



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 มิถุนายน 2559 - 30 มิถุนายน 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 มิถุนายน 2559 - 31 มิถุนายน 2559) ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

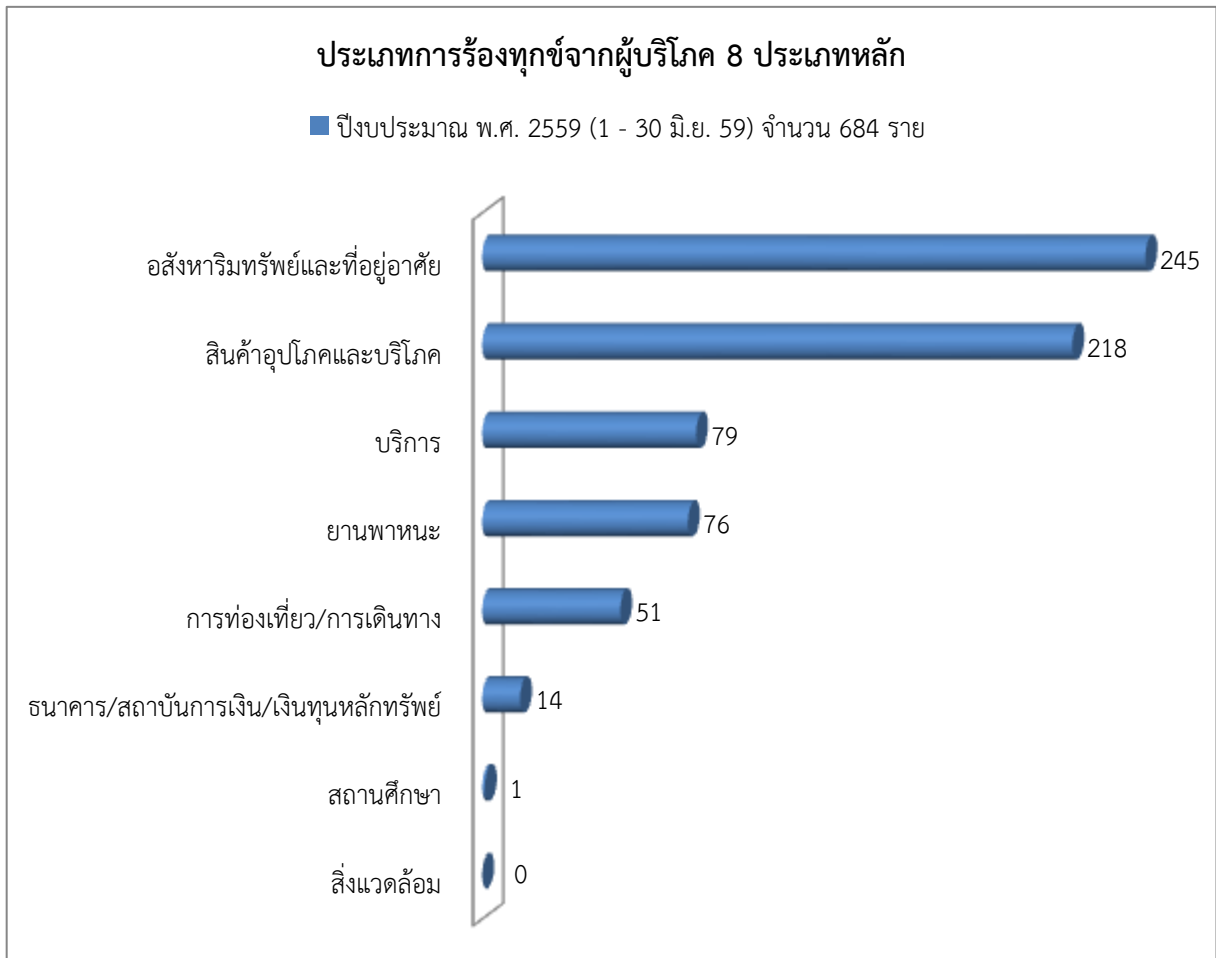
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	245	35.82
สินค้าอุปโภคและบริโภค	218	31.87
บริการ	79	11.55
ยานพาหนะ	76	11.11
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	51	7.46
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	14	2.05
สถานศึกษา	1	0.15
สิ่งแวดล้อม	0	0
รวม	684	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาประเภทอสังหาริมทรัพย์ จำนวน 245 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.82



