



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
(1 กันยายน 2559 - 30 กันยายน 2559)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน 8 ประเภท ได้แก่

- 1) ประเภทบริการ
- 2) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- 3) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
- 4) ประเภทยานพาหนะ
- 5) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
- 6) ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
- 7) ประเภทสถานศึกษา
- 8) ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในเดือนกันยายน ๒๕๕๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง 8 ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก

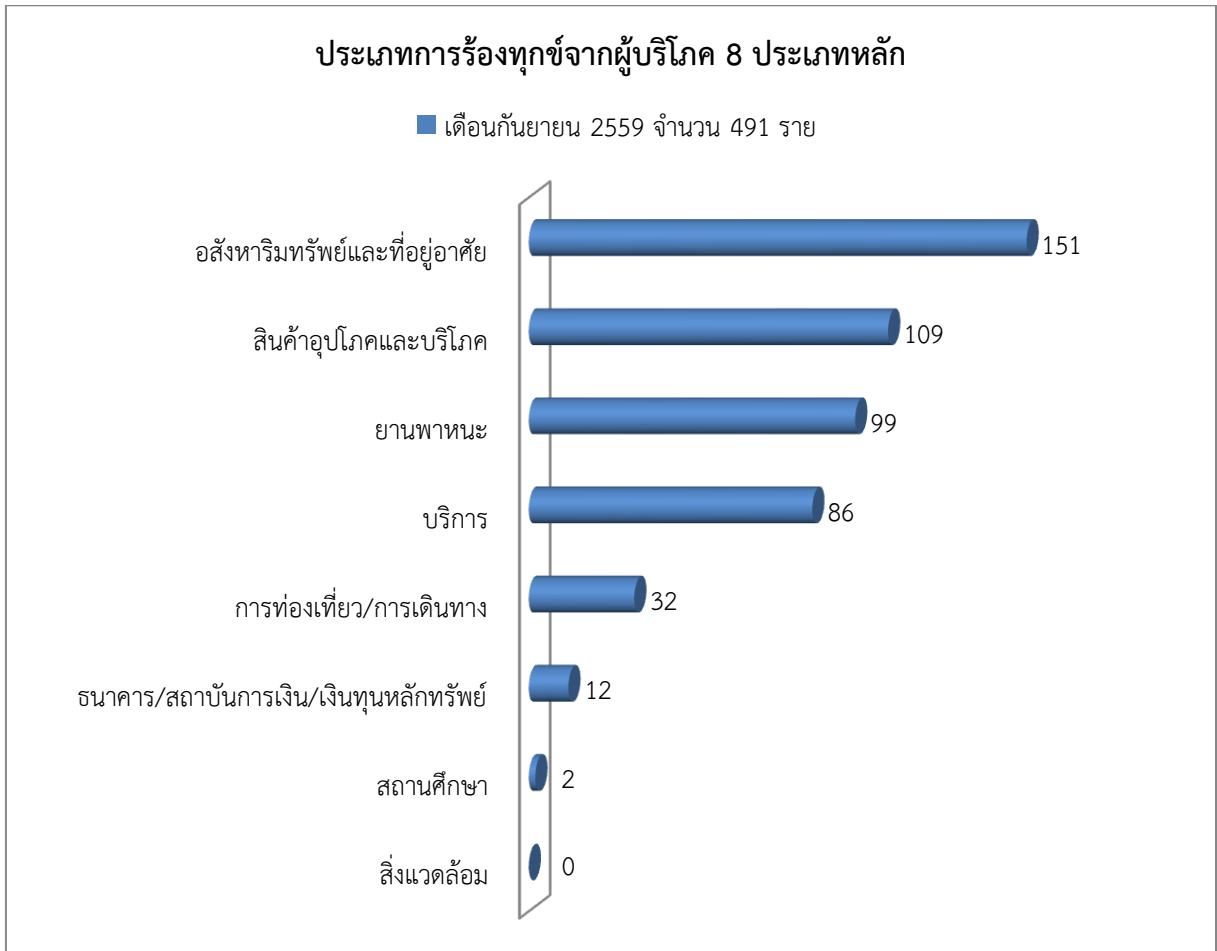
ประเภทหลัก	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	151	30.75
สินค้าอุปโภคและบริโภค	109	22.20
ยานพาหนะ	99	20.16
บริการ	86	17.52
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	32	6.52
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	12	2.44
สถานศึกษา	2	0.41
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
รวม	491	100

