



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)



● 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 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559) ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

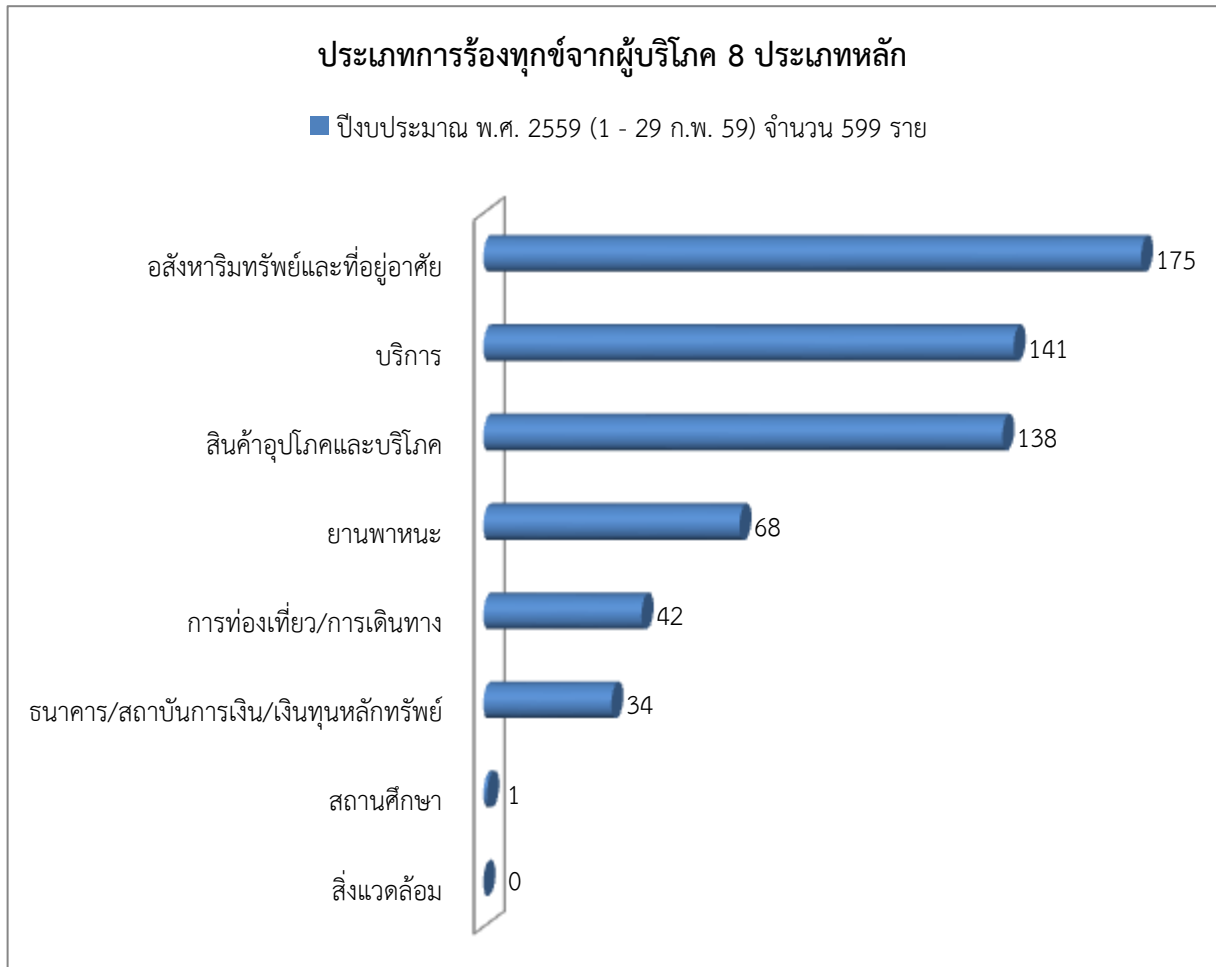
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	175	29.21
บริการ	141	23.54
สินค้าอุปโภคและบริโภค	138	23.04
ยานพาหนะ	68	11.35
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	42	7.01
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	34	5.68
สถานศึกษา	1	0.17
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
รวม	599	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.21