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559



ประเภทการร้องทุกข์ 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

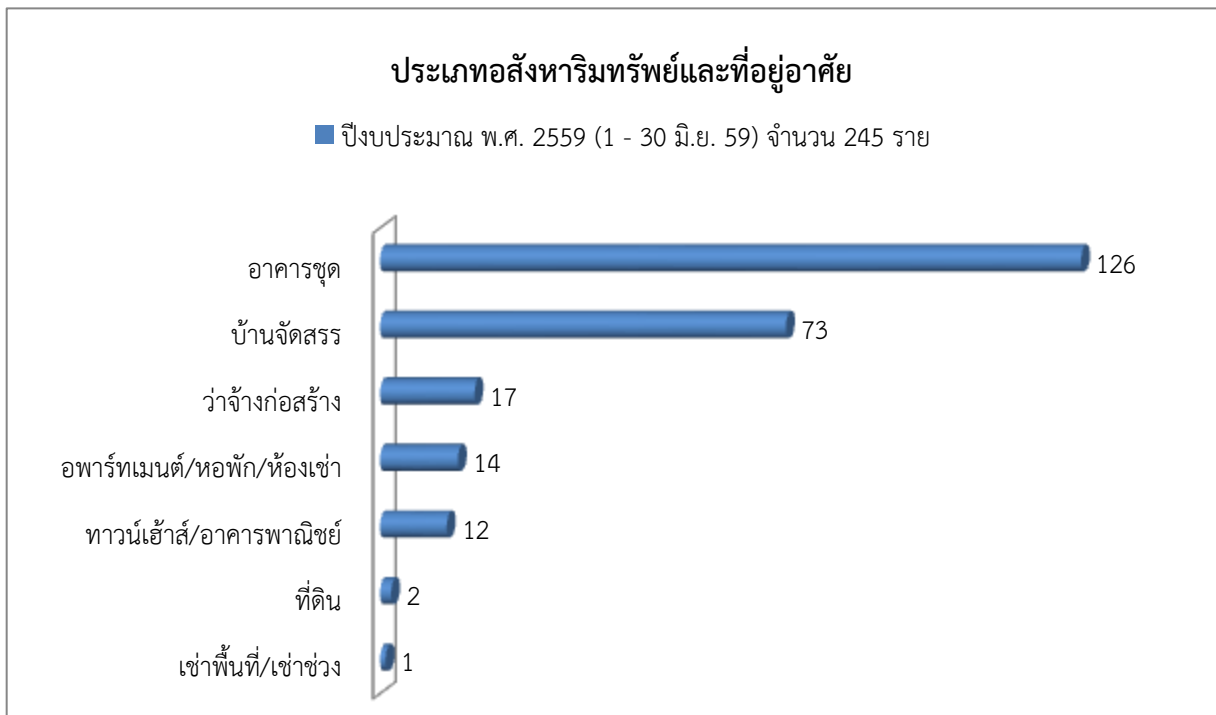
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	126	51.43
บ้านจัดสรร	73	29.80
ว่าจ้างก่อสร้าง	17	6.94
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	14	5.71
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	12	4.90
ที่ดิน	2	0.82
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	1	0.41
รวม	245	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (126)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	27
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	23
	ไม่ปลูกสร้าง	21
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	21
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	9
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	6
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ค้างค้างงวด	1
	ค่าปรับสูง	1
	ตรวจสอบสัญญา	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ยกเลิกสัญญา	1	
บ้านจัดสรร (73)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	39
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	10
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	9
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	4
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ส่งเสียงดังรบกวน	1	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (17)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	6
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	5
	ยกเลิกสัญญา	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (14)	ขอเงินประกันคืน	5
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (12)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	6
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ที่ดิน (2)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ว่าจ้างก่อสร้าง	1
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (1)	ยกเลิกสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