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 1 พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัยจำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.75



แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค 8 ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ประเภทการร้องทุกข์ 8 ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

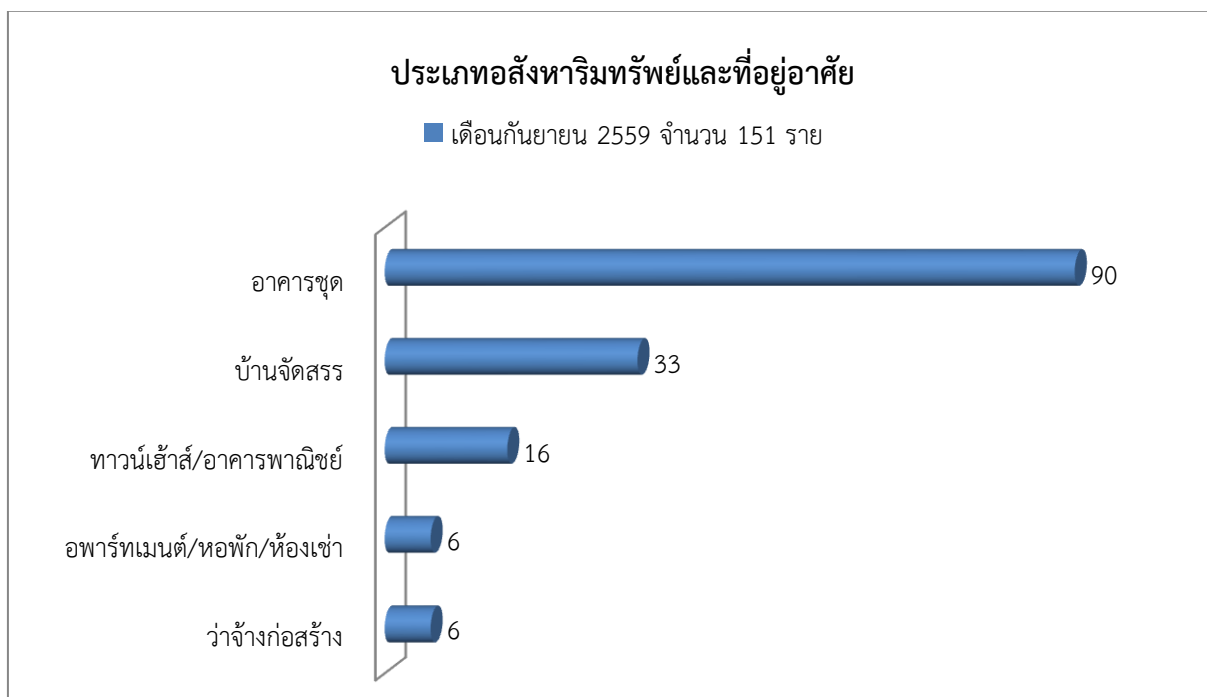
1. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 2 ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	90	59.60
บ้านจัดสรร	33	21.85
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	16	10.60
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	6	3.97
ว่าจ้างก่อสร้าง	6	3.97
รวม	151	100

แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ตารางที่ 3 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (90)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	29
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	15
	ไม่ปลูกสร้าง	15
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	8
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ขอเงินจองคืน	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ตรวจสอบสัญญา	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ยกเลิกสัญญา	1	
บ้านจัดสรร (33)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	12
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	7
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	6
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (16)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	12
	จำนวนที่ดินในสัญญาไม่ตรงกับใบจองและแผ่นพับโฆษณา	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (6)	ขอเงินประกันคืน	4
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	1
	เรียกเก็บค่าเช่าเพิ่ม	1
ว่าจ้างก่อสร้าง (6)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	4
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	1
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

