



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 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 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559) ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

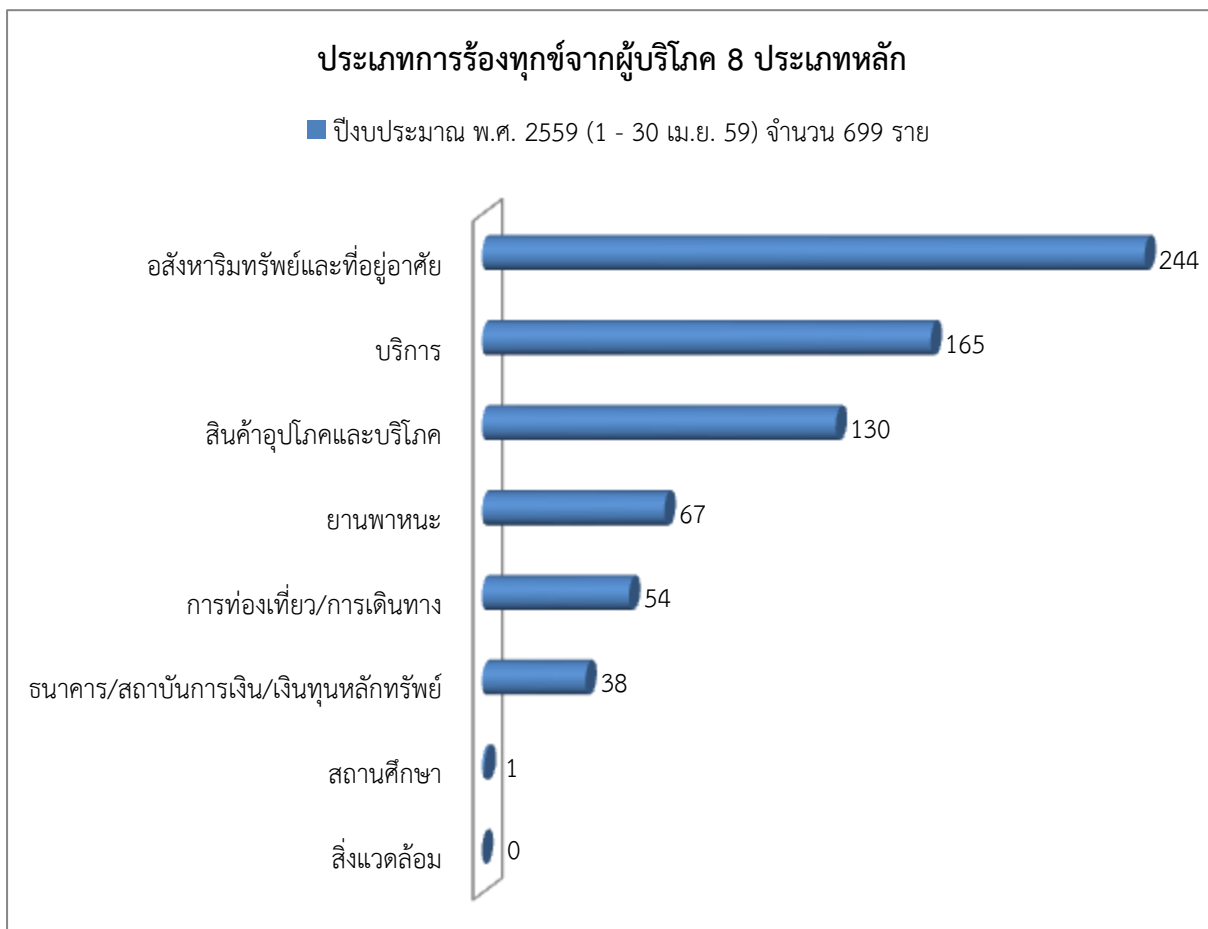
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	244	34.91
บริการ	165	23.61
สินค้าอุปโภคและบริโภค	130	18.60
ยานพาหนะ	67	9.59
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	54	7.73
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	38	5.44
สถานศึกษา	1	0.14
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
รวม	699	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ประเภทการร้องทุกข์ 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

