



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

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

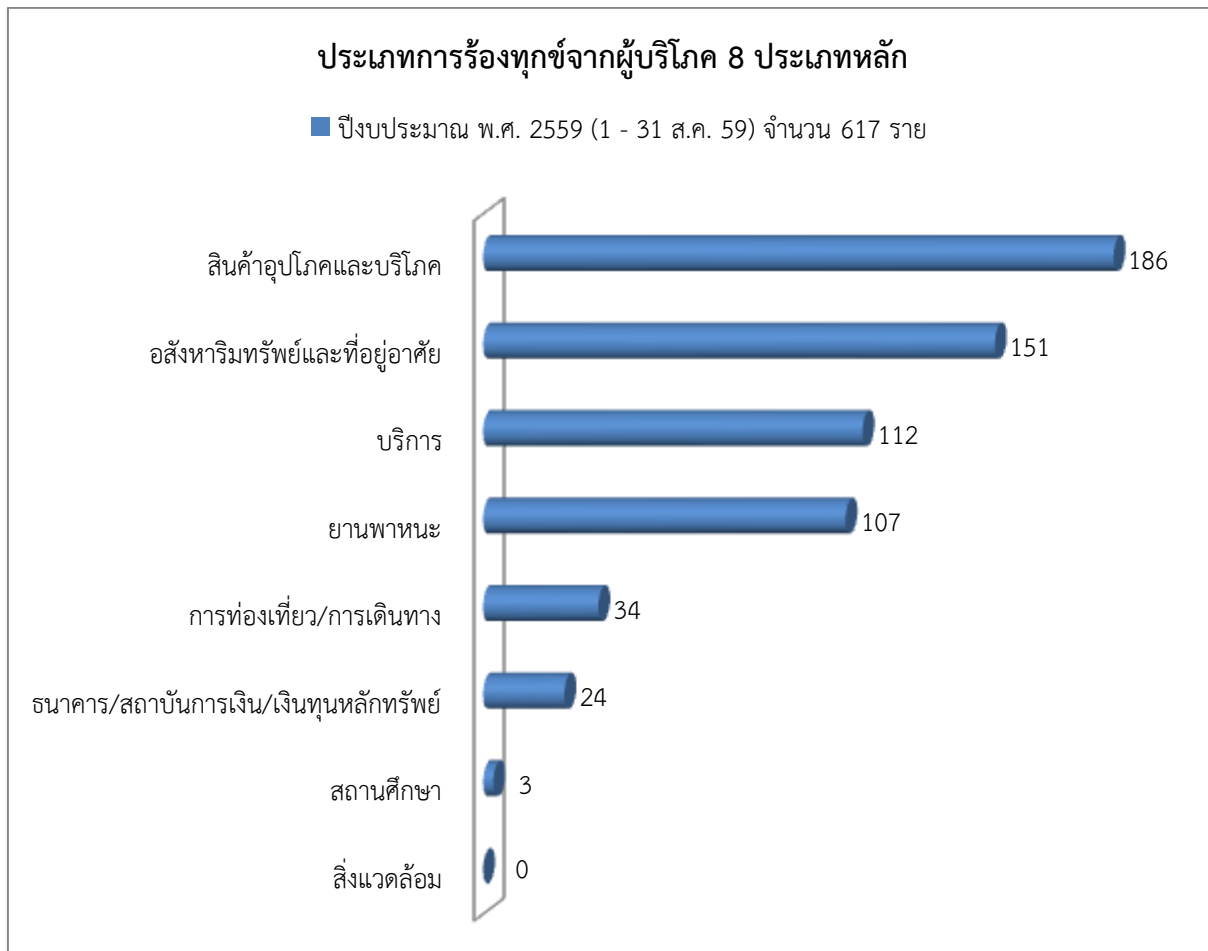
ประเภทหลัก	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	186	30.15
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	151	24.47
บริการ	112	18.15
ยานพาหนะ	107	17.34
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	34	5.51
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	24	3.89
สถานศึกษา	3	0.49
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
รวม	617	100.00

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ปัญหาสินค้าอุปโภคและบริโภคนับจำนวน 186 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.15



