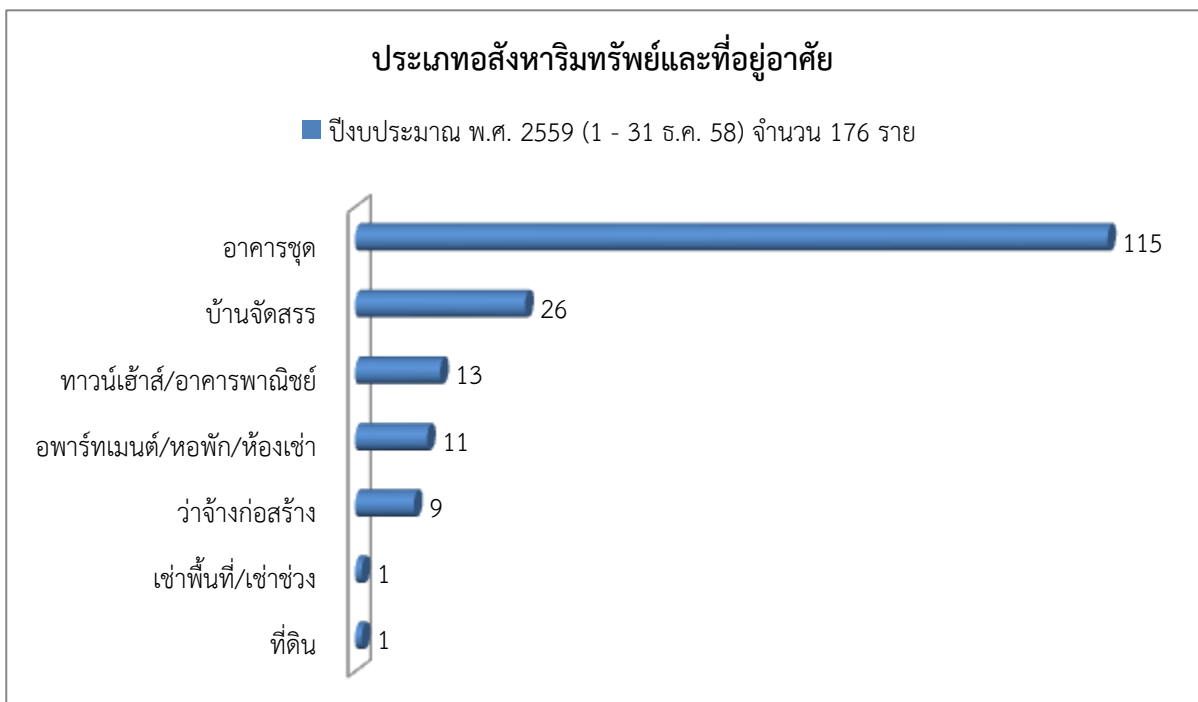
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|----------------------------|---|--------|
| อาคารชุด | 115 | 65.34 |
| บ้านจัดสรร | 26 | 14.77 |
| ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ | 13 | 7.39 |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า | 11 | 6.25 |
| ว่าง้างก่อสร้าง | 9 | 5.11 |
| เช่าพื้นที่/เช่าช่วง | 1 | 0.57 |
| ที่ดิน | 1 | 0.57 |
| รวม | 176 | 100 |

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2559

ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ |
|-----------------|--|
| อาคารชุด (115) | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต 29 |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 23 |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 14 |
| | ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว 13 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 7 |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 5 |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 4 |
| | ยกเลิกสัญญา 4 |
| | การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส 3 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง 3 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 3 |
| | ค่าส่วนกลางสูง 2 |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา 2 |
| | ขอเงินจองคืน 1 |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 1 |
| บ้านจัดสรร (26) | ไม่ปลูกสร้าง 1 |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 5 |
| | ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว 4 |
| | ยกเลิกสัญญา 4 |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา 3 |
| | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต 2 |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ 1 |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 1 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 1 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 1 |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 1 |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา 1 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 1 |
| ไม่ปลูกสร้าง 1 | |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-------------------------------------|--|---|
| ทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (13) | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต | 4 |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | 3 |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | 3 |
| | ก๊วไม่ผ่าน, ก๊วได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอก๊ว | 1 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | 1 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 1 |
| อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้อง เช่า (11) | ขอเงินประกันคืน | 4 |
| | ชำรุด | 2 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | 2 |
| | ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป | 1 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |
| | ไม่ชำระค่าเช่า | 1 |
| ว่าจ้างก่อสร้าง (9) | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | 3 |
| | ผู้รับเหมาทิ้งงาน | 2 |
| | มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง | 2 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | 1 |
| | ยกเลิกสัญญา | 1 |
| เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (1) | ผู้ประกอบการปลอมเอกสารสิทธิ์ | 1 |
| ที่ดิน (1) | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2559

