



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐  
(เดือนธันวาคม 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

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

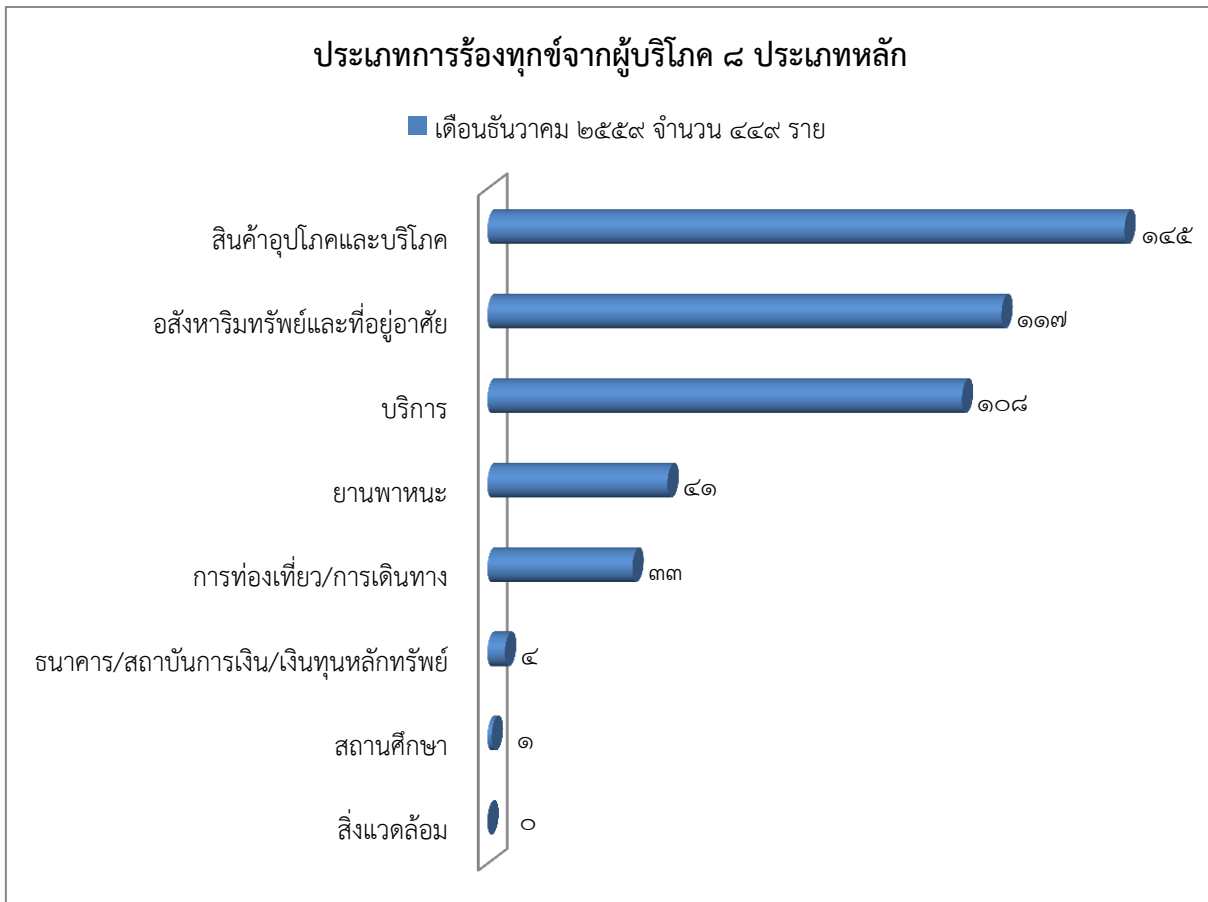
ประเภทหลัก	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๔๕	๓๒.๒๙
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๑๗	๒๖.๐๖
บริการ	๑๐๘	๒๔.๐๕
ยานพาหนะ	๔๑	๙.๑๓
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๓	๗.๓๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔	๐.๘๙
สถานศึกษา	๑	๐.๒๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๔๔๙</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ด้านสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๙



