



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

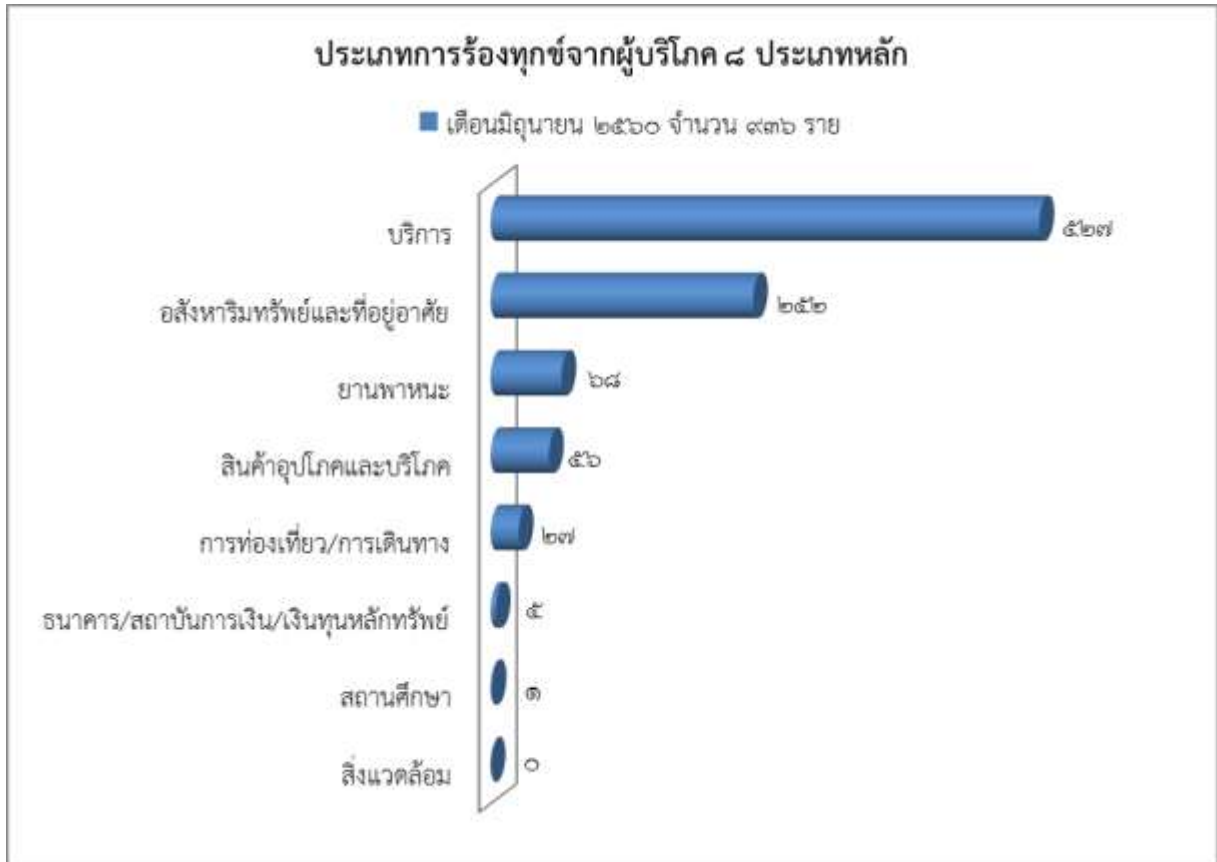
ประเภทหลัก	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๕๒๗	๕๖.๓๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๕๒	๒๖.๙๒
ยานพาหนะ	๖๘	๗.๒๗
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๕๖	๕.๙๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๗	๒.๘๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๕	๐.๕๓
สถานศึกษา	๑	๐.๑๑
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๙๓๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๕๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