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต**



2. ประเภทบริการ

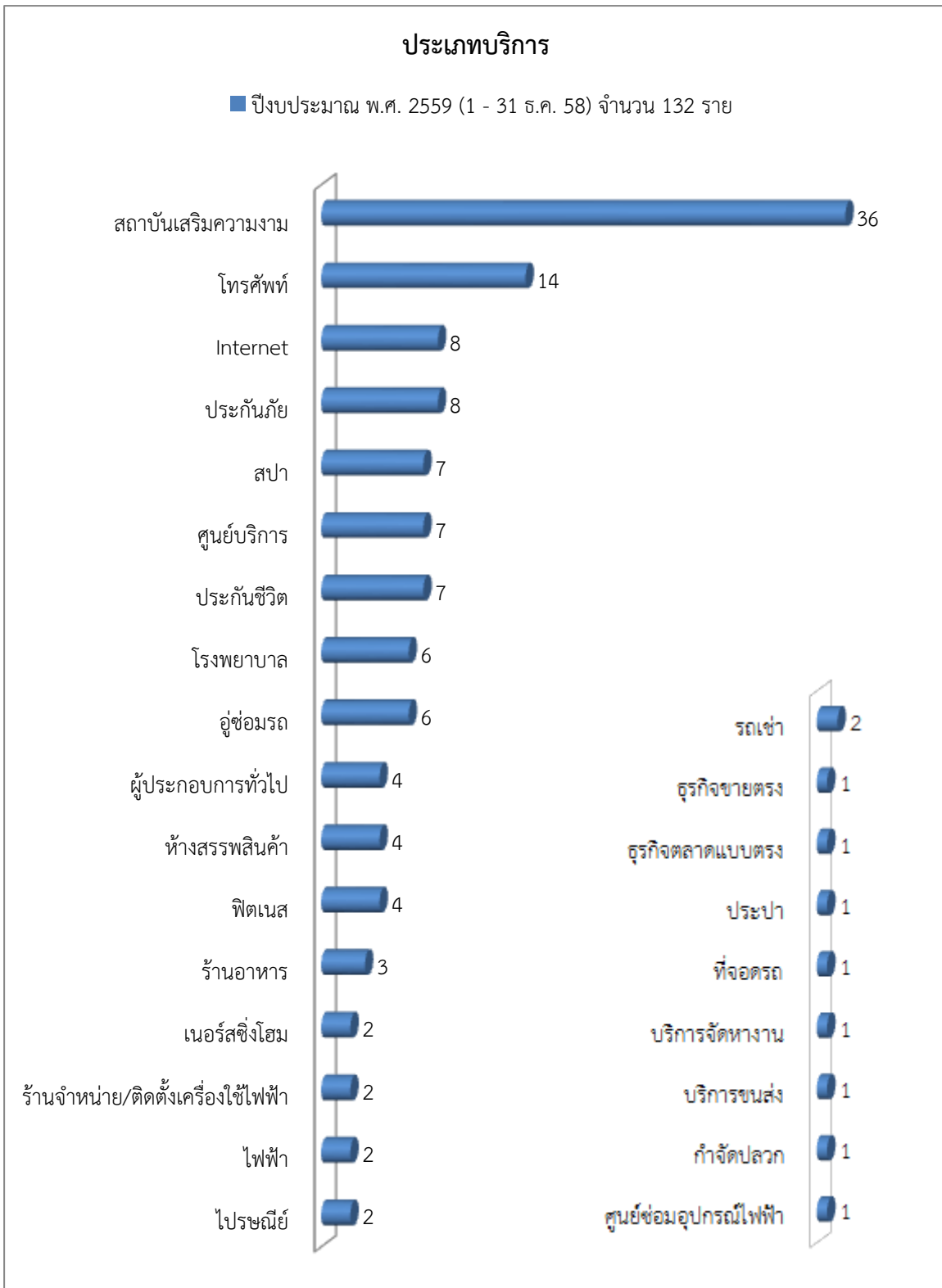
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------------------|---|------------|
| สถาบันเสริมความงาม | 36 | 27.27 |
| โทรศัพท์ | 14 | 10.61 |
| Internet | 8 | 6.06 |
| ประกันภัย | 8 | 6.06 |
| สปา | 7 | 5.30 |
| ศูนย์บริการ | 7 | 5.30 |
| ประกันชีวิต | 7 | 5.30 |
| โรงพยาบาล | 6 | 4.55 |
| อู่ซ่อมรถ | 6 | 4.55 |
| ผู้ประกอบการทั่วไป | 4 | 3.03 |
| ห้างสรรพสินค้า | 4 | 3.03 |
| ฟิตเนส | 4 | 3.03 |
| ร้านอาหาร | 3 | 2.27 |
| เนอร์สซิ่งโฮม | 2 | 1.52 |
| ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า | 2 | 1.52 |
| ไฟฟ้า | 2 | 1.52 |
| ไปรษณีย์ | 2 | 1.52 |
| รถเช่า | 2 | 1.52 |
| ธุรกิจขายตรง | 1 | 0.76 |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง | 1 | 0.76 |
| ประปา | 1 | 0.76 |
| ที่จอดรถ | 1 | 0.76 |
| บริการจัดหางาน | 1 | 0.76 |
| บริการขนส่ง | 1 | 0.76 |
| กำจัดปลวก | 1 | 0.76 |
| ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า | 1 | 0.76 |
| รวม | 132 | 100 |