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

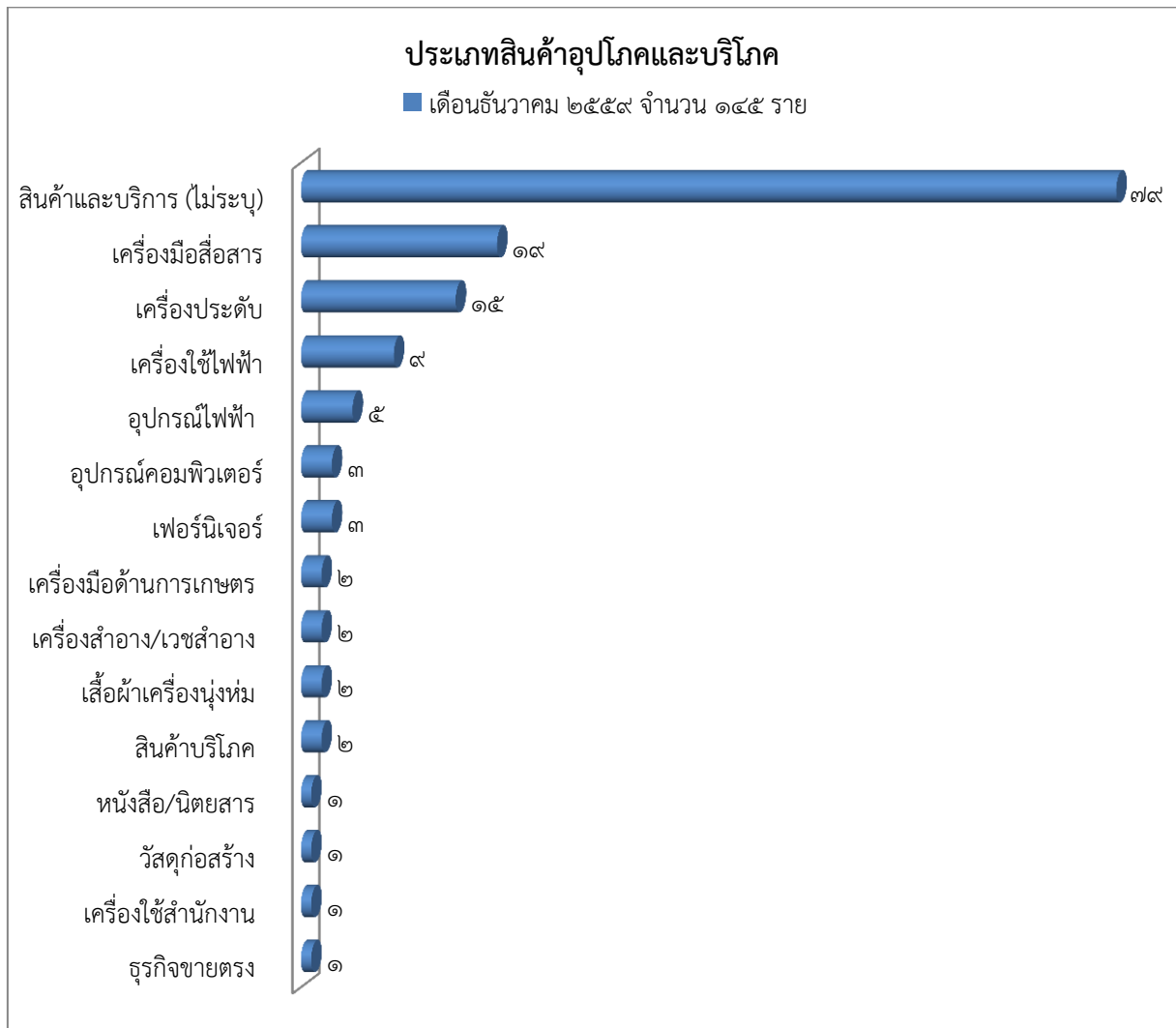
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๗๙	๕๔.๔๘
เครื่องมือสื่อสาร	๑๙	๑๓.๑๐
เครื่องประดับ	๑๕	๑๐.๓๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๙	๖.๒๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕	๓.๔๕
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓	๒.๐๗
เฟอร์นิเจอร์	๓	๒.๐๗
เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๑.๓๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒	๑.๓๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒	๑.๓๘
สินค้าบริโภค	๒	๑.๓๘
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๖๙
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๖๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๖๙
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๖๙
รวม	๑๔๕	๑๐๐



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๙)	สินค้าชำรุด	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องประดับ (๑๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๙)	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ชำรุด	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	โฆษณาเกินจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าบริโภค (๒)	โฆษณาเกินจริง	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ **ไม่ได้รับความเป็นธรรม**