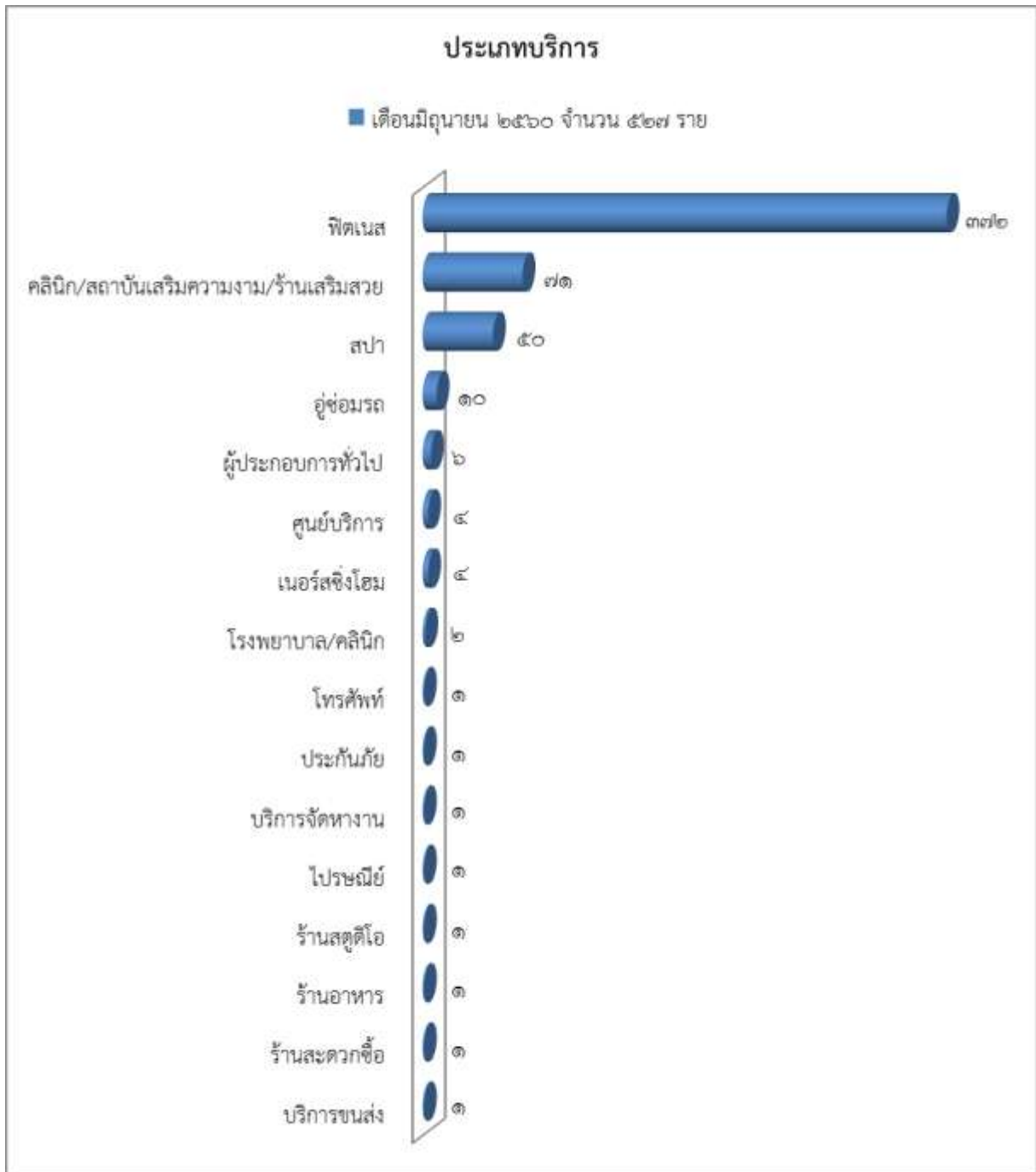
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ฟิตเนส	๓๗๒	๗๐.๕๙
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๗๑	๑๓.๔๗
สปา	๕๐	๙.๕๙
อู่ซ่อมรถ	๑๐	๑.๙๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๖	๑.๑๔
ศูนย์บริการ	๔	๐.๗๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๐.๗๖
โรงพยาบาล/คลินิก	๒	๐.๓๘
โทรศัพท์	๑	๐.๑๙
ประกันภัย	๑	๐.๑๙
บริการจัดหางาน	๑	๐.๑๙
ไปรษณีย์	๑	๐.๑๙
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๑๙
ร้านอาหาร	๑	๐.๑๙
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๑๙
บริการขนส่ง	๑	๐.๑๙
รวม	๕๒๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๓๗๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๑๖
	ยกเลิกสัญญา	๕๕
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๗๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔๑
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒	
สปา (๕๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๐
อู่ซ่อมรถ (๑๐)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์บริการ (๔)	ซ่อมล่าช้า	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
เนอร์สเซอรี่โฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
โทรศัพท์ (๑)	ชำรุด	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านอาหาร (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
บริการขนส่ง (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ฟิตเนส โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