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



2. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

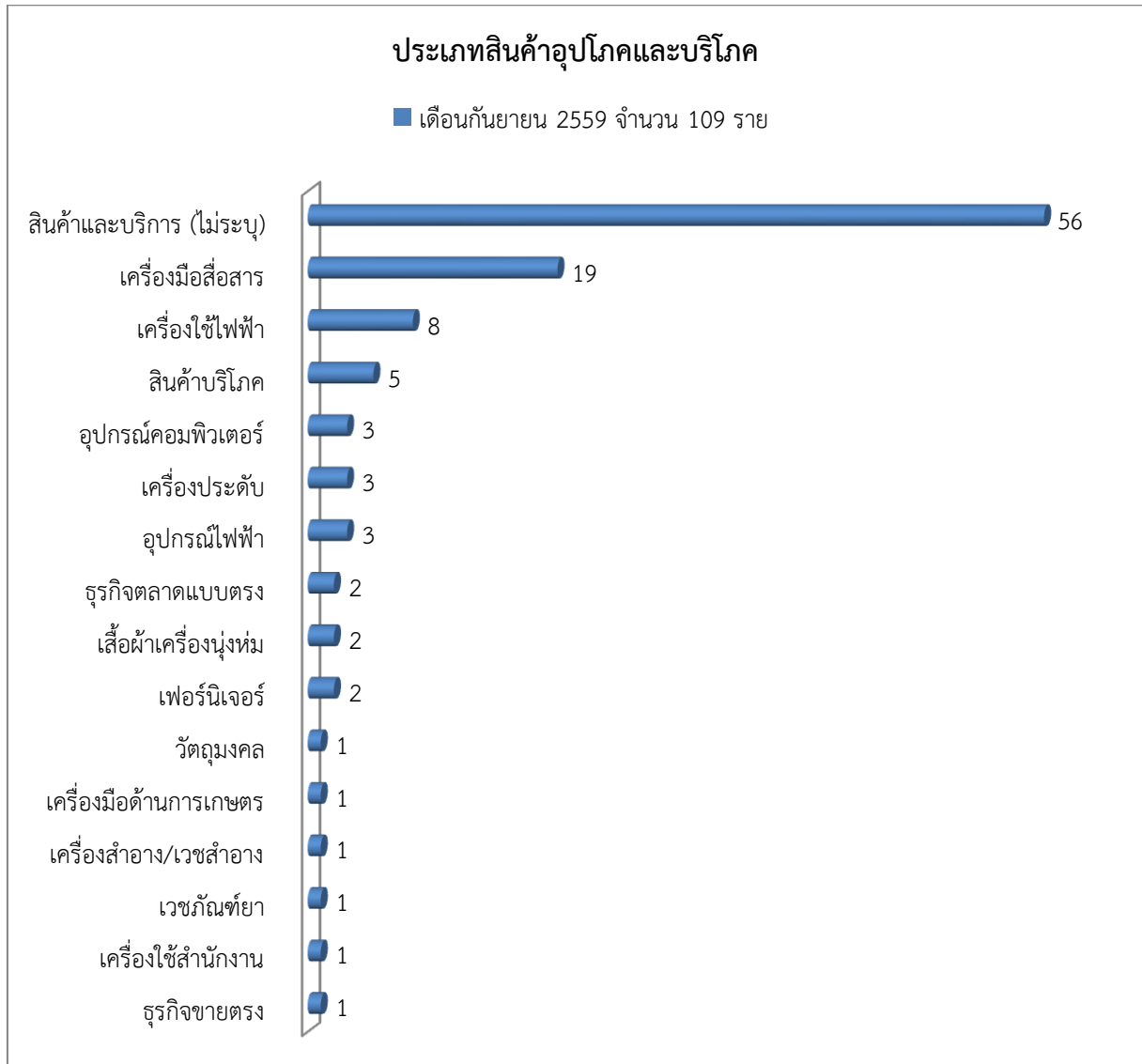
ตารางที่ 4 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	56	51.38
เครื่องมือสื่อสาร	19	17.43
เครื่องใช้ไฟฟ้า	8	7.34
สินค้าบริโภค	5	4.59
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	3	2.75
เครื่องประดับ	3	2.75
อุปกรณ์ไฟฟ้า	3	2.75
ธุรกิจตลาดแบบตรง	2	1.83
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.83
เฟอร์นิเจอร์	2	1.83
วัตถุดิบ	1	0.92
เครื่องมือด้านการเกษตร	1	0.92
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	1	0.92
เวชภัณฑ์ยา	1	0.92
เครื่องใช้สำนักงาน	1	0.92
ธุรกิจขายตรง	1	0.92
รวม	109	100