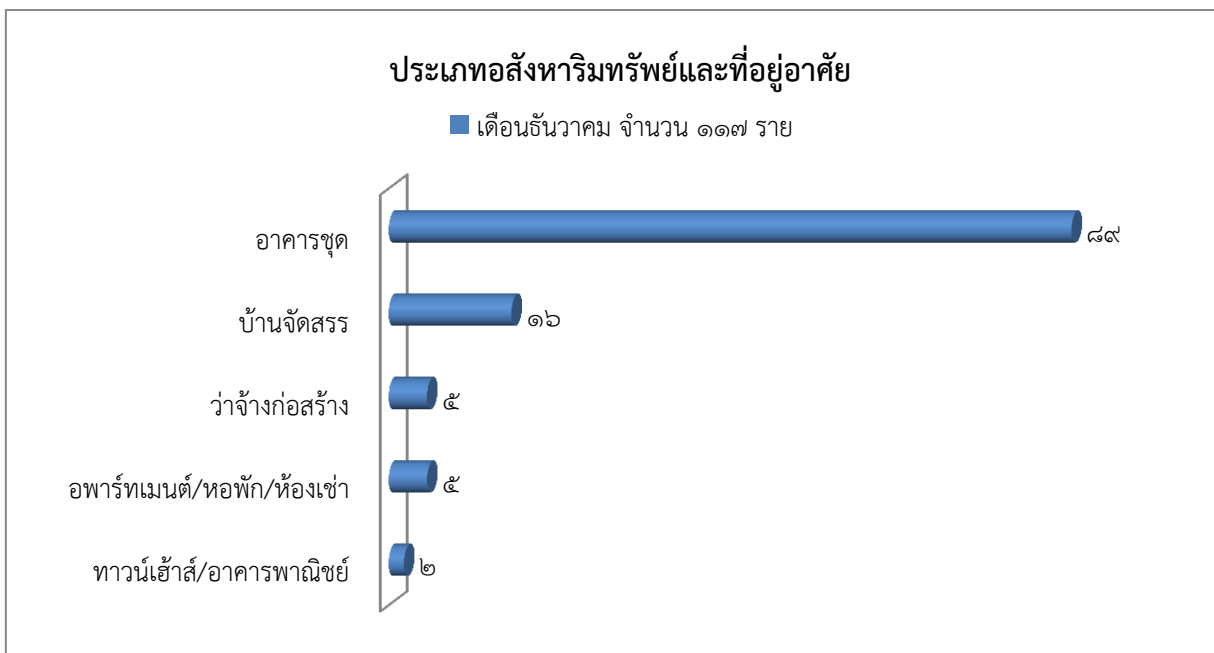
## ๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๘๙	๗๖.๐๗
บ้านจัดสรร	๑๖	๑๓.๖๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๕	๔.๒๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า	๕	๔.๒๗
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๒	๑.๗๑
รวม	๑๑๗	๑๐๐

### แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐





ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๘๙)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๑
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๑๙
	ไม่ปลุกสร้าง	๑๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๐
	ขอเงินจองคืน	๕
	มีการชำรุดหลังปลุกสร้าง	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ตรวจสอบสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
บ้านจัดสรร (๑๖)	มีการชำรุดหลังปลุกสร้าง	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๕)	มีความชำรุดหลังปลุกสร้าง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า (๕)	ขอเงินประกันคืน	๓
	ชำรุด	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๒)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีการชำรุดหลังปลุกสร้าง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ด้านอาคารชุด** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ**



### ๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
ฟิตเนส	๓๙	๓๖.๑๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๖	๒๔.๐๗
ผู้ประกอบการทั่วไป	๖	๕.๕๖
สปา	๕	๔.๖๓
ศูนย์บริการ	๕	๔.๖๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๔.๖๓
สุขภาพ	๓	๒.๗๘
ร้านอาหาร	๓	๒.๗๘
บริการขนส่ง	๒	๑.๘๕
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๙๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๑	๐.๙๓
Internet	๑	๐.๙๓
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๙๓
ร้านเสริมสวย	๑	๐.๙๓
บริการจัดหางาน	๑	๐.๙๓
อยู่ซ่อมรถ	๑	๐.๙๓
ประกันภัย	๑	๐.๙๓
รถเช่า	๑	๐.๙๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๙๓
กำจัดปลวก	๑	๐.๙๓
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	๑	๐.๙๓
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๙๓