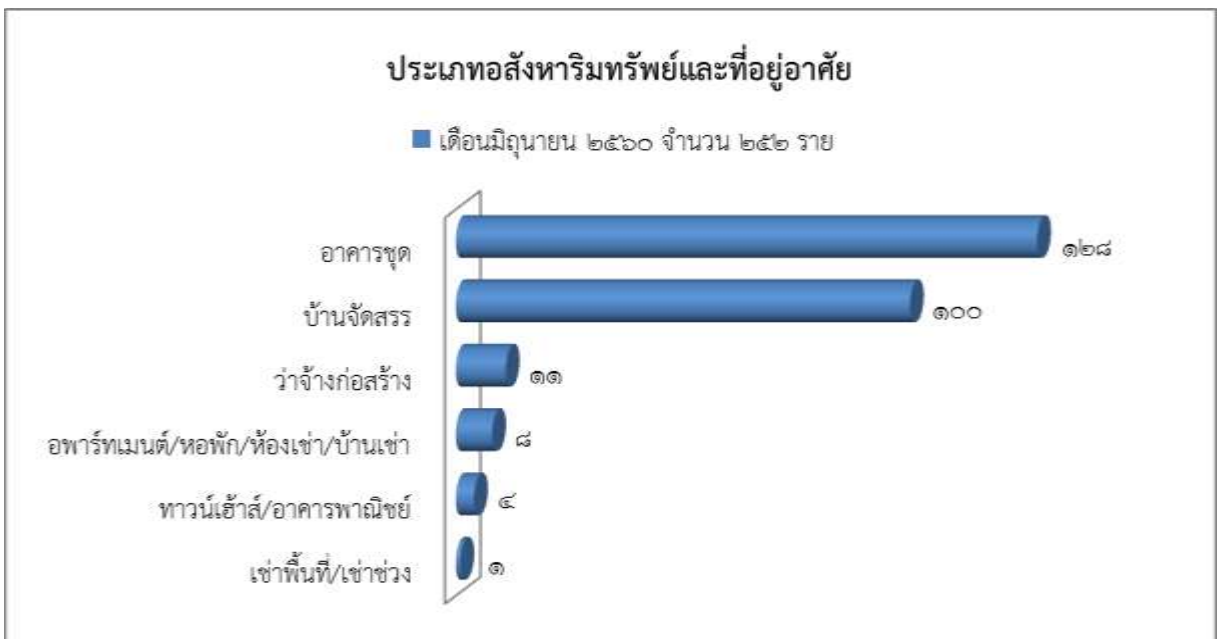
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๒๘	๕๐.๗๙
บ้านจัดสรร	๑๐๐	๓๙.๖๘
വാ้างก่อสร้าง	๑๑	๔.๓๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๘	๓.๑๗
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๔	๑.๕๙
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๔๐
รวม	๒๕๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๒๘)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๗
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
บ้านจัดสรร (๑๐๐)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒	
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๘)	ขอเงินประกันคืน	๘
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๑)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๗
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ทาว์นเฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของบ้าน/บ้านทรุด/รอยร้าว/ผนังแตกแยก ๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
	ขอคำปรึกษา ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ และไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา



