



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

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

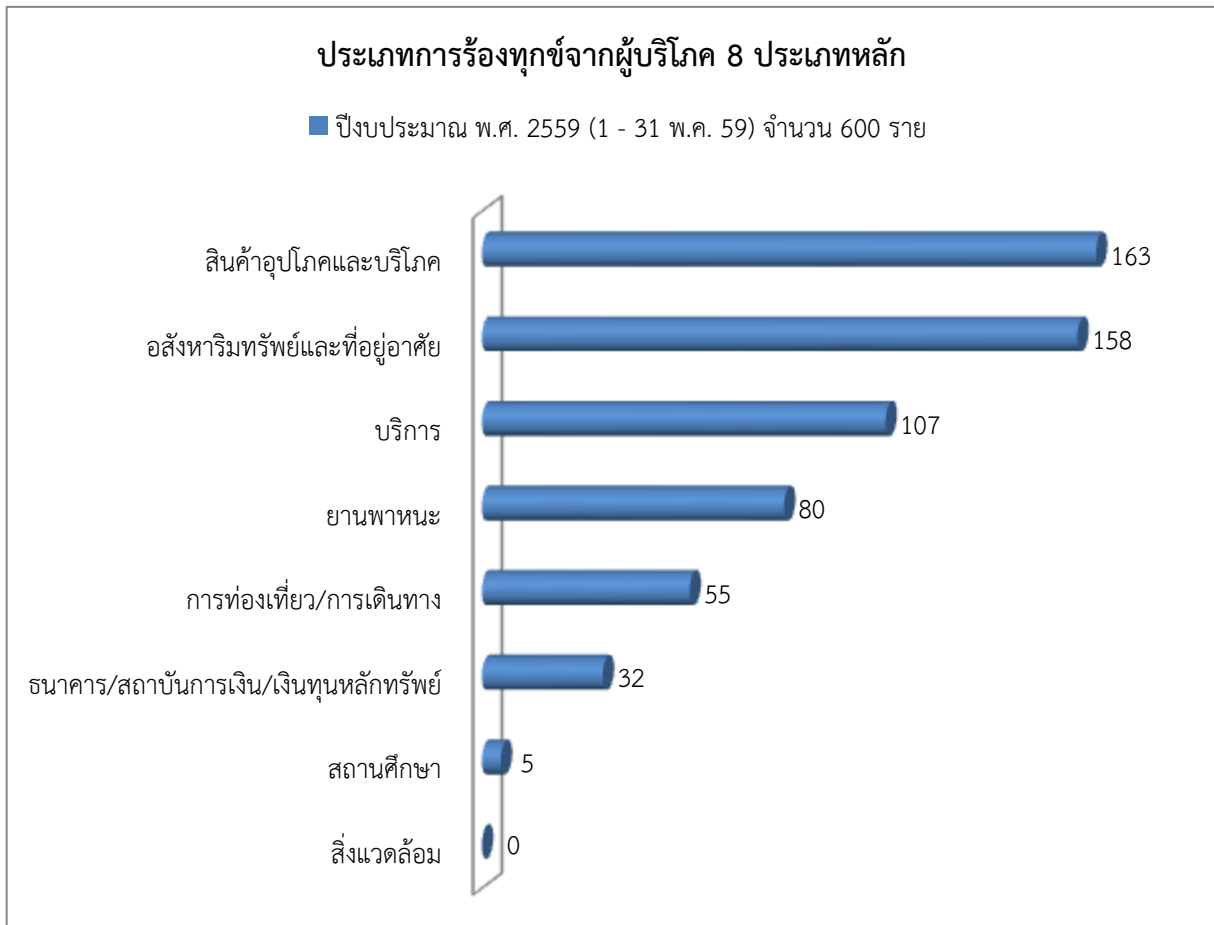
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	163	27.17
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	158	26.33
บริการ	107	17.83
ยานพาหนะ	80	13.33
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	55	9.17
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	32	5.33
สถานศึกษา	5	0.83
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>600</b>	<b>100</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.17



### แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559



ประเภทการร้องทุกข์ 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

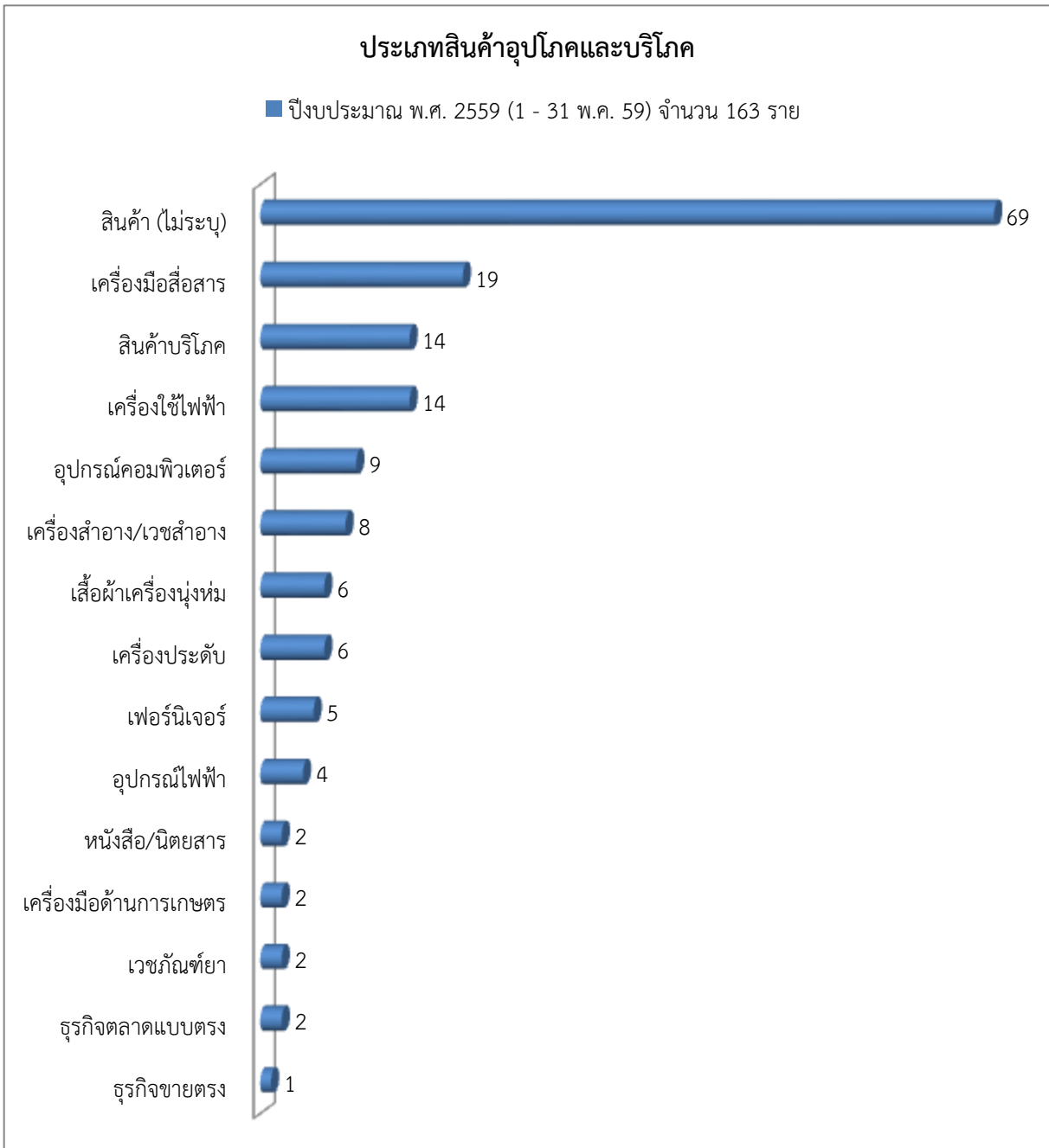
ตารางที่ 2 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	69	42.33
เครื่องมือสื่อสาร	19	11.66
สินค้าบริโภค	14	8.59
เครื่องใช้ไฟฟ้า	14	8.59
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	9	5.52
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	8	4.91
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	6	3.68
เครื่องประดับ	6	3.68
เฟอร์นิเจอร์	5	3.07
อุปกรณ์ไฟฟ้า	4	2.45
หนังสือ/นิตยสาร	2	1.23
เครื่องมือด้านการเกษตร	2	1.23
เวชภัณฑ์ยา	2	1.23
ธุรกิจตลาดแบบตรง	2	1.23
ธุรกิจขายตรง	1	0.61
<b>รวม</b>	<b>163</b>	<b>100</b>