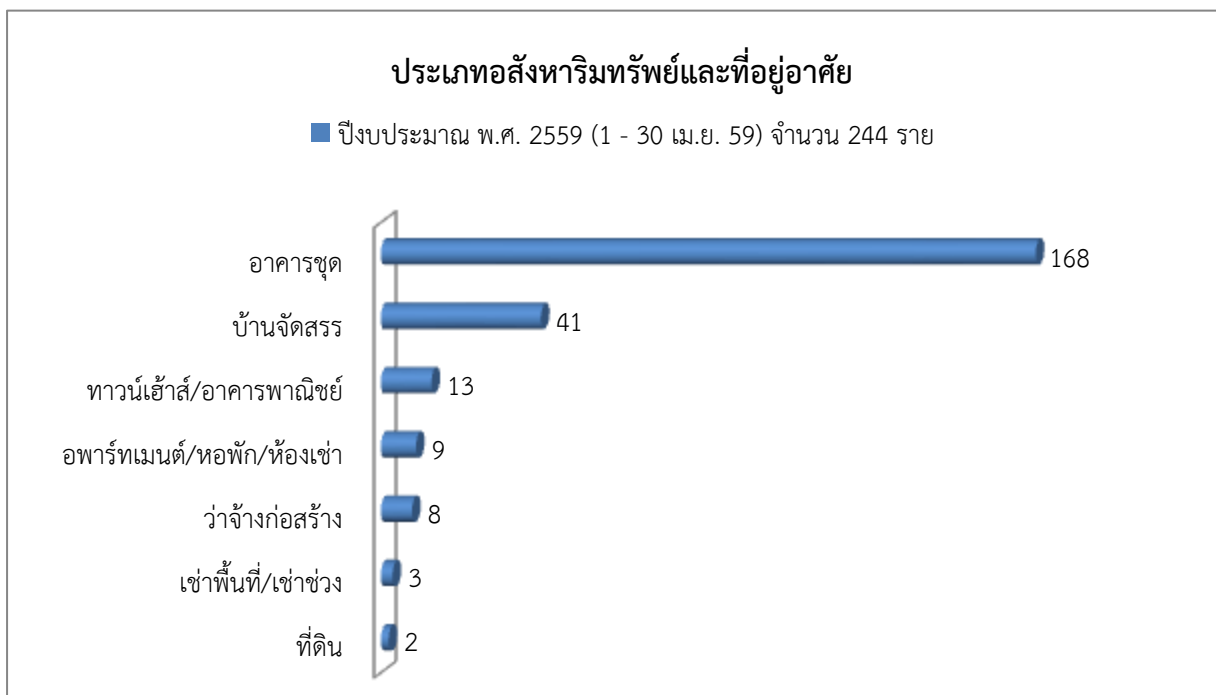
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	168	68.85
บ้านจัดสรร	41	16.80
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	13	5.33
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	9	3.69
ว่าจ้างก่อสร้าง	8	3.28
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	3	1.23
ที่ดิน	2	0.82
รวม	244	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (168)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	79
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	35
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	10
	ขอเงินจองคืน	8
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	5
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่ปลูกสร้าง	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1	
บ้านจัดสรร (41)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	11
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	4
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	4
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1	
ยกเลิกสัญญา	1	
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (13)	การชำระหลังปลูกสร้าง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (9)	ขอเงินประกันคืน	3
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	1
	จำนวนที่ดินในสัญญาไม่ตรงกับใบจองและแผ่นพับโฆษณา	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (8)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	ยกเลิกสัญญา	3
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (3)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
ที่ดิน (2)	ขอเงินค่าซื้อ/ฝาก/ขาย ที่ดินคืน	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย**



2. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

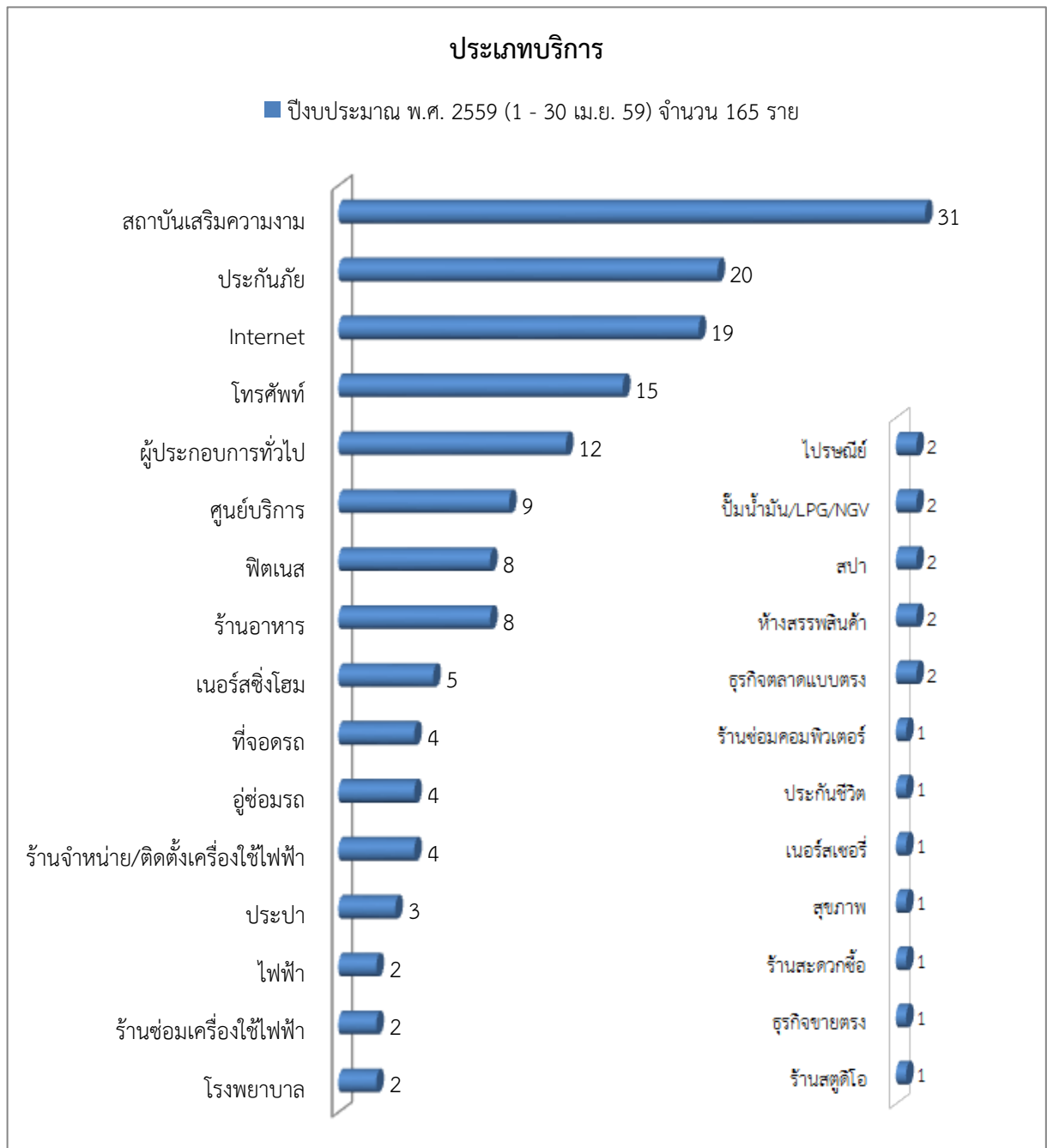
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	31	18.79
ประกันภัย	20	12.12
Internet	19	11.52
โทรศัพท์	15	9.09
ผู้ประกอบการทั่วไป	12	7.27
ศูนย์บริการ	9	5.45
ฟิตเนส	8	4.85
ร้านอาหาร	8	4.85
เนอร์สซิ่งโฮม	5	3.03
ที่จอดรถ	4	2.42
อู่ซ่อมรถ	4	2.42
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	4	2.42
ประปา	3	1.82
ไฟฟ้า	2	1.21
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	1.21
โรงพยาบาล	2	1.21
ไปรษณีย์	2	1.21
ปั๊มน้ำมัน/LPG/NGV	2	1.21
สปา	2	1.21
ห้างสรรพสินค้า	2	1.21
ธุรกิจตลาดแบบตรง	2	1.21
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	1	0.61
ประกันชีวิต	1	0.61
เนอร์สซิ่งโฮม	1	0.61
สุขภาพ	1	0.61
ร้านสะดวกซื้อ	1	0.61
ธุรกิจขายตรง	1	0.61