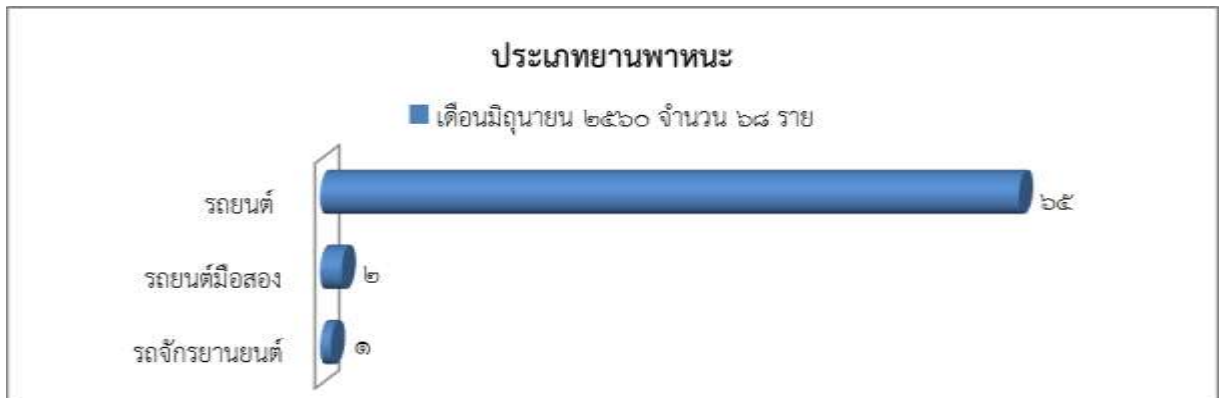
๓. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๕	๙๕.๕๙
รถยนต์มือสอง	๒	๒.๙๔
รถจักรยานยนต์	๑	๑.๔๗
รวม	๖๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๕)	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑๙
	ชำรุด	๑๔
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
รถยนต์มือสอง (๒)	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
รถจักรยานยนต์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน



๔. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

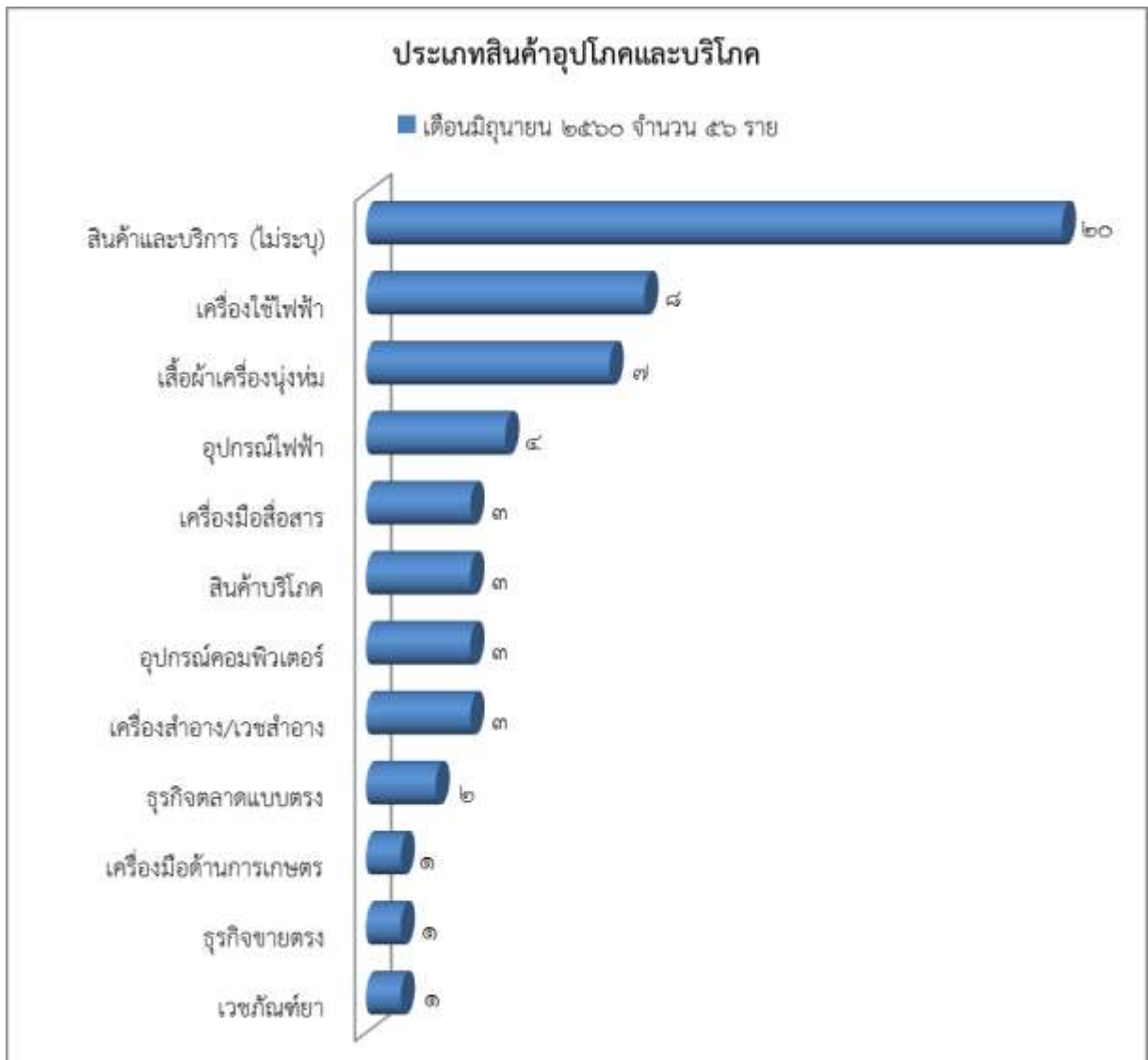
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๐	๓๕.๗๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๘	๑๔.๒๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๗	๑๒.๕๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔	๗.๑๔
เครื่องมือสื่อสาร	๓	๕.๓๖
สินค้าบริโภค	๓	๕.๓๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓	๕.๓๖
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๓	๕.๓๖
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๓.๕๗
เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๑.๗๘
ธุรกิจขายตรง	๑	๑.๗๘
เวชภัณฑ์ยา	๑	๑.๗๘
รวม	๕๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๐)	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๘)	สินค้าชำรุด	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔)	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓)	สินค้าชำรุด	๓
สินค้าบริโภค (๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