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



## แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤษภาคม 2559 - 31 พฤษภาคม 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้า (ไม่ระบุ) (69)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	40
	สินค้าชำรุด	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	5
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
เครื่องมือสื่อสาร (19)	สินค้าชำรุด	14
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
สินค้าบริโภค (14)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	9
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (14)	ชำรุด	5
	ไม่ได้มาตรฐาน	5
	สินค้าชำรุด	3
	โฆษณาเกินจริง	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (9)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ไม่ประกันสินค้า	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (8)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	สินค้าชำรุด	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (6)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องประดับ (6)	ราคาผันผวน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	สินค้าชำรุด	1
เฟอร์นิเจอร์ (5)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	สินค้าชำรุด	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (4)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
หนังสือ/นิตยสาร (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เวชภัณฑ์ยา (2)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (2)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



## 2. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	91	57.59
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	29	18.35
บ้านจัดสรร	20	12.66
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	8	5.06
ว่าจ้างก่อสร้าง	8	5.06
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	1	0.63
ที่ดิน	1	0.63
รวม	158	100

แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559





ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤษภาคม 2559 - 31 พฤษภาคม 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (91)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	22
	คู่มือผ่าน, คู่มือไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	20
	ยกเลิกสัญญา	8
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	6
	ขอเงินจองคืน	5
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	4
	ค่าส่วนกลางสูง	3
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ตรวจสอบสัญญา	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1	
ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1	
สอบถามข้อมูล	1	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (29)	ขอเงินประกันคืน	12
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	7
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	5
	ชำระ	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
บ้านจัดสรร (20)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	6
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (8)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	3
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	2
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (8)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	4
	ยกเลิกสัญญา	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (1)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ที่ดิน (1)	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