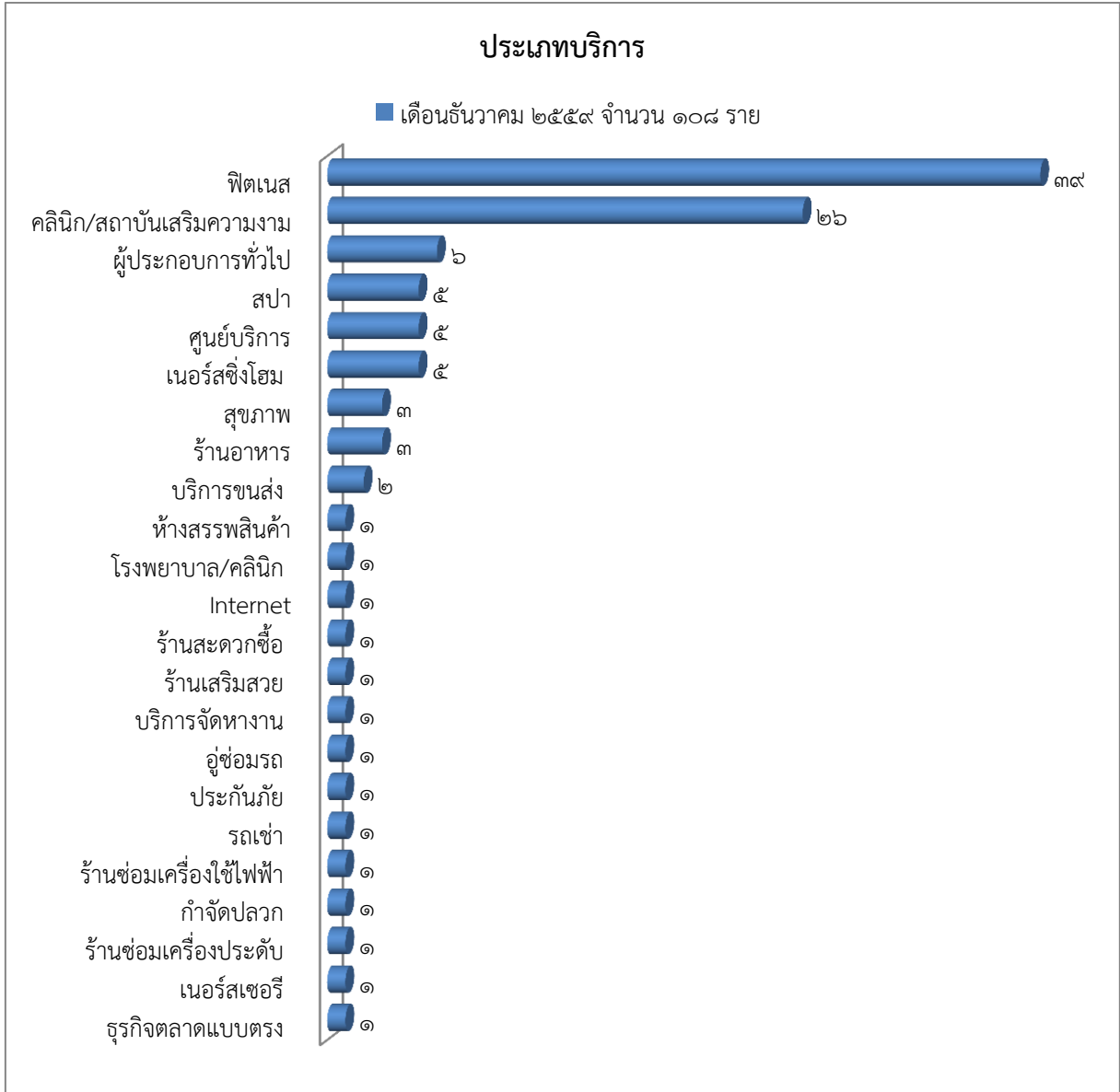


ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๙๓
รวม	๑๐๘	๑๐๐

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



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๓๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๖
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๖)	คุณภาพบริการ	๑๐
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
ผู้ประกอบการทั่วไป (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
สปา (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
ศูนย์บริการ (๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
สุขภาพ (๓)	ยกเลิกสัญญา	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๒
	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๑
บริการขนส่ง (๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
ห้างสรรพสินค้า (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
Internet (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านเสริมสวย (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
อู่ซ่อมรถ (๑)	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมเครื่องประดับ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
เนอร์สเซอร์รี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ด้านฟิตเนส** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน**