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
ร้านสตูดิโอ	1	0.61
รวม	165	100

แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม (31)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	14
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	6
	คุณภาพบริการ	6
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	5
ประกันภัย (20)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	11
	ตรวจสอบการให้บริการ	8
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
Internet (19)	ขอคำปรึกษา	8
	ค่าบริการเกินจริง	5
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
โทรศัพท์ (15)	ค่าใช้จ่ายสูงเกินความจริง	7
	อื่นๆ	5
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ขอเงินประกันคืน	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (12)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	12
ศูนย์บริการ (9)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ซ่อมล่าช้า	3
ฟิตเนส (8)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	7
	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านอาหาร (8)	ราคาไม่เหมาะสม	4
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	3
	ไม่สะอาด	1
เนอร์สเซอรี่โฮม (5)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	3
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
ที่จอดรถ (4)	ราคาไม่เหมาะสม	3
	ขอคำปรึกษา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อู่ซ่อมรถ (4)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (4)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
ประปา (3)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ไฟฟ้า (2)	ค่าบริการเกินจริง	1
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	1
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
โรงพยาบาล (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
ไปรษณีย์ (2)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	2
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (2)	เลือกให้บริการ	2
สปา (2)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
ห้างสรรพสินค้า (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (2)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	2
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (1)	ซ่อมล่าช้า	1
ประกันชีวิต (1)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	1
เนอร์สเซอรี่ (1)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
สุขภาพ (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



3. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

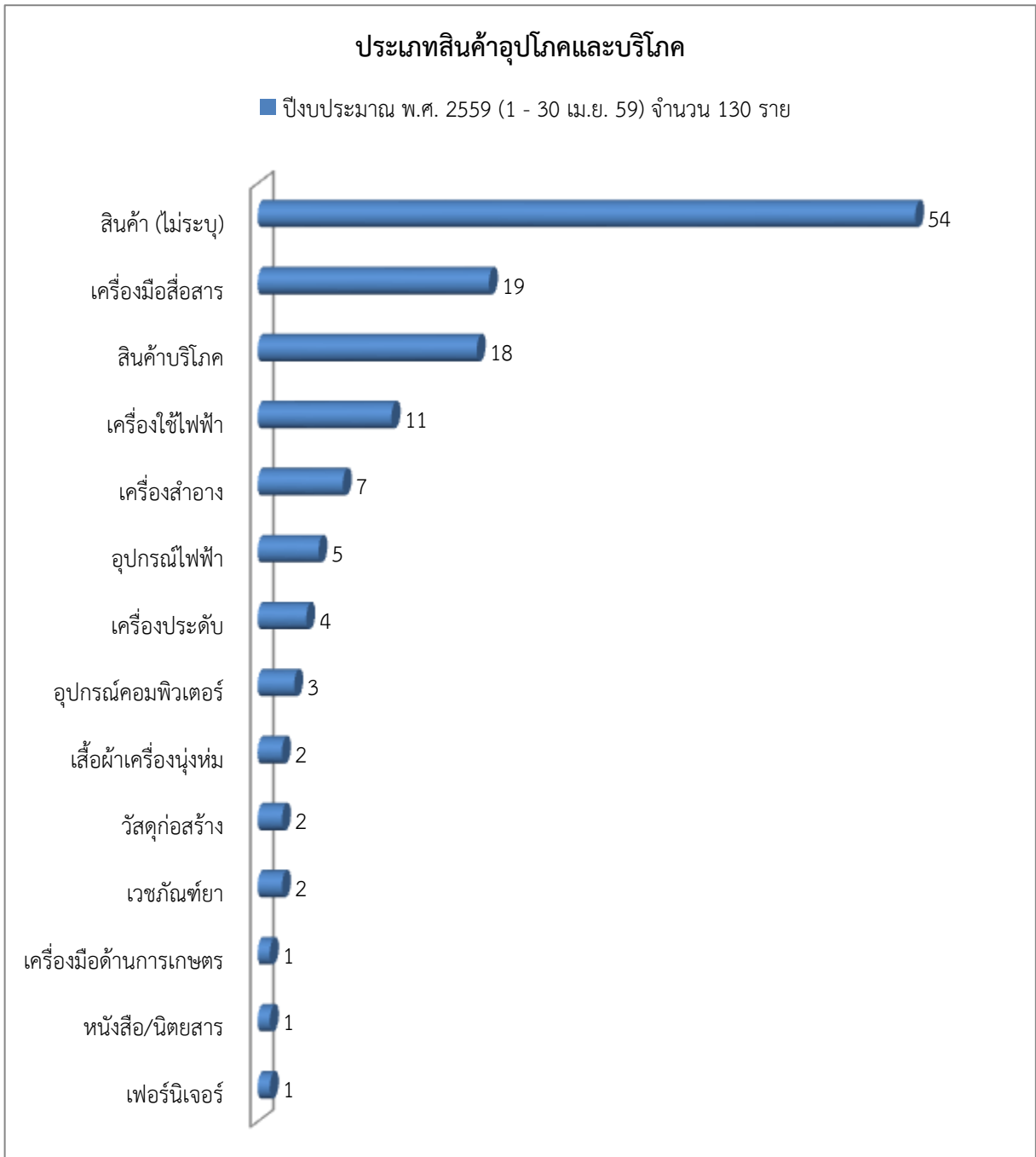
ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	54	41.54
เครื่องมือสื่อสาร	19	14.62
สินค้าบริโภค	18	13.85
เครื่องใช้ไฟฟ้า	11	8.46
เครื่องสำอาง	7	5.38
อุปกรณ์ไฟฟ้า	5	3.85
เครื่องประดับ	4	3.08
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	3	2.31
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.54
วัสดุก่อสร้าง	2	1.54
เวชภัณฑ์ยา	2	1.54
เครื่องมือด้านการเกษตร	1	0.77
หนังสือ/นิตยสาร	1	0.77
เฟอร์นิเจอร์	1	0.77
รวม	130	100

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



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้า (ไม่ระบุ) (54)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	25
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	7
	โฆษณาเกินจริง	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ราคาไม่เหมาะสม	5
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	4
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	3
เครื่องมือสื่อสาร (19)	สินค้าชำรุด	11
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
สินค้าบริโภค (18)	ตรวจสอบราคาคงเหลือ	8
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	6
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (11)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	สินค้าชำรุด	3
	ชำรุด	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	โฆษณาเกินจริง	1
เครื่องสำอาง (7)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สินค้าชำรุด	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (5)	ไม่ได้มาตรฐาน	4
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องประดับ (4)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ไม่ประกันสินค้า	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (2)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
วัสดุก่อสร้าง (2)	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	2
เวชภัณฑ์ยา (2)	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	1
	ยาหมดอายุ	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
หนังสือ/นิตยสาร (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เฟอร์นิเจอร์ (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

