



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559  
(1 มีนาคม 2559 - 31 มีนาคม 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 มีนาคม 2559 - 31 มีนาคม 2559) ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

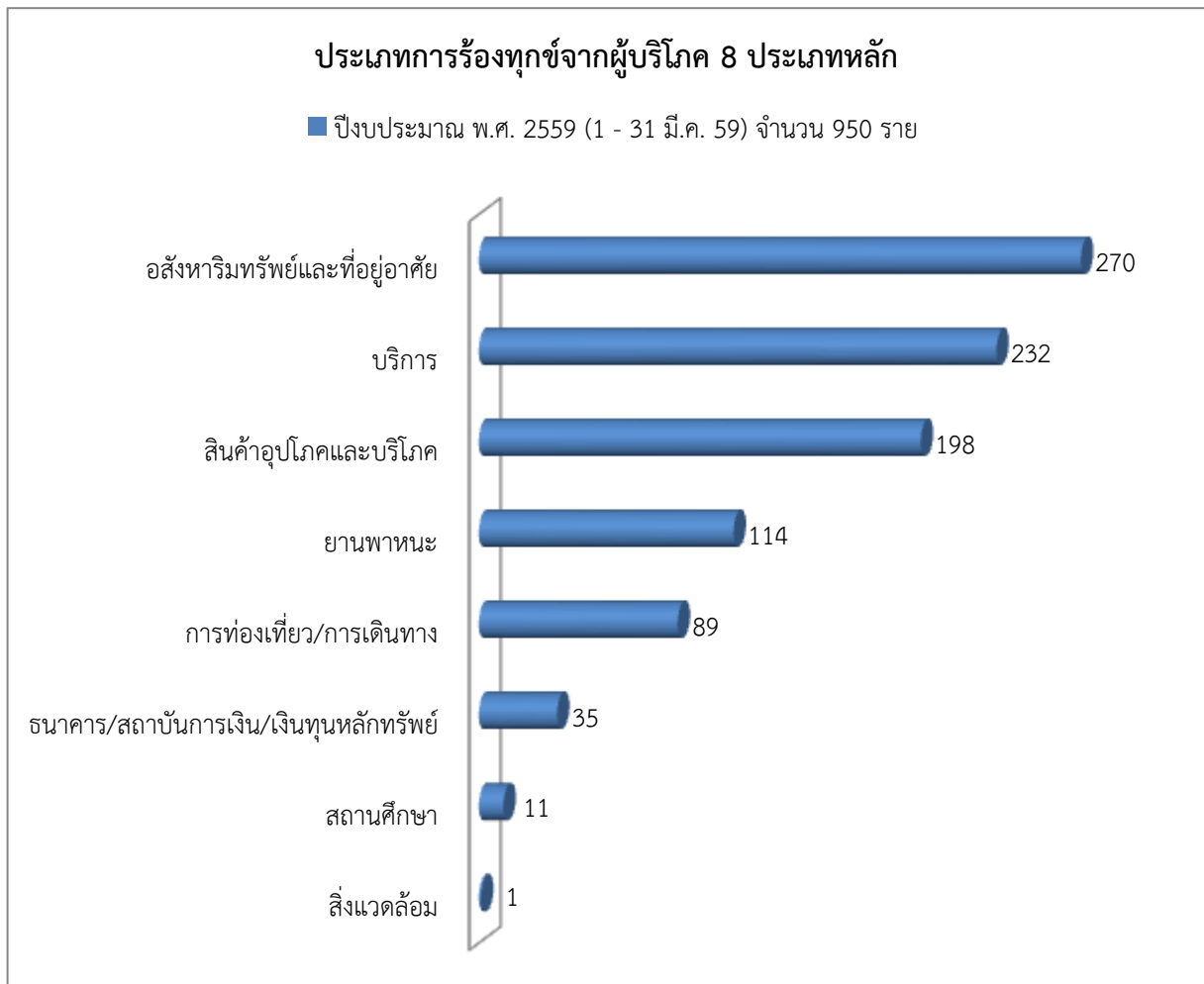
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	270	28.42
บริการ	232	24.42
สินค้าอุปโภคและบริโภค	198	20.84
ยานพาหนะ	114	12.00
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	89	9.37
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	35	3.68
สถานศึกษา	11	1.16
สิ่งแวดล้อม	1	0.11
<b>รวม</b>	<b>950</b>	<b>100</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.42



## แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559



ประเภทการร้องทุกข์ 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

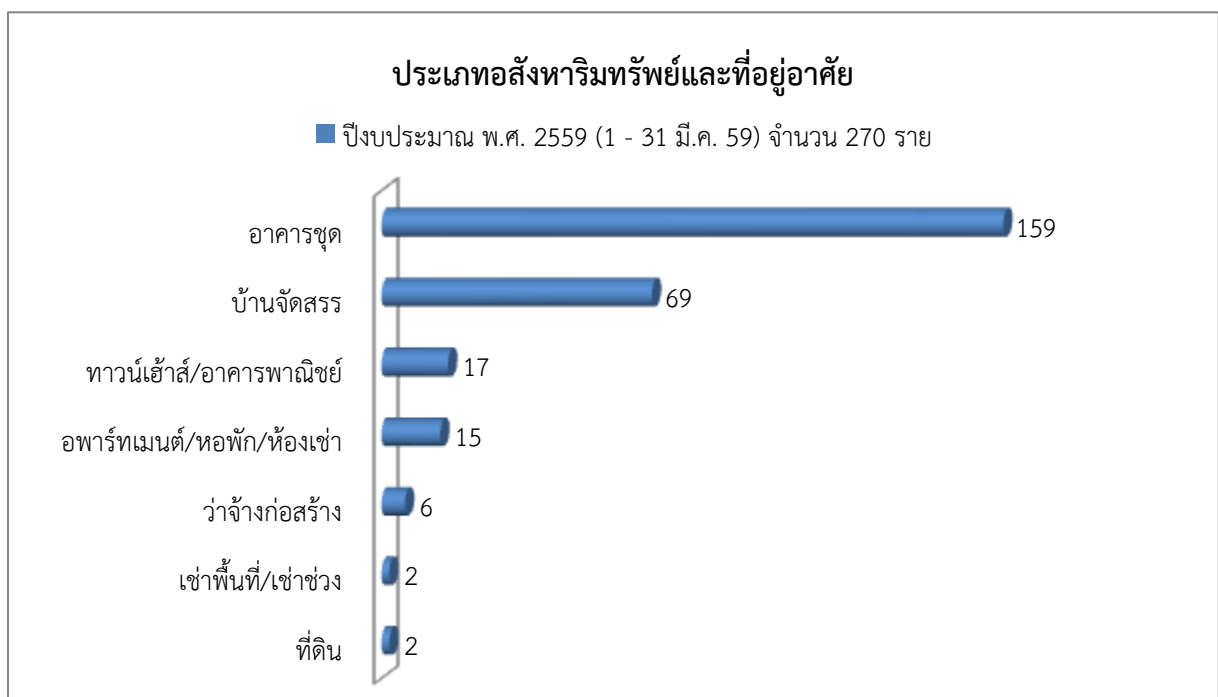
### 1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	159	58.89
บ้านจัดสรร	69	25.56
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	17	6.30
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	15	5.56
ว่าจ้างก่อสร้าง	6	2.22
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	2	0.74
ที่ดิน	2	0.74
รวม	270	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (159)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	40
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	25
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	15
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	14
	ไม่ปลูกสร้าง	13
	ขอเงินจองคืน	9
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	8
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	5
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	4
	ตรวจสอบสัญญา	4
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ยกเลิกสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ค้างค้างงวด	1
ค่าปรับสูง	1	
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1	
บ้านจัดสรร (69)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	18
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	17
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	8
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอคำปรึกษา	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (17)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	4
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	4
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (15)	ขอเงินประกันคืน	6
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ชำรุด	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (6)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ยกเลิกสัญญา	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (2)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
ที่ดิน (2)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