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-------------------------|---|----|
| สถาบันเสริมความงาม (36) | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | 12 |
| | คุณภาพบริการ | 8 |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | 8 |
| | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | 8 |
| โทรศัพท์ (14) | ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง | 7 |
| | อื่นๆ | 6 |
| | ชำรุด | 1 |
| Internet (8) | ขอคำปรึกษา | 4 |
| | ค่าบริการเกินจริง | 2 |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | 1 |
| | สัญญา Hispeed Internet ช้า | 1 |
| ประกันภัย (8) | ตรวจสอบการให้บริการ | 4 |
| | ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม | 4 |
| สปา (7) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | 7 |
| ศูนย์บริการ (7) | ตรวจสอบการให้บริการ | 4 |
| | ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน | 2 |
| | ซ่อมล่าช้า | 1 |
| ประกันชีวิต (7) | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | 2 |
| | ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ | 2 |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | 1 |
| | ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม | 1 |
| | ผิดไปจากผลลากที่ระบุ | 1 |
| โรงพยาบาล (6) | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | 4 |
| | ราคาไม่เหมาะสม | 2 |
| อู่ซ่อมรถ (6) | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | 3 |
| | ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน | 2 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|--|---|---|
| ผู้ประกอบการทั่วไป (4) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | 4 |
| ห้างสรรพสินค้า (4) | ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง | 2 |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | 1 |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น | 1 |
| ฟิตเนส (4) | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | 4 |
| ร้านอาหาร (3) | ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ | 2 |
| | ราคาไม่เหมาะสม | 1 |
| เนอร์สซิ่งโฮม (2) | ขอเงินค่ามัดจำคืน | 2 |
| ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (2) | ไม่ได้มาตรฐาน | 2 |
| ไฟฟ้า (2) | ค่าบริการเกินจริง | 1 |
| | เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า | 1 |
| ไปรษณีย์ (2) | เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม | 2 |
| รถเช่า (2) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | 2 |
| ธุรกิจขายตรง (1) | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | 1 |
| ธุรกิจตลาดแบบตรง (1) | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | 1 |
| ประปา (1) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |
| ที่จอดรถ (1) | ราคาไม่เหมาะสม | 1 |
| บริการจัดหางาน (1) | ขอเงินค่ามัดจำคืน | 1 |
| บริการขนส่ง (1) | สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง | 1 |
| กำจัดปลวก (1) | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | 1 |
| ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (1) | ไม่ชำระค่าบริการ | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ**