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



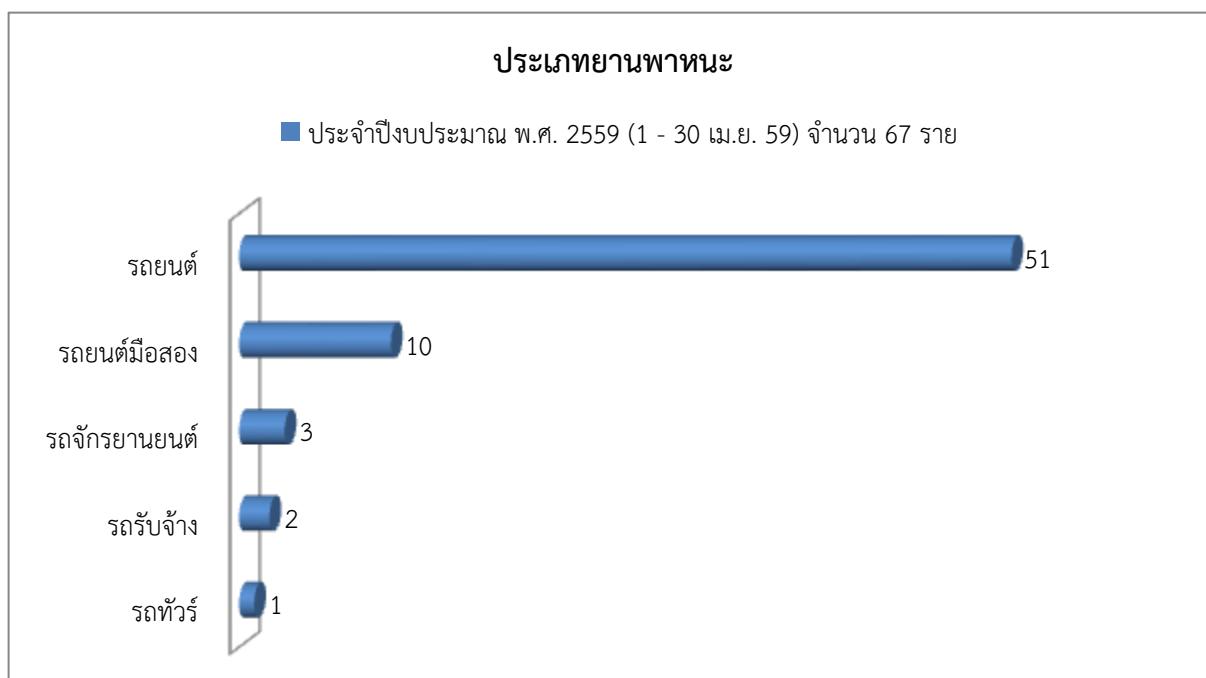
4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	51	76.12
รถยนต์มือสอง	10	14.93
รถจักรยานยนต์	3	4.48
รถรับจ้าง	2	2.99
รถทัวร์	1	1.49
รวม	67	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (51)	ชำรุด	18
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	9
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอคำปรึกษา	1
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	1
	ฉ้อโกง	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
รถสูญหาย	1	
รถยนต์มือสอง (10)	ขอเงินจองคืน	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	2
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
รถจักรยานยนต์ (3)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	1
รถรับจ้าง (2)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถทัวร์ (1)	เปลี่ยนแปลงเวลาไม่ได้	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

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



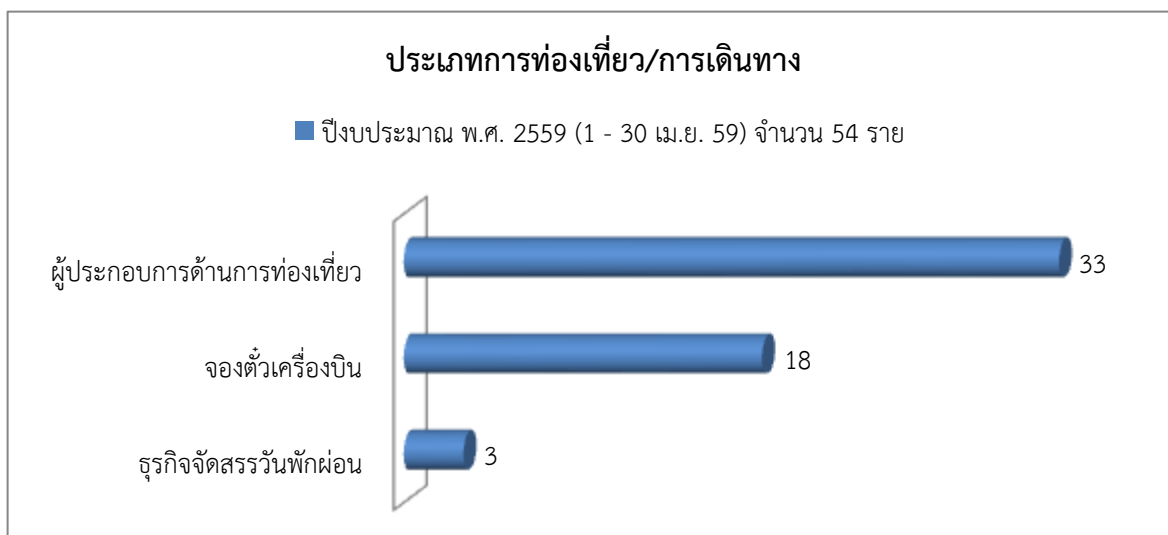
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	33	61.11
จองตั๋วเครื่องบิน	18	33.33
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	3	5.56
รวม	54	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้าน การท่องเที่ยว (33)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	10
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	16
	ตรวจสอบการให้บริการ	5
	ไม่สามารถยกเลิกบริการได้	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
จองตั๋วเครื่องบิน (18)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	10
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	4
	ตั๋วถูกยกเลิก	3
	ตั๋วถูกเลื่อน	1
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน (3)	สัญญาไม่เป็นธรรม	2
	จองที่พักไม่ได้	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