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



แผนภูมิที่ 3 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ตารางที่ 5 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (56)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	34
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	7
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	5
	สินค้าชำรุด	5
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	โฆษณาเกินจริง	1
เครื่องมือสื่อสาร (19)	สินค้าชำรุด	12
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
เครื่องใช้ไฟฟ้า (8)	ชำรุด	4
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สินค้าชำรุด	2
สินค้าบริโภค (5)	โฆษณาเกินจริง	2
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์	1
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (3)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
เครื่องประดับ (3)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
	สินค้าชำรุด	1
อุปกรณ์ไฟฟ้า (3)	สินค้าชำรุด	2
	ไม่ได้มาตรฐาน	1
ธุรกิจตลาดแบบตรง (2)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	2



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (2)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	2
เฟอร์นิเจอร์ (2)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	2
วัตถุมงคล (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
เครื่องมือด้านการเกษตร (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (1)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	1
เวชภัณฑ์ยา (1)	ผิดไปจากที่ฉลากระบุ	1
เครื่องใช้สำนักงาน (1)	ไม่ได้มาตรฐาน	1
ธุรกิจขายตรง (1)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

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



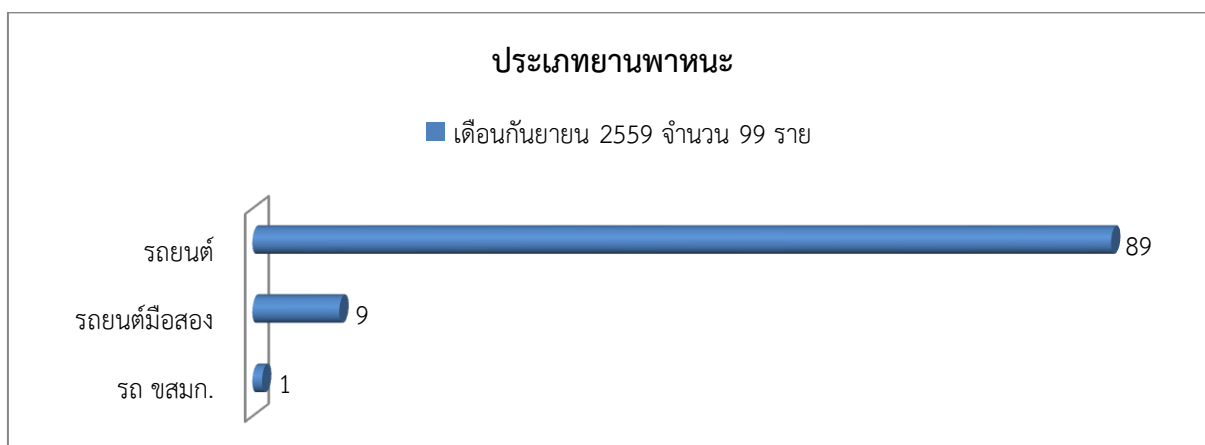
3. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 6 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	89	89.90
รถยนต์มือสอง	9	9.09
รถ ขสมก.	1	1.01
รวม	99	100

แผนภูมิที่ 4 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ตารางที่ 7 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (89)	ชำรุด	44
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	10
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอคำปรึกษา	2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ขอปิดบัญชี	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	1
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	รถสูญหาย	1
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1	
รถยนต์มือสอง (9)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ชำรุด	1
รถ ขสมก. (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 6 และตารางที่ 7 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