### 3. ประเภทบริการ

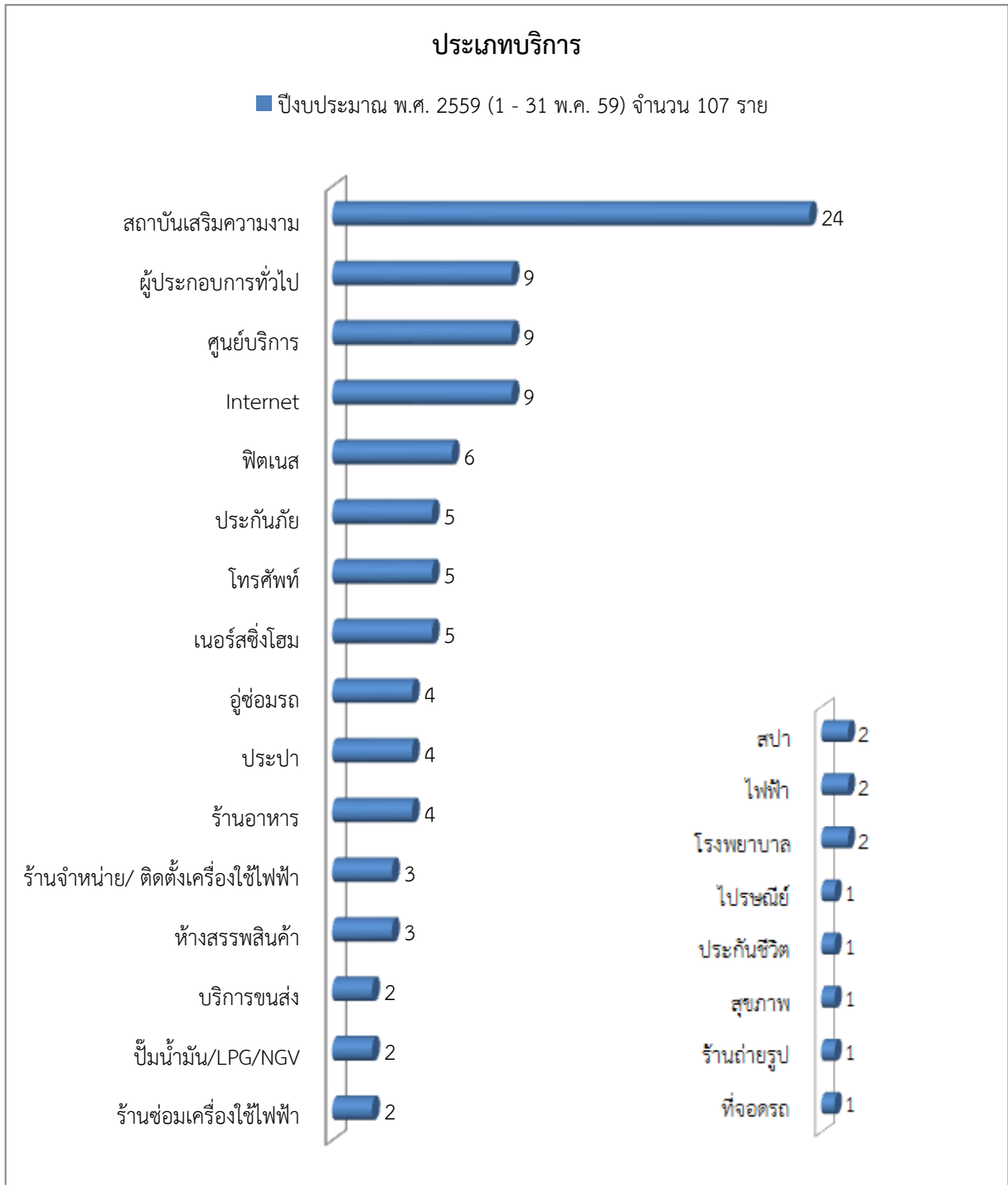
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	24	22.43
ผู้ประกอบการทั่วไป	9	8.41
ศูนย์บริการ	9	8.41
Internet	9	8.41
ฟิตเนส	6	5.61
ประกันภัย	5	4.67
โทรศัพท์	5	4.67
เนอร์สซิ่งโฮม	5	4.67
อู่ซ่อมรถ	4	3.74
ประปา	4	3.74
ร้านอาหาร	4	3.74
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	3	2.80
ห้างสรรพสินค้า	3	2.80
บริการขนส่ง	2	1.87
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	2	1.87
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	1.87
สปา	2	1.87
ไฟฟ้า	2	1.87
โรงพยาบาล	2	1.87
ไปรษณีย์	1	0.93
ประกันชีวิต	1	0.93
สุขภาพ	1	0.93
ร้านถ่ายรูป	1	0.93
ที่จอดรถ	1	0.93
<b>รวม</b>	<b>107</b>	<b>100</b>



#### แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559  
(1 พฤษภาคม 2559 - 31 พฤษภาคม 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม (24)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	11
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	7
	คุณภาพบริการ	6
ผู้ประกอบการทั่วไป (9)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	9
ศูนย์บริการ (9)	ตรวจสอบการให้บริการ	7
	ซ่อมล่าช้า	2
Internet (9)	สัญญา Hispeed Internet ช้า	5
	โฆษณาเกินจริง	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ค่าบริการเกินจริง	1
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	4
	ยกเลิกสัญญา	2
ประกันภัย (5)	ตรวจสอบการให้บริการ	5
โทรศัพท์ (5)	อื่นๆ	4
	ขอเงินประกันคืน	1
เนอร์สซิ่งโฮม (5)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	5
อู่ซ่อมรถ (4)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
ประปา (4)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
ร้านอาหาร (4)	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	1
	ไม่สะอาด	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	1
ห้างสรรพสินค้า (3)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	1
บริการขนส่ง (2)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	2
ปั๊มน้ำมัน/LPG/NGV (2)	เลือกให้บริการ	2
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	2
สปา (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ไฟฟ้า (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ค่าบริการเกินจริง	1
โรงพยาบาล (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	1
ประกันชีวิต (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
สุขภาพ (1)	ยกเลิกสัญญา	1
ร้านถ่ายรูป (1)	ปรับแต่งภาพเกินทำให้เกิดความเสียหาย	1
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**