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



การร้องทุกข์จำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

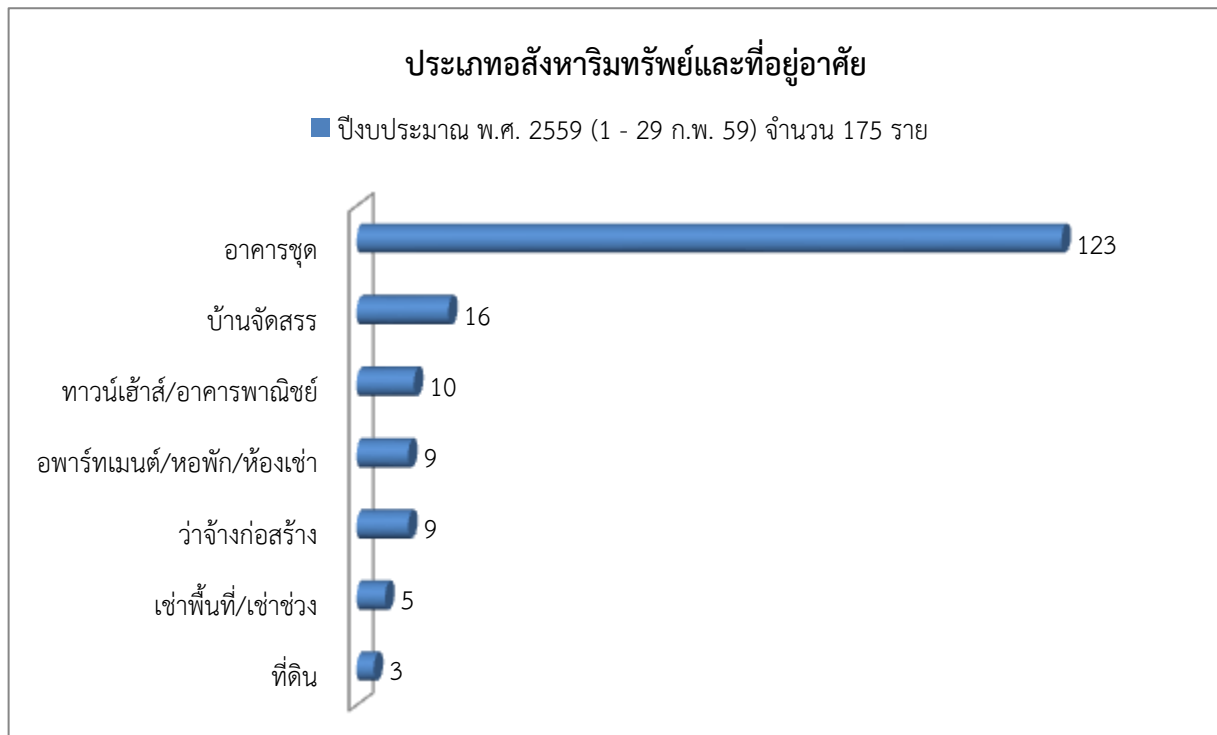
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	123	70.29
บ้านจัดสรร	16	9.14
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	10	5.71
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	9	5.14
ว่าจ้างก่อสร้าง	9	5.14
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	5	2.86
ที่ดิน	3	1.71
รวม	175	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (123)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	43
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	20
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	12
	ไม่ปลูกสร้าง	10
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	7
	ขอเงินจองคืน	5
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	3
	ตรวจสอบสัญญา	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ค้ำค้างวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1	
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1	
ยกเลิกสัญญา	1	
บ้านจัดสรร (16)	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	4
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ทาว์นเฮาส์/อาคารพาณิชย์ (10)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (9)	ขอเงินประกันคืน	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (9)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	3
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (5)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
ที่ดิน (3)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง**