4. ประเภทบริการ

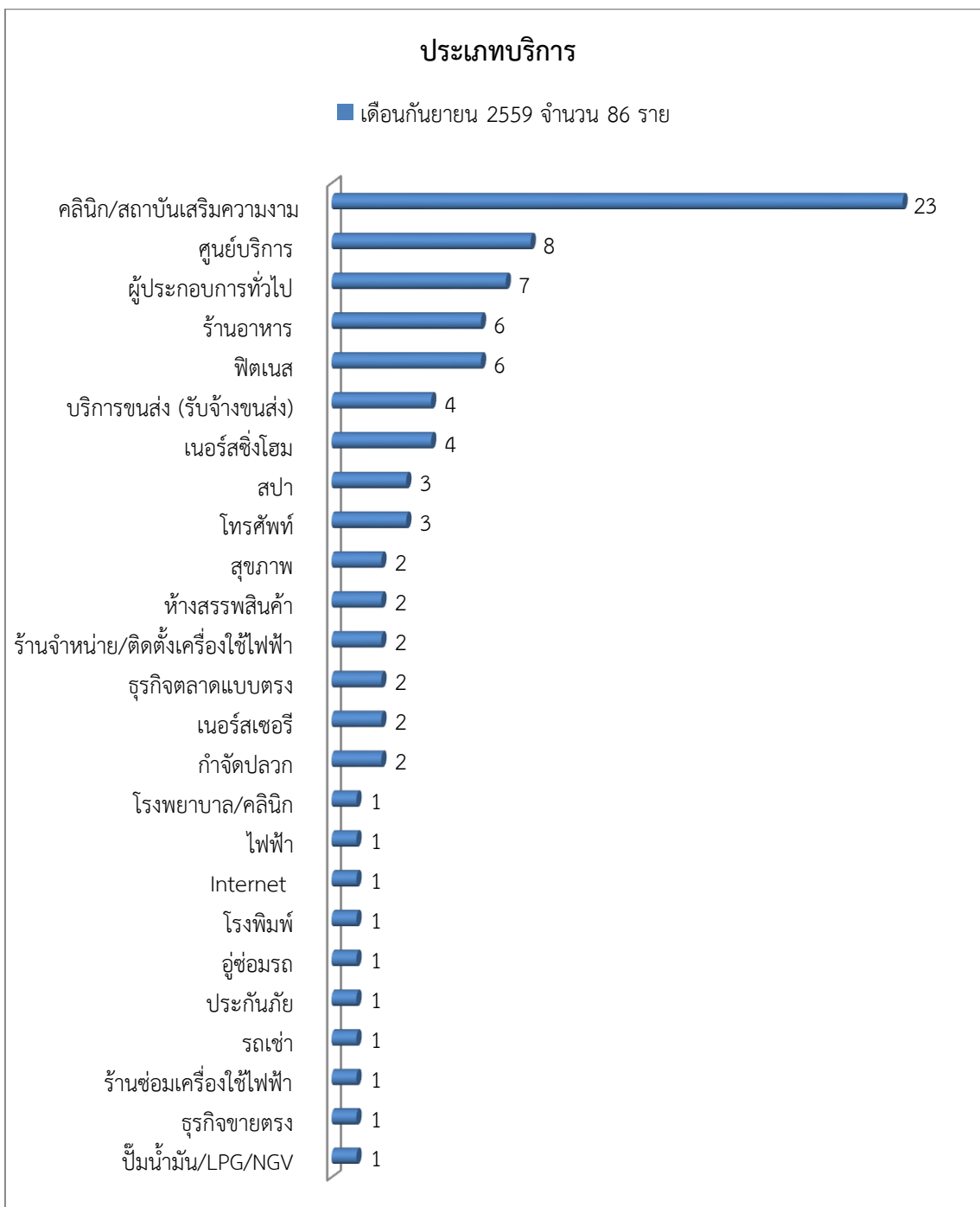
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทบริการ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 8 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	23	26.74
ศูนย์บริการ	8	9.30
ผู้ประกอบการทั่วไป	7	8.14
ร้านอาหาร	6	6.98
ฟิตเนส	6	6.98
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	4	4.65
เนอร์สซิ่งโฮม	4	4.65
สปา	3	3.49
โทรศัพท์	3	3.49
สุขภาพ	2	2.33
ห้างสรรพสินค้า	2	2.33
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	2.33
ธุรกิจตลาดแบบตรง	2	2.33
เนอร์สเซอร์รี่	2	2.33
กำจัดปลวก	2	2.33
โรงพยาบาล/คลินิก	1	1.16
ไฟฟ้า	1	1.16
Internet	1	1.16
โรงพิมพ์	1	1.16
อู่ซ่อมรถ	1	1.16
ประกันภัย	1	1.16
รถเช่า	1	1.16
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	1.16
ธุรกิจขายตรง	1	1.16
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV	1	1.16
รวม	86	100