3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

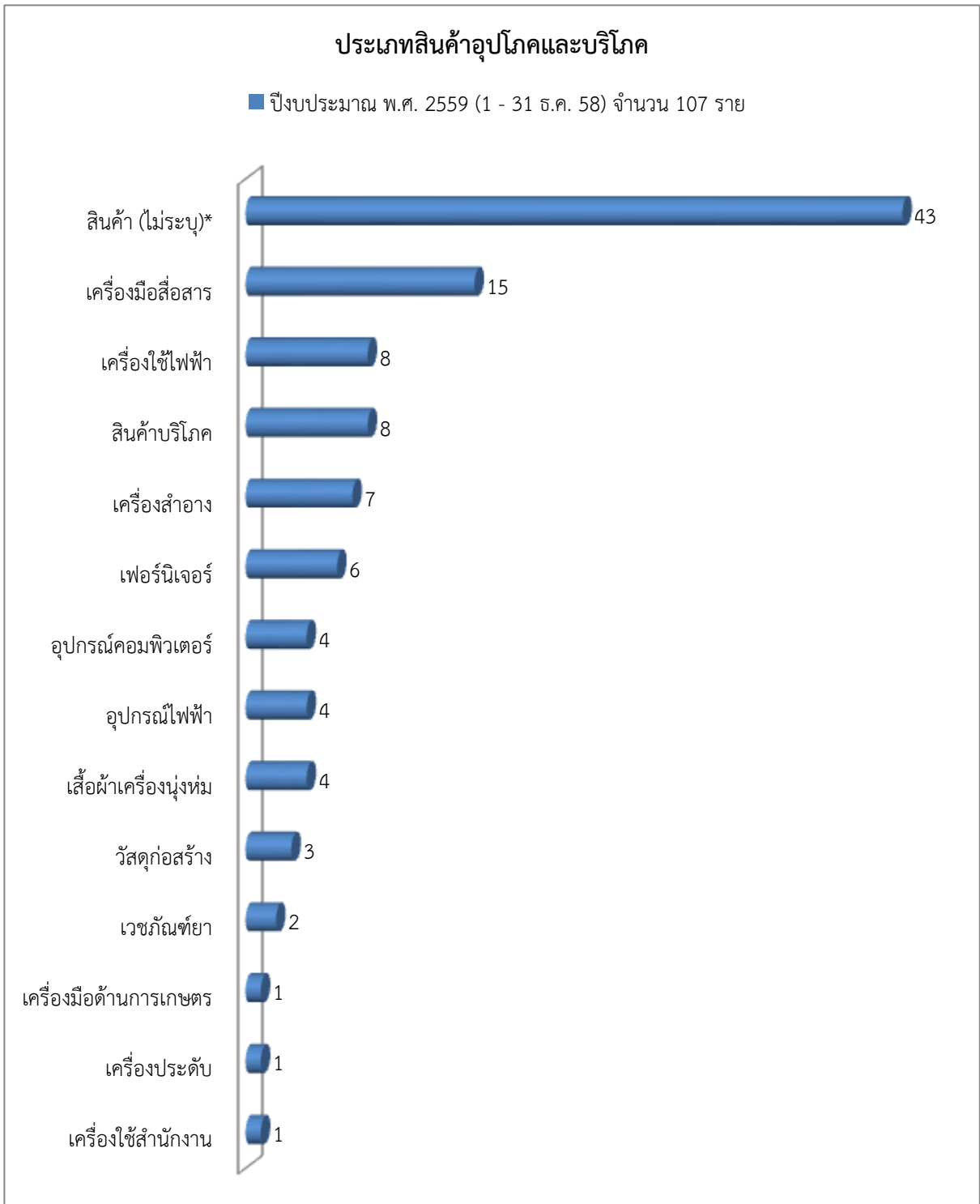
ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|------------------------|---|------------|
| สินค้า (ไม่ระบุ)* | 43 | 40.19 |
| เครื่องมือสื่อสาร | 15 | 14.02 |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า | 8 | 7.48 |
| สินค้าบริโภค | 8 | 7.48 |
| เครื่องสำอาง | 7 | 6.54 |
| เฟอร์นิเจอร์ | 6 | 5.61 |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | 4 | 3.74 |
| อุปกรณ์ไฟฟ้า | 4 | 3.74 |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม | 4 | 3.74 |
| วัสดุก่อสร้าง | 3 | 2.80 |
| เวชภัณฑ์ยา | 2 | 1.87 |
| เครื่องมือด้านการเกษตร | 1 | 0.93 |
| เครื่องประดับ | 1 | 0.93 |
| เครื่องใช้สำนักงาน | 1 | 0.93 |
| รวม | 107 | 100 |