2. ประเภทบริการ

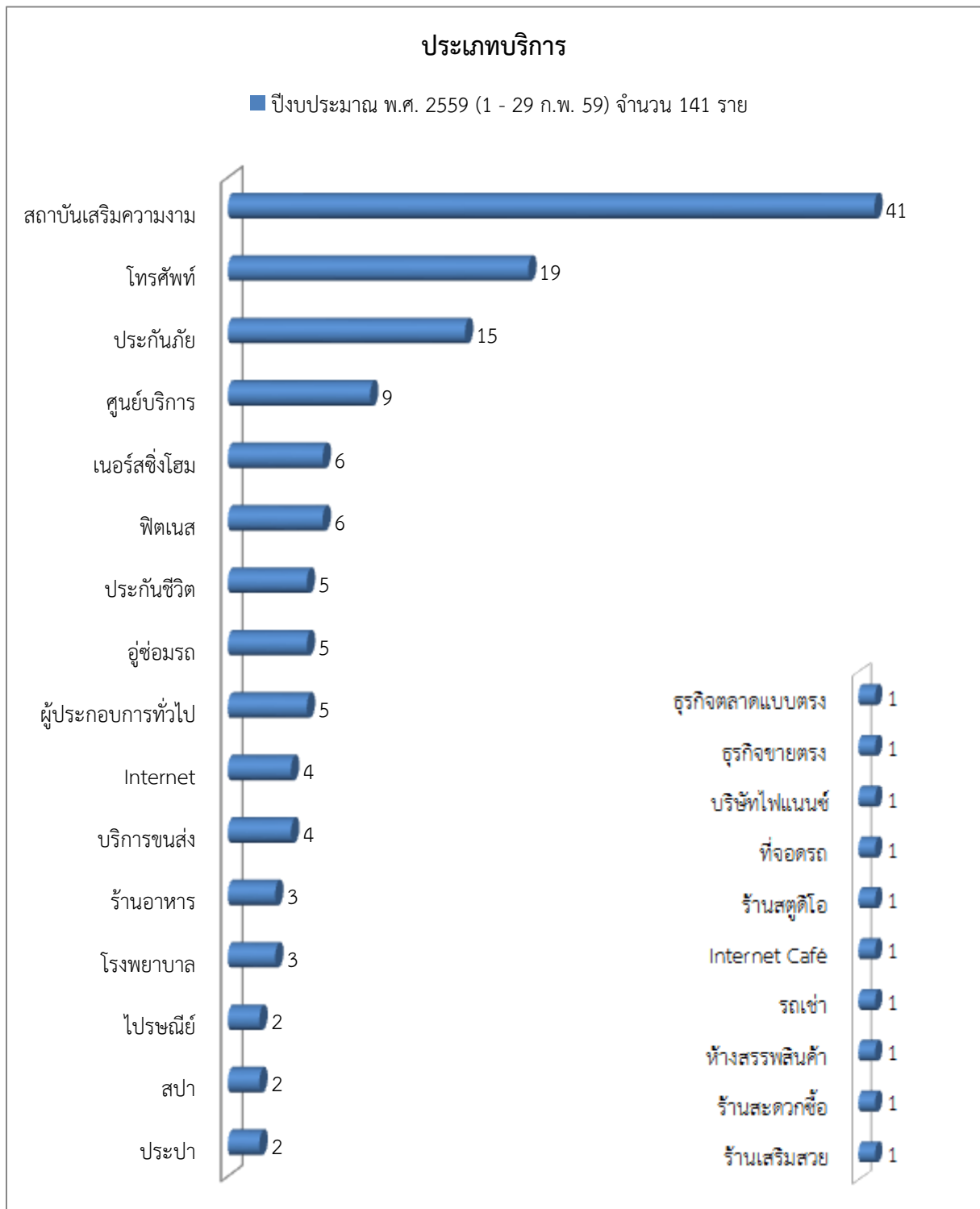
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	41	29.08
โทรศัพท์	19	13.48
ประกันภัย	15	10.64
ศูนย์บริการ	9	6.38
เนอร์สซิ่งโฮม	6	4.26
ฟิตเนส	6	4.26
ประกันชีวิต	5	3.55
อู่ซ่อมรถ	5	3.55
ผู้ประกอบการทั่วไป	5	3.55
Internet	4	2.84
บริการขนส่ง	4	2.84
ร้านอาหาร	3	2.13
โรงพยาบาล	3	2.13
ไปรษณีย์	2	1.42
สปา	2	1.42
ประปา	2	1.42
ร้านเสริมสวย	1	0.71
ร้านสะดวกซื้อ	1	0.71
ห้างสรรพสินค้า	1	0.71
รถเช่า	1	0.71
Internet Café	1	0.71
ร้านสตูดิโอ	1	0.71
ที่จอดรถ	1	0.71
บริษัทไฟแนนซ์	1	0.71
ธุรกิจขายตรง	1	0.71
ธุรกิจตลาดแบบตรง	1	0.71
รวม	141	100