แผนภูมิที่ 5 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ตารางที่ 9 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (23)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	19
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	2
	คุณภาพบริการ	2
ศูนย์บริการ (8)	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ซ่อมล่าช้า	2
ผู้ประกอบการทั่วไป (7)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	7
ฟิตเนส (6)	ยกเลิกสัญญา	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
ร้านอาหาร (6)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	6
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (4)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	4
เนอร์สเซียม (4)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	4
สปา (3)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	3
โทรศัพท์ (3)	อื่นๆ	3
สุขภาพ (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	2
ห้างสรรพสินค้า (2)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	1
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (2)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	2
ธุรกิจตลาดแบบตรง (2)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	2
เนอร์สเซอรี (2)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	2
กำจัดปลวก (2)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	2
โรงพยาบาล/ คลินิก (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ไฟฟ้า (1)	ค่าบริการเกินจริง	1
Internet (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
โรงพิมพ์ (1)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
อยู่ซ่อมรถ (1)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	1
ประกันภัย (1)	ตรวจสอบการให้บริการ	1
รถเช่า (1)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (1)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ธุรกิจขายตรง (1)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	1
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (1)	เลือกให้บริการ	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 8 และตารางที่ 9 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **สถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



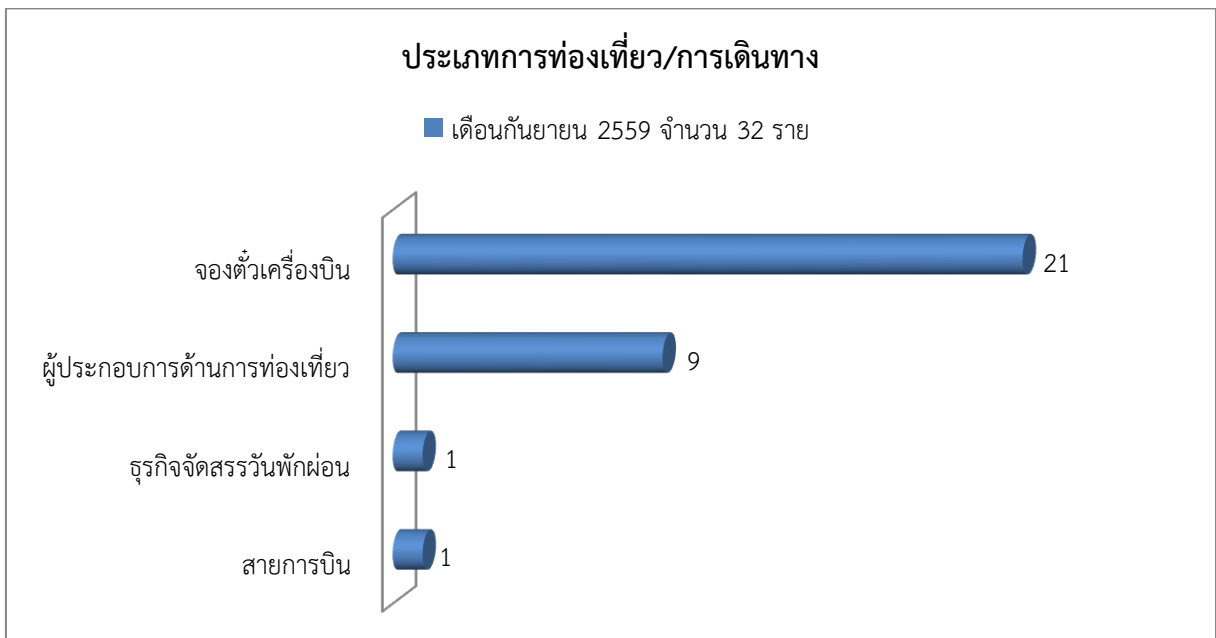
5. ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 10 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
จองตัวเครื่องบิน	21	65.63
ผู้ประกอบการด้านการท้วงท้วง	9	28.13
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด	1	3.13
สายการบิน	1	3.13
รวม	32	100