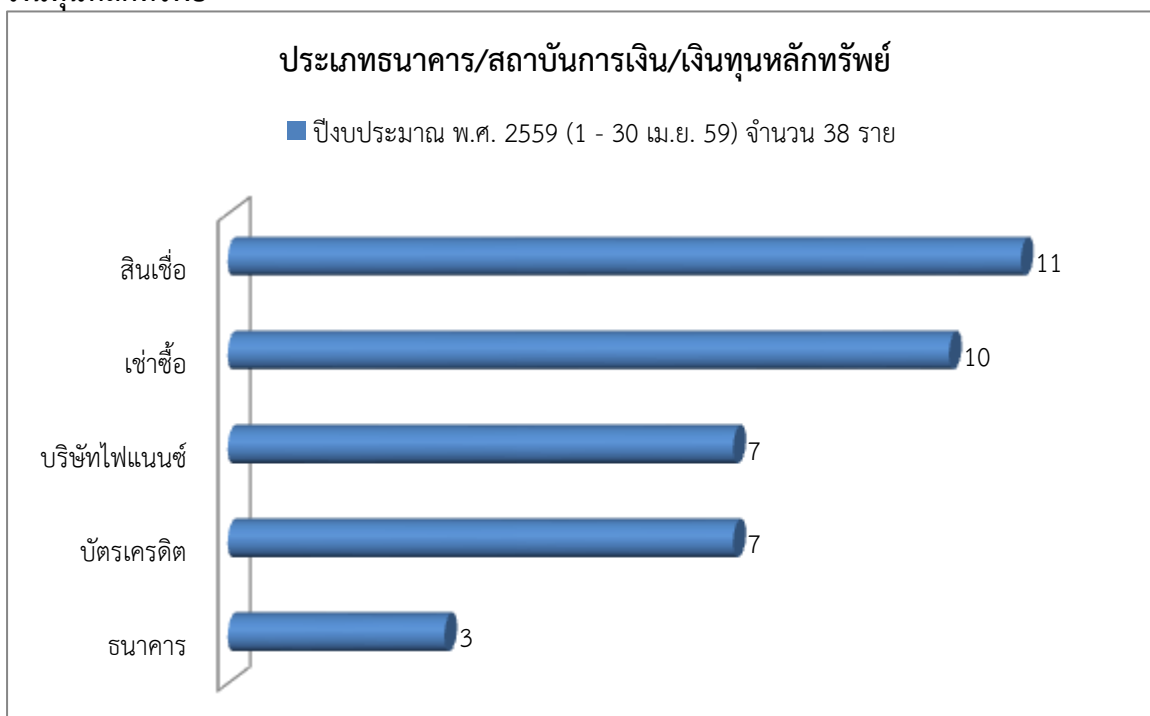
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	11	28.95
เช่าซื้อ	10	26.32
บริษัทไฟแนนซ์	7	18.42
บัตรเครดิต	7	18.42
ธนาคาร	3	7.89
รวม	38	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (11)	ขอปิดบัญชี	3
	พฤติกรรมการทวงหนี้	2
	ค้ำค่างวด	2
	ค่าปรับล่าช้า	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
เช่าซื้อ (10)	ค่าปรับสูงเกินจริง	4
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ปิดบัญชีสินค้า	1
บริษัทไฟแนนซ์ (7)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	7
บัตรเครดิต (7)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่ได้ใช้บัตร	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
ธนาคาร (3)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอปิดบัญชี**