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม (41)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	18
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	9
	คุณภาพบริการ	7
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	7
โทรศัพท์ (19)	ค่าใช้จ่ายสูงเกินความจริง	15
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
ประกันภัย (15)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	7
	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	2
ศูนย์บริการ (9)	ตรวจสอบการให้บริการ	9
เนอร์สซิ่งโฮม (6)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	4
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
ประกันชีวิต (5)	ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์	2
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
อู่ซ่อมรถ (5)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (5)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	5
Internet (4)	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ค่าบริการเกินจริง	1
บริการขนส่ง (4)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	4
ร้านอาหาร (3)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงพยาบาล (3)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
ไปรษณีย์ (2)	เรียกปรับค่าชดเชยเพิ่ม	2
สปา (2)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
ประปา (2)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
ร้านเสริมสวย (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ห้างสรรพสินค้า (1)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
Internet Café (1)	เลือกปฏิบัติ	1
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1
บริษัทไฟแนนซ์ (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากเสริมความงาม	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ**



3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

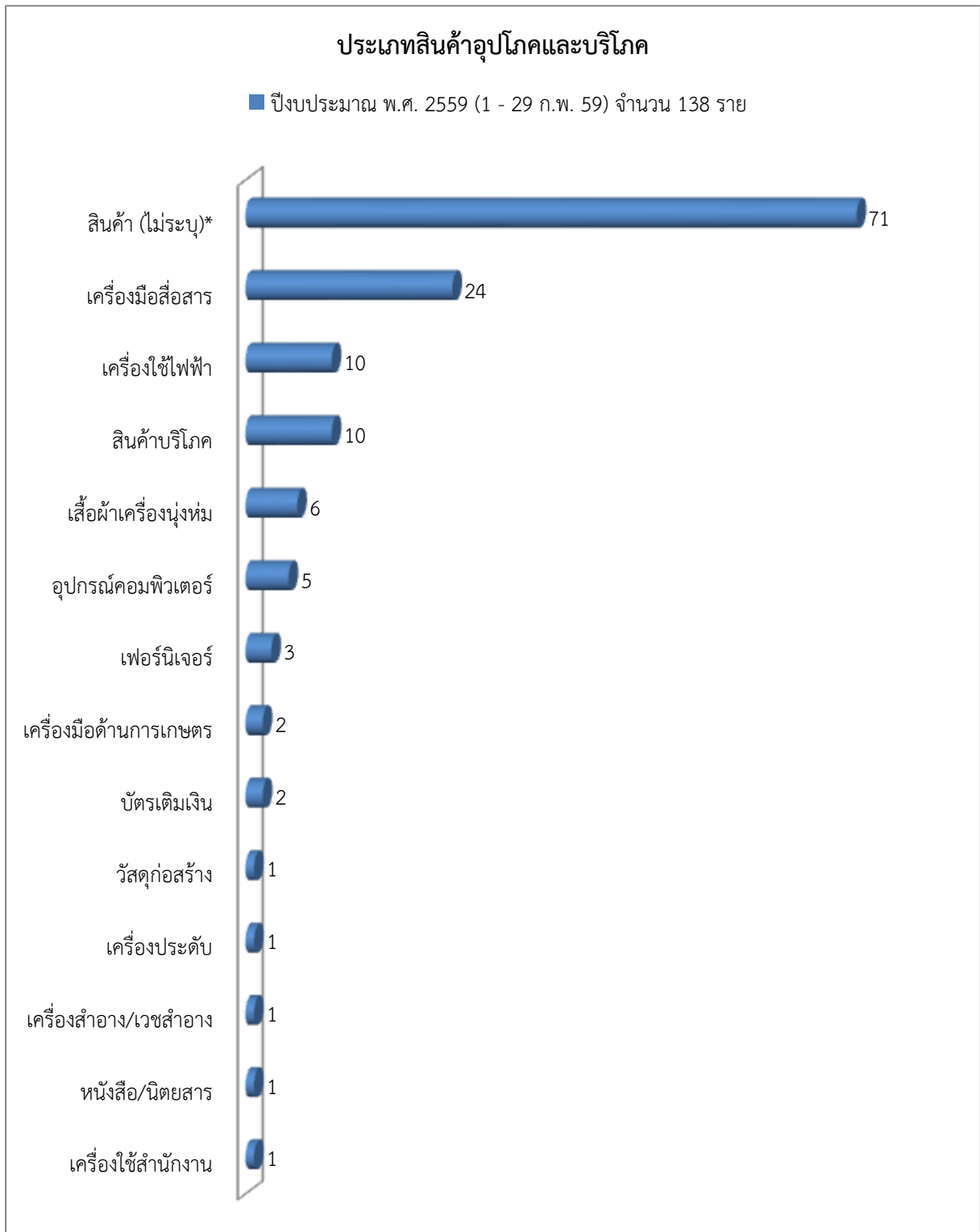
ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)*	71	51.45
เครื่องมือสื่อสาร	24	17.39
เครื่องใช้ไฟฟ้า	10	7.25
สินค้าบริโภค	10	7.25
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	6	4.35
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	5	3.62
เฟอร์นิเจอร์	3	2.17
เครื่องมือด้านการเกษตร	2	1.45
บัตรเติมเงิน	2	1.45
วัสดุก่อสร้าง	1	0.72
เครื่องประดับ	1	0.72
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	1	0.72
หนังสือ/นิตยสาร	1	0.72
เครื่องใช้สำนักงาน	1	0.72
รวม	138	100

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



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้า (ไม่ระบุ)* (71)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	47
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	9
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	โฆษณาเกินจริง	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	สินค้าชำรุด	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
เครื่องมือสื่อสาร (24)	สินค้าชำรุด	20
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
เครื่องใช้ไฟฟ้า (10)	สินค้าชำรุด	4
	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	ชำรุด	2
	โฆษณาเกินจริง	1
สินค้าบริโภค (10)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	6
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (5)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (3)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สินค้าชำรุด	1
บัตรเติมเงิน (2)	บัตรหมดอายุ	2
วัสดุก่อสร้าง (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เครื่องประดับ (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
หนังสือ/นิตยสาร (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องใช้สำนักงาน (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