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



ประเภทการร้องทุกข์ 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

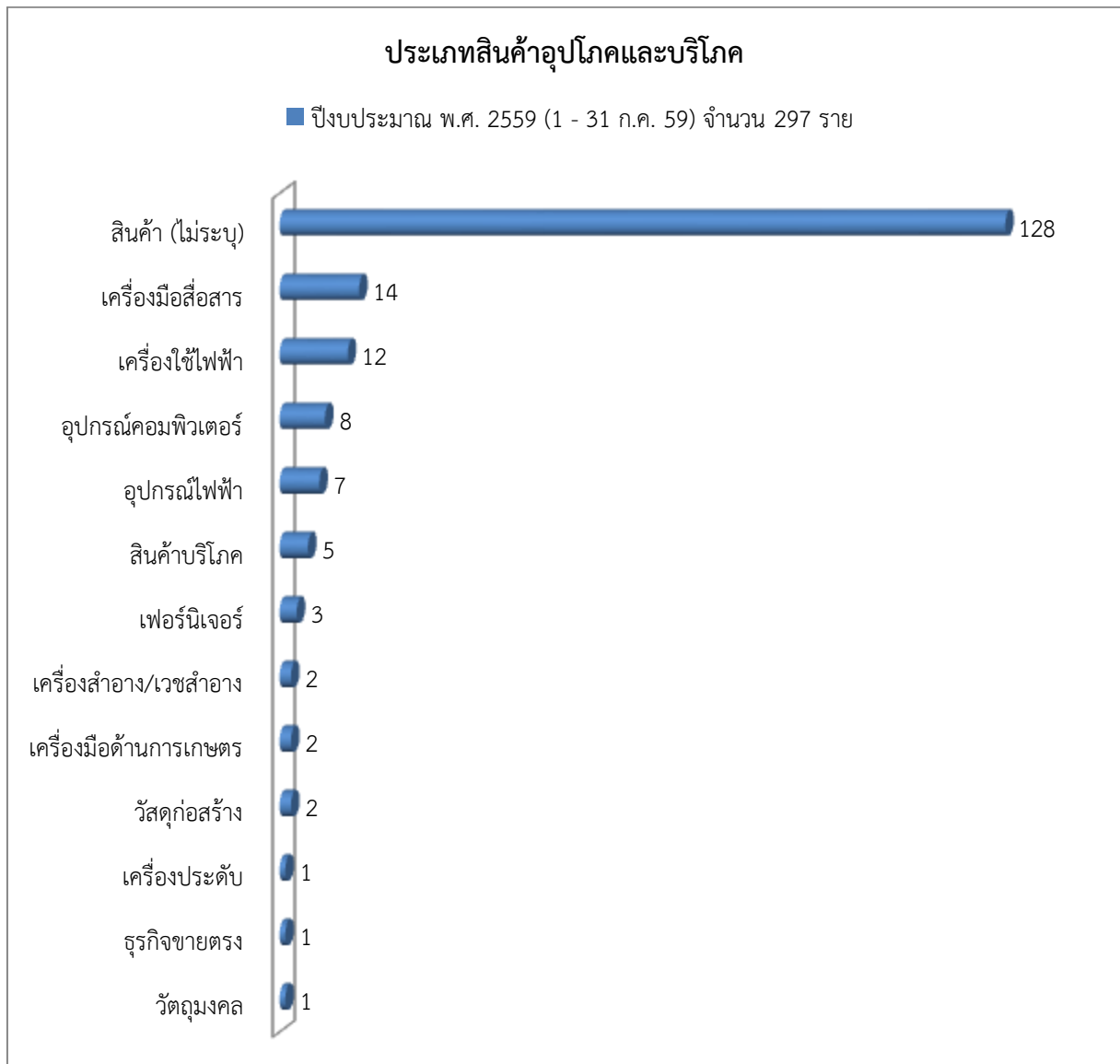
ตารางที่ 2 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สินค้า (ไม่ระบุ)	128	68.82
เครื่องมือสื่อสาร	14	7.53
เครื่องใช้ไฟฟ้า	12	6.45
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	8	4.30
อุปกรณ์ไฟฟ้า	7	3.76
สินค้าบริโภค	5	2.69
เฟอร์นิเจอร์	3	1.61
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	2	1.08
เครื่องมือด้านการเกษตร	2	1.08
วัสดุก่อสร้าง	2	1.08
เครื่องประดับ	1	0.54
ธุรกิจขายตรง	1	0.54
วัตถุมงคล	1	0.54
รวม	186	100