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



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2559



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|------------------------|------------------------------------|----|
| สินค้า (ไม่ระบุ)* (43) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | 23 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 7 |
| | โฆษณาเกินจริง | 3 |
| | ราคาไม่เหมาะสม | 3 |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | 2 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 2 |
| | สินค้าชำรุด | 2 |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น | 1 |
| เครื่องมือสื่อสาร (15) | สินค้าชำรุด | 11 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 4 |
| เครื่องใช้ไฟฟ้า (8) | สินค้าชำรุด | 5 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 2 |
| | ไม่ได้มาตรฐาน | 1 |
| สินค้าบริโภค (8) | ตรวจสอบคุณภาพสินค้า | 3 |
| | ตรวจสอบราคาลดพิเศษ | 3 |
| | โฆษณาเกินจริง | 1 |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | 1 |
| เครื่องสำอาง (7) | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | 2 |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | 2 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 2 |
| | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | 1 |
| เฟอร์นิเจอร์ (6) | ไม่ได้มาตรฐาน | 3 |
| | ไม่ประกันสินค้า | 1 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 1 |
| | สินค้าชำรุด | 1 |
| อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (4) | สินค้าชำรุด | 2 |
| | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | 1 |
| | ไม่ประกันสินค้า | 1 |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|----------------------------|------------------------------------|---|
| อุปกรณ์ไฟฟ้า (4) | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 3 |
| | ชำรุด | 1 |
| เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (4) | สินค้าชำรุด | 2 |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | 1 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 1 |
| วัสดุก่อสร้าง (3) | ไม่ได้มาตรฐาน | 3 |
| เวชภัณฑ์ยา (2) | ผิดไปจากฉลากที่ระบุ | 1 |
| | ยาหมดอายุ | 1 |
| เครื่องมือด้านการเกษตร(1) | การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด | 1 |
| เครื่องประดับ (1) | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |
| เครื่องใช้สำนักงาน (1) | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 ธันวาคม 2558

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**

4. ประเภทยานพาหนะ

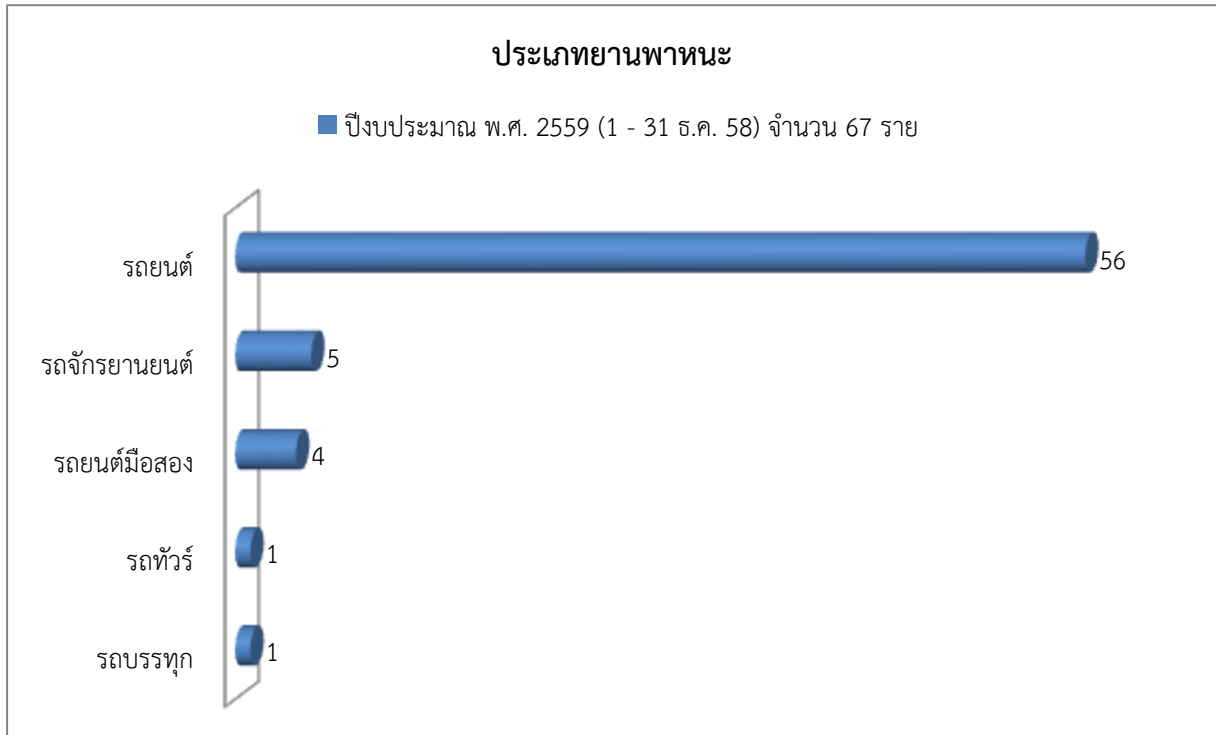
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|---------------|---|------------|
| รถยนต์ | 56 | 83.58 |
| รถจักรยานยนต์ | 5 | 7.46 |
| รถยนต์มือสอง | 4 | 5.97 |
| รถทัวร์ | 1 | 1.49 |
| รถบรรทุก | 1 | 1.49 |
| รวม | 67 | 100 |