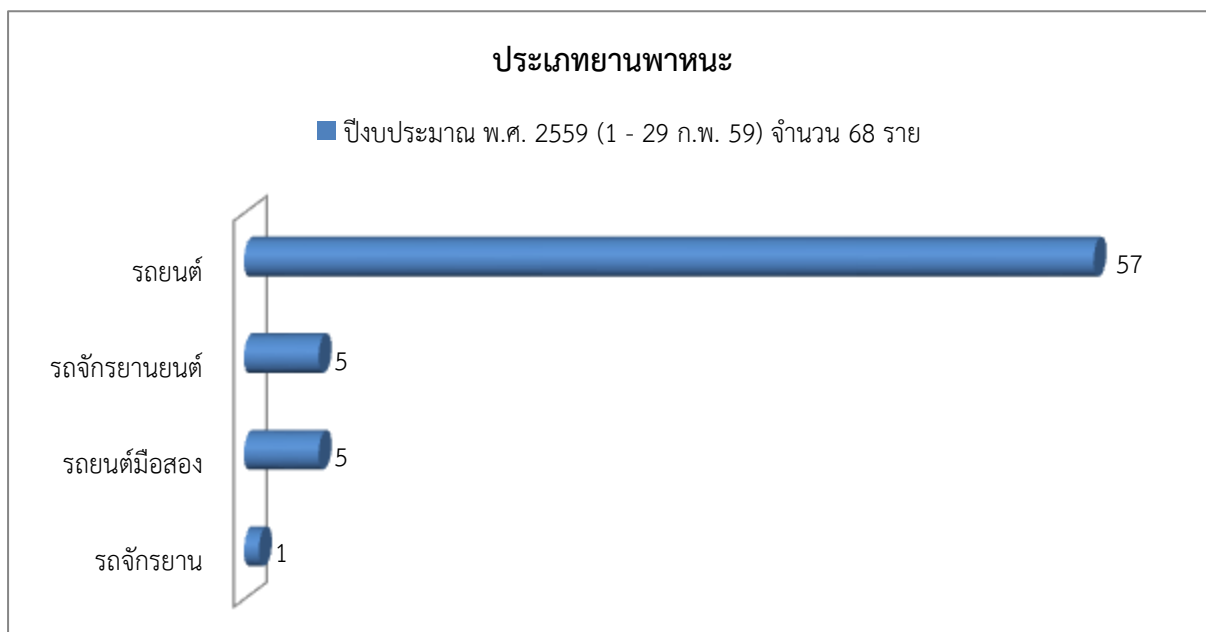
4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	57	83.82
รถจักรยานยนต์	5	7.35
รถยนต์มือสอง	5	7.35
รถจักรยาน	1	1.47
รวม	68	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (57)	ชำรุด	21
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	10
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	9
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ยึดรถคืน	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	รถสูญหาย	1
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1	
รถจักรยานยนต์ (5)	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ชำรุด	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	รถสูญหาย	1
รถยนต์มือสอง (5)	ชำรุด	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รถจักรยาน (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



