



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนตุลาคม ๒๕๕๙)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

- ๑) ประเภทบริการ
- ๒) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- ๓) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
- ๔) ประเภทยานพาหนะ
- ๕) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
- ๖) ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
- ๗) ประเภทสถานศึกษา
- ๘) ประเภทสิ่งแวดล้อม

ในเดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

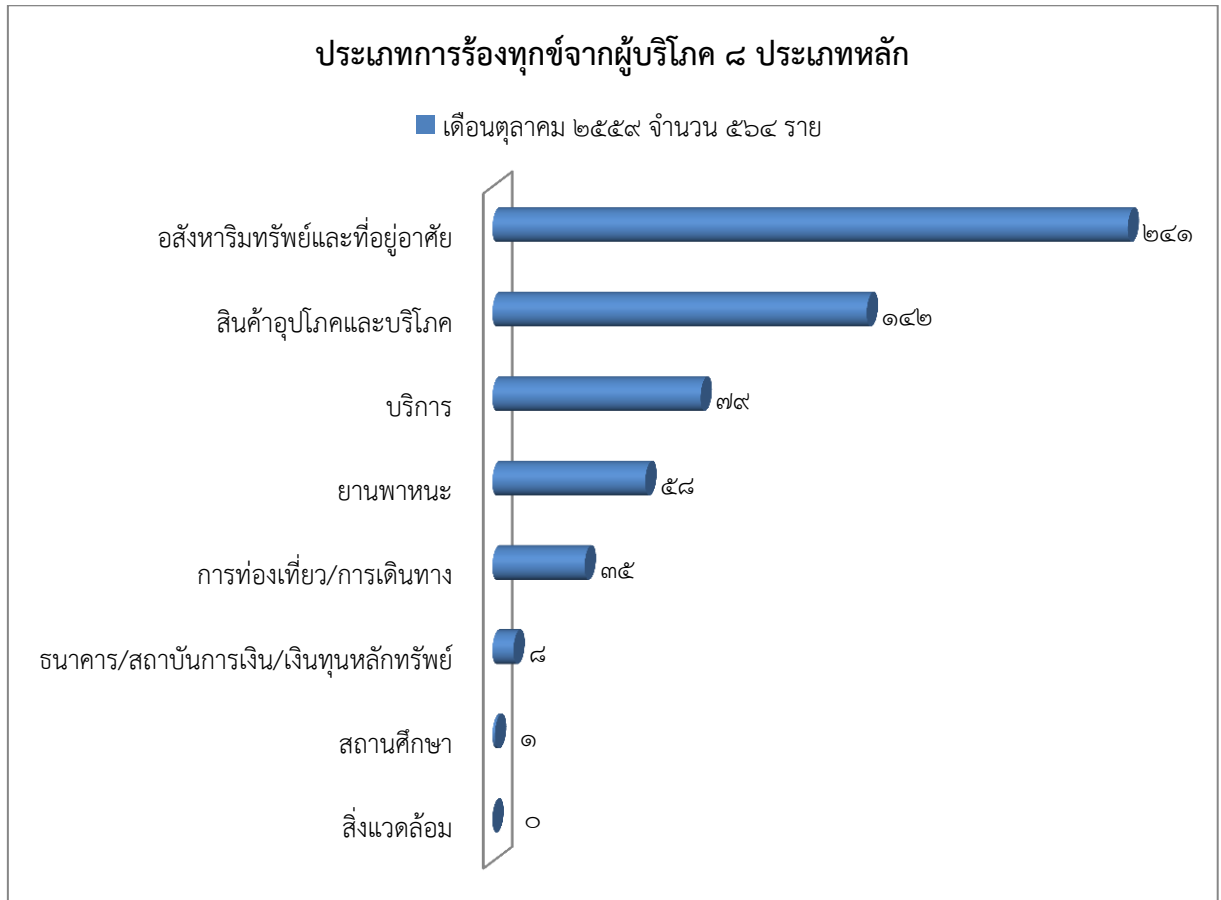
ประเภทหลัก	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๔๑	๔๒.๗๓
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๔๒	๒๕.๑๘
บริการ	๗๙	๑๔.๐๑
ยานพาหนะ	๕๘	๑๐.๒๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๕	๖.๒๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๘	๑.๔๒
สถานศึกษา	๑	๐.๑๘
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๕๖๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ปัญหาด้านอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๗๓



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

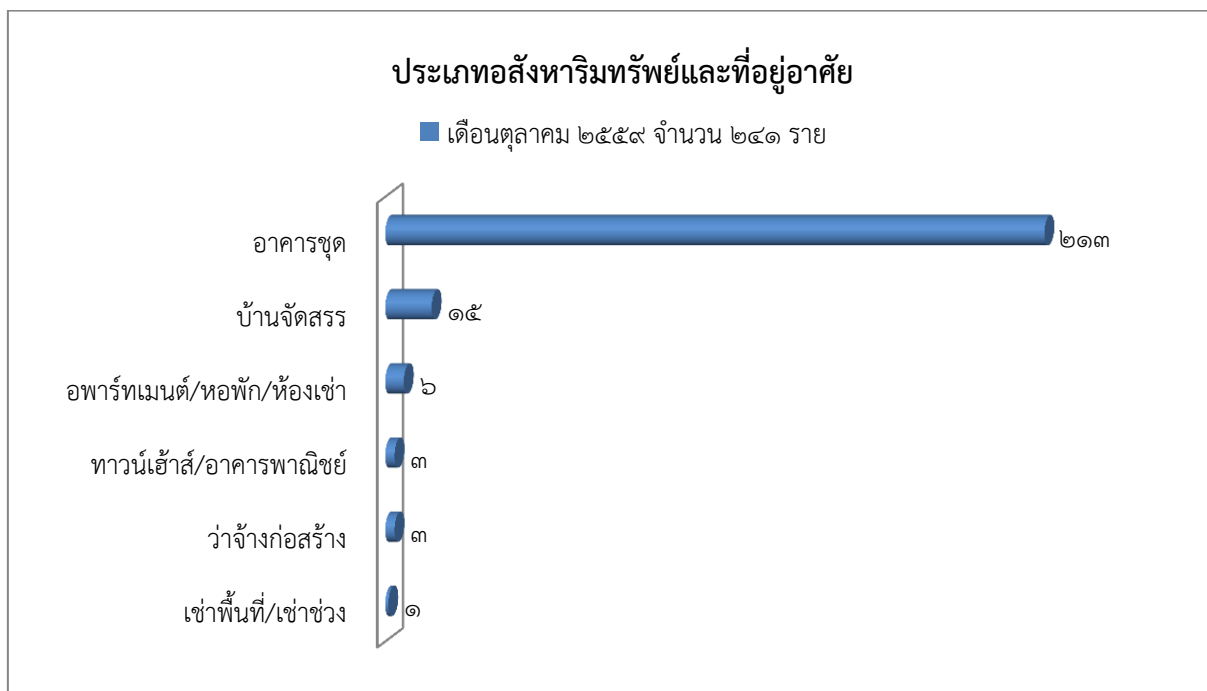
๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๒๑๓	๘๘.๓๘
บ้านจัดสรร	๑๕	๖.๒๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๖	๒.๕๙
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๓	๑.๒๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๓	๑.๒๔
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๔๑
รวม	๒๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๒๑๓)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๓๒
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญา	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ตรวจสอบสัญญา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
ไม่ให้สัญญาเช่า	๑	
บ้านจัดสรร (๑๕)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ส่งเสียงดังรบกวน	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๖)	ขอเงินประกันคืน	๓
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ค่าสาธารณูปโภค	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓)	ยกเลิกสัญญา ๒
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๑
ทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๓)	กัไม่ผ่าน, กัได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกั ๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	กัการบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

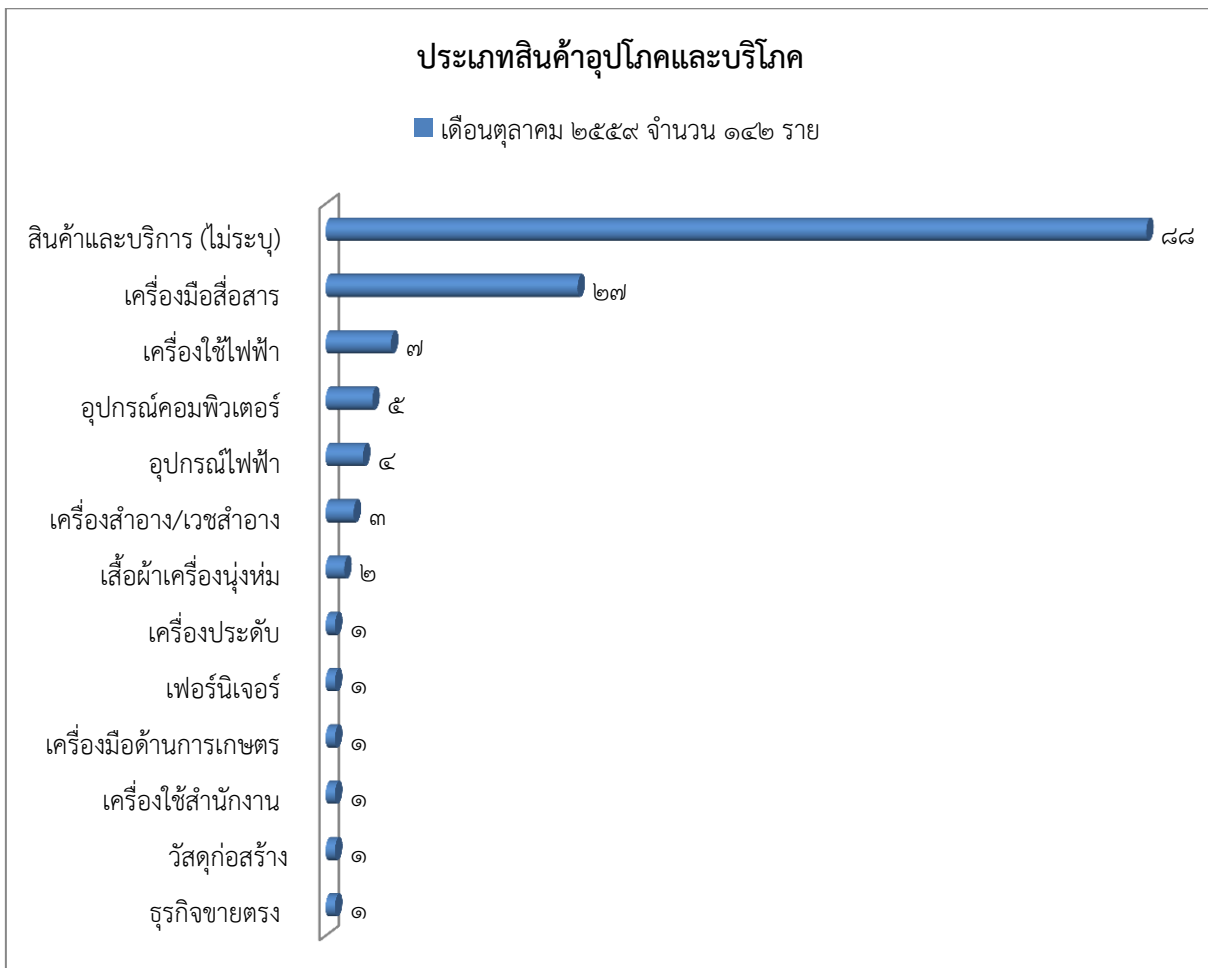
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๘	๖๑.๙๗
เครื่องมือสื่อสาร	๒๗	๑๙.๐๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๕.๙๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๐.๗๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔	๓.๕๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๓	๒.๘๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒	๑.๔๑
เครื่องประดับ	๑	๐.๗๐
เฟอร์นิเจอร์	๑	๐.๗๐
เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๒.๑๑
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๗๐
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๗๐
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๗๐
รวม	๑๔๒	๑๐๐

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 ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๗)	สินค้าชำรุด	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗)	ชำรุด	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕)	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องประดับ (๑)	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



๓. ประเภทบริการ

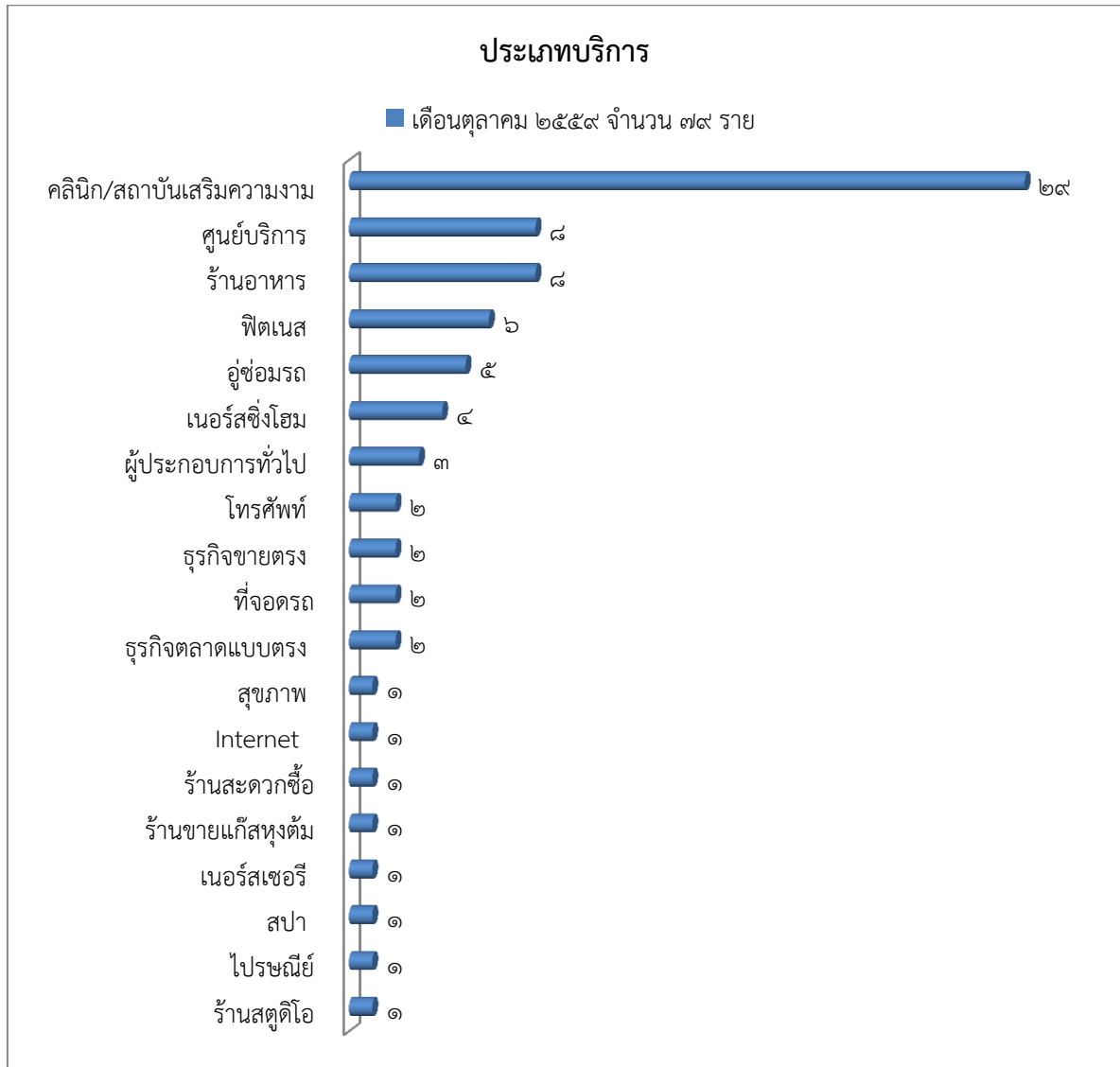
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๙	๓๖.๗๑
ศูนย์บริการ	๘	๑๐.๑๓
ร้านอาหาร	๘	๑๐.๑๓
ฟิตเนส	๖	๗.๕๙
อู่ซ่อมรถ	๕	๖.๓๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๕.๐๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓	๓.๘๐
โทรศัพท์	๒	๒.๕๓
ธุรกิจขายตรง	๒	๒.๕๓
ที่จอดรถ	๒	๒.๕๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๒.๕๓
สุขภาพ	๑	๑.๒๗
Internet	๑	๑.๒๗
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๑.๒๗
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๑.๒๗
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๑.๒๗
สปา	๑	๑.๒๗
ไปรษณีย์	๑	๑.๒๗
ร้านสตูดิโอ	๑	๑.๒๗
รวม	๗๙	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๙)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๓
	คุณภาพบริการ	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ศูนย์บริการ (๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ซ่อมล่าช้า	๓
ร้านอาหาร (๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๘
ฟิตเนส (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
อู่ซ่อมรถ (๕)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ไม่ออกหลักฐานการรับเงิน	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
โทรศัพท์ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ที่จอดรถ (๒)	ขอค่าปรึกษา	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑
Internet (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านขายแก๊ซหุงต้ม (๑)	ขอคืนเงินมัดจำค่าถังแก๊ส	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม ๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านคลินิก/สถาบันเสริมความงาม** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้**



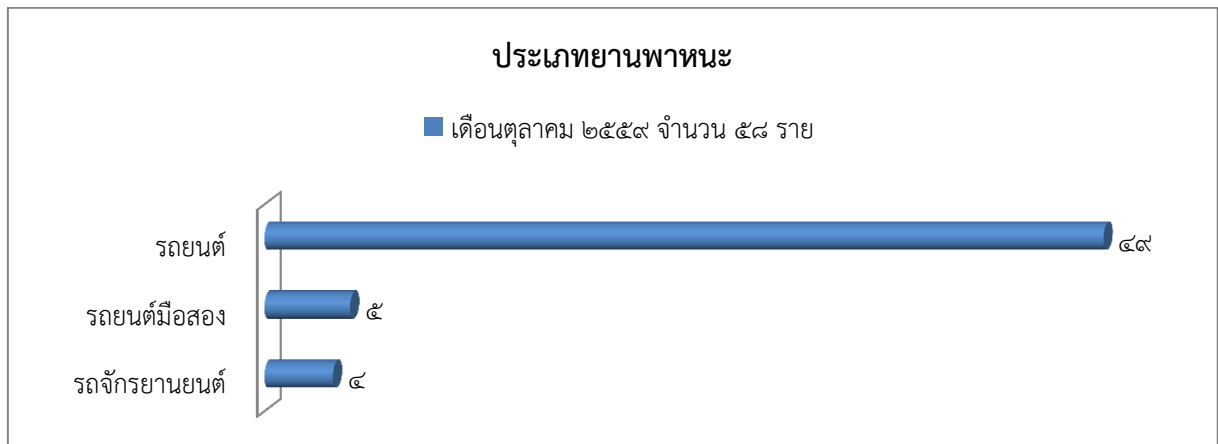
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๙	๘๔.๕๘
รถยนต์มือสอง	๕	๘.๖๒
รถจักรยานยนต์	๔	๖.๘๐
รวม	๕๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๔๙)	ชำรุด	๒๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
รถยนต์มือสอง (๕)	ขอเงินจองคืน	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ชำรุด	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**



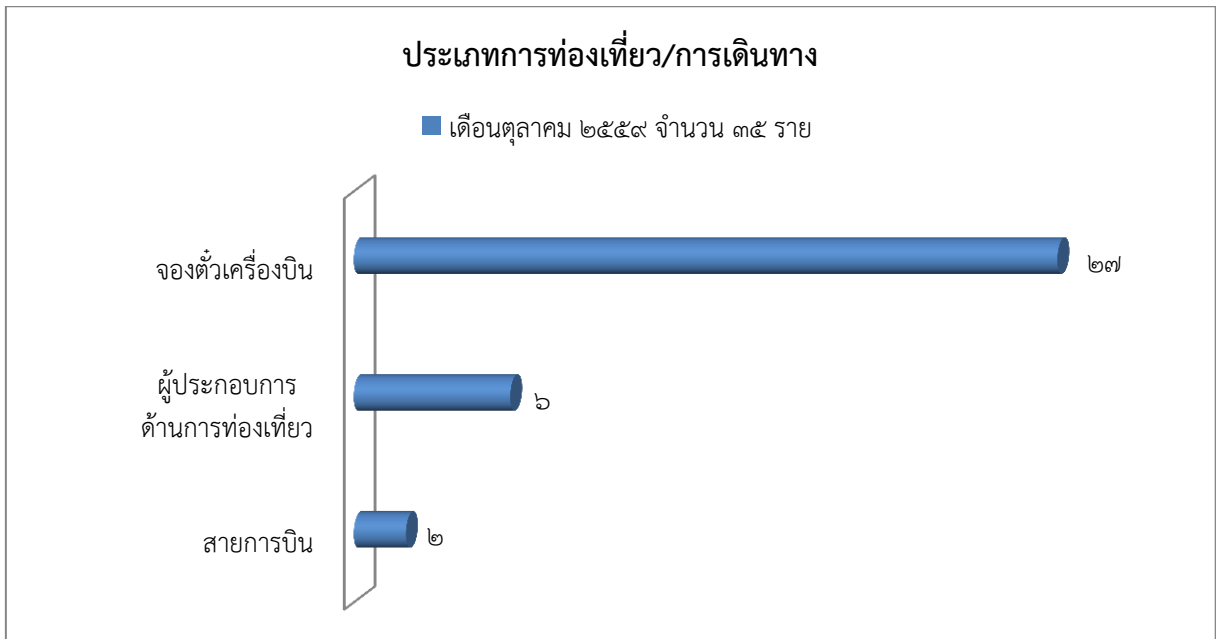
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๒๗	๗๗.๑๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๖	๑๗.๑๔
สายการบิน	๒	๕.๗๑
รวม	๓๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๒๗)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๑
	ตัวถูกยกเลิก	๘
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๗
	ตัวถูกเลื่อน	๑
ผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยว (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
สายการบิน (๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านจองตั๋วเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**



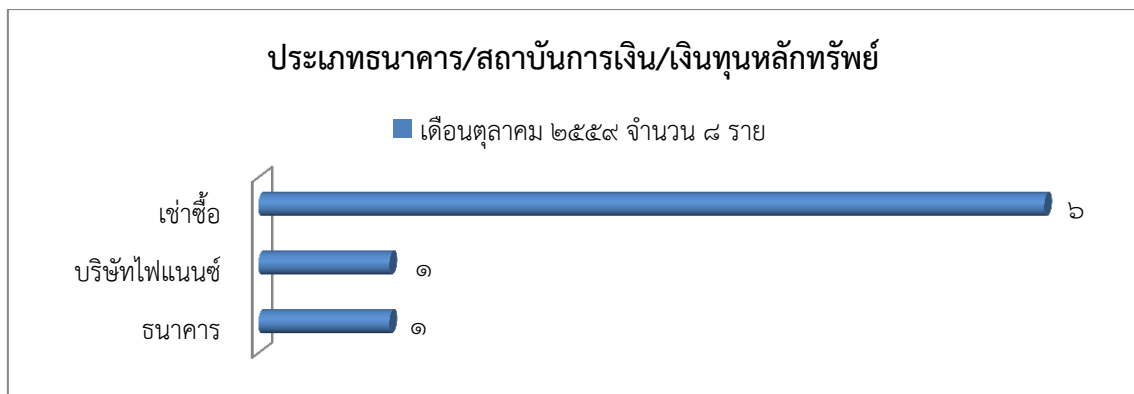
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๖	๗๕.๐๐
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๑๒.๕๐
ธนาคาร	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เข้าซื้อ (๖)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๕
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ธนาคาร (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อย
ที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านเข้าซื้อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบ
ค่าชำระงวด**



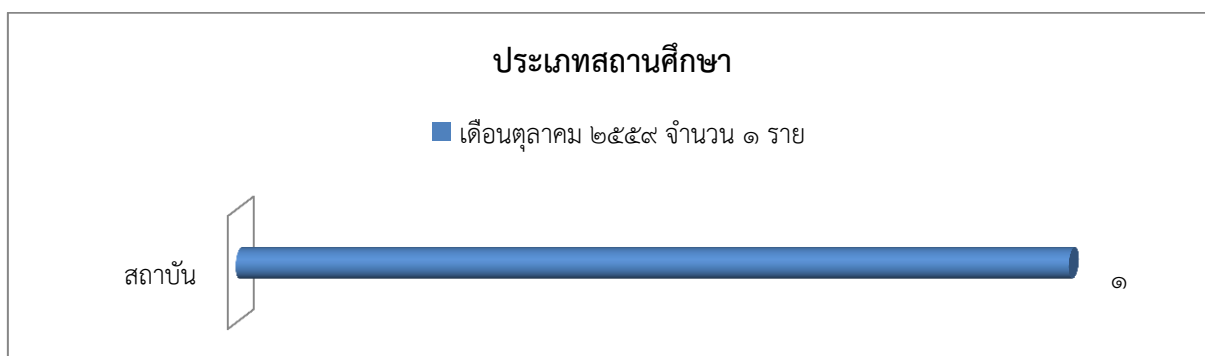
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริหาร โภค ประเภทสถานศึกษา เดือนตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ปัญหาด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๒๑๓)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๓๒
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๙
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญา	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ตรวจสอบสัญญา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
ไม่ให้สัญญาเช่า	๑	
อันดับที่ ๒ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๔๙)	ชำรุด	๒๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๔๙) (ต่อ)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๙)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๓
	คุณภาพบริการ	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
อันดับที่ ๕ เครื่องมือสื่อสาร (๒๗)	สินค้าชำรุด	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อันดับที่ ๕ จอตัวเครื่องบิน (๒๗)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๑
	ตัวถูกยกเลิก	๘
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๗
	ตัวถูกเลื่อน	๑
อันดับที่ ๖ บ้านจัดสรร (๑๕)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ส่งเสียงดังรบกวน	๑
อันดับที่ ๗ ศูนย์บริการ (๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ซ่อมล่าช้า	๓
อันดับที่ ๗ ร้านอาหาร (๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๘
อันดับที่ ๘ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗)	ชำรุด	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๖)	ขอเงินประกันคืน	๓
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ค่าสาธารณูปโภค	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
อันดับที่ ๙ ฟิตเนส (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
อันดับที่ ๙ เช่าซื้อ (๖)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๕
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
อันดับที่ ๑๐ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕)	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อันดับที่ ๑๐ อู่ซ่อมรถ (๕)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ไม่ออกหลักฐานการรับเงิน	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๑๐ รถยนต์มือสอง (๕)	ขอเงินจองคืน	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