## 2. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

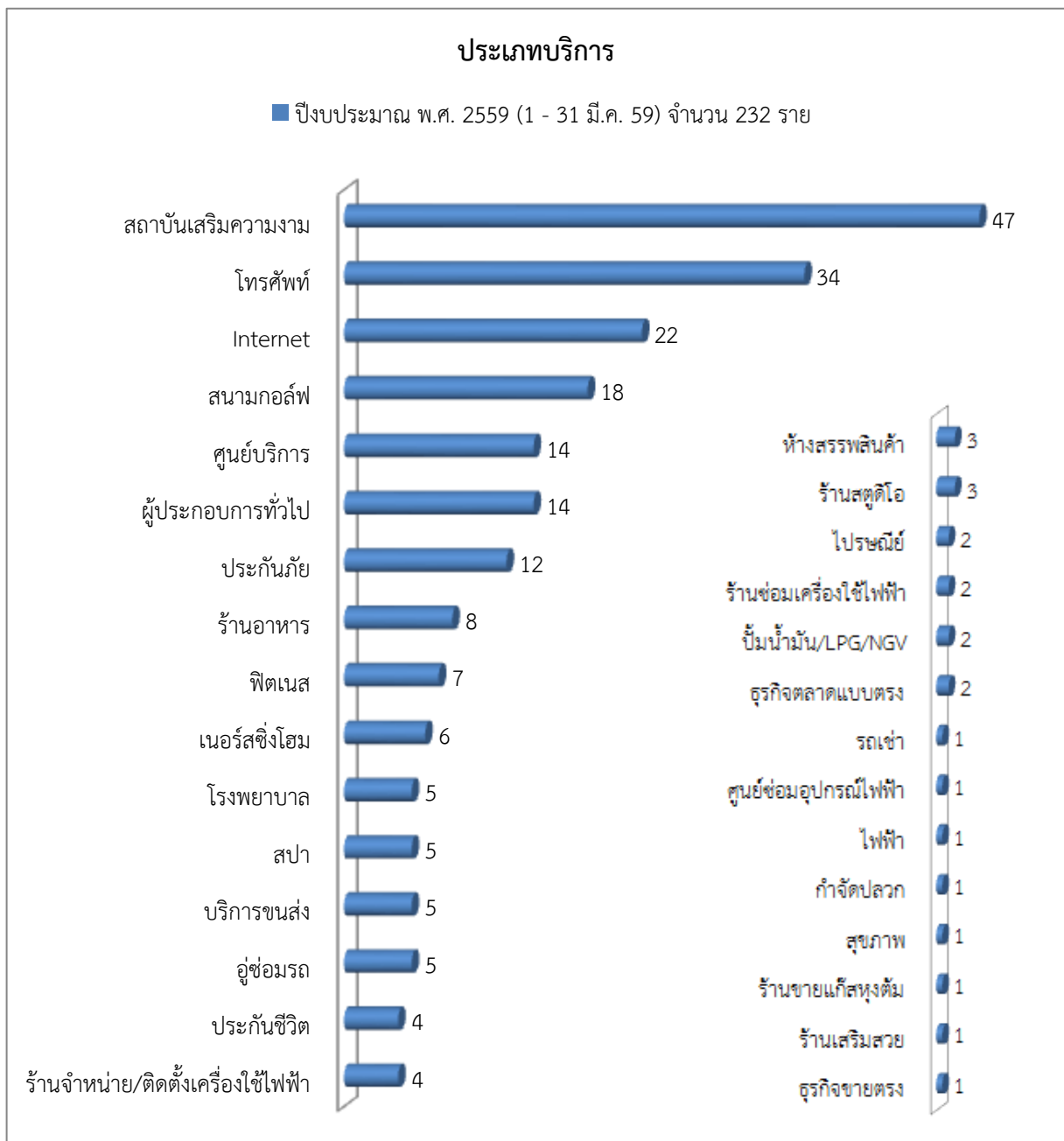
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	47	20.26
โทรศัพท์	34	14.66
Internet	22	9.48
สนามกอล์ฟ	18	7.76
ศูนย์บริการ	14	6.03
ผู้ประกอบการทั่วไป	14	6.03
ประกันภัย	12	5.17
ร้านอาหาร	8	3.45
ฟิตเนส	7	3.02
เนอร์สซิ่งโฮม	6	2.59
โรงพยาบาล	5	2.16
สปา	5	2.16
บริการขนส่ง	5	2.16
อู่ซ่อมรถ	5	2.16
ประกันชีวิต	4	1.72
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	4	1.72
ห้างสรรพสินค้า	3	1.29
ร้านสตูดิโอ	3	1.29
ไปรษณีย์	2	0.86
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	0.86
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	2	0.86
ธุรกิจตลาดแบบตรง	2	0.86
รถเช่า	1	0.43
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	1	0.43
ไฟฟ้า	1	0.43
กำจัดปลวก	1	0.43
สุขภาพ	1	0.43
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	1	0.43



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
ร้านเสริมสวย	1	0.43
ธุรกิจขายตรง	1	0.43
รวม	232	100

### แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559





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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม (47)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	16
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	14
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	14
	คุณภาพบริการ	3
โทรศัพท์ (34)	อื่นๆ	21
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	5
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	4
	ค้างชำระ	1
	ชำรุด	1
	ซ่อมล่าช้า	1
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	1
Internet (22)	สัญญา Hispeed Internet ช้า	9
	ค่าบริการเกินจริง	5
	ขอค่าปรึกษา	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	โฆษณาเกินจริง	1
สนามกอล์ฟ (18)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	18
ศูนย์บริการ (14)	ตรวจสอบการให้บริการ	7
	ซ่อมล่าช้า	6
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (14)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	14
ประกันภัย (12)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	3
ร้านอาหาร (8)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	4
	ราคาไม่เหมาะสม	3
	ไม่สะอาด	1
ฟิตเนส (7)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
เนอร์สซิ่งโฮม (6)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	6
โรงพยาบาล (5)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	เลือกปฏิบัติ	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สปา (5)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	5
บริการขนส่ง (5)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	5
อู่ซ่อมรถ (5)	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
ประกันชีวิต (4)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	2
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (4)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	4
ห้างสรรพสินค้า (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
ร้านสตูดิโอ (3)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	3
ไปรษณีย์ (2)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	2
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	2
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (2)	เลือกให้บริการ	2
ธุรกิจตลาดแบบตรง (2)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	2
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (1)	ไม่ชำระค่าบริการ	1
ไฟฟ้า (1)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	1
กำจัดปลวก (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
สุขภาพ (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (1)	ขอคืนเงินมัดจำค่าถังแก๊ส	1
ร้านเสริมสวย (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกบริการได้**



### 3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

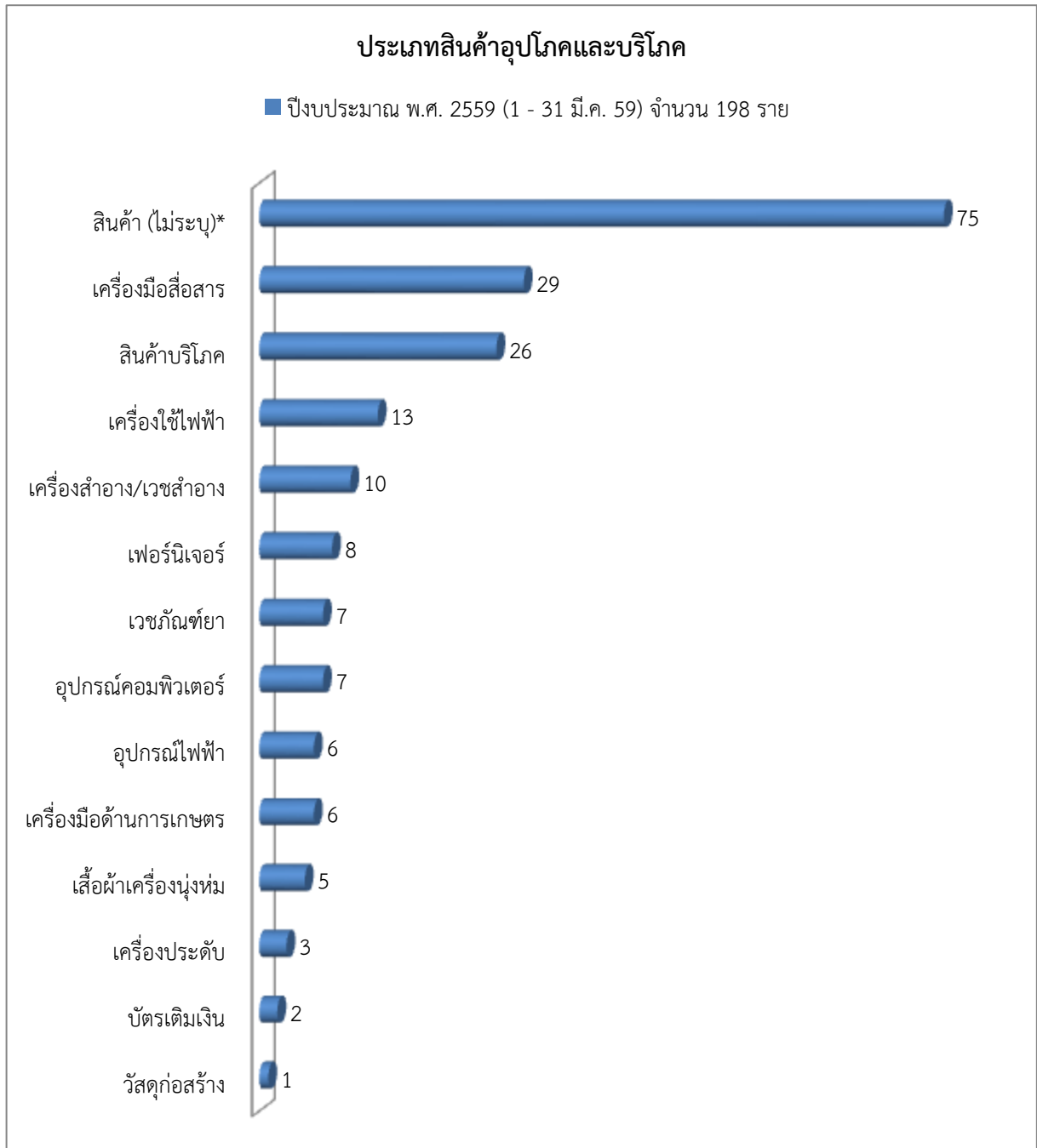
ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)*	75	37.88
เครื่องมือสื่อสาร	29	14.65
สินค้าบริโภค	26	13.13
เครื่องใช้ไฟฟ้า	13	6.57
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	10	5.05
เฟอร์นิเจอร์	8	4.04
เวชภัณฑ์ยา	7	3.54
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	7	3.54
อุปกรณ์ไฟฟ้า	6	3.03
เครื่องมือด้านการเกษตร	6	3.03
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	5	2.53
เครื่องประดับ	3	1.52
บัตรเติมเงิน	2	1.01
วัสดุก่อสร้าง	1	0.51
<b>รวม</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