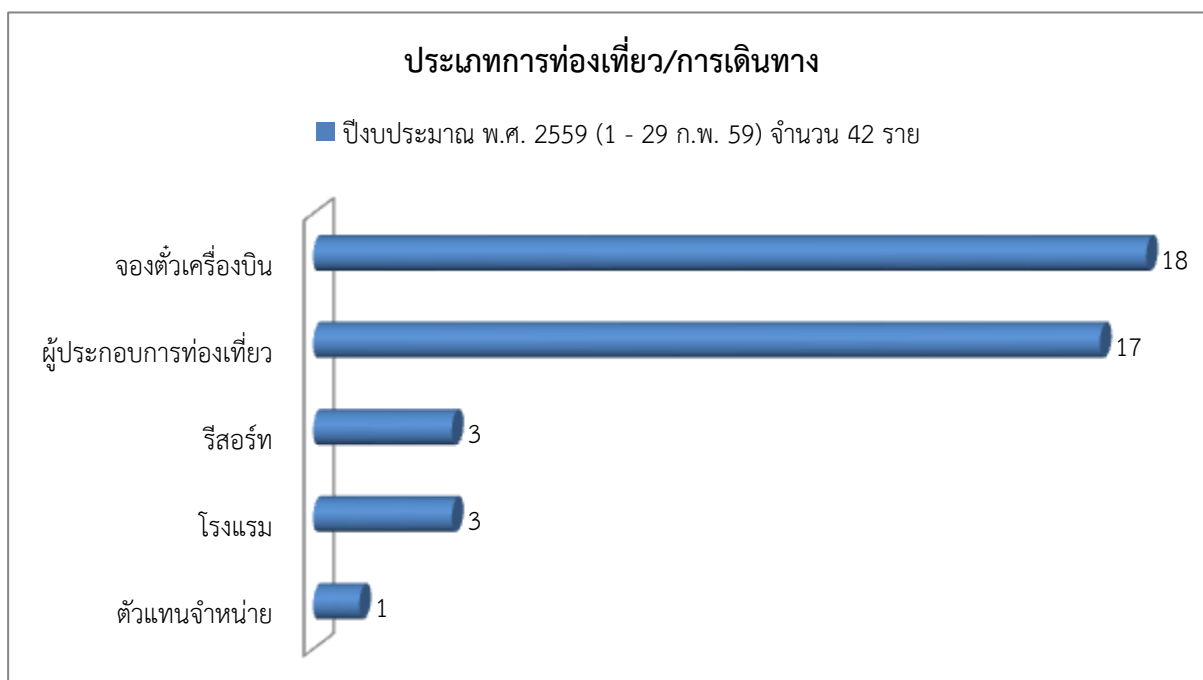
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	18	42.86
ผู้ประกอบการท่องเที่ยว	17	40.48
รีสอร์ท	3	7.14
โรงแรม	3	7.14
ตัวแทนจำหน่าย	1	2.38
รวม	42	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (18)	ตั๋วถูกยกเลิก	9
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	8
	ตั๋วถูกเลื่อน	1
ผู้ประกอบการท่องเที่ยว (17)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	11
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ตรวจสอบการให้บริการ	2
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
รีสอร์ท (3)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
โรงแรม (3)	ตรวจสอบการให้บริการ	3
ตัวแทนจำหน่าย (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาจองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตั๋วถูกยกเลิก



