



สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 ตุลาคม 2558 - 31 ตุลาคม 2558)



● ประเภทการร้องเรียน

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องเรียนประเภทหลัก 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 ตุลาคม 2558 - 31 ตุลาคม 2558) ได้มีจำนวนผู้ร้องเรียน ทั้ง 8 ประเภทหลักมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	184	26.67
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	163	23.62
บริการ	158	22.90
ยานพาหนะ	95	13.77
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	63	9.13
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	23	3.33
สถานศึกษา	4	0.58
สิ่งแวดล้อม	0	0
รวม	690	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องเรียนเข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.67



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558



การร้องเรียนจำนวน 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

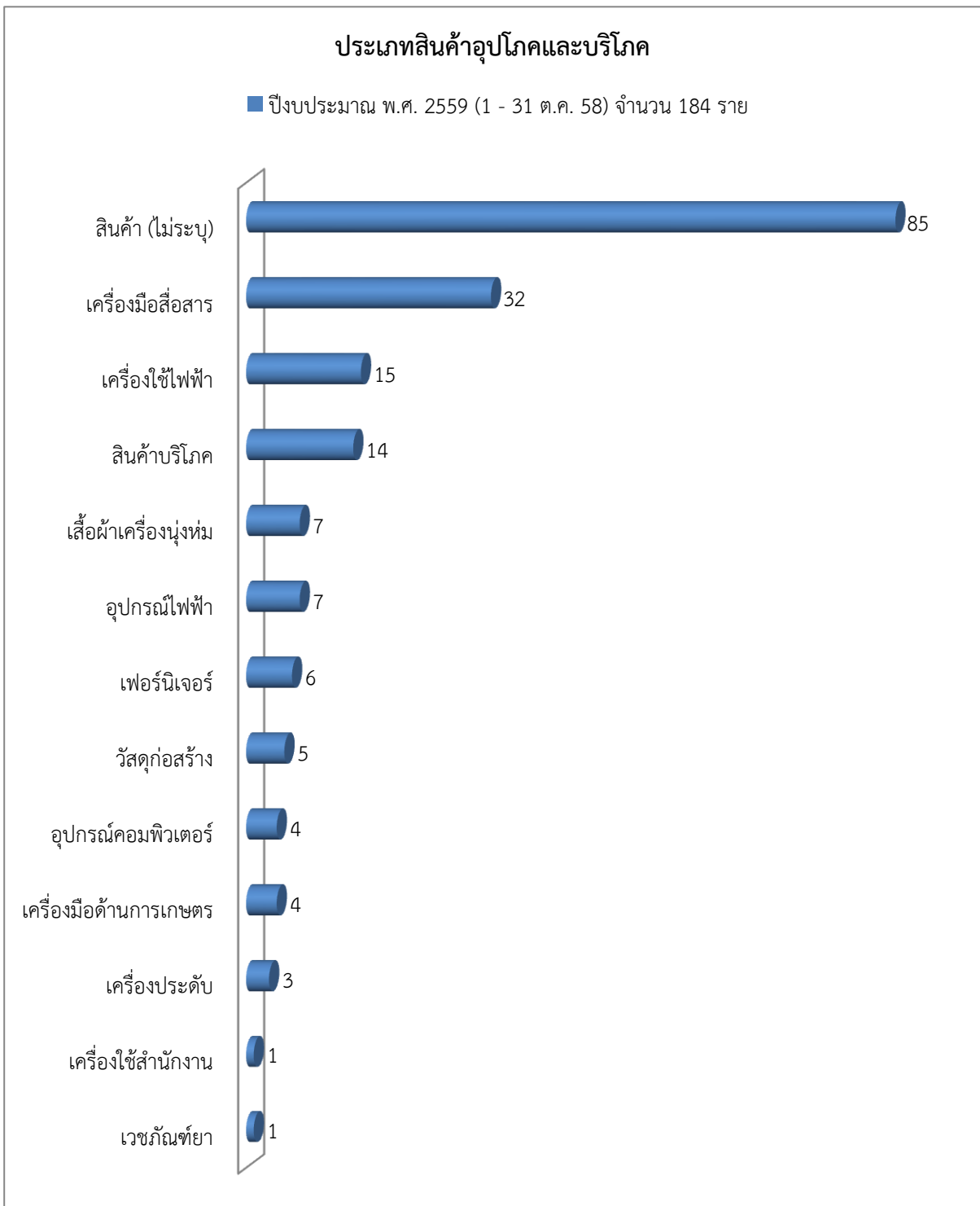
ตารางที่ 2 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)*	85	46.20
เครื่องมือสื่อสาร	32	17.39
เครื่องใช้ไฟฟ้า	15	8.15
สินค้าบริโภค	14	7.61
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	7	3.80
อุปกรณ์ไฟฟ้า	7	3.80
เฟอร์นิเจอร์	6	3.26
วัสดุก่อสร้าง	5	2.72
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	4	2.17
เครื่องมือด้านการเกษตร	4	2.17
เครื่องประดับ	3	1.63
เครื่องใช้สำนักงาน	1	0.54
เวชภัณฑ์ยา	1	0.54
รวม	184	100