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



2. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

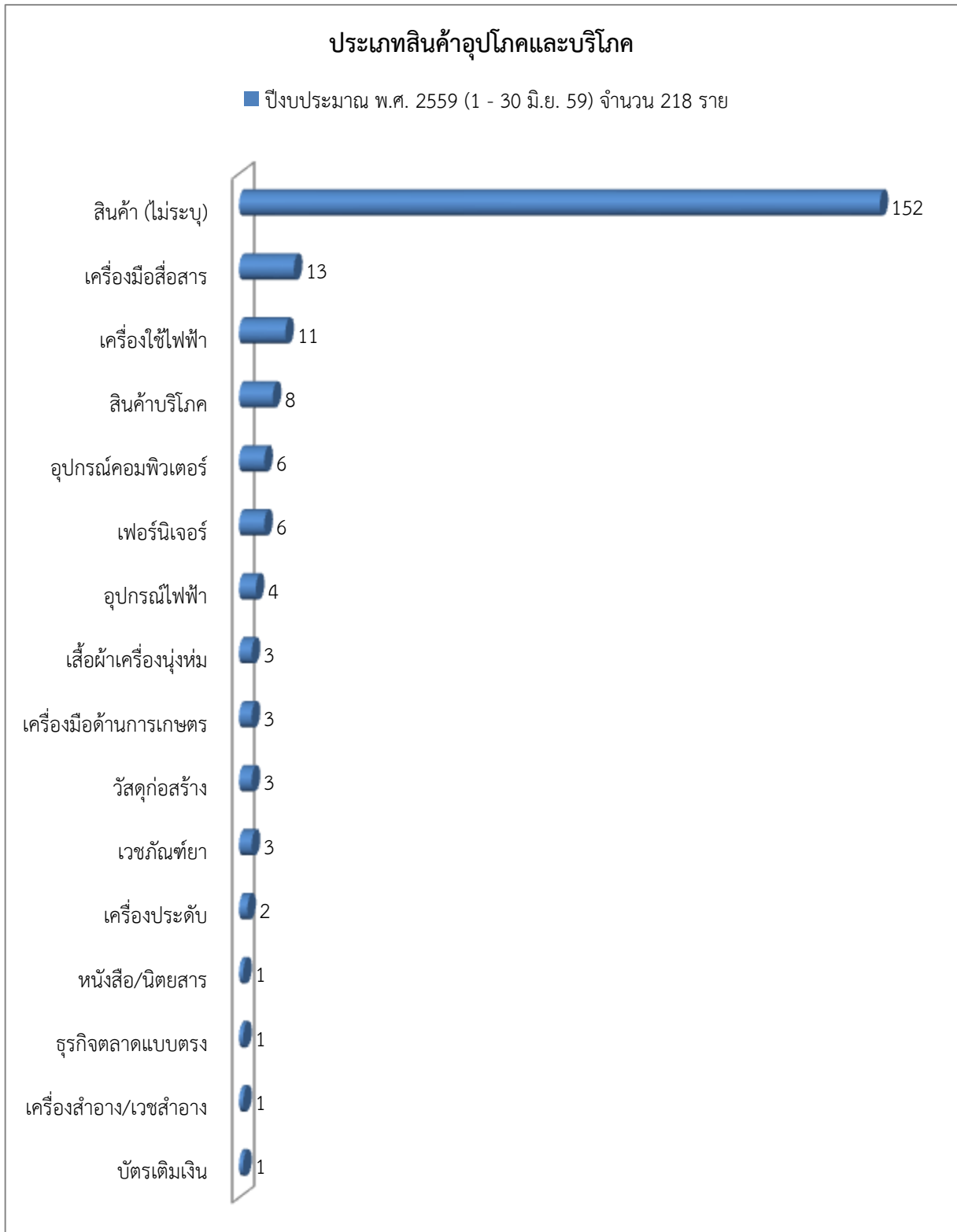
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	152	69.72
เครื่องมือสื่อสาร	13	5.96
เครื่องใช้ไฟฟ้า	11	5.05
สินค้าบริโภค	8	3.67
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	6	2.75
เฟอร์นิเจอร์	6	2.75
อุปกรณ์ไฟฟ้า	4	1.83
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	3	1.38
เครื่องมือด้านการเกษตร	3	1.38
วัสดุก่อสร้าง	3	1.38
เวชภัณฑ์ยา	3	1.38
เครื่องประดับ	2	0.92
หนังสือ/นิตยสาร	1	0.46
ธุรกิจตลาดแบบตรง	1	0.46
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	1	0.46
บัตรเติมเงิน	1	0.46
รวม	218	100