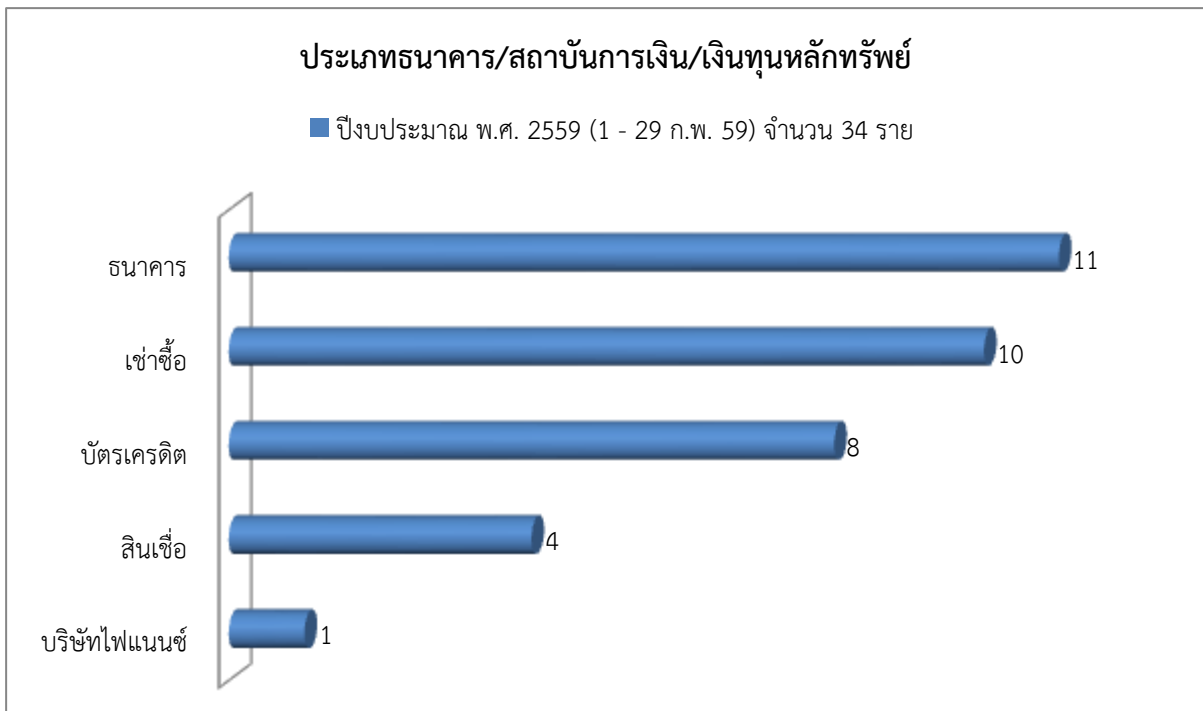
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	11	32.35
เช่าซื้อ	10	29.41
บัตรเครดิต	8	23.53
สินเชื่อ	4	11.76
บริษัทไฟแนนซ์	1	2.94
รวม	34	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธนาคาร (11)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	เงินสูญหายจากบัญชี	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
เช่าซื้อ (10)	ปิดบัญชีสินค้า	4
	ค่าปรับสูงเกินจริง	3
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บัตรเครดิต (8)	หักเงินจากบัญชี	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่ได้ใช้บัตร	2
	ปิดบัญชีสินค้า	1
สินเชื่อ (4)	ขอปิดบัญชี	1
	ค้างค่างวด	1
	พฤติกรรมการทวงหนี้	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บริษัทไฟแนนซ์ (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านธนาคาร** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบข้อเท็จจริง**