#### 4. ประเภทยานพาหนะ

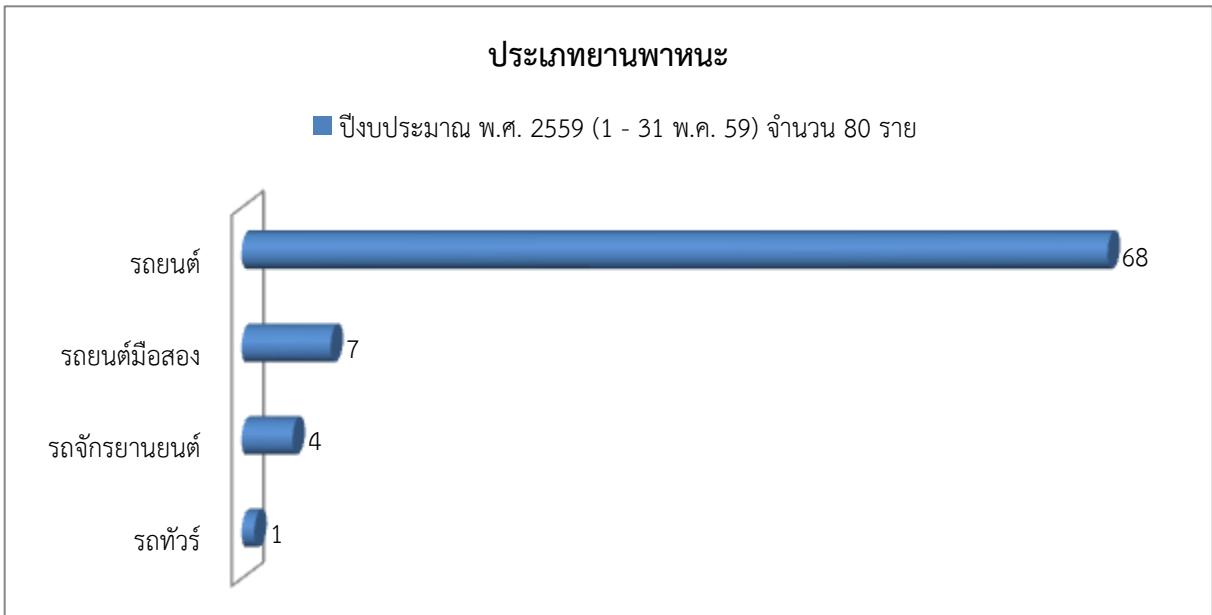
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทยานพาหนะ** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	68	85.00
รถยนต์มือสอง	7	8.75
รถจักรยานยนต์	4	5.00
รถทัวร์	1	1.25
<b>รวม</b>	<b>80</b>	<b>100</b>



### แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
รถยนต์ (68)	ชำรุด	24
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	8
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	8
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	8
	ค่างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	รถสูญหาย	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์มือสอง (7)	ขอเงินจองคืน	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
รถจักรยานยนต์ (4)	รถสูญหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
รถทัวร์ (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

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

#### 5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

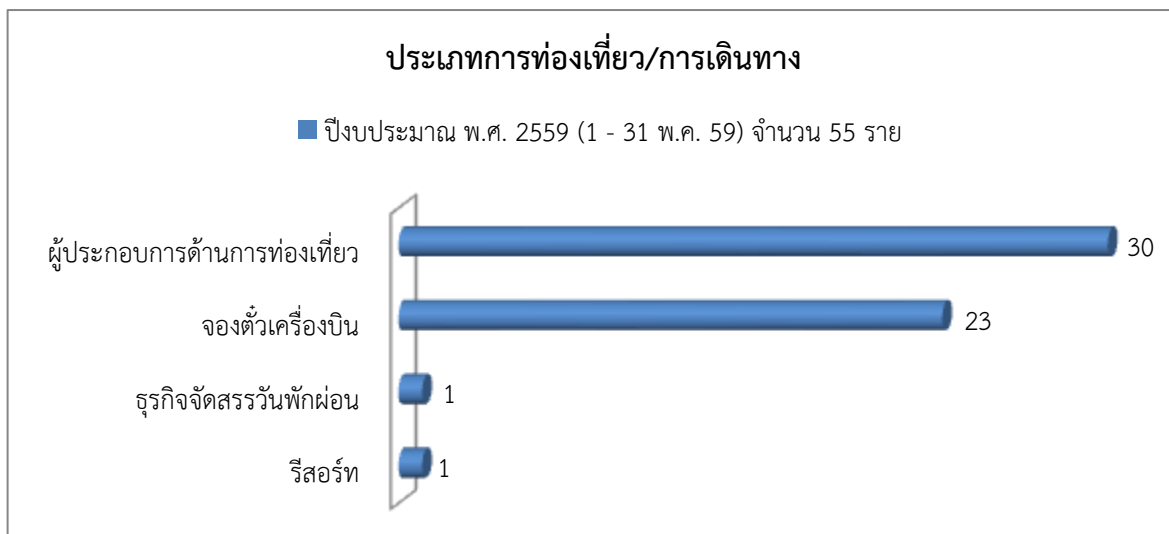
ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	30	54.55
จองตั๋วเครื่องบิน	23	41.82
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	1	1.82
รีสอร์ท	1	1.82
<b>รวม</b>	<b>55</b>	<b>100</b>





## แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2559

## ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พฤษภาคม 2559 - 31 พฤษภาคม 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (30)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	9
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	8
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	5
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	4
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	1
จองตั๋วเครื่องบิน (23)	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	9
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	7
	ตั๋วถูกยกเลิก	5
	ตั๋วถูกเลื่อน	2
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (1)	สัญญาไม่เป็นธรรม	1
รีสอร์ท (1)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2559

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



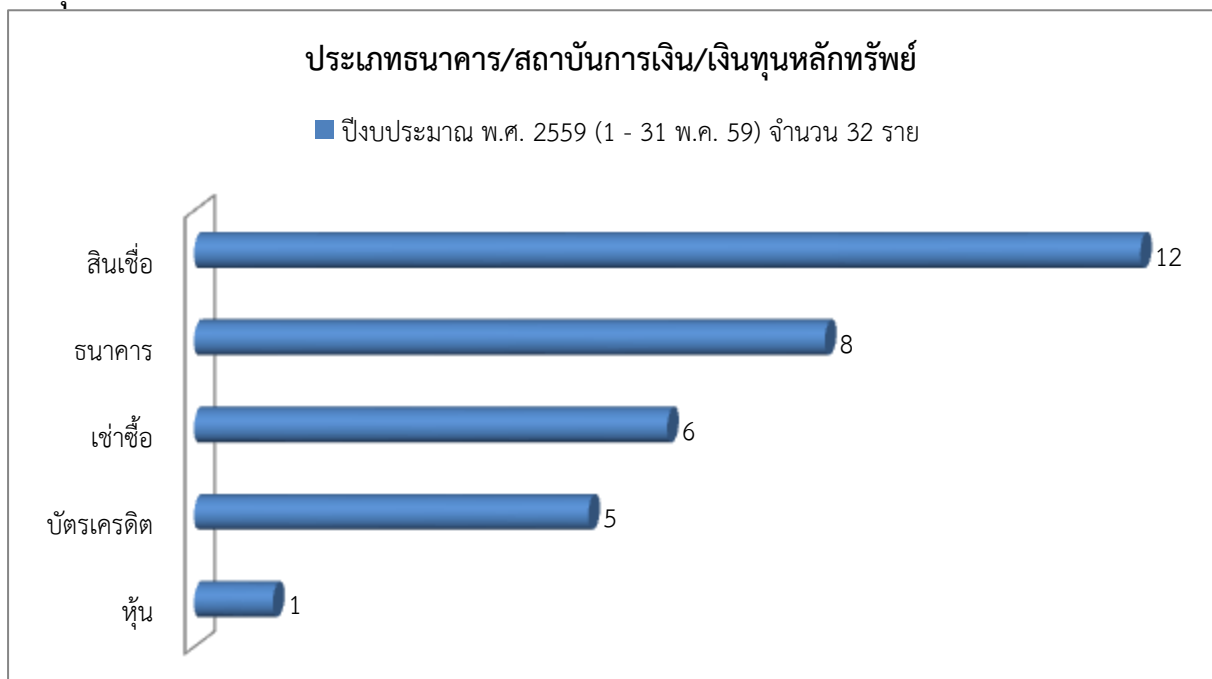
## 6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	12	37.50
ธนาคาร	8	25.00
เช่าซื้อ	6	18.75
บัตรเครดิต	5	15.63
หุ้น	1	3.13
รวม	32	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (12)	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	2
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	2
	ค้างค่างวด	2
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ค่าปรับล่าช้า	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	1
ธนาคาร (8)	เงินสูญหายจากบัญชี	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
เช่าซื้อ (6)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	2
	ค่าปรับสูงเกินจริง	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
บัตรเครดิต (5)	ขอคืนเงิน	1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ได้ใช้บัตร	1
	หักเงินจากบัญชี	1
หุ้น (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย**