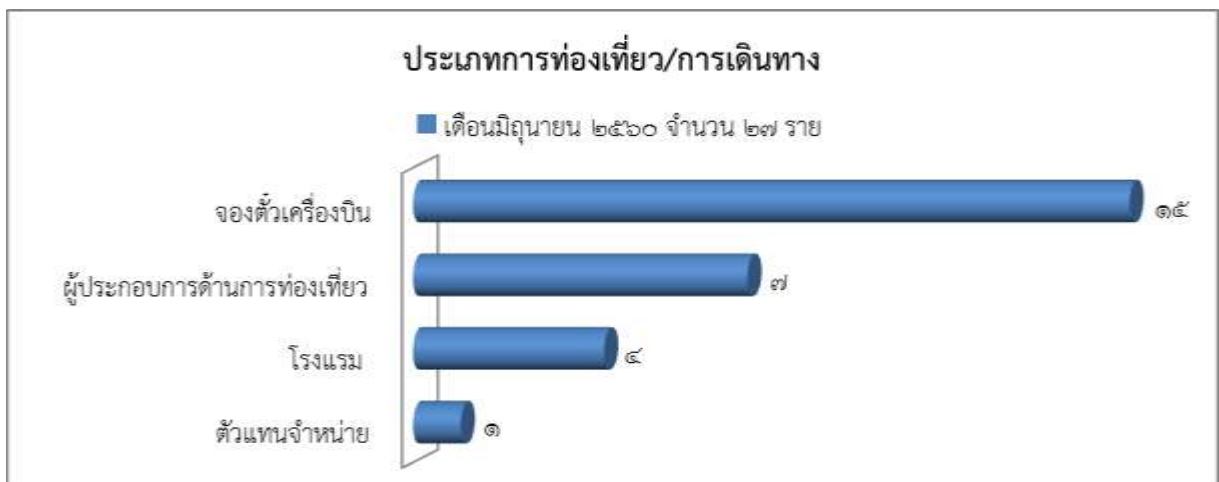
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๕	๕๕.๕๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๗	๒๕.๙๓
โรงแรม	๔	๑๔.๘๑
ตัวแทนจำหน่าย	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๑๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
โรงแรม (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