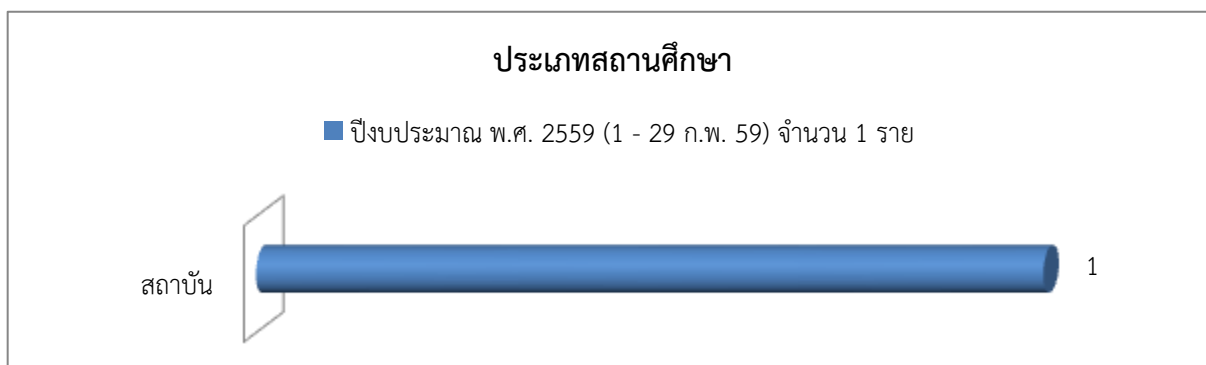
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ก.พ. 59 - 29 ก.พ. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	1	100
รวม	1	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 กุมภาพันธ์ 2559 - 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (1)	ขอเงินคืน	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559

ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**



8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จเดือนกุมภาพันธ์ 2559 ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 อาคารชุด (123)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	43
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	20
	คูไม่ผ่าน, คูได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	12
	ไม่ปลูกสร้าง	10
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	7
	ขอเงินจองคืน	5
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	3
	ตรวจสอบสัญญา	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ค้ำค่างวด	1
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ยกเลิกสัญญา	1	



อันดับที่ 2 สินค้า (ไม่ระบุ) (71)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	47
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	9
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	โฆษณาเกินจริง	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	สินค้าชำรุด	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
อันดับที่ 3 รถยนต์ (57)	ชำรุด	21
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	10
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	9
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ยึดรถคืน	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	รถสูญหาย	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
อันดับที่ 4 สถาบันเสริมความงาม (41)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	18
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	9
	คุณภาพบริการ	7
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	7
อันดับที่ 5 เครื่องมือสื่อสาร (24)	สินค้าชำรุด	20
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2



อันดับที่ 6 โทรศัพท์(19)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	15
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2
อันดับที่ 7 จองตัวเครื่องบิน (18)	ตัวถูกยกเลิก	9
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	8
	ตัวถูกเลื่อน	1
อันดับที่ 8 ผู้ประกอบการด้าน การท่องเที่ยว (17)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	11
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ตรวจสอบการให้บริการ	2
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
อันดับที่ 9 บ้านจัดสรร (16)	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	4
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อันดับที่ 10 ประกันภัย (15)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	7
	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2559