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



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิถุนายน 2559 - 30 มิถุนายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้า (ไม่ระบุ) (152)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	113
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	15
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	สินค้าชำรุด	6
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	4
	ราคาไม่เหมาะสม	4
	โฆษณาเกินจริง	3
เครื่องมือสื่อสาร (13)	สินค้าชำรุด	11
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (11)	สินค้าชำรุด	7
	ชำรุด	4
สินค้าบริโภค (8)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	4
	โฆษณาเกินจริง	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (6)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	สินค้าชำรุด	1
เฟอร์นิเจอร์ (6)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ไม่ประกันสินค้า	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (4)	ไม่ได้มาตรฐาน	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (3)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
วัสดุก่อสร้าง (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	3



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เวชภัณฑ์ยา (3)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
	ยาหมดอายุ	1
เครื่องประดับ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
หนังสือ/นิตยสาร (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (1)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (1)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
บัตรเติมเงิน (1)	บัตรหมดอายุ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 4 และตารางที่ 5 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้า (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



3. ประเภทบริการ

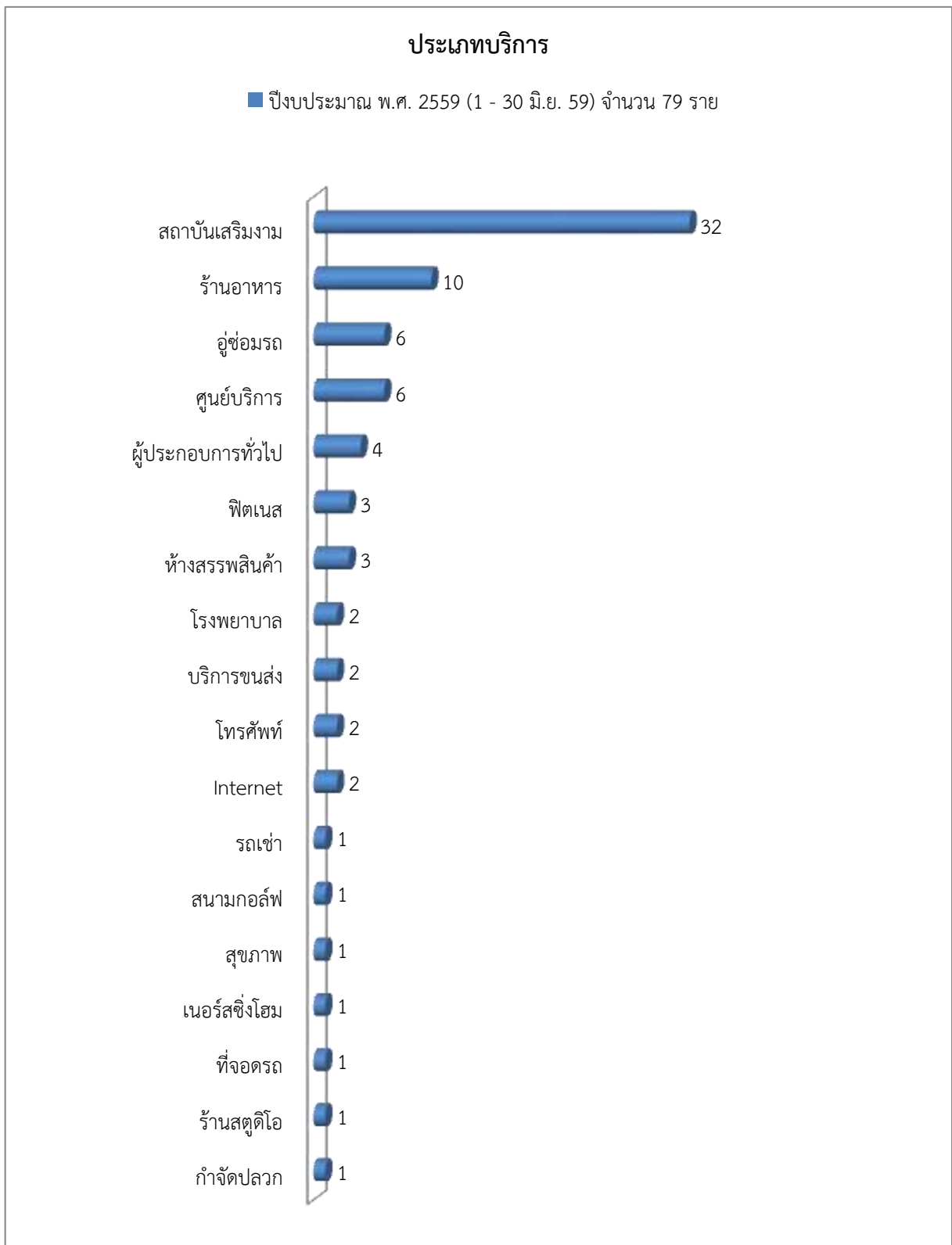
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมงาม	32	40.51