แผนภูมิที่ 6 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทการท้วงท้วง/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ตารางที่ 10 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง ค
เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (21)	ตั๋วถูกยกเลิก	7
	ผู้ชายตั๋วฉ้อโกง	7
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	6
	ตั๋วถูกเลื่อน	1
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (9)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน (1)	สัญญาไม่เป็นธรรม	1
สายการบิน (1)	กระเป๋าเดินทางสูญหาย	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

ในเดือนกันยายน พ.ศ. 2559 จากสถิติในตารางที่ 10 และตารางที่ 11 พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านจองตั๋วเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ตั๋วถูกยกเลิกและผู้ชายตั๋วฉ้อโกง**



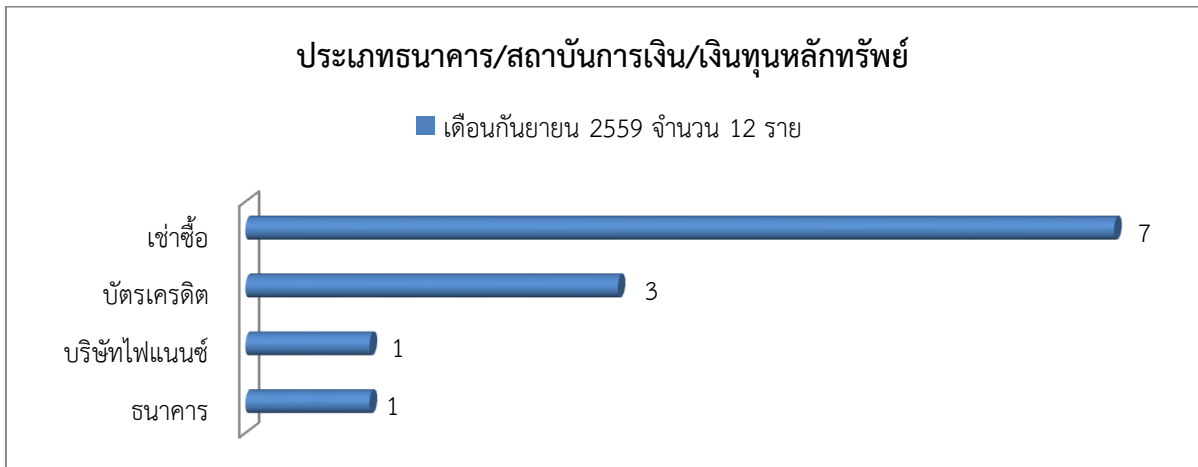
6. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 12 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	7	58.33
บัตรเครดิต	3	25.00
บริษัทไฟแนนซ์	1	8.33
ธนาคาร	1	8.33
รวม	12	100

แผนภูมิที่ 7 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559



ตารางที่ 13 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (7)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	2
บัตรเครดิต (3)	ขอคืนเงิน	2
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	1
บริษัทไฟแนนซ์ (1)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	1
ธนาคาร (1)	เงินสูญหายจากบัญชี	1