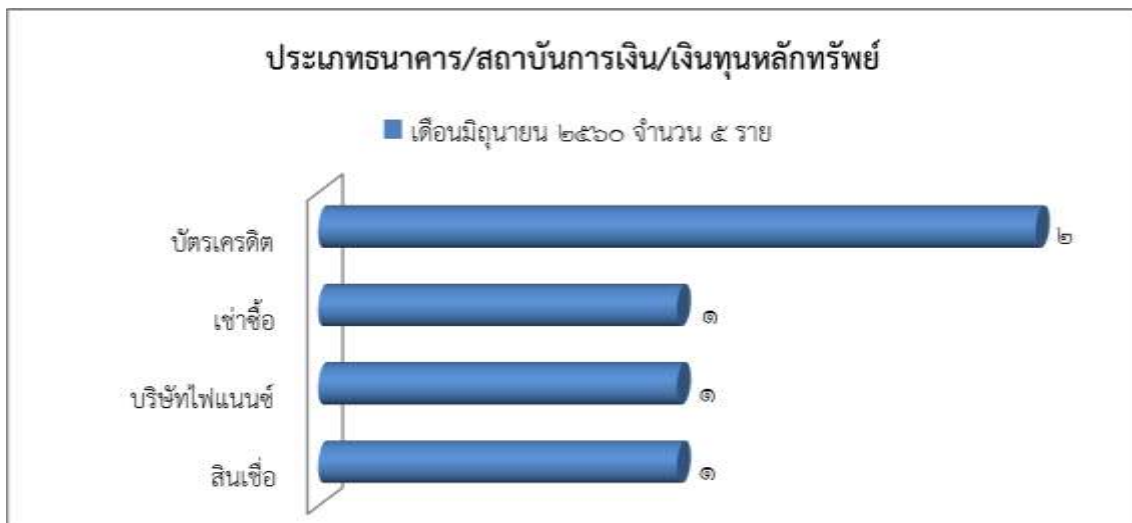
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๒	๔๐
เช่าซื้อ	๑	๒๐
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๒๐
สินเชื่อ	๑	๒๐
รวม	๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
เช่าซื้อ (๑)	ปิดบัญชีสินค้า	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สินเชื่อ (๑)	พฤติกรรมทางหนี้	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน และไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม



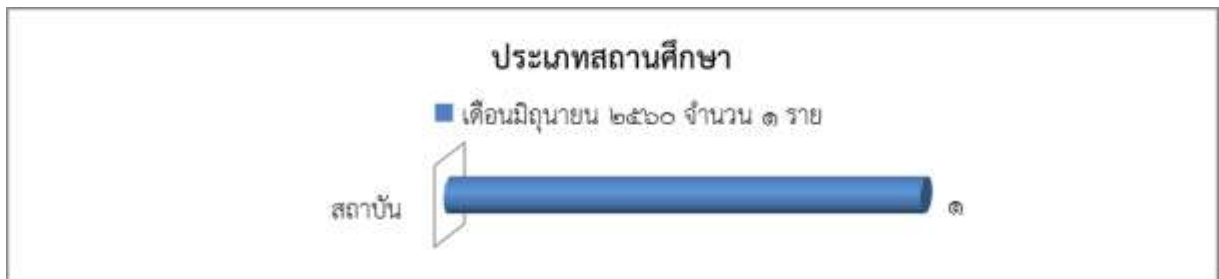
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

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

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๑)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<u>อันดับที่ ๑</u> พีทีเนส (๓๗๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๑๖
	ยกเลิกสัญญา	๕๕
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
<u>อันดับที่ ๒</u> อาคารชุด (๑๒๘)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๗
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๒
	มีการชำระค่างวดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
<u>อันดับที่ ๓</u> บ้านจัดสรร (๑๐๐)	มีการชำระค่างวดหลังปลูกสร้าง	๔๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๗๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔๑
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๖๕)	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑๙
	ชำรุด	๑๔
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑	
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
อันดับที่ ๖ สปา (๕๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕๐
อันดับที่ ๗ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๐)	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
<u>อันดับที่ ๘</u> จอตัวเครื่องบิน (๑๕)	ขอคืนค่าโดยสาร ๗
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม ๑