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



แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ตุลาคม 2558 - 31 ตุลาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินค้า (ไม่ระบุ) (85)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	45
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	14
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	9
	สินค้าชำรุด	7
	โฆษณาเกินจริง	5
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1
เครื่องมือสื่อสาร (32)	สินค้าชำรุด	15
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	10
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (15)	สินค้าชำรุด	5
	โฆษณาเกินจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	ราคาไม่เหมาะสม	2
	ชำรุด	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
สินค้าบริโภค (14)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	9
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	3
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (7)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	สินค้าชำรุด	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (7)	ไม่ได้มาตรฐาน	4
	สินค้าชำรุด	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เฟอร์นิเจอร์ (6)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	สินค้าชำรุด	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
วัสดุก่อสร้าง (5)	ไม่ได้มาตรฐาน	5
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (4)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	3
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (4)	สินค้าชำรุด	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องประดับ (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องใช้สำนักงาน (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
เวชภัณฑ์ยา (1)	ยาหมดอายุ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 2 และตารางที่ 3 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



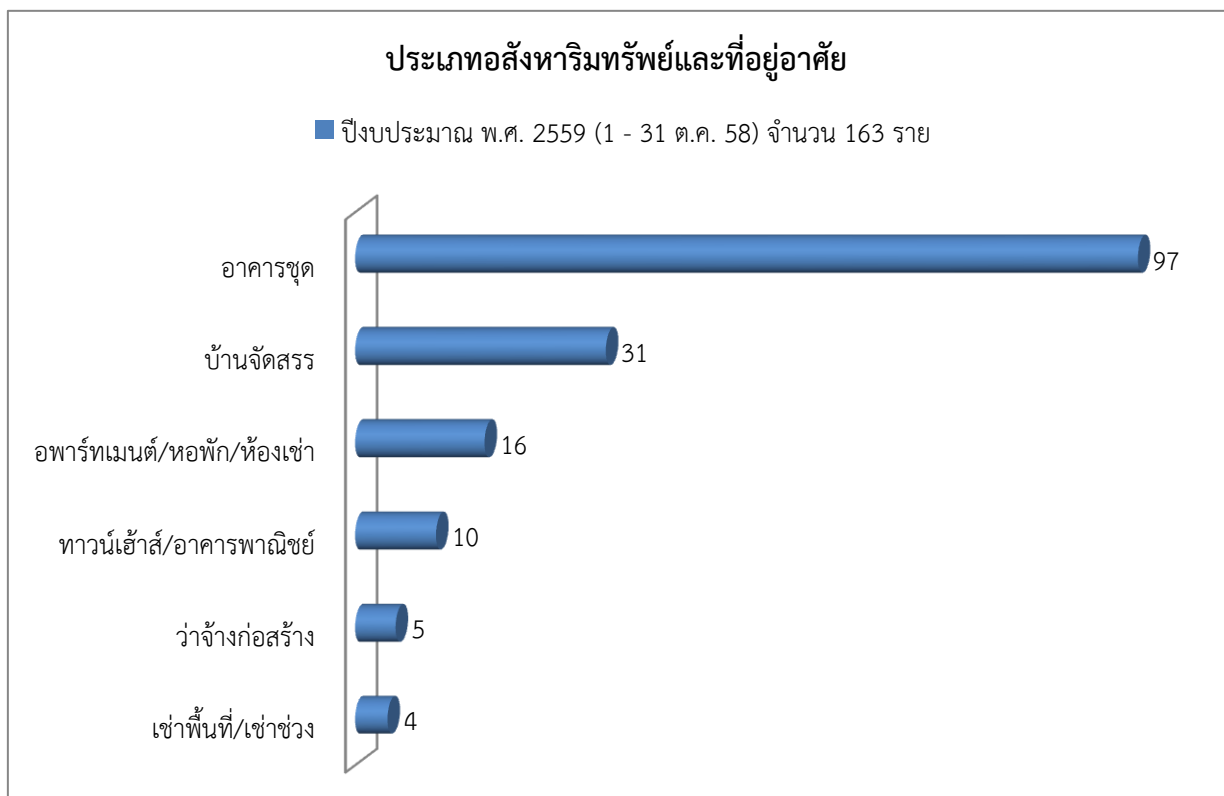
2. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	97	59.51
บ้านจัดสรร	31	19.02
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	16	9.82
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	10	6.13
ว่าจ้างก่อสร้าง	5	3.07
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	4	2.45
รวม	163	100

แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียน ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภคระเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ตุลาคม 2558 - 31 ตุลาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อาคารชุด (97)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	27
	ไม่ปลูกสร้าง	13
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	8
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	6
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	6
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	5
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	4
	ขอเงินจองคืน	3
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
สอบถามข้อมูล	1	
บ้านจัดสรร (31)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	11
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	5
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	4
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	3
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (16)	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	5
	ขอเงินประกันคืน	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	4
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (10)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (5)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	1
	ยกเลิกสัญญา	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (4)	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



3. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ

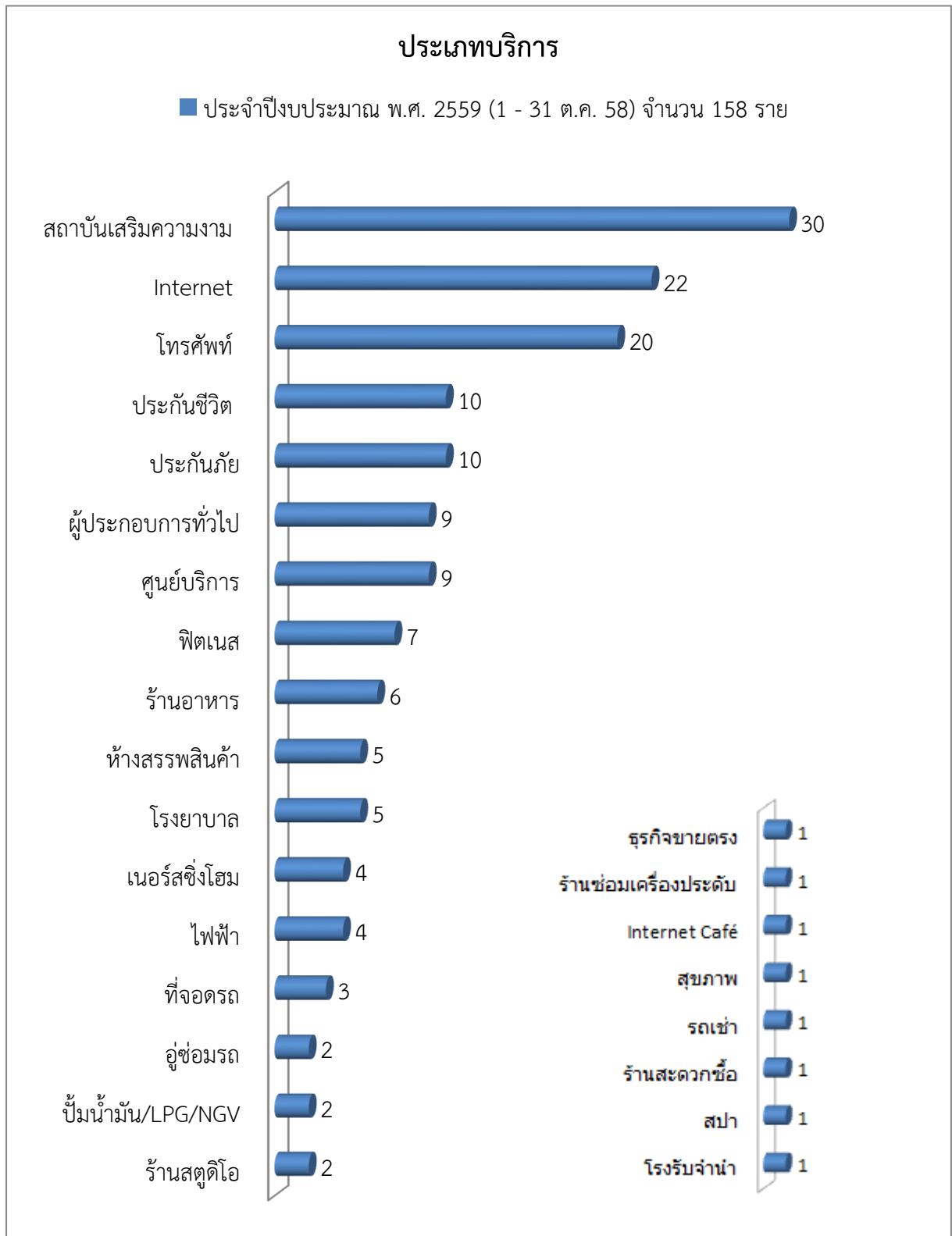
ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	30	18.99
Internet	22	13.92
โทรศัพท์	20	12.66
ประกันชีวิต	10	6.33
ประกันภัย	10	6.33
ผู้ประกอบการทั่วไป	9	5.70
ศูนย์บริการ	9	5.70
ฟิตเนส	7	4.43
ร้านอาหาร	6	3.80
ห้างสรรพสินค้า	5	3.16
โรงพยาบาล	5	3.16
เนอर्सซิงโฮม	4	2.53
ไฟฟ้า	4	2.53
ที่จอดรถ	3	1.90
อู่ซ่อมรถ	2	1.27
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	2	1.27
ร้านสตูดิโอ	2	1.27
โรงรับจำนำ	1	0.63
สปา	1	0.63



ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	1	0.63
รถเช่า	1	0.63
สุขภาพ	1	0.63
Internet Café	1	0.63
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	1	0.63
ธุรกิจขายตรง	1	0.63
รวม	158	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558



- ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ตุลาคม 2558 - 31 ตุลาคม 2558)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สถาบันเสริมความงาม (30)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	20
	คุณภาพบริการ	4
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	4
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	2
Internet (22)	ค่าบริการเกินจริง	14
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ขอคำปรึกษา	2
โทรศัพท์ (20)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	6
	อื่นๆ	6
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ชำระ	2
	ค้างชำระ	1
ประกันชีวิต (10)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	4
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
ประกันภัย (10)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	3
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (9)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	9
ศูนย์บริการ (9)	ตรวจสอบการให้บริการ	7
	ซ่อมล่าช้า	2
ฟิตเนส (7)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ยกเลิกสัญญา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
ร้านอาหาร (6)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	4
	ไม่สะอาด	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
ห้างสรรพสินค้า (5)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย	1
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	1
โรงพยาบาล (5)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ราคาไม่เหมาะสม	2
เนอร์สเซอรี่โฮม (4)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	2
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
ไฟฟ้า (4)	ค่าบริการเกินจริง	4
ที่จอดรถ (3)	ราคาไม่เหมาะสม	3
อู่ซ่อมรถ (2)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	1
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (2)	เลือกให้บริการ	2
ร้านสตูดิโอ (2)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
โรงรับจำนำ (1)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	1
สปา (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	3
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
สุขภาพ (1)	ยกเลิกสัญญา	2
Internet Café (1)	เลือกปฏิบัติ	1
ร้านซ่อมเครื่องประดับ (1)	ซ่อมล่าช้า	1
ธุรกิจขายตรง	ได้รับกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