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | จำนวน |
|--------------|---|-------|
| รถยนต์ (56) | ชำรุด | 21 |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | 7 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 6 |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | 6 |
| | ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | 5 |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | 3 |
| | ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย | 2 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 2 |
| | ไม่ได้รับป้ายทะเบียน | 2 |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | 1 |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | 1 |



| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|-------------------|-----------------------------|---|
| รถจักรยานยนต์ (5) | ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง | 3 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 1 |
| รถยนต์มือสอง (4) | ขอเงินจองคืน | 1 |
| | ชำรุด | 1 |
| | ผิดสัญญาเช่าซื้อ | 1 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 1 |
| รถทัวร์ (1) | เปลี่ยนแปลงเวลาไม่ได้ | 1 |
| รถบรรทุก (1) | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

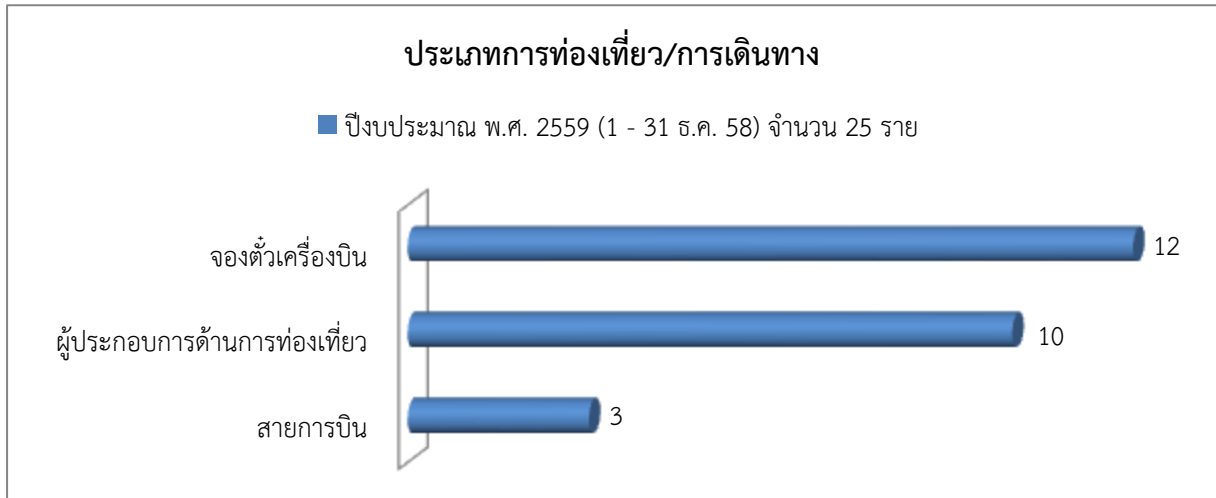
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|-------------------------------|---|------------|
| จองตั๋วเครื่องบิน | 12 | 48.00 |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว | 10 | 40.00 |
| สายการบิน | 3 | 12.00 |
| รวม | 25 | 100 |



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | จำนวนราย |
|------------------------------------|-----------------------------------|----------|
| จองตั๋วเครื่องบิน (12) | ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ | 7 |
| | ตั๋วถูกยกเลิก | 4 |
| | ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง | 1 |
| ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (10) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | 3 |
| | การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง | 2 |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | 2 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | 2 |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | 1 |
| สายการบิน (3) | ยกเลิกเที่ยวบิน | 3 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาจองตั๋วเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**



