



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนมกราคม ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

- ๑) สินค้าอุปโภคและบริโภค
- ๒) บริการ
- ๓) อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
- ๔) ยานพาหนะ
- ๕) การท่องเที่ยว/การเดินทาง
- ๖) ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
- ๗) สถานศึกษา
- ๘) สิ่งแวดล้อม

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

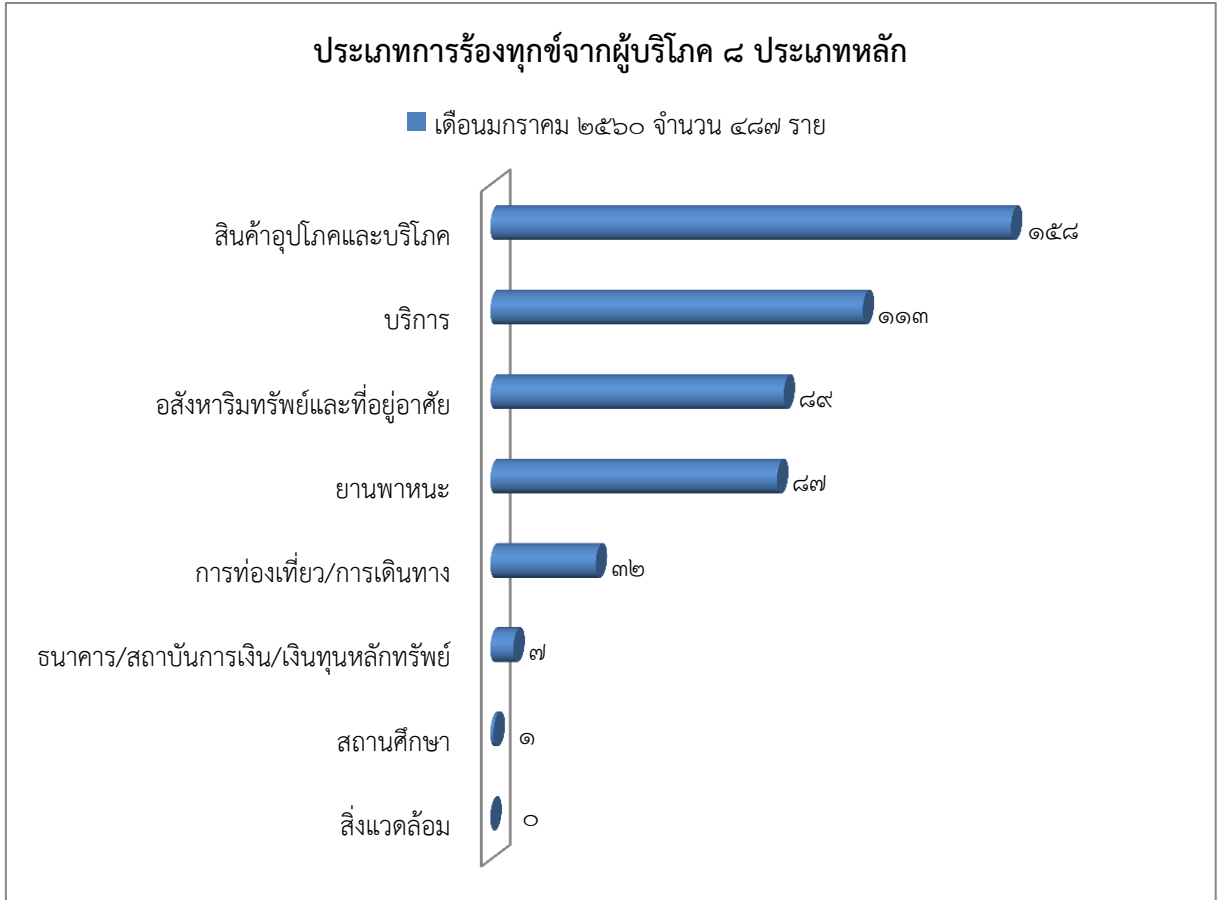
ประเภทหลัก	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๕๘	๓๒.๔๔
บริการ	๑๑๓	๒๓.๒๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๘๙	๑๘.๒๘
ยานพาหนะ	๘๗	๑๗.๘๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๒	๖.๕๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๗	๑.๔๔
สถานศึกษา	๑	๐.๒๑
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๔๘๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๔๔



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

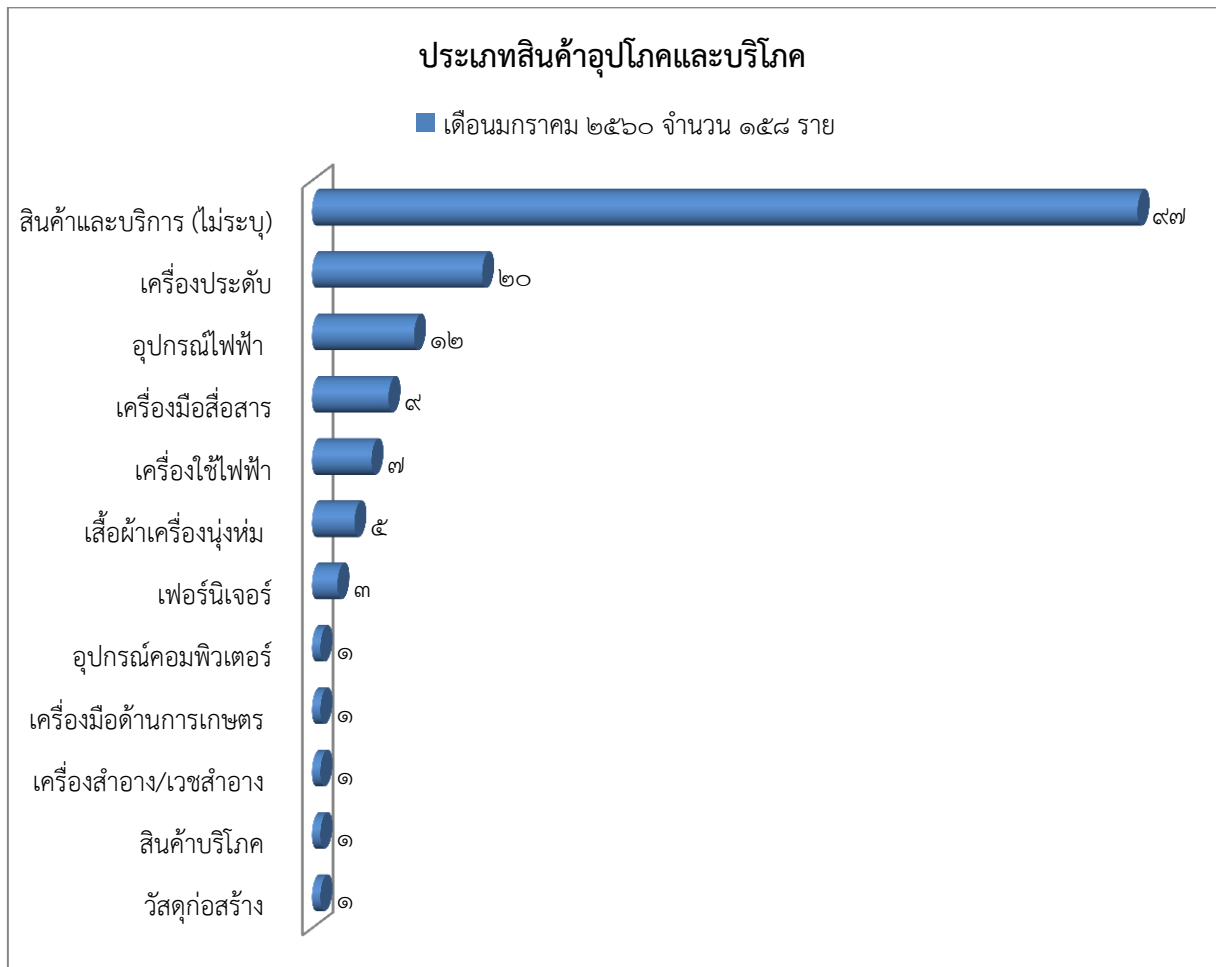
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๙๗	๖๑.๓๙
เครื่องประดับ	๒๐	๑๒.๖๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๒	๗.๕๙
เครื่องมือสื่อสาร	๙	๕.๗๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๔.๔๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕	๓.๑๘
เฟอร์นิเจอร์	๓	๑.๙๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑	๐.๖๓
เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๖๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑	๐.๖๓
สินค้าบริโภค	๑	๐.๖๓
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๖๓
รวม	๑๕๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค
เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๙๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
เครื่องประดับ (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๙)	สินค้าชำรุด	๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗)	ชำรุด	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑)	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑)	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าบริโภค (๑)	โฆษณาเกินจริง ๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

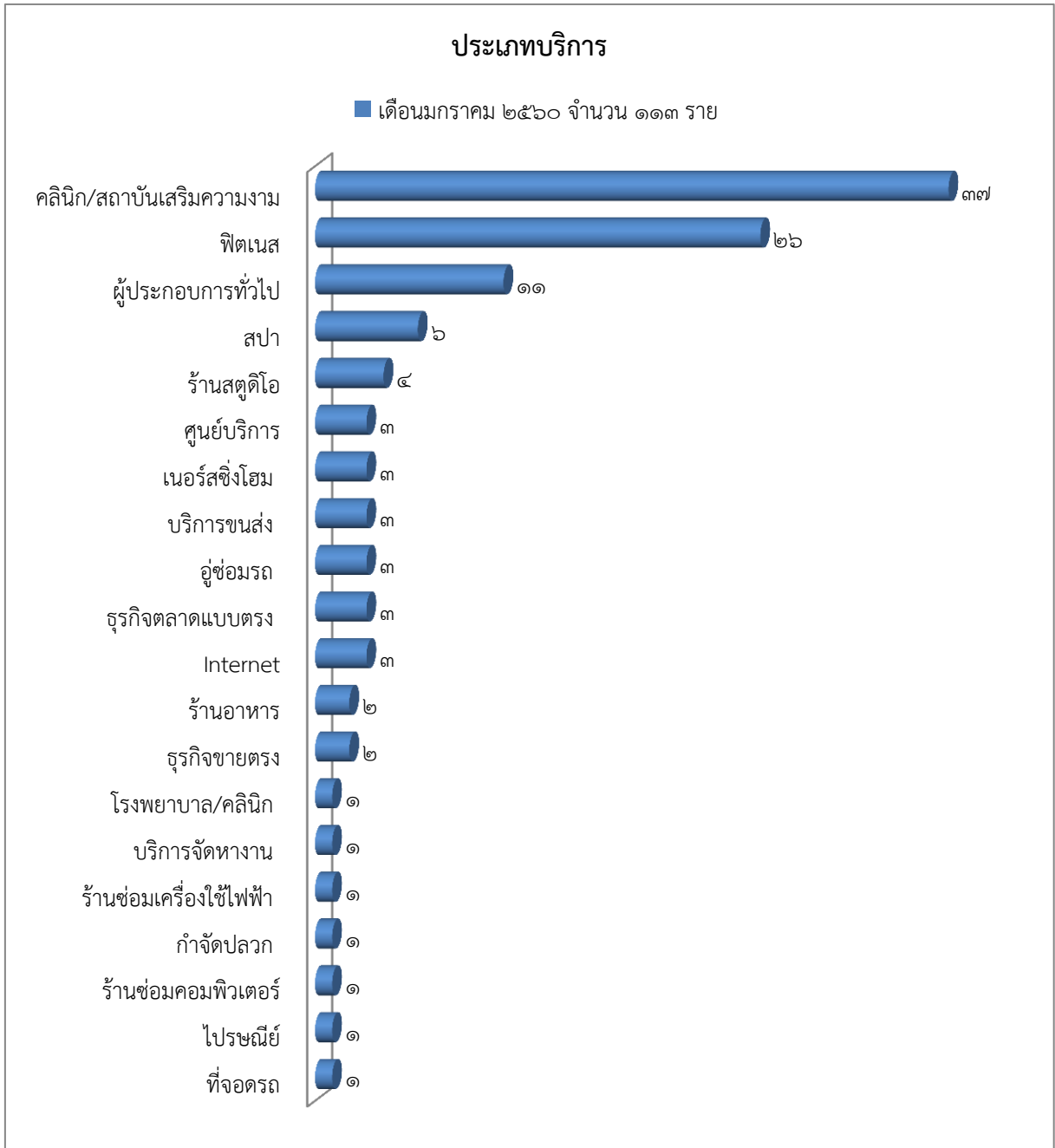
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๗	๓๒.๗๔
ฟิตเนส	๒๖	๒๓.๐๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๑	๙.๗๓
สปา	๖	๕.๓๘
ร้านสตูดิโอ	๔	๓.๕๔
ศูนย์บริการ	๓	๒.๖๕
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๒.๖๕
บริการขนส่ง	๓	๒.๖๕
อู่ซ่อมรถ	๓	๒.๖๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๒.๖๕
Internet	๓	๒.๖๕
ร้านอาหาร	๒	๑.๗๗
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๗๗
โรงพยาบาล/คลินิก	๑	๐.๘๘
บริการจัดหางาน	๑	๐.๘๘
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๘๘
กำจัดปลวก	๑	๐.๘๘
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๘๘
ไปรษณีย์	๑	๐.๘๘
ที่จอดรถ	๑	๐.๘๘
รวม	๑๑๓	๑๐๐

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



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๗)	คุณภาพบริการ	๑๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
ฟิตเนส (๒๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ยกเลิกสัญญา	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
สปา (๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านสตูดิโอ (๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
ศูนย์บริการ (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
เนอร์สเซอรี่โฮม (๓)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
บริการขนส่ง (๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓
อู่ซ่อมรถ (๓)	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
Internet (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอค่าปรึกษา	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
ร้านอาหาร (๒)	ทรัพย์สินสูญหาย	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่จอตรง (๑)	ขอคำปรึกษา ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คุณภาพบริการ



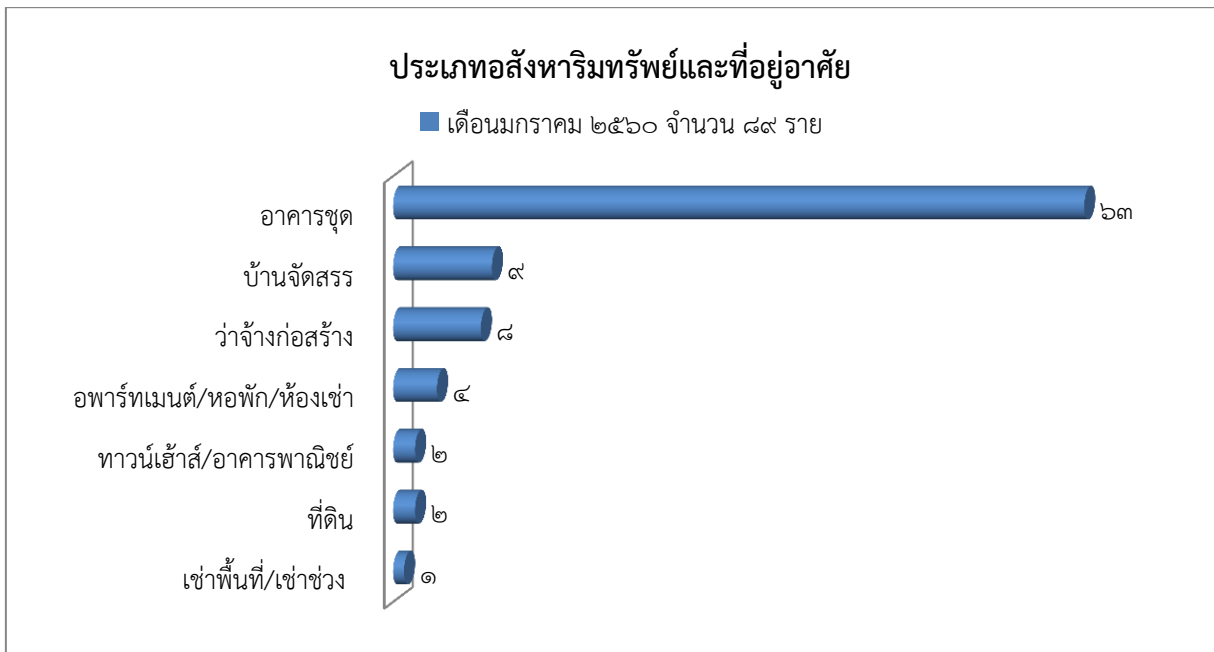
๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๓	๗๐.๗๙
บ้านจัดสรร	๙	๑๐.๑๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๘	๘.๙๙
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๔	๔.๕๙
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๒	๒.๒๕
ที่ดิน	๒	๒.๒๕
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๑.๑๒
รวม	๘๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภททอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๖๓)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๙
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอเงินจองคืน	๒
	ตรวจสอบสัญญา	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าส่วนกลางสูง	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ยกเลิกสัญญา	๑	
บ้านจัดสรร (๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๑
	ขอค่าปรึกษา	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๘)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
ยกเลิกสัญญา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๔)	ขอเงินประกันคืน	๒
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๒)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
ที่ดิน (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ



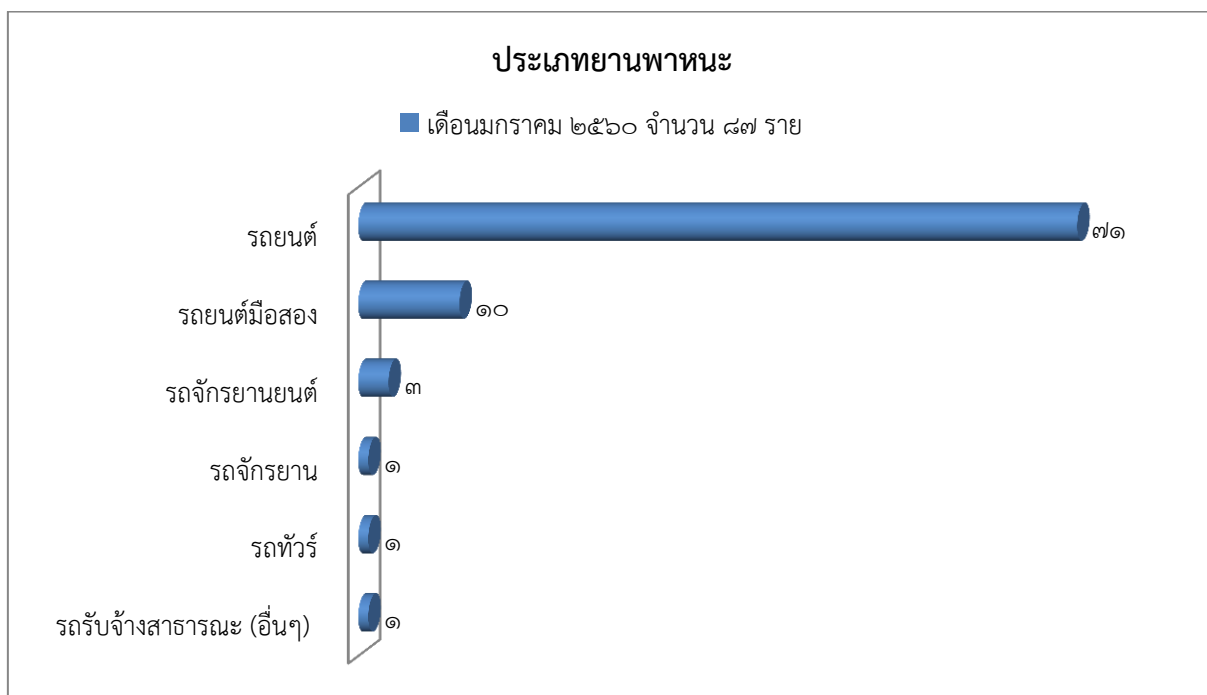
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๗๑	๘๑.๖๑
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑๑.๔๙
รถจักรยานยนต์	๓	๓.๔๕
รถจักรยาน	๑	๑.๑๕
รถทัวร์	๑	๑.๑๕
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๑	๑.๑๕
รวม	๘๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๗๑)	ชำรุด	๕๙
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ชำรุด	๕
	ขอเงินจองคืน	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด	๓
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ) (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



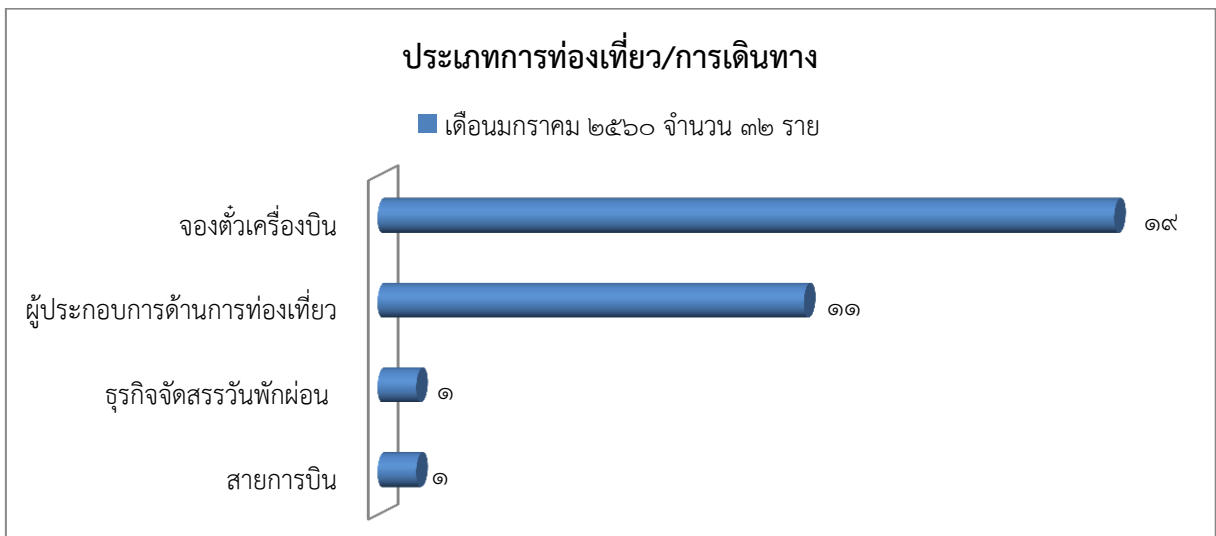
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๙	๕๙.๓๘
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๑	๓๔.๓๖
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๓.๑๓
สายการบิน	๑	๓.๑๓
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๑๙)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๙
	ตั๋วถูกยกเลิก	๕
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๓
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๑)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑
สายการบิน (๑)	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้



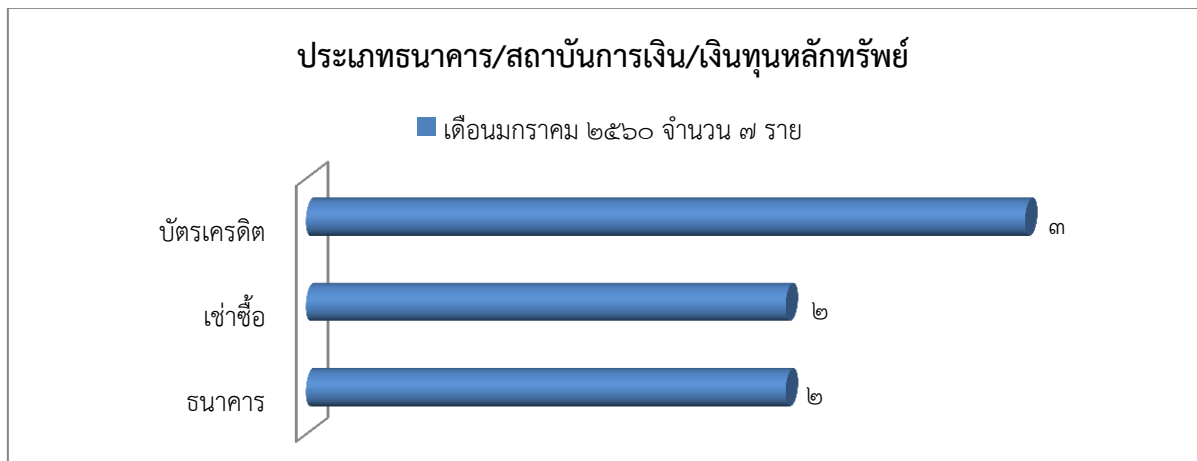
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๓	๔๒.๘๖
เช่าซื้อ	๒	๒๘.๕๗
ธนาคาร	๒	๒๘.๕๗
รวม	๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๓)	ขอคืนเงิน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
เช่าซื้อ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ธนาคาร (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนเงิน ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ และไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม

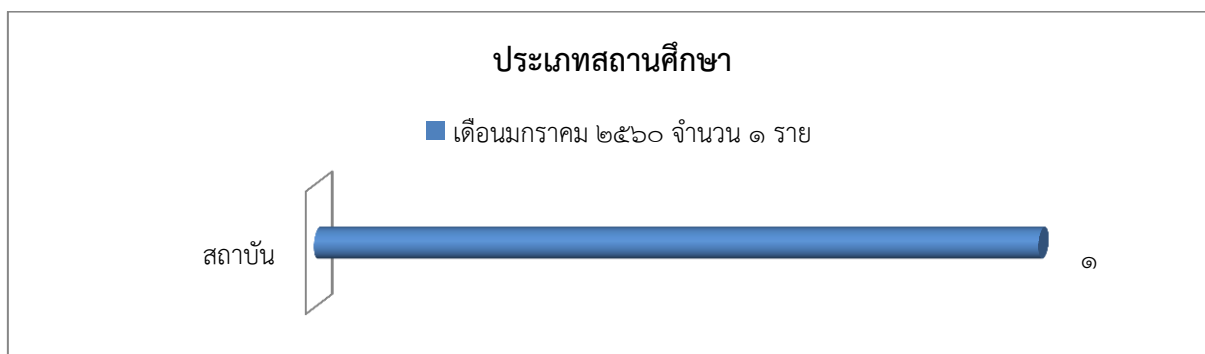


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมกราคม ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการไม่ระบุ (๙๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๗๑)	ชำรุด	๕๙
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ใต้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด (๖๓)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๙
	กุ้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอเงินจองคืน	๒
	ตรวจสอบสัญญา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ (ต่อ) อาคารชุด (๖๓)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าส่วนกลางสูง	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๗)	คุณภาพบริการ	๑๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
อันดับที่ ๕ ฟิตเนส (๒๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ยกเลิกสัญญา	๑
อันดับที่ ๖ เครื่องประดับ (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อันดับที่ ๗ จongตัวเครื่องบิน (๑๙)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๙
	ตัวถูกยกเลิก	๕
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๓
	ตัวถูกเลื่อน	๒
อันดับที่ ๘ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๒
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว(๑๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
อันดับที่ ๑๐ รถยนต์มือสอง (๑๐)	ชำรุด	๕
	ขอเงินจองคืน	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