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 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้า (ไม่ระบุ) (128)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	94
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	20
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	สินค้าชำรุด	4
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	โฆษณาเกินจริง	1
เครื่องมือสื่อสาร (14)	สินค้าชำรุด	5
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
เครื่องใช้ไฟฟ้า (12)	สินค้าชำรุด	7
	ชำรุด	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (8)	สินค้าชำรุด	5
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
	ไม่ประกันสินค้า	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (7)	สินค้าชำรุด	3
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
สินค้าบริโภค (5)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	โฆษณาเกินจริง	1
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	1
ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	1
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เฟอร์นิเจอร์ (3)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (2)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
วัสดุก่อสร้าง (2)	ไม่ได้มาตรฐาน	2
เครื่องประดับ (1)	สินค้าชำรุด	1
ธุรกิจขายตรง (1)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1
วัตถุมงคล (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

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



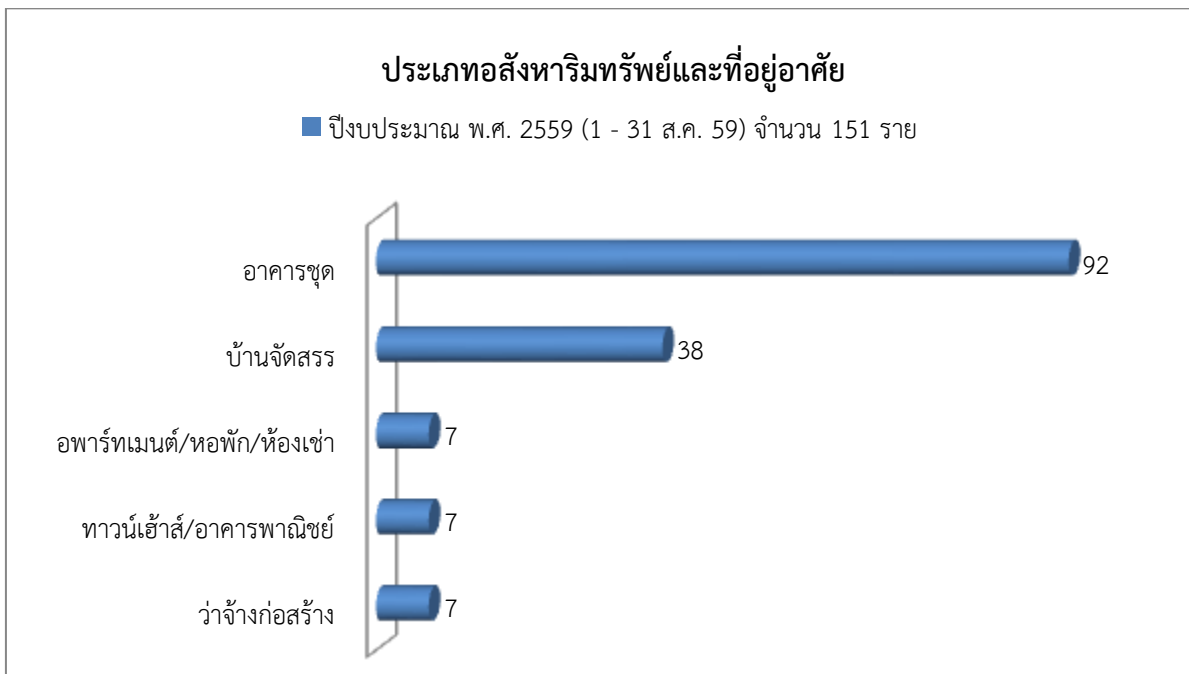
2. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 4 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	92	60.93
บ้านจัดสรร	38	25.17
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	7	4.64
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	7	4.64
ว่าจ้างก่อสร้าง	7	4.64
รวม	151	100

แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (92)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	34
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอ	15
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	13
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	7
	ไม่ปลูกสร้าง	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ขอเงินจองคืน	2
	ตรวจสอบสัญญา	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ยกเลิกสัญญา	1	
บ้านจัดสรร (38)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	17
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	11
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอ	2
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
	ไม่จัดทำสารบัญช่ในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (7)	ขอเงินประกันคืน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (7)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	4
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (7)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