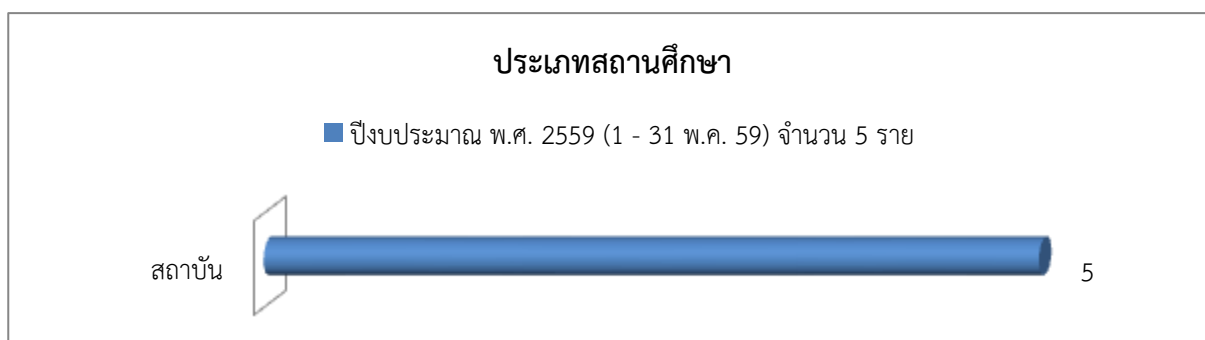
## 7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 พ.ค. 59 - 31 พ.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	5	100
รวม	5	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (5)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	3
	ขอคืนเงิน	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

ในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง**



## 8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤษภาคม 2559 ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2559 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
<b>อันดับที่ 1</b> อาคารชุด (91)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	22
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	20
	ยกเลิกสัญญา	8
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	6
	ขอเงินจองคืน	5
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	4
	ค่าส่วนกลางสูง	3
	ไม่ปลูกสร้าง	3
	ตรวจสอบสัญญา	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	สอบถามข้อมูล	1
<b>อันดับที่ 2</b> สินค้า (ไม่ระบุ) (69)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	40
	สินค้าชำรุด	8
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	5
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1



<b>อันดับที่ 3</b> รถยนต์ (68)	ชำรุด	24
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	8
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	8
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	8
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอปิดบัญชี	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
	รถสูญหาย	1
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1	
<b>อันดับที่ 4</b> ผู้ประกอบการด้าน การท่องเที่ยว (30)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	9
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	8
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	5
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	4
	โฆษณาเป็นเท็จ/ เกินความเป็นจริง	2
	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	1
<b>อันดับที่ 5</b> อพาร์ทเมนต์/ หอพัก/ ห้องเช่า (29)	ขอเงินประกันคืน	12
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	7
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	5
	ชำรุด	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
<b>อันดับที่ 6</b> สถาบันเสริมความงาม (24)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	11
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	7
	คุณภาพบริการ	6
<b>อันดับที่ 7</b> จองตั๋วเครื่องบิน (23)	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	9
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	7
	ตั๋วถูกยกเลิก	5
	ตั๋วถูกเลื่อน	2



<b>อันดับที่ 8</b> บ้านจัดสรร (20)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	6
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่างอง	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	คู่มือผ่าน, คู่มือไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
<b>อันดับที่ 9</b> เครื่องมือสื่อสาร (19)	สินค้าชำรุด	14
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
<b>อันดับที่ 10</b> สินค้าบริโภค (14)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	9
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559