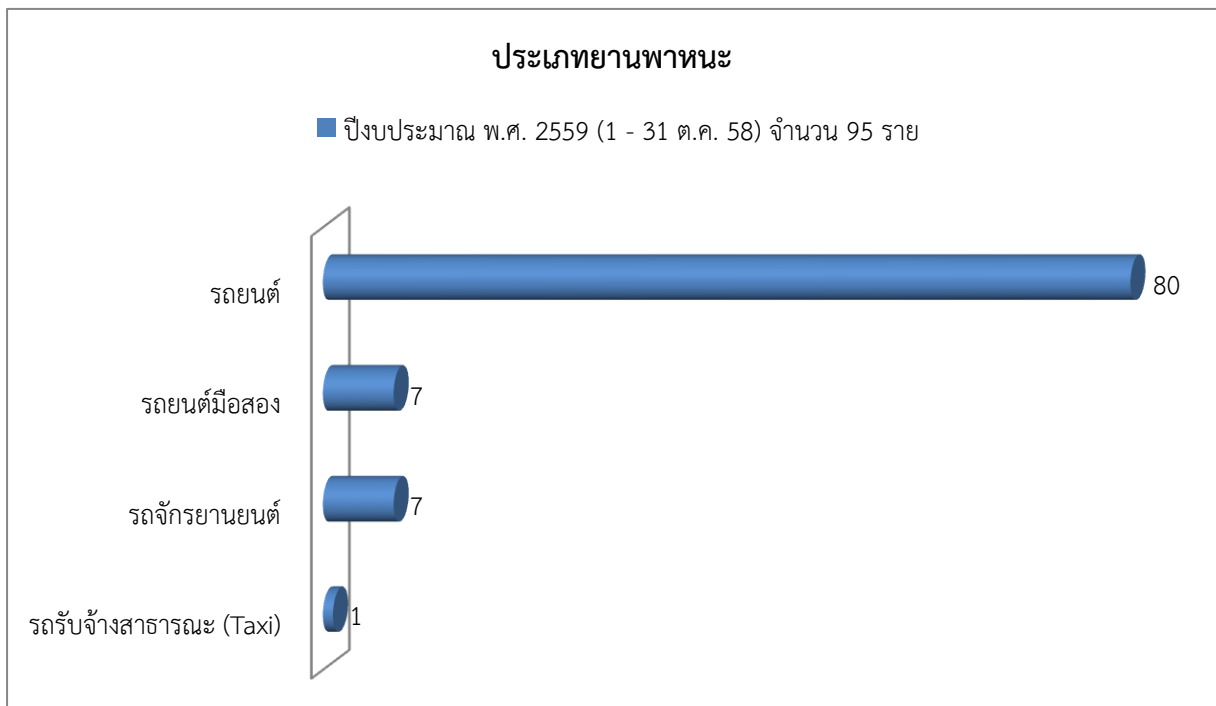
4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	80	84.21
รถยนต์มือสอง	7	7.37
รถจักรยานยนต์	7	7.37
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	1	1.05
รวม	95	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถยนต์ (80)	ชำรุด	25
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	9
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	7
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	4
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	3
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	ค่าปรับสูง	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
ยึดรถคืน	1	
รถยนต์มือสอง (7)	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	3
	ขอเงินจองคืน	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
รถจักรยานยนต์ (7)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ชำรุด	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	รถสูญหาย	1
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**

5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

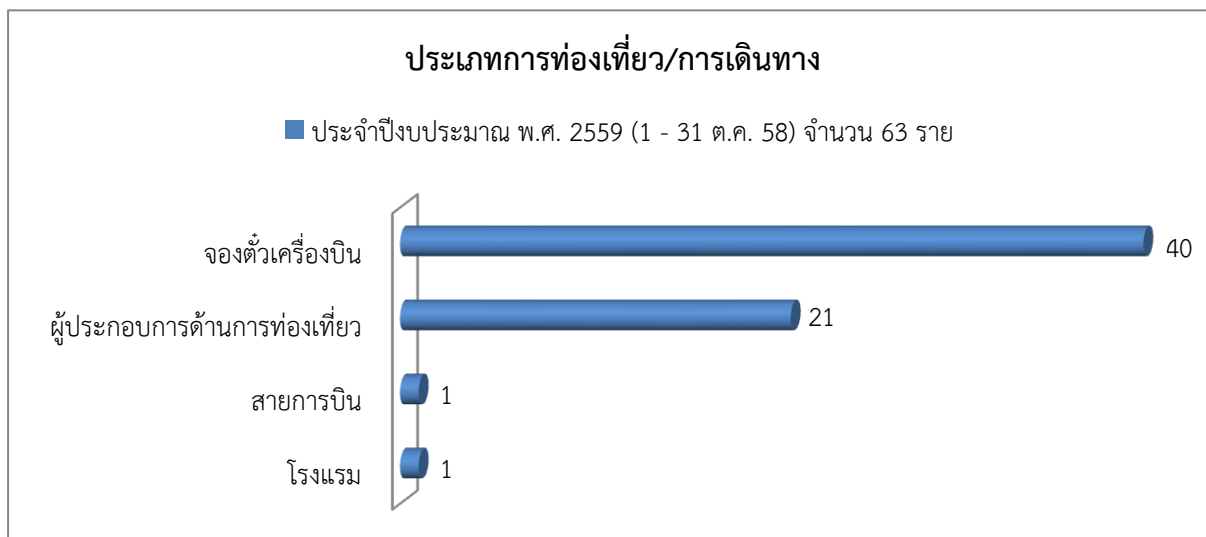
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	40	63.49
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	21	33.33
สายการบิน	1	1.59
โรงแรม	1	1.59
รวม	63	100