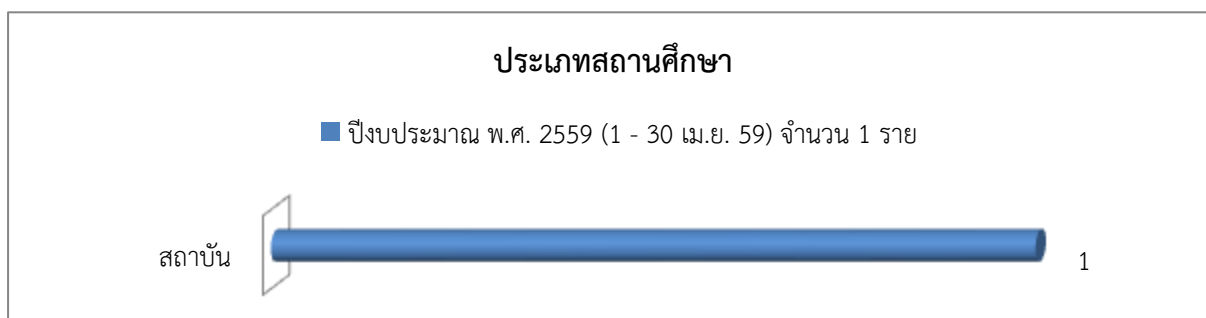
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เม.ย. 59 - 30 เม.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	1	100
รวม	1	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 เมษายน 2559 - 30 เมษายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (1)	ขอคืนเงิน	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559

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



8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนเมษายน 2559 ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2559 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 อาคารชุด (168)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	79
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	35
	คูไม่ผ่าน, คูได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	10
	ขอเงินจองคืน	8
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	5
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่ปลูกสร้าง	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	4
	ยกเลิกสัญญา	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
อันดับที่ 2 รถยนต์ (51)	ชำรุด	18
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	9
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอคำปรึกษา	1
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	1
	ฉ้อโกง	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	รถสูญหาย	1



อันดับที่ 3 สินค้า (ไม่ระบุ) (54)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 25 สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า 7 โฆษณาเกินจริง 5 ตรวจสอบข้อเท็จจริง 5 ราคาไม่เหมาะสม 5 ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น 4 ตรวจสอบการทำงานของบริษัท 3
อันดับที่ 4 บ้านจัดสรร (41)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง 11 ไม่ดำเนินการตามสัญญา 4 ภูมิไม่ผ่าน, ภูมิได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้ 4 ขอให้ตรวจสอบโครงการ 3 ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย 3 ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง 3 ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ 3 มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย 2 ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ 2 ไม่ได้รับความเป็นธรรม 2 ขอคำปรึกษา 1 ตรวจสอบค่าธรรมเนียม 1 มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ 1 ยกเลิกสัญญา 1
อันดับที่ 5 ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว (33)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม 10 ไม่ดำเนินการตามสัญญา 16 ตรวจสอบการให้บริการ 5 ไม่สามารถยกเลิกบริการได้ 1 ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน 1
อันดับที่ 6 สถาบันเสริมความงาม (31)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ 14 คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ 6 คุณภาพบริการ 6 ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม 5
อันดับที่ 7 ประกันภัย (20)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม 11 ตรวจสอบการให้บริการ 8 ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์ 1
อันดับที่ 8 Internet (19)	ขอคำปรึกษา 8 ค่าบริการเกินจริง 5 สัญญาณ Hispeed Internet ช้า 4 การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง 2



อันดับที่ 9 เครื่องมือสื่อสาร (19)	สินค้าชำรุด	11
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อันดับที่ 10 สินค้าบริโภค (18)	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	8
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	6
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2559