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



3. ประเภทบริการ

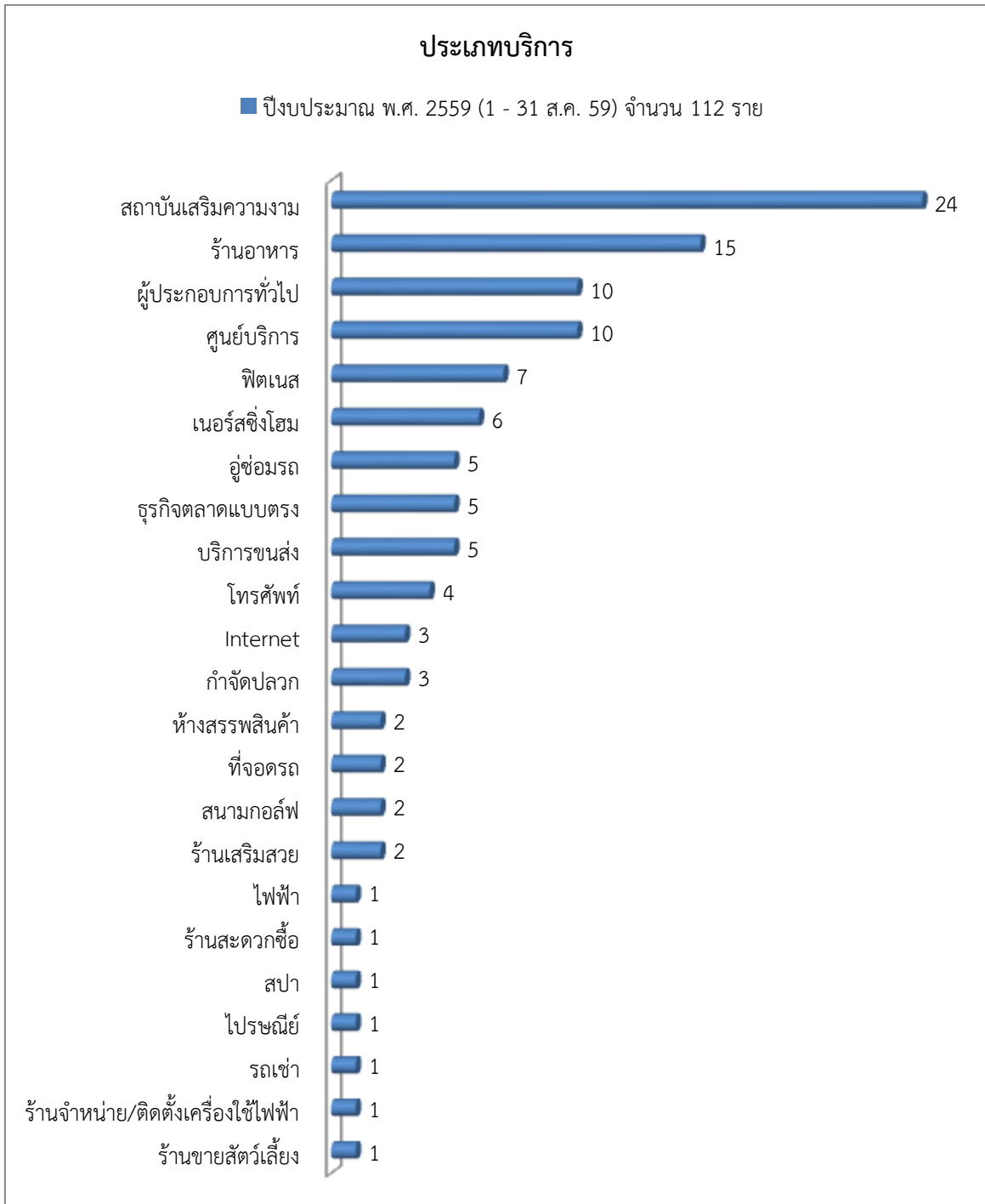
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม	24	21.43
ร้านอาหาร	15	13.39
ผู้ประกอบการทั่วไป	10	8.93
ศูนย์บริการ	10	8.93
ฟิตเนส	7	6.25
เนอร์สซิ่งโฮม	6	5.36
อู่ซ่อมรถ	5	4.46
ธุรกิจตลาดแบบตรง	5	4.46
บริการขนส่ง	5	4.46
โทรศัพท์	4	3.57
Internet	3	2.68
กำจัดปลวก	3	2.68
ห้างสรรพสินค้า	2	1.79
ที่จอดรถ	2	1.79
สนามกอล์ฟ	2	1.79
ร้านเสริมสวย	2	1.79
ไฟฟ้า	1	0.89
ร้านสะดวกซื้อ	1	0.89
สปา	1	0.89
ไปรษณีย์	1	0.89
รถเช่า	1	0.89
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	0.89
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	1	0.89
รวม	112	100



แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมงาม (24)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	15
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	6
	คุณภาพบริการ	2
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
ร้านอาหาร (15)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	14
	ราคาไม่เหมาะสม	1
ผู้ประกอบการทั่วไป (10)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	10
ศูนย์บริการ (10)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ซ่อมล่าช้า	3
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	1
ฟิตเนส (7)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	4
	ยกเลิกสัญญา	3
เนอร์สเซียม (6)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	6
อู่ซ่อมรถ (5)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	1
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (5)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	4
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
บริการขนส่ง (5)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	5
โทรศัพท์ (4)	อื่นๆ	3
	ซ่อมล่าช้า	1
Internet (3)	ขอคำปรึกษา	2
	ค่าบริการเกินจริง	1
กำจัดปลวก (3)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	3



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ห้างสรรพสินค้า (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	1
ที่จอดรถ (2)	ราคาไม่เหมาะสม	2
สนามกอล์ฟ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
ร้านเสริมสวย (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
ไฟฟ้า (1)	ค่าบริการเกินจริง	1
ร้านสะดวกซื้อ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
สปา (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ไปรษณีย์ (1)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	1
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (1)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **สถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



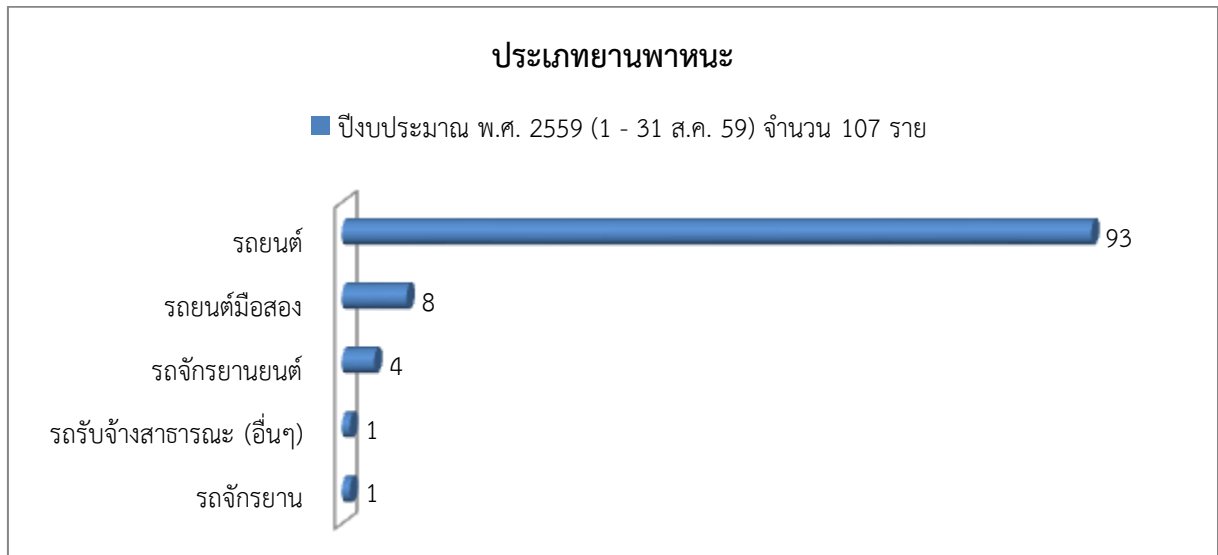
4. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	93	86.92
รถยนต์มือสอง	8	7.48
รถจักรยานยนต์	4	3.74
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	1	0.93
รถจักรยาน	1	0.93
รวม	107	100

แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (93)	ชำรุด	65
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
รถยนต์มือสอง (8)	ขอเงินจองคืน	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	1
รถจักรยานยนต์ (4)	ชำรุด	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ยึดรถคืน	1
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ) (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
รถจักรยาน (1)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