ร้านอาหาร	10	12.66
อยู่ซ่อมรถ	6	7.59
ศูนย์บริการ	6	7.59
ผู้ประกอบการทั่วไป	4	5.06
ฟิตเนส	3	3.80
ห้างสรรพสินค้า	3	3.80
โรงพยาบาล	2	2.53
บริการขนส่ง	2	2.53
โทรศัพท์	2	2.53
Internet	2	2.53
รถเช่า	1	1.27
สนามกอล์ฟ	1	1.27
สุขภาพ	1	1.27
เนอร์สซิ่งโฮม	1	1.27
ที่จอดรถ	1	1.27
ร้านสตูดิโอ	1	1.27
กำจัดปลวก	1	1.27
รวม	79	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 มิถุนายน 2559 - 30 มิถุนายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมงาม (32)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	15
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	9
	คุณภาพบริการ	5
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	3
ร้านอาหาร (10)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	10
อู่ซ่อมรถ (6)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	2
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	2
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	2
ศูนย์บริการ (6)	ตรวจสอบการให้บริการ	5
	ซ่อมล่าช้า	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (4)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
ฟิตเนส (3)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
ห้างสรรพสินค้า (3)	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
โรงพยาบาล (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ราคาไม่เหมาะสม	1
บริการขนส่ง (2)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	2
โทรศัพท์ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	1
Internet (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
สนามกอล์ฟ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
สุขภาพ (1)	ยกเลิกสัญญา	1
เนอร์สซิ่งโฮม (1)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	1
ที่จอดรถ (1)	ราคาไม่เหมาะสม	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านสตูดิโอ (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
กำจัดปลวก (1)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