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

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



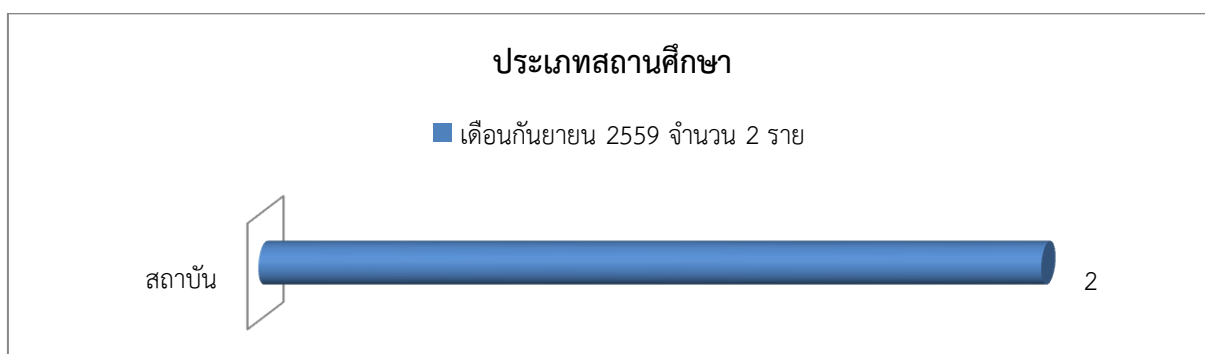
7. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจำนวนผู้ร้องทุกข์ได้ร้องทุกข์ ประเภทสถานศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ 14 ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน 2559 (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	2	100
รวม	2	100

แผนภูมิที่ 8 แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

ตารางที่ 15 ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทสถานศึกษา เดือนกันยายน 2559

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (2)	ขอคืนเงิน	2

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2559

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



8. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกันยายน 2559 ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภค ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ 1 กันยายน 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2559

ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
<u>อันดับที่ 1</u> <u>อาคารชุด (90)</u>	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	29
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	15
	ไม่ปลุกสร้าง	15
	มีการชำรุดหลังปลุกสร้าง	8
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	4
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	3
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	2
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	2
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	2
	ขอเงินจองคืน	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	ตรวจสอบสัญญา	1
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	1
ยกเลิกสัญญา	1	
<u>อันดับที่ 2</u> <u>รถยนต์ (89)</u>	ชำรุด	44
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	10
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	6
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	6
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	4



ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	4
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	3
	ขอคำปรึกษา	2
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	2
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	2
	ขอปิดบัญชี	1
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	1
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	1
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	1
	รถสูญหาย	1
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	1
<u>อันดับที่ 3</u> <u>สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (56)</u>	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	34
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	7
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	5
	สินค้าชำรุด	5
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	2
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	2
	โฆษณาเกินจริง	1
<u>อันดับที่ 4</u> <u>บ้านจัดสรร (33)</u>	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	12
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	7
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	6
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	4
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	1
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	1
<u>อันดับที่ 5</u> <u>คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (23)</u>	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	19
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	2
	คุณภาพบริการ	2
<u>อันดับที่ 6</u> <u>จองตั๋วเครื่องบิน (21)</u>	ตั๋วถูกยกเลิก	7
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	7



ประเภทเรื่องร้องทุกข์	ปัญหาการร้องทุกข์/สาเหตุ	
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	6
	ตั๋วถูกเลื่อน	1
<u>อันดับที่ 7</u> <u>เครื่องมือสื่อสาร (19)</u>	สินค้าชำรุด	12
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	4
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	1
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	1
<u>อันดับที่ 8</u> <u>ทาวนเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (16)</u>	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	12
	จำนวนที่ดินในสัญญาไม่ตรงกับใบจองและแผนผังโฆษณา	1
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	1
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	1
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	1
<u>อันดับที่ 9</u> <u>ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (9)</u>	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	3
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	2
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	1
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	1
	ตรวจสอบการให้บริการ	1
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	1
<u>อันดับที่ 9</u> <u>รถยนต์มือสอง (9)</u>	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	3
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	2
	ขอคำปรึกษา	1
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	1
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	1
	ชำรุด	1
<u>อันดับที่ 10</u> <u>เครื่องใช้ไฟฟ้า (8)</u>	ชำรุด	4
	ไม่ได้มาตรฐาน	2
	สินค้าชำรุด	2
<u>อันดับที่ 10</u> <u>ศูนย์บริการ (8)</u>	ตรวจสอบการให้บริการ	6
	ซ่อมล่าช้า	2