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



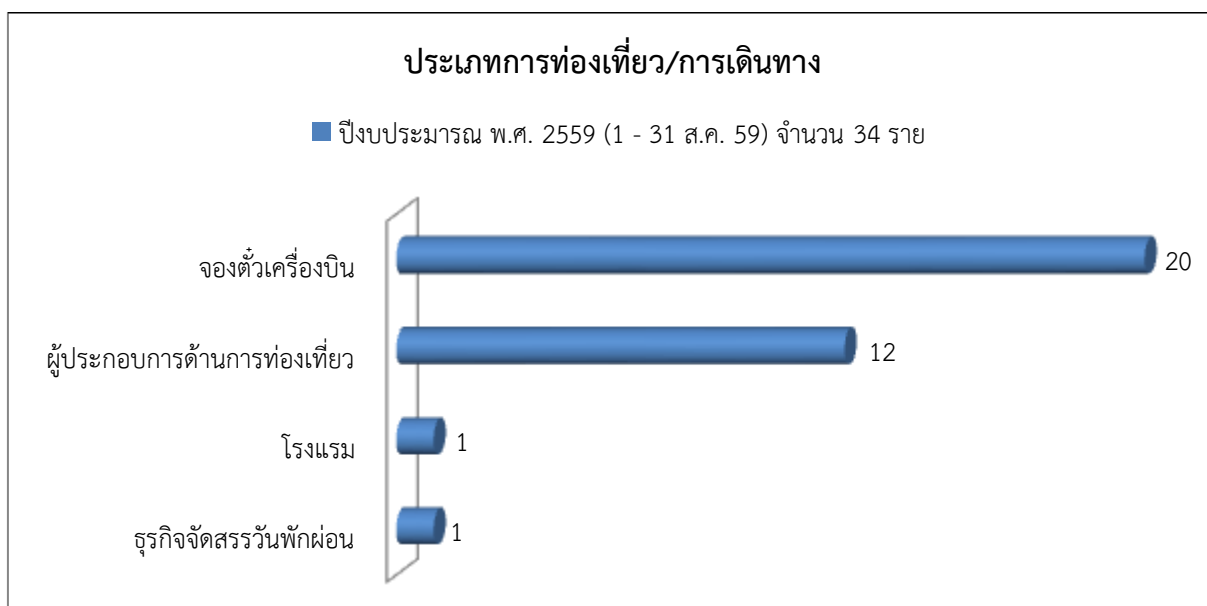
5. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	20	58.82
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	12	35.29
โรงแรม	1	2.94
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	1	2.94
รวม	34	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (20)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ตั๋วถูกยกเลิก	6
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	3
ผู้ประกอบการด้าน การท่องเที่ยว (12)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	7
	ไม่ดำเนินตามสัญญา	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
โรงแรม (1)	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	1
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (1)	สัญญาไม่เป็นธรรม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

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



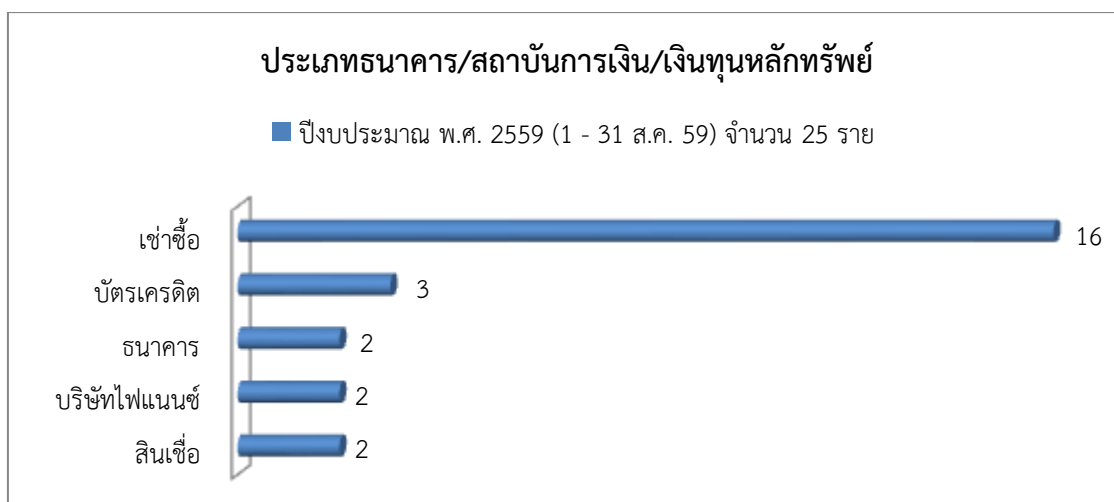
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	16	64.00
บัตรเครดิต	3	12.00
ธนาคาร	2	8.00
บริษัทไฟแนนซ์	2	8.00
สินเชื่อ	2	8.00
รวม	25	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (16)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	9
	ค่าปรับสูงเกินจริง	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
บัตรเครดิต (3)	ขอคืนเงิน	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ยกเลิกสัญญา	1
ธนาคาร (2)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
บริษัทไฟแนนซ์ (2)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	2
สินเชื่อ (2)	ค่าปรับล่าช้า	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