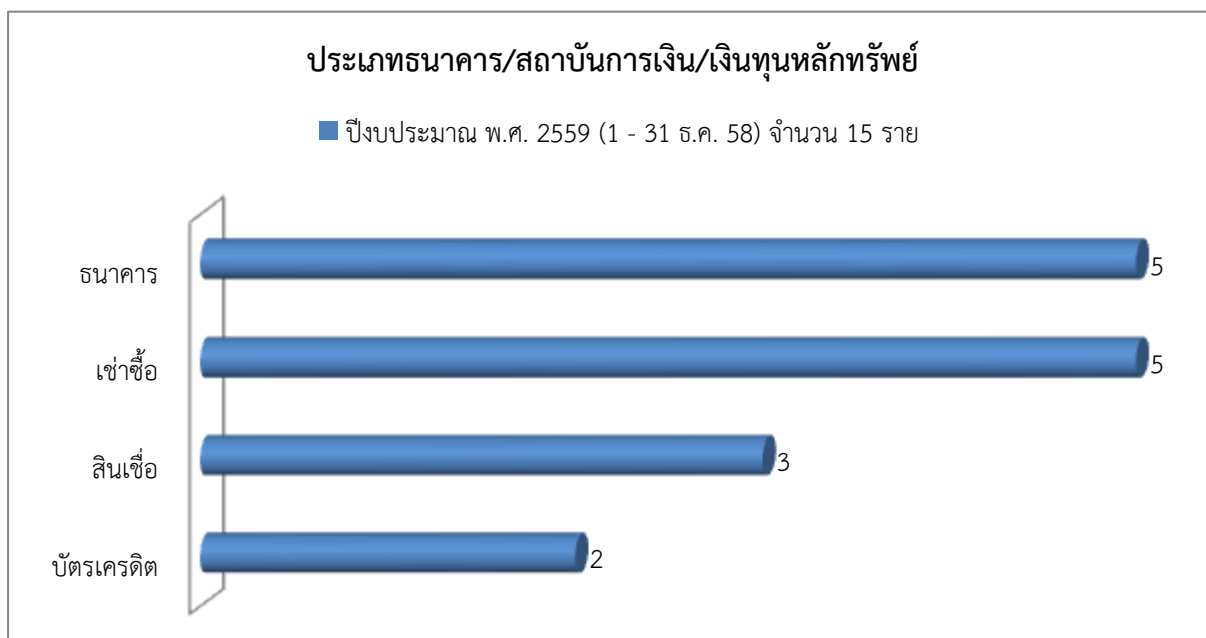
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|------------|---|--------|
| ธนาคาร | 5 | 33.33 |
| เช่าซื้อ | 5 | 33.33 |
| สินเชื่อ | 3 | 20.00 |
| บัตรเครดิต | 2 | 13.33 |
| รวม | 15 | 100 |

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2559



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | |
|----------------|--|---|
| ธนาคาร (5) | เงินสูญหายจากบัญชี | 2 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 2 |
| | อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป | 1 |
| เช่าซื้อ (5) | ตรวจสอบค่าชำระงวด | 3 |
| | ค่าปรับสูงเกินจริง | 1 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |
| สินเชื่อ (3) | กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ | 1 |
| | ขอคำปรึกษา | 1 |
| | ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย | 1 |
| บัตรเครดิต (2) | พฤติกรรมทางหนี้ | 1 |
| | ไม่ได้ใช้บัตร | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคารและปัญหาด้านเช่าซื้อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **เงินสูญหายจากบัญชีและตรวจสอบค่าชำระงวด** ตามลำดับ

7. ประเภทสถานศึกษา

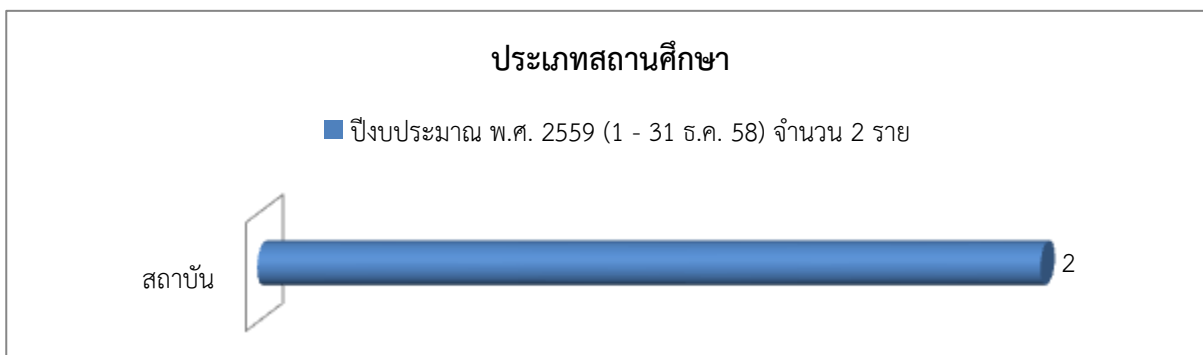
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทสถานศึกษา** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