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวนราย
จอดตัวเครื่องบิน (40)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	19
	ตัวถูกยกเลิก	12
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	7
	ตัวถูกเลื่อน	2
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (21)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	5
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	5
	ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง	5
	ตรวจสอบการให้บริการ	4
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
สายการบิน (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
โรงแรม (1)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาจอดตัวเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**



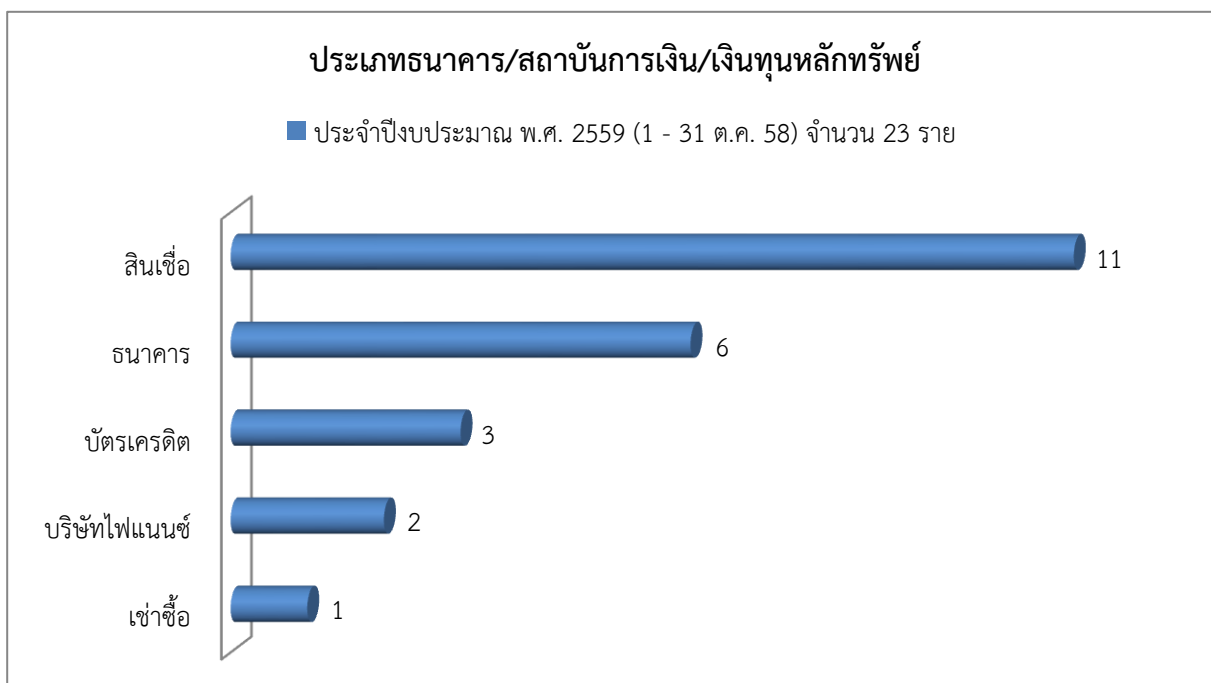
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	11	47.83
ธนาคาร	6	26.09
บัตรเครดิต	3	13.04
บริษัทไฟแนนซ์	2	8.70
เช่าซื้อ	1	4.35
รวม	23	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	
สินเชื่อ (11)	ค้ำค่างวด	4
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	3
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ชำระหนี้	1
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	1
ธนาคาร (6)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	เงินสูญหายจากบัญชี	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
บัตรเครดิต (3)	ขอคืนเงิน	1
	ไม่ได้ใช้บัตร	1
	สอบถามข้อมูล	1
บริษัทไฟแนนซ์ (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
เช่าซื้อ (1)	ค่าปรับสูงเกินจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินเชื่อ** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ค้ำค่างวด**