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



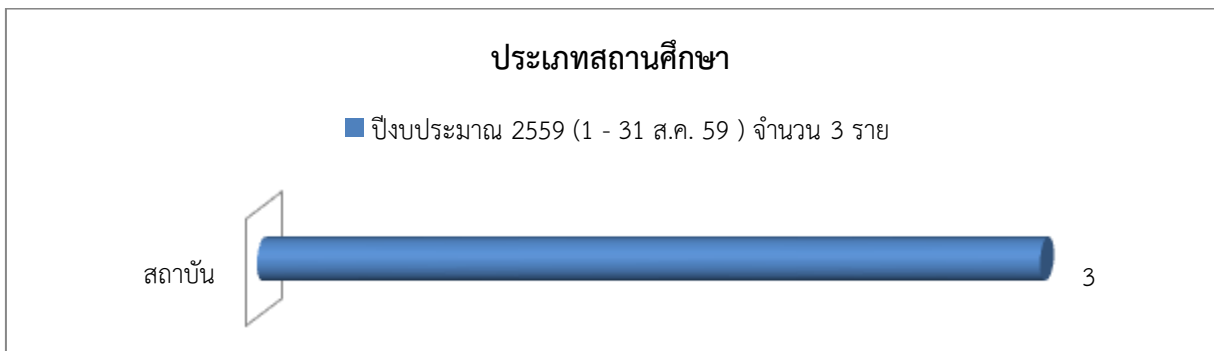
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ส.ค. 59 - 31 ส.ค. 59) (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	3	100
รวม	3	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (3)	ขอคืนเงิน	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559

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

8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกรกฎาคมตั้งแต่ (1 สิงหาคม 2559 - 31 สิงหาคม 2559) ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ใน**ประเภทสิ่งแวดล้อม**



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2559 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
อันดับที่ 1 สินค้า (ไม่ระบุ) (128)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	94
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	20
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	5
	สินค้าชำรุด	4
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	2
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	โฆษณาเกินจริง	1
อันดับที่ 2 รถยนต์ (93)	ชำรุด	65
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	3
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	2
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	2
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	2
	ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	1
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1	
อันดับที่ 3 อาคาร (92)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	34
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	15
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	13
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	7



	ไม่ปลูกสร้าง	6
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ขอเงินจอกคืน	2
	ตรวจสอบสัญญา	2
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	1
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ไม่ดำเนินการตามโฆษณา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ยกเลิกสัญญา	1
อันดับที่ 4 บ้านจัดสรร (38)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	17
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	11
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	2
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	2
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	1
อันดับที่ 5 สถาบันเสริมความงาม (24)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	15
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	6
	คุณภาพบริการ	2
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	15
อันดับที่ 6 จองตั๋วเครื่องบิน (20)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	11
	ตั๋วถูกยกเลิก	6
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	3
อันดับที่ 7 เช่าซื้อ(16)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	9
	ค่าปรับสูงเกินจริง	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1



อันดับที่ 8	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	14
ร้านอาหาร (15)	ราคาไม่เหมาะสม	1
อันดับที่ 9	สินค้าชำรุด	5
เครื่องมือสื่อสาร (14)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	3
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
อันดับที่ 10	สินค้าชำรุด	7
เครื่องใช้ไฟฟ้า (12)	ชำรุด	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2559