| ประเภทย่อย | ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธ.ค. 58 - 31 ธ.ค. 58) (ราย) | ร้อยละ |
|------------|---|--------|
| สถาบัน | 2 | 100 |
| รวม | 2 | 100 |



แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ธันวาคม 2558 - 31 ธันวาคม 2558)

| ประเภทเรื่อง | สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์ | จำนวน |
|--------------|--------------------------|-------|
| สถานบัน (2) | ขอคืนเงิน | 1 |
| | ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถานบัน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน และไม่ดำเนินการตามข้อตกลง** ตามลำดับ

8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จเดือนธันวาคม 2558 ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ 1 ธันวาคม 2558 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2558

| ประเภทเรื่องร้องทุกข์ | ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ | |
|--------------------------------------|--|----|
| อันดับที่ 1 อาคารชุด (115) | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต | 29 |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | 23 |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | 14 |
| | กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ใต้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้ | 13 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | 7 |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | 5 |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | 4 |
| | ยกเลิกสัญญา | 4 |
| | การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส | 3 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 3 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | 3 |
| | ค่าส่วนกลางสูง | 2 |
| | ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา | 2 |
| | ขอเงินจองคืน | 1 |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | 1 |
| ไม่ปลูกสร้าง | 1 | |
| อันดับที่ 2 รถยนต์ (56) | ชำรุด | 21 |
| | ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ | 7 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 6 |
| | ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน | 6 |
| | ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง | 5 |
| | ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ | 3 |
| | ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย | 2 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 2 |
| | ไม่ได้รับป้ายทะเบียน | 2 |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | 1 |
| | ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง | 1 |



| | | |
|--|--|----|
| อันดับที่ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (43) | ไม่ได้รับความเป็นธรรม | 23 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 7 |
| | โฆษณาเกินจริง | 3 |
| | ราคาไม่เหมาะสม | 3 |
| | ตรวจสอบการทำงานของบริษัท | 2 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 2 |
| | สินค้าชำรุด | 2 |
| | ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น | 1 |
| อันดับที่ 4 สถาบันเสริมความงาม (36) | คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ | 12 |
| | คุณภาพบริการ | 8 |
| | ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม | 8 |
| | ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ | 8 |
| อันดับที่ 5 บ้านจัดสรร (26) | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | 5 |
| | กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้ | 4 |
| | ยกเลิกสัญญา | 4 |
| | ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา | 3 |
| | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต | 2 |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | 1 |
| | ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย | 1 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | 1 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | 1 |
| | ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ | 1 |
| | ไม่ดำเนินการตามสัญญา | 1 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 1 |
| ไม่ปลูกสร้าง | 1 | |
| อันดับที่ 6 เครื่องมือสื่อสาร (15) | สินค้าชำรุด | 11 |
| | สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า | 4 |
| อันดับที่ 7 โทรศัพท์(14) | ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง | 7 |
| | อื่นๆ | 6 |
| | ชำรุด | 1 |



| | | |
|---|--|---|
| อันดับที่ 8 ทาวน์เฮ้าส์/อาคาร พาณิชย์ (13) | ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต | 4 |
| | ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ | 3 |
| | มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง | 3 |
| | คู่มือผ่าน, คู่มือไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ | 1 |
| | มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย | 1 |
| | ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ | 1 |
| อันดับที่ 9 จองตัวเครื่องบิน (12) | ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ | 7 |
| | ตัวถูกยกเลิก | 4 |
| | ผู้ขายตัวฉ้อโกง | 1 |
| อันดับที่ 10 อพาร์ทเมนต์/ หอพัก/ ห้องเช่า (11) | ขอเงินประกันคืน | 4 |
| | ชำรุด | 2 |
| | ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง | 2 |
| | ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป | 1 |
| | ตรวจสอบข้อเท็จจริง | 1 |
| | ไม่ชำระค่าเช่า | 1 |

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 มกราคม 2558