7. ประเภทสถานศึกษา

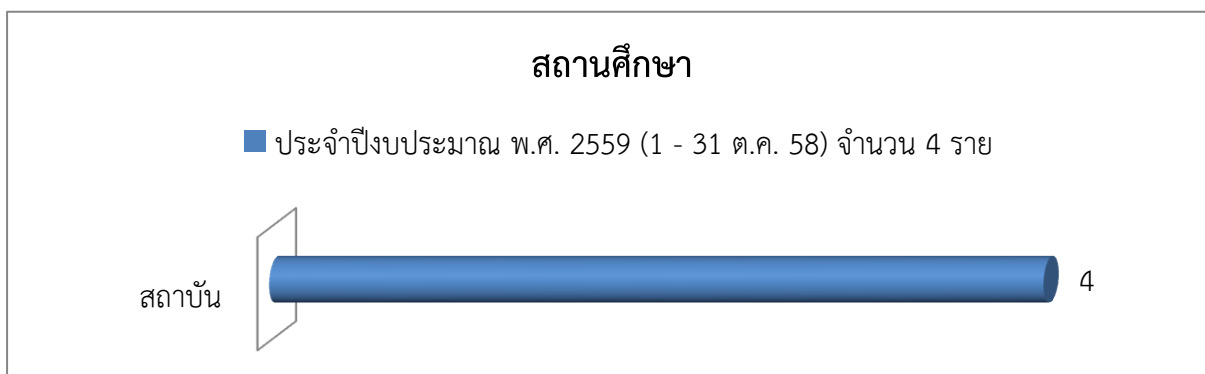
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียน **ประเภทสถานศึกษา** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ต.ค. 58 - 31 ต.ค. 58) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	4	100
รวม	4	100



แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องเรียน	จำนวน
สถาบัน (4)	ขอคืนเงิน	3
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 จากสถิติในตารางที่ 14 และตารางที่ 15 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องเรียนเข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**

8. ประเภทสิ่งแวดลอม

จากข้อมูลในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องเรียนในประเภทสิ่งแวดลอม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องเรียน
ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2558

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปัญหาการร้องเรียน/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 อาคารชุด (97)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	27
	ไม่ปลูกสร้าง	13
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	8
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	6
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	6
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	5
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	4
	ขอเงินจองคืน	3
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ค่าส่วนกลางสูง	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ยกเลิกสัญญา	1
สอบถามข้อมูล	1	
อันดับที่ 2 สินค้า (ไม่ระบุ) (85)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	45
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	14
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	9
	สินค้าชำรุด	7
	โฆษณาเกินจริง	5
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	ราคาไม่เหมาะสม	1



อันดับที่ 3 รถยนต์ (80)	ชำรุด	25
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	9
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	7
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	3
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	3
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	ค่าปรับสูง	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	1
	ฉ้อโกง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	1
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	1
ยึดรถคืน	1	
อันดับที่ 4 จองตัวเครื่องบิน (40)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	19
	ตัวถูกยกเลิก	12
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	7
	ตัวถูกเลื่อน	2
อันดับที่ 5 เครื่องมือสื่อสาร (32)	สินค้าชำรุด	15
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	10
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	1
อันดับที่ 6 บ้านจัดสรร (31)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	11
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	5
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	4
	กุ้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	3
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	2



	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
อันดับที่ 7 สถาบันเสริมความงาม (30)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	20
	คุณภาพบริการ	4
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	4
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	2
อันดับที่ 8 Internet (22)	ค่าบริการเกินจริง	14
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ขอคำปรึกษา	2
อันดับที่ 9 ผู้ประกอบการด้านการ ท่องเที่ยว (21)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	5
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	5
	ไม่คืนเงินมัดจำค่าจอง	5
	ตรวจสอบการให้บริการ	4
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	1
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อันดับที่ 10 โทรศัพท์ (20)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	6
	อื่นๆ	6
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	3
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ชำระ	2
	ค้างชำระ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 พฤศจิกายน 2558