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

4. ประเภทยานพาหนะ

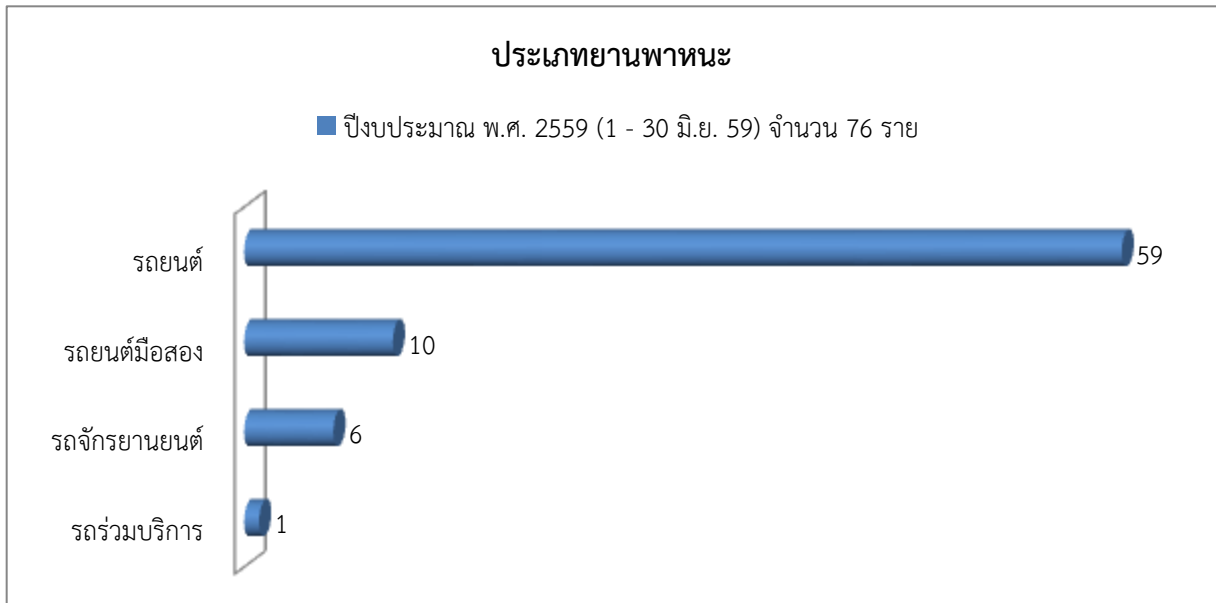
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทยานพาหนะ** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	59	77.63
รถยนต์มือสอง	10	13.16
รถจักรยานยนต์	6	7.89
รถร่วมบริการ	1	1.32
รวม	76	100



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
รถยนต์ (59)	ชำรุด	31
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	5
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	4
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ฉ้อโกง	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์มือสอง (10)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ชำรุด	2
	ค่างค่างวด/คั้นรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ฉ้อโกง	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	1
รถจักรยานยนต์ (6)	ชำรุด	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ยึดรถคืน	1
รถร่วมบริการ (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 2 มิถุนายน 2559

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

5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

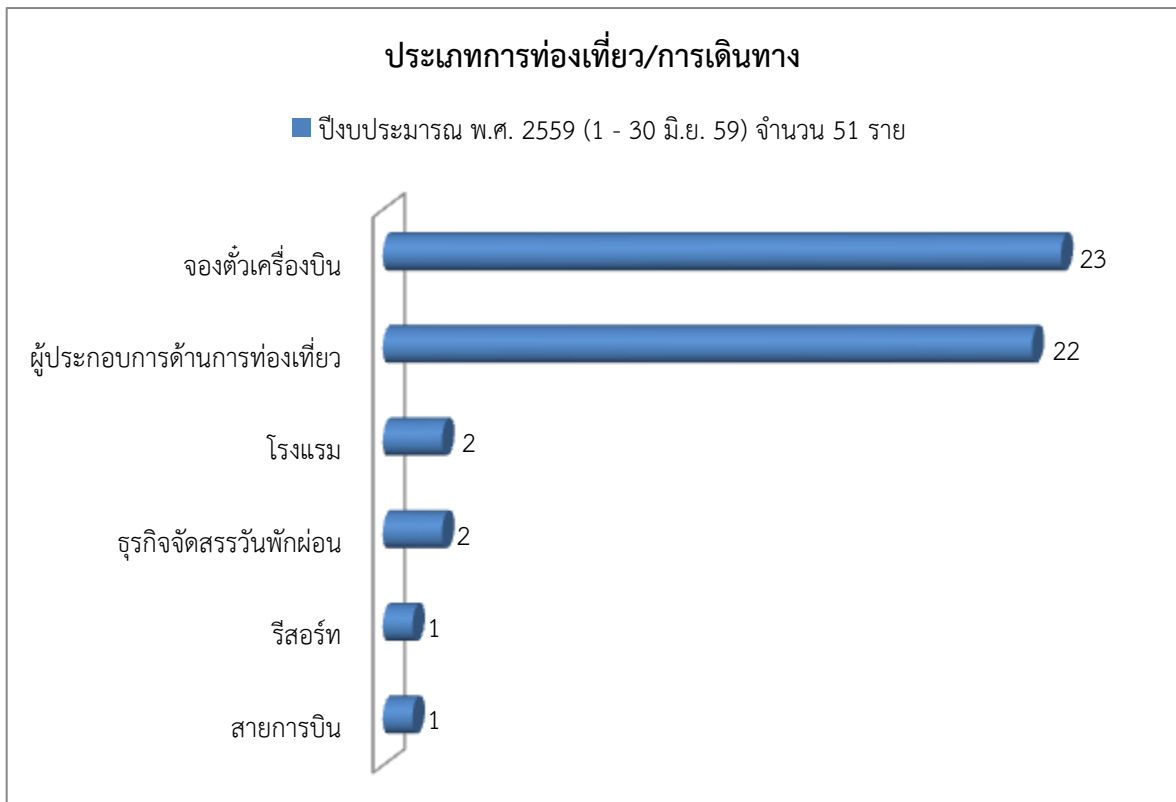
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ **ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง** ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	23	45.10
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	22	43.14
โรงแรม	2	3.92
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	2	3.92
รีสอร์ท	1	1.96
สายการบิน	1	1.96
รวม	51	100



แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ตารางที่ 11 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิถุนายน 2559 - 30 มิถุนายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
จองตั๋วเครื่องบิน (23)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ตั๋วถูกยกเลิก	6
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	6
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (22)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	4
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	4
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงแรม (2)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (2)	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	2
รีสอร์ท (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
สายการบิน (1)	ขอคืนค่าโดยสาร	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านจองตั๋วเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**

6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

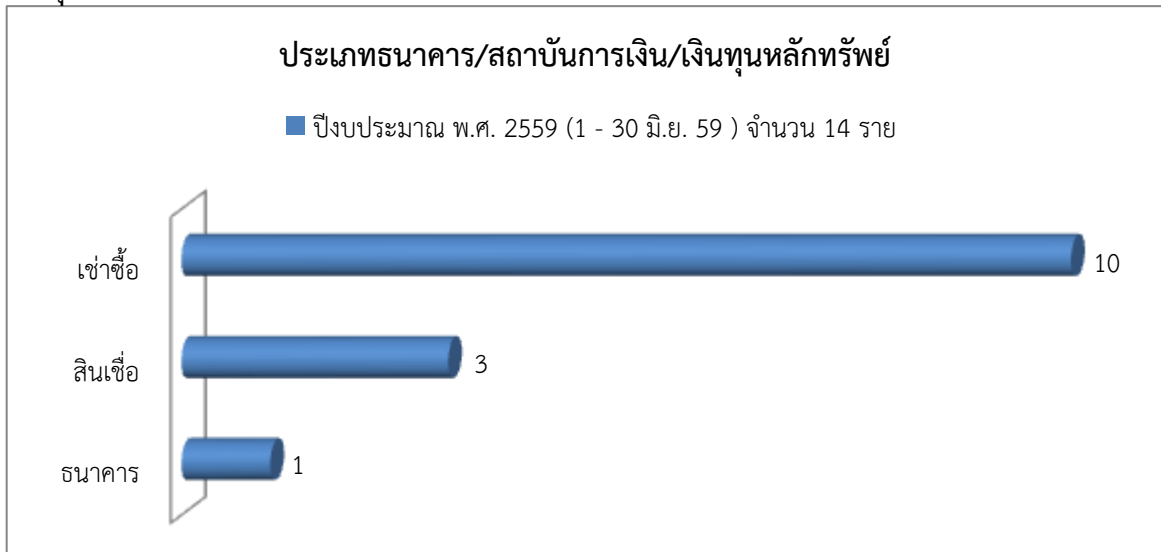
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิ.ย. 59 - 30 มิ.ย. 59) (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	10	71.43
สินเชื่อ	3	21.43
ธนาคาร	1	7.14
รวม	14	100



แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิถุนายน 2559 - 30 มิถุนายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
เช่าซื้อ (10)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ค่าปรับสูงเกินจริง	2
สินเชื่อ (3)	ขอปิดบัญชี	1
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
ธนาคาร (1)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 12 และตารางที่ 13 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านเช่าซื้อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบค่าชำระงวด**



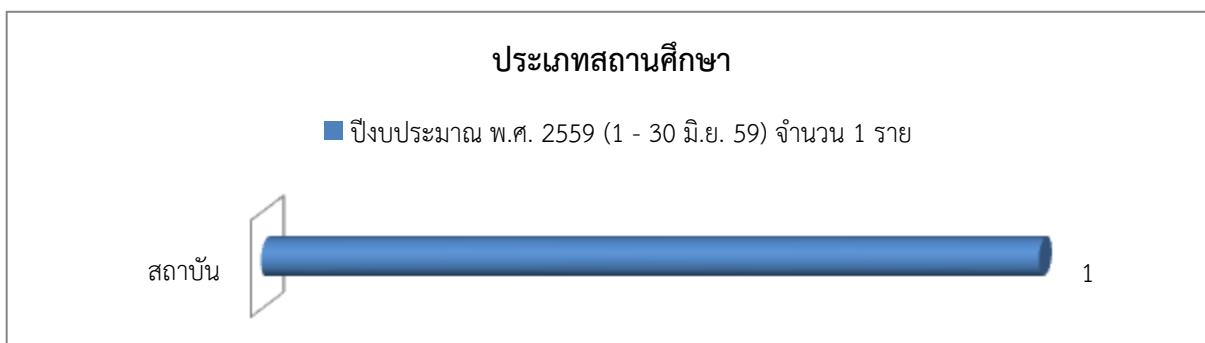
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

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

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 มิถุนายน 2559 - 30 มิถุนายน 2559)

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน	ขอคืนเงิน 1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559

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



8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมิถุนายน 2559 ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 สินค้า (ไม่ระบุ) (152)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	113
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	15
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	7
	สินค้าชำรุด	6
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	4
	ราคาไม่เหมาะสม	4
	โฆษณาเกินจริง	3
อันดับที่ 2 อาคารชุด (126)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	27
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	23
	ไม่ปลูกสร้าง	21
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	21
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	9
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	6
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	5
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	3
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ค้างค้างงวด	1
	ค่าปรับสูง	1
	ตรวจสอบสัญญา	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ยกเลิกสัญญา	1	



อันดับที่ 3 บ้านจัดสรร (73)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	39
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	10
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	9
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	4
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ส่งเสียงดังรบกวน	1	
อันดับที่ 4 รถยนต์ (59)	ชำระ	31
	ค้างค้างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	5
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	5
	ขอเงินจองคินกรณีไม่ได้รถ	4
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	3
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	2
	ฉ้อโกง	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	1
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
อันดับที่ 5 สถาบันเสริมความงาม (32)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	15
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	9
	คุณภาพบริการ	5
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	3
อันดับที่ 6 จองตัวเครื่องบิน (23)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ตัวถูกยกเลิก	6
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	6



อันดับที่ 7 ผู้ประกอบการด้านการ ท่องเที่ยว (22)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	4
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	4
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	3
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	1
อันดับที่ 8 ว่าจ้างก่อสร้าง (17)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	6
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	5
	ยกเลิกสัญญา	3
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	1
อันดับที่ 9 อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้อง เช่า (14)	ขอเงินประกันคืน	5
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ค่าเช่าสูงเกินไป	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่ให้สัญญาเช่า	1
อันดับที่ 10 เครื่องมือสื่อสาร (13)	สินค้าชำรุด	11
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 4 กรกฎาคม 2559