



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

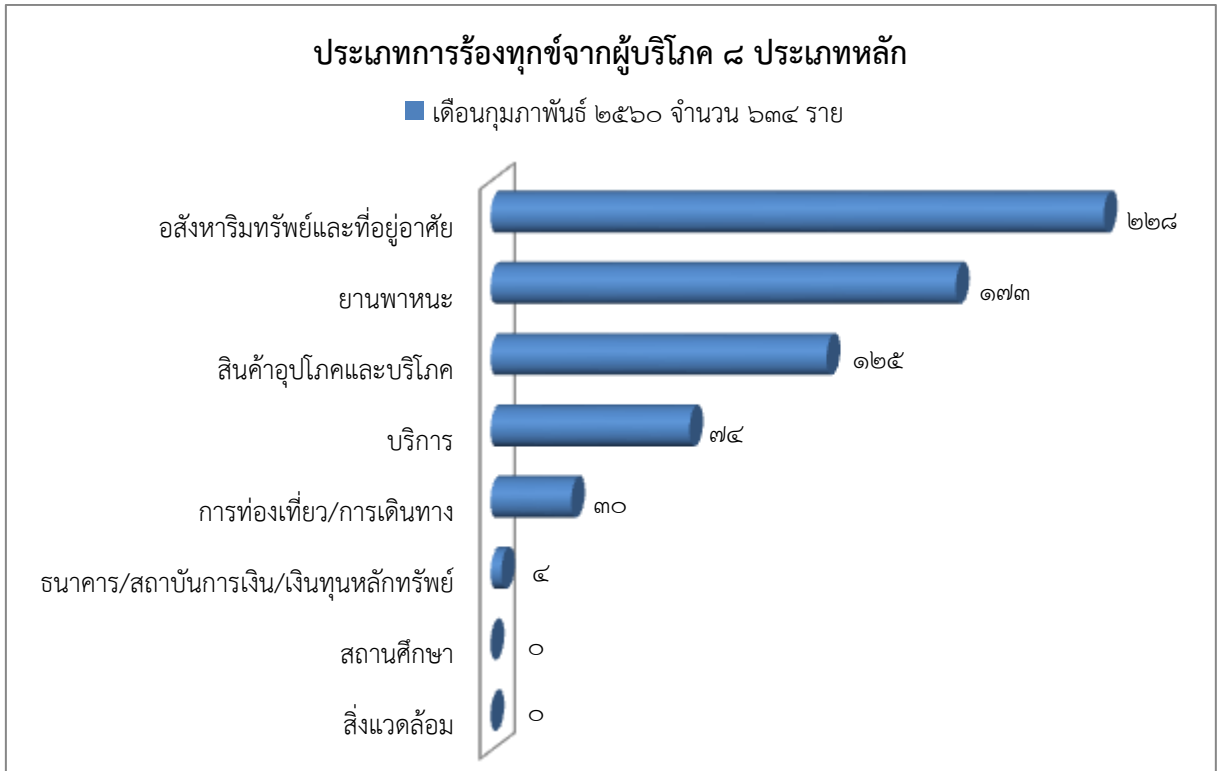
ประเภทหลัก	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๒๘	๓๕.๙๖
ยานพาหนะ	๑๗๓	๒๗.๒๙
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๒๕	๑๙.๗๒
บริการ	๗๔	๑๑.๖๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๐	๔.๗๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔	๐.๖๓
สถานศึกษา	๐	๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๖๓๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๒๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๖



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

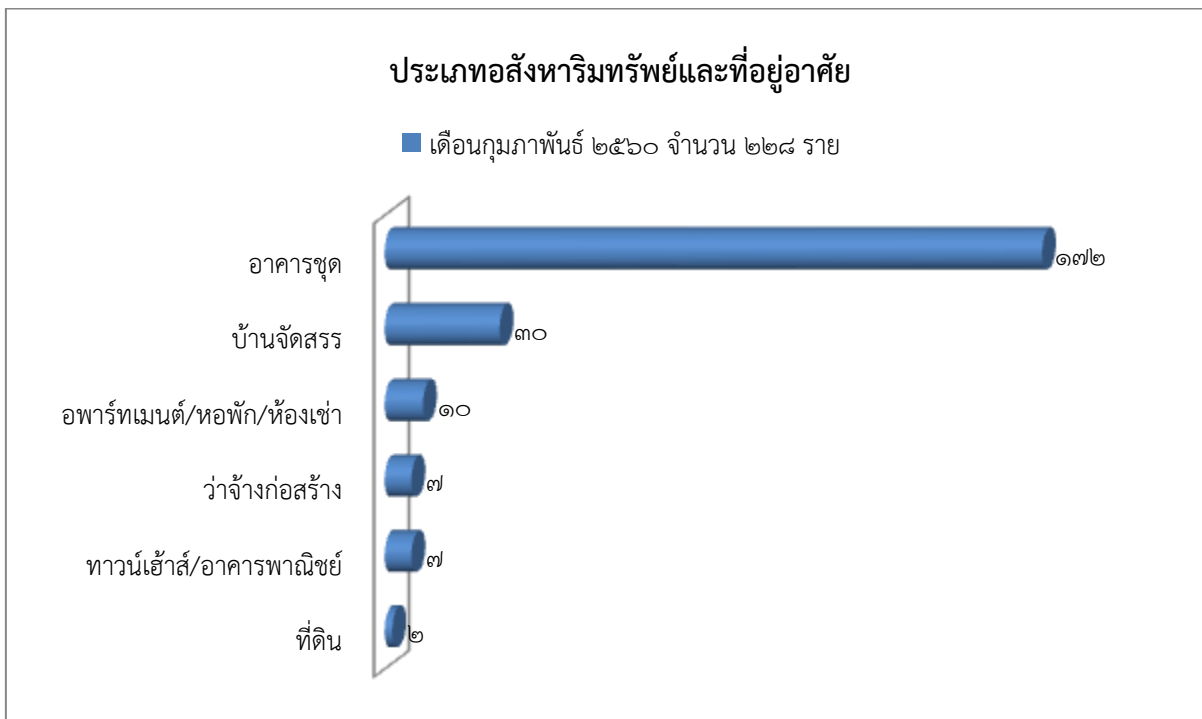
๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๗๒	๗๕.๔๔
บ้านจัดสรร	๓๐	๑๓.๑๖
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๑๐	๔.๓๙
ว่าจ้างก่อสร้าง	๗	๓.๐๗
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๗	๓.๐๗
ที่ดิน	๒	๐.๘๘
รวม	๒๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๗๒)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๓๒
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอเงินจองคืน	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
ค้างค้างงวด	๑	
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
บ้านจัดสรร (๓๐)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑
ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๑๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	๓
	ขอเงินประกันคืน	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๗)	ยกเลิกสัญญา	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ตรวจสอบสัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ที่ดิน (๒)	ขอเงินค่าซื้อ/ฝาก/ขาย ที่ดินคืน	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่าซื้อ	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ



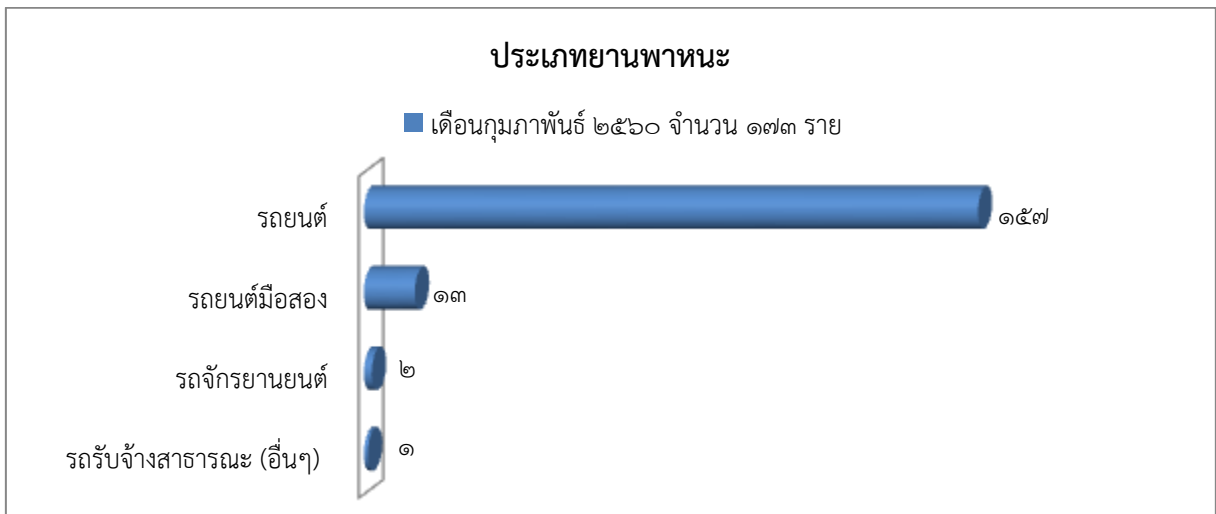
๒. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๑๕๗	๙๐.๗๕
รถยนต์มือสอง	๑๓	๗.๕๑
รถจักรยานยนต์	๒	๑.๑๖
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ)	๑	๐.๕๘
รวม	๑๗๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๕๗)	ชำรุด	๑๓๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ฉ้อโกง	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๓)	ชำรุด	๓
	ฉ้อโกง	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ขอเงินจองคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
รถจักรยานยนต์ (๒)	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (อื่นๆ) (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



๓. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

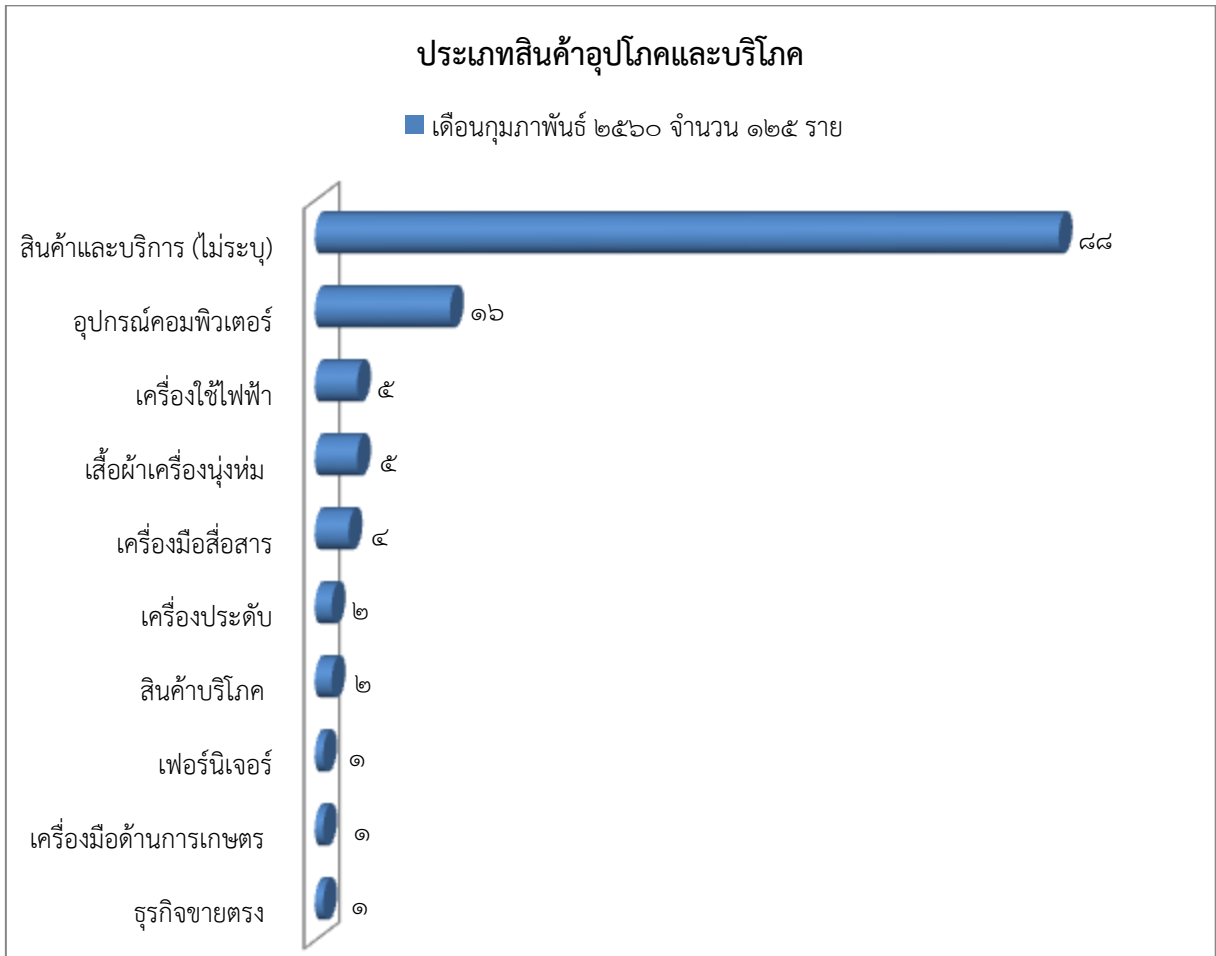
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๘	๗๐.๔๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๖	๑๒.๘๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๕	๔.๐๐
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕	๔.๐๐
เครื่องมือสื่อสาร	๔	๓.๒๐
เครื่องประดับ	๒	๑.๖๐
สินค้าบริโภค	๒	๑.๖๐
เฟอร์นิเจอร์	๑	๐.๘๐
เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๘๐
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๘๐
รวม	๑๒๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๘
	โฆษณาเกินจริง	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕)	สินค้าชำรุด	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ชำรุด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๔)	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เครื่องประดับ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
สินค้าบริโภค (๒)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๑)	ไม่ประกันสินค้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๔. ประเภทบริการ

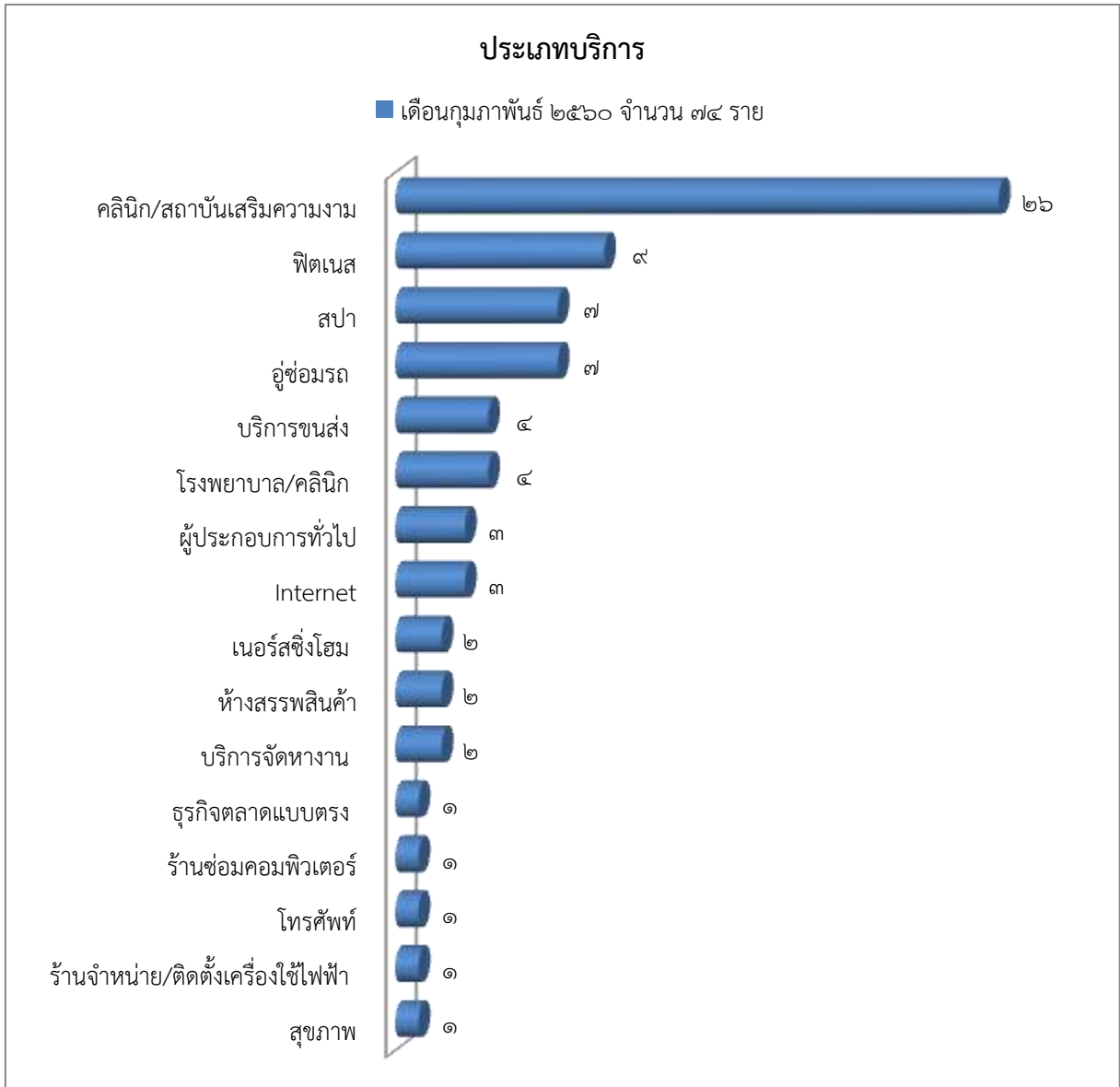
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๖	๓๕.๑๔
ฟิตเนส	๙	๑๒.๑๖
สปา	๗	๙.๔๖
อู่ซ่อมรถ	๗	๙.๔๖
บริการขนส่ง	๔	๕.๔๑
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๕.๔๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓	๔.๐๕
Internet	๓	๔.๐๕
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๒.๗๐
ห้างสรรพสินค้า	๒	๒.๗๐
บริการจัดหางาน	๒	๒.๗๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๑.๓๕
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๑.๓๕
โทรศัพท์	๑	๑.๓๕
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๑.๓๕
สุขภาพ	๑	๑.๓๕
รวม	๗๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๖)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ไม่เป็นไปตามที่สัญญาระบุ	๑
สปา (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
อยู่ซ่อมรถ (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
บริการขนส่ง (๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓
	การจัดส่งล่าช้าสินค้าไม่ครบตามจำนวนที่สั่ง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
Internet (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินประกันคืน	๑
เนอร์สเซอรี่โฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๑
บริการจัดหางาน (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
โทรศัพท์ (๑)	อื่นๆ	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้



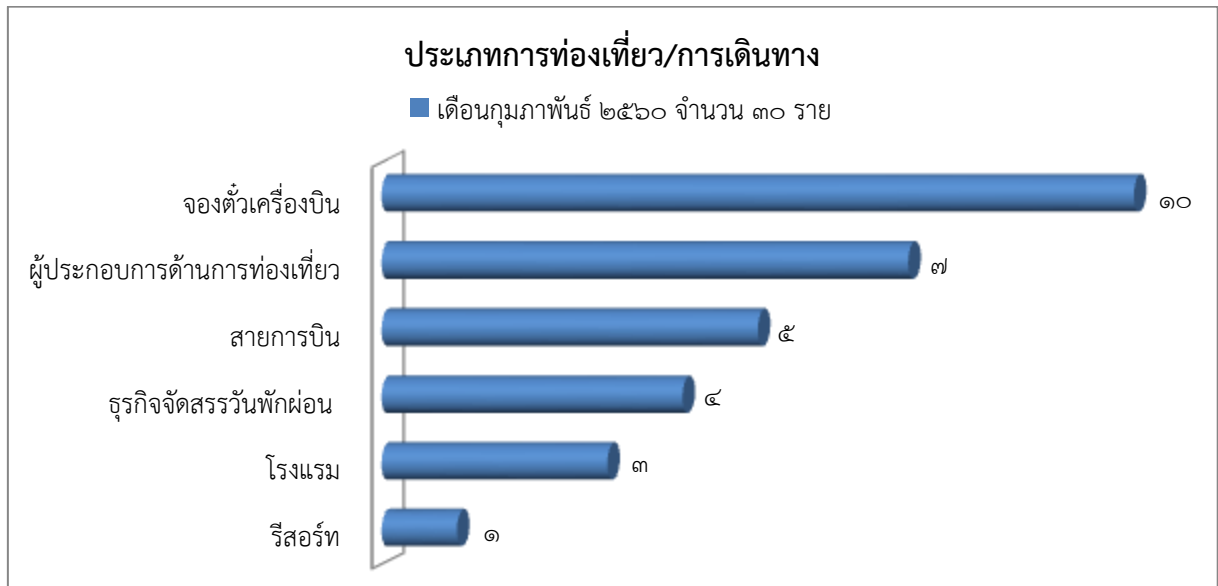
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๐	๓๓.๓๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๗	๒๓.๓๓
สายการบิน	๕	๑๖.๖๗
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๔	๑๓.๓๓
โรงแรม	๓	๑๐
รีสอร์ท	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๑๐)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
สายการบิน (๕)	กระเป๋าเดินทางสูญหาย	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดก่อน (๔)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๒
	จองที่พักไม่ได้	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รีสอร์ต (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

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



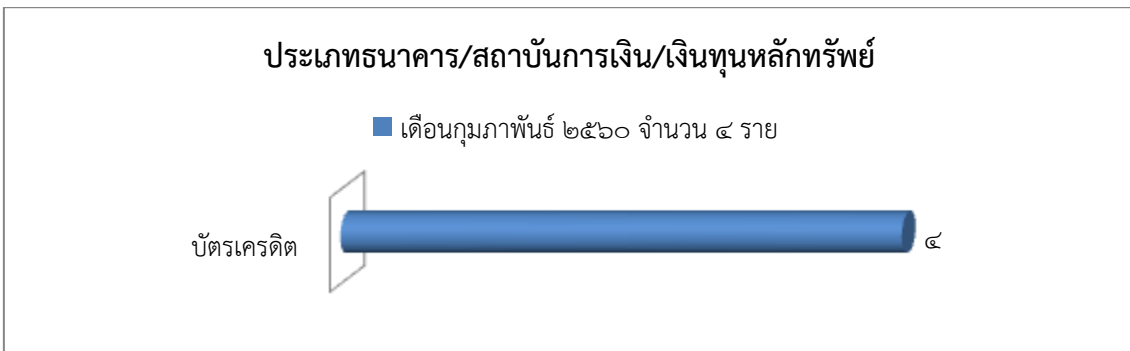
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๔	๑๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๔)	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม ยกเลิกสัญญา ขอเงินจองคืน และขอเงินคืน



๗. ประเภทสถานศึกษา

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสถานศึกษา



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๑๗๒)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๓๒
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอเงินจองคืน	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
	ค้างค้างงวด	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๕๗)	ชำระ	๑๓๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ฉ้อโกง	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๘
	โฆษณาเกินจริง	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
	อันดับที่ ๔ บ้านจัดสรร (๓๐)	ไม่จัดทำสารบัญชื่อบุคคลในโครงการ
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา		๔
มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง		๓
ยกเลิกสัญญา		๑
ไม่ได้รับความเป็นธรรม		๑
ไม่ดำเนินการตามสัญญา		๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง		๑
ขอเงินประกันคืน		๑
ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑	
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๖)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
อันดับที่ ๖ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อันดับที่ ๗ รถยนต์มือสอง (๑๓)	ชำรุด	๓
	ฉ้อโกง	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ขอเงินจองคืน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
อันดับที่ ๘ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๑๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ค่าน้ำ/ค่าไฟสูงเกินไป	๓
	ขอเงินประกันคืน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๔ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๑๐) (ต่อ)	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
อันดับที่ ๔ จองตั๋วเครื่องบิน (๑๐)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
อันดับที่ ๙ ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ไม่เป็นไปตามที่สัญญาระบุ	๑
อันดับที่ ๑๐ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
อันดับที่ ๑๐ สปา (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
อันดับที่ ๑๐ อู่ซ่อมรถ (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๑๐ ว่าจ้างก่อสร้าง (๗)	ยกเลิกสัญญา	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
อันดับที่ ๑๐ ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	การชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ตรวจสอบสัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