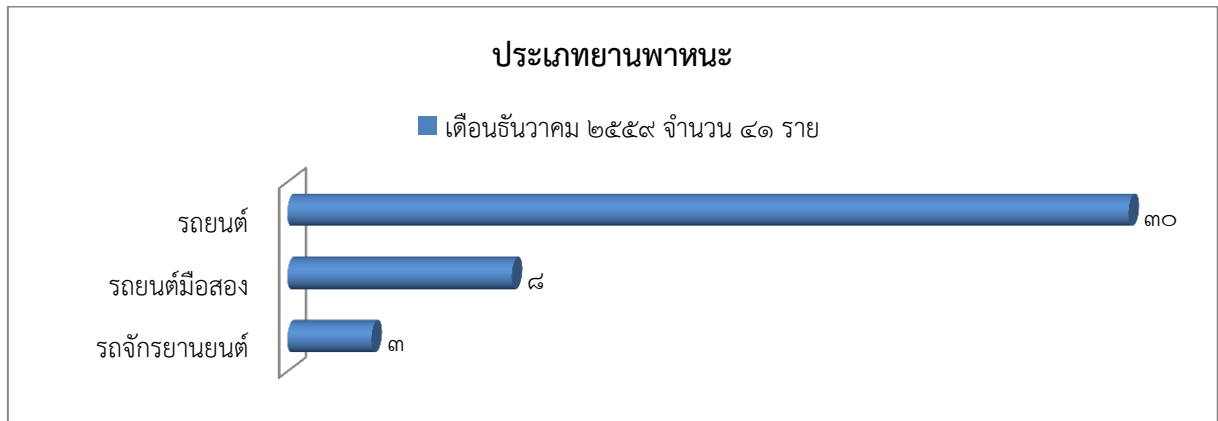
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายวัน ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๐	๗๓.๑๗
รถยนต์มือสอง	๘	๑๙.๕๑
รถจักรยานยนต์	๓	๗.๓๒
รวม	๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายวัน ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
รถยนต์มือสอง (๘)	ชำรุด	๔
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ด้านรถยนต์** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ชำรุด**





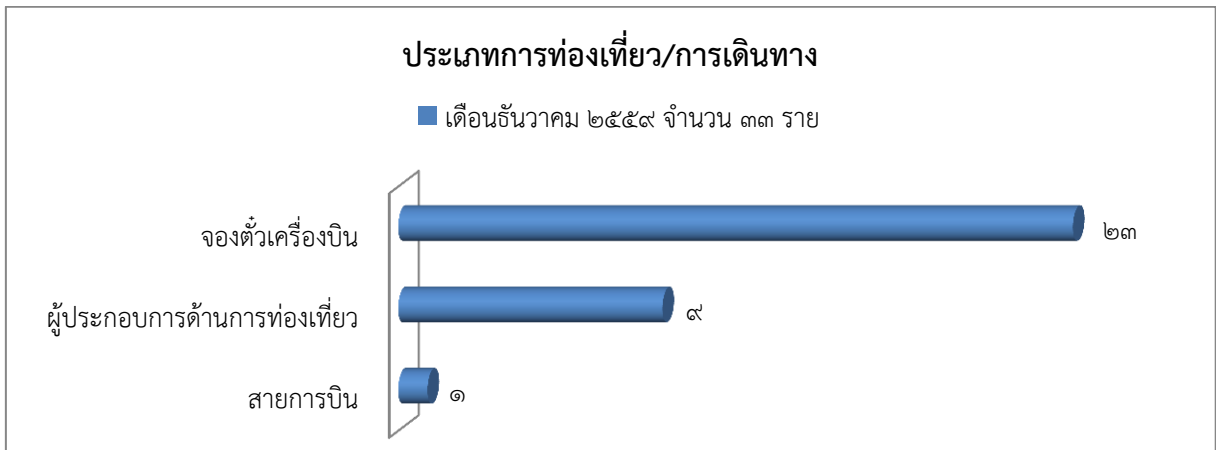
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๒๓	๖๙.๗๐
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๙	๒๗.๒๗
สายการบิน	๑	๓.๐๓
รวม	๓๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๒๓)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๙
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ข้อยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
สายการบิน (๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ด้านจองตั๋วเครื่องบิน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้**