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 เมษายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้า (ไม่ระบุ)* (75)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	27
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	15
	สินค้าชำรุด	8
	โฆษณาเกินจริง	8
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	6
	ราคาไม่เหมาะสม	5
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	5
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
เครื่องมือสื่อสาร (29)	สินค้าชำรุด	22
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	1
สินค้าบริโภค (26)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	13
	โฆษณาเกินจริง	4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (13)	ชำรุด	6
	ไม่ได้มาตรฐาน	4
	สินค้าชำรุด	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (10)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เฟอร์นิเจอร์ (8)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	สินค้าชำรุด	2
เวชภัณฑ์ยา (7)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (7)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สินค้าชำรุด	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ไม่ประกันสินค้า	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (6)	ไม่ได้มาตรฐาน	4
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
เครื่องมือด้านการเกษตร (6)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (5)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องประดับ (3)	ราคาผันผวน	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
บัตรเติมเงิน (2)	บัตรหมดอายุ	2
วัสดุก่อสร้าง (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

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



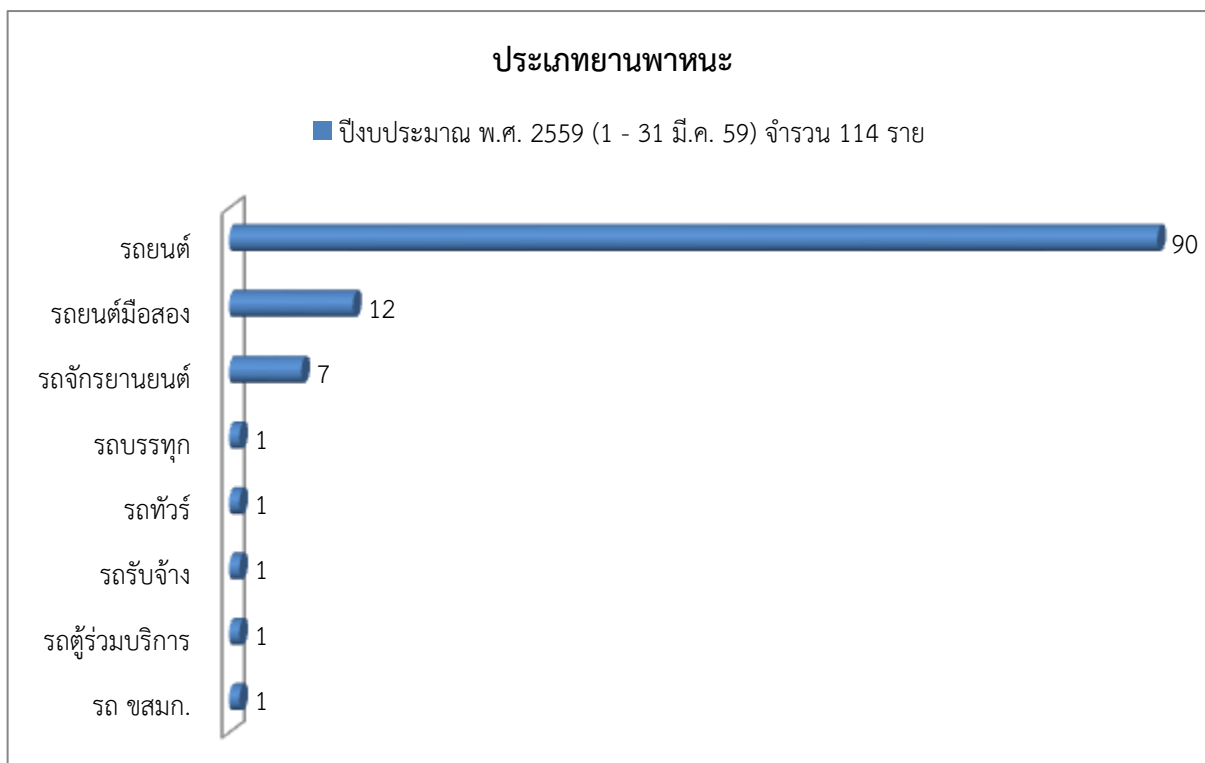
#### 4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	90	78.95
รถยนต์มือสอง	12	10.53
รถจักรยานยนต์	7	6.14
รถบรรทุก	1	0.88
รถทัวร์	1	0.88
รถรับจ้าง	1	0.88
รถตู้ร่วมบริการ	1	0.88
รถ ขสมก.	1	0.88
รวม	114	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (90)	ชำรุด	43
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	12
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	6
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ขอคำปรึกษา	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
ยึดรถคืน	1	
รถยนต์มือสอง (12)	ขอเงินจองคืน	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ค่าปรับสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
รถจักรยานยนต์ (7)	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	3
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	2
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถบรรทุก (1)	ชำรุด	1
รถทัวร์ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ) (1)	ขอเงินจอดคืน	1
รถตู้ร่วมบริการ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รถ ขสมก. (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

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

#### 5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

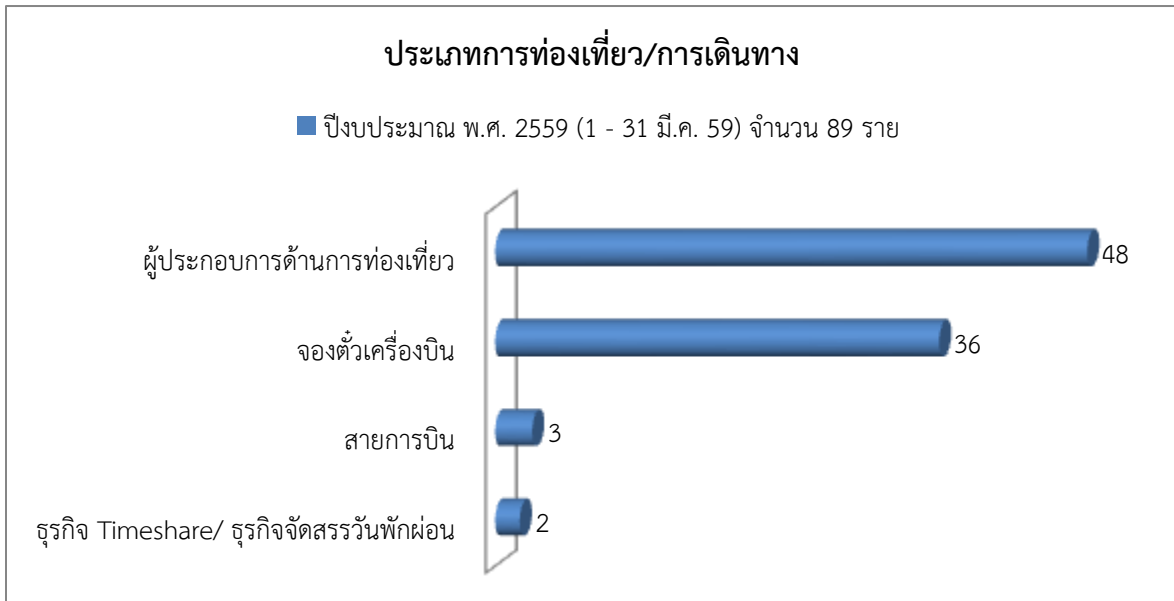
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	48	53.93
จองตั๋วเครื่องบิน	36	40.45
สายการบิน	3	3.37
ธุรกิจ Timeshare/ธุรกิจจัดสรร วันหยุดพักผ่อน	2	2.25
<b>รวม</b>	<b>89</b>	<b>100</b>



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (48)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	25
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	10
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	8
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	1
	ตรวจสอบการให้บริการ	1
จองตั๋วเครื่องบิน (36)	ตั๋วถูกยกเลิก	15
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	6
	ตั๋วถูกเลื่อน	4
สายการบิน (3)	กระเป๋าเดินทางสูญหาย	1
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธุรกิจ Timeshare/ธุรกิจ จัดสรร วันพักผ่อน (2)	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา สัญญาไม่เป็นธรรม	1 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามสัญญา**

#### 6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

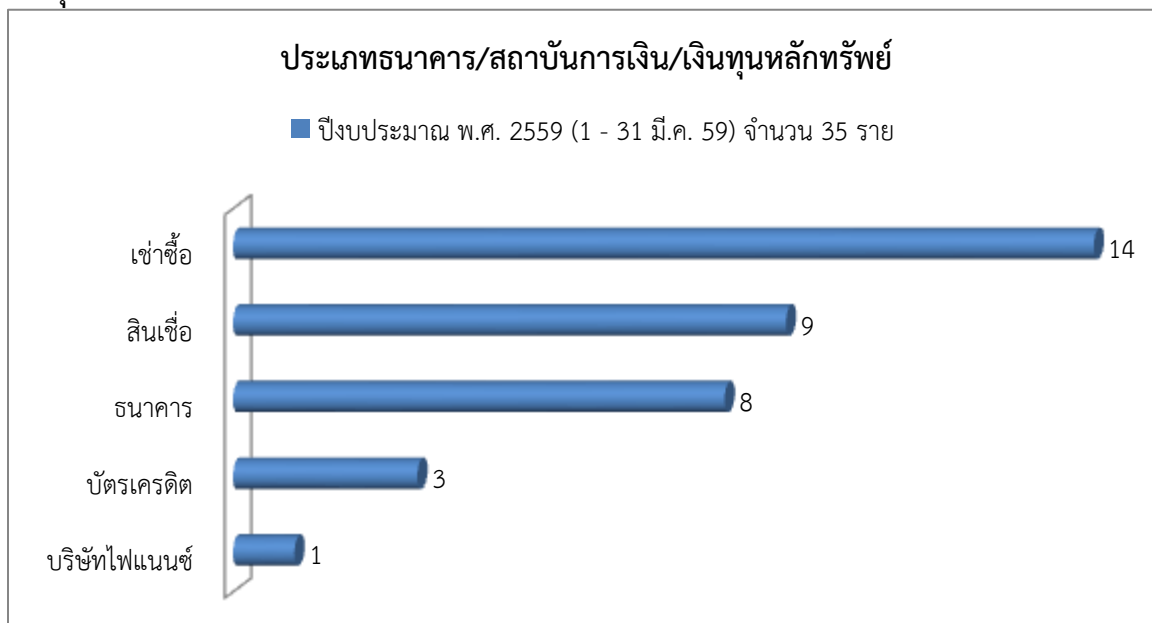
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	14	40.00
สินเชื่อ	9	25.71
ธนาคาร	8	22.86
บัตรเครดิต	3	8.57
บริษัทไฟแนนซ์	1	2.86
รวม	35	100



แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มีนาคม 2559 - 31 มีนาคม 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
เข้าซื้อ (14)	ค่าปรับสูงเกินจริง	6
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	4
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	2
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ปิดบัญชีสินค้า	1
สินเชื่อ (9)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3
	ขอปิดบัญชี	1
	ค้างค้างงวด	1
ธนาคาร (8)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (3)	ขอคืนเงิน	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
บริษัทไฟแนนซ์ (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านเช่าซื้อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ค่าปรับสูงเกินจริง**

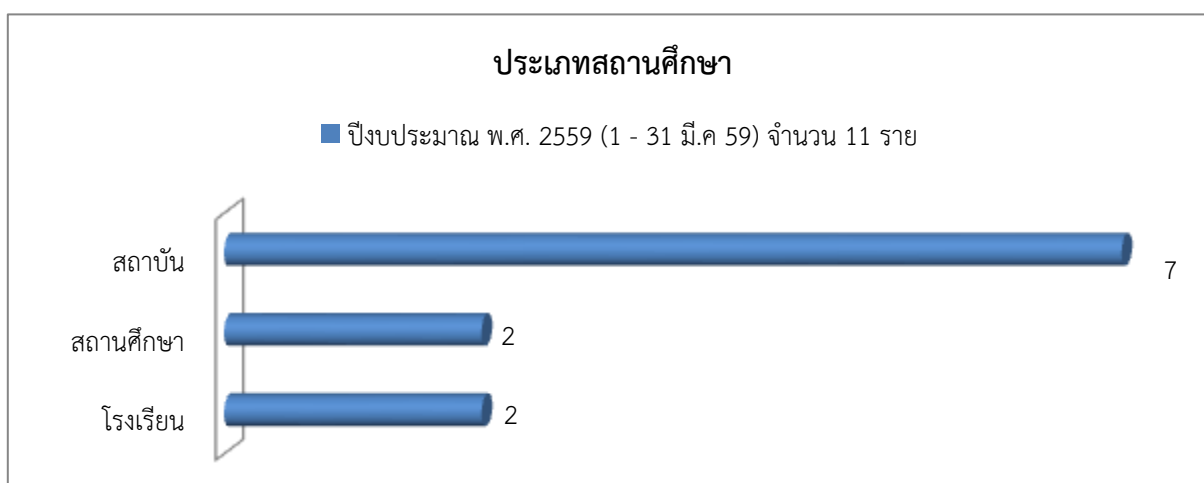
## 7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทสถานศึกษา** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	7	63.64
สถานศึกษา	2	18.18
โรงเรียน	2	18.18
รวม	11	100

### แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (7)	ขอคืนเงิน	4
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
สถานศึกษา (2)	ตรวจสอบพฤติกรรมครู	1
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	1
โรงเรียน (2)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

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

#### 8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

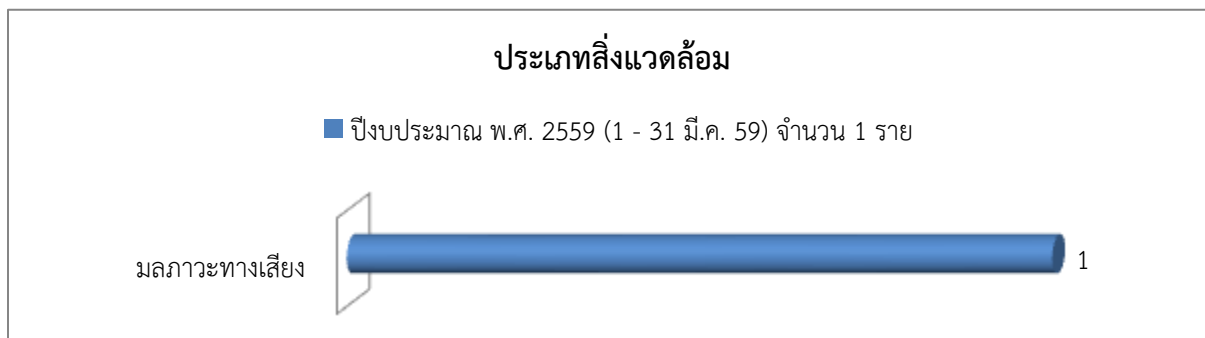
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทสิ่งแวดล้อม** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 16 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มี.ค. 59 - 31 มี.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางเสียง	1	100
รวม	1	100



## แผนภูมิที่ 9 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

## ตารางที่ 17 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มีนาคม 2559 - 31 มีนาคม 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
มลภาวะทางเสียง (1)	ส่งเสียงดังรบกวน	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559

ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 16 และตารางที่ 17 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านมลภาวะทางเสียง** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ส่งเสียงดังรบกวน**



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม 2559 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
<b>อันดับที่ 1</b> อาคารชุด (159)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	40
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	25
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	15
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	14
	ไม่ปลูกสร้าง	13
	ขอเงินจองคืน	9
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	8
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	5
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	4
	ตรวจสอบสัญญา	4
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ยกเลิกสัญญา	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ค้ำค่างวด	1
	ค่าปรับสูง	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
<b>อันดับที่ 2</b> รถยนต์ (90)	ชำระ	43
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	12
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	6
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3





	ค่าติดตามสูงเกินจริง	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ขอคำปรึกษา	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ยึดรถคืน	1
<b>อันดับที่ 3</b> สินค้า (ไม่ระบุ) (75)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	27
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	15
	สินค้าชำรุด	8
	โฆษณาเกินจริง	8
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	6
	ราคาไม่เหมาะสม	5
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	5
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
<b>อันดับที่ 4</b> บ้านจัดสรร (69)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	18
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	17
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	8
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	5
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอคำปรึกษา	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
<b>อันดับที่ 5</b>	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	25



ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (48)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	10
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	8
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	1
	ตรวจสอบการให้บริการ	1
<b>อันดับที่ 6</b> สถาบันเสริมความงาม (47)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	16
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	14
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	14
	คุณภาพบริการ	3
<b>อันดับที่ 7</b> จองตั๋วเครื่องบิน (36)	ตัวถูกยกเลิก	15
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	6
	ตั๋วถูกเลื่อน	4
<b>อันดับที่ 8</b> โทรศัพท์ (34)	อื่นๆ	21
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	5
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	4
	ค้างชำระ	1
	ชำรุด	1
	ซ่อมล่าช้า	1
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	1
<b>อันดับที่ 9</b> เครื่องมือสื่อสาร (29)	สินค้าชำรุด	22
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	1
<b>อันดับที่ 10</b> สินค้าบริโภค (26)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	13
	โฆษณาเกินจริง	4
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	1
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 เมษายน 2559