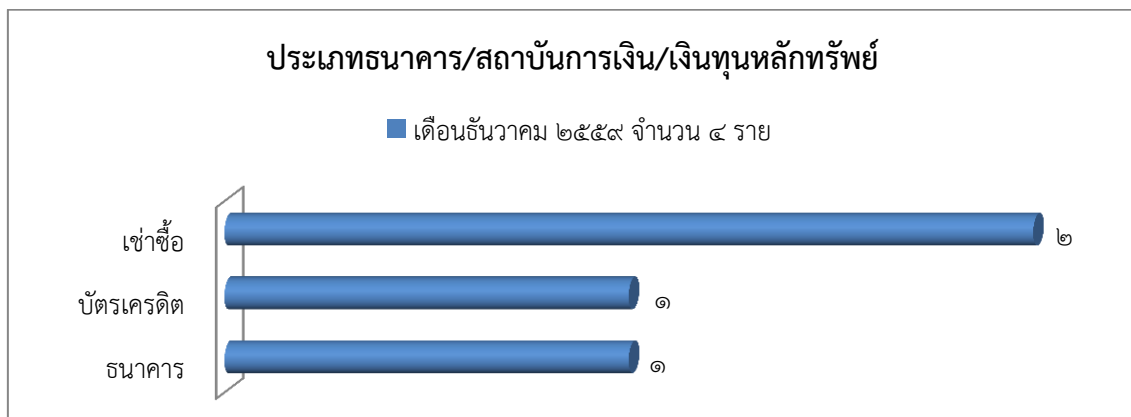
## ๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๒	๕๐.๐๐
บัตรเครดิต	๑	๒๕.๐๐
ธนาคาร	๑	๒๕.๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภชธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน  
หลักทรัพย์ เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เข้าซื้อ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
บัตรเครดิต (๑)	ขอคืนเงิน	๑
ธนาคาร (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อย  
ที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ด้านเข้าซื้อ** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ตรวจสอบ  
ข้อเท็จจริง**

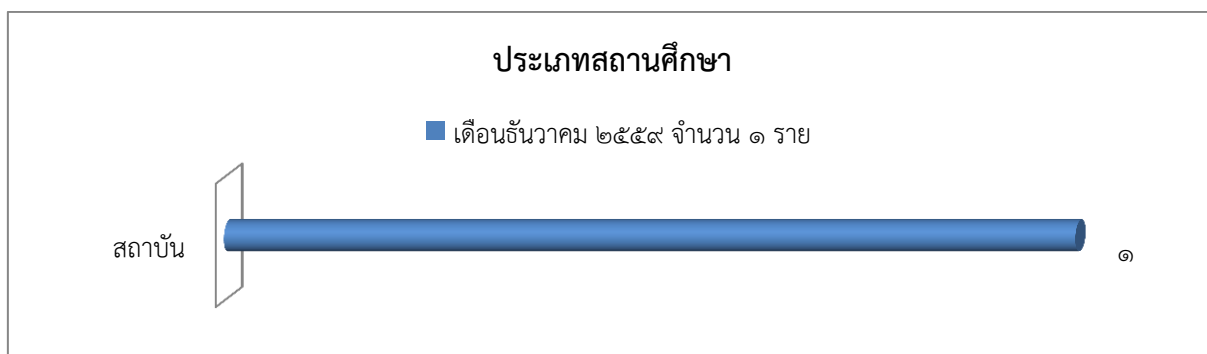


### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้  
 ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

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

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนธันวาคม ๒๕๕๙

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

ในเดือนธันวาคม ๒๕๕๙ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ด้านสถาบัน** โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ **ขอเงินคืน**



## ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนธันวาคม ๒๕๕๙ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์  
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
**ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๙ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> อาคารชุด (๘๙)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๑
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกุ้	๑๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๑๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๐
	ขอเงินจองคืน	๕
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ตรวจสอบสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
<b>อันดับที่ ๒</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> ฟิตเนส (๓๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๖
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑	
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๖)	คุณภาพบริการ	๑๐
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
อันดับที่ ๖ จองตัวเครื่องบิน (๒๓)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๒
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๙
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	ตัวถูกเลื่อน	๑
อันดับที่ ๗ เครื่องมือสื่อสาร (๑๙)	สินค้าชำรุด	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อันดับที่ ๘ บ้านจัดสรร (๑๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	การบริหารของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
อันดับที่ ๙ เครื่องประดับ (๑๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑๐</b> เครื่องใช้ไฟฟ้า (๙)	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<b>อันดับที่ ๑๐</b> ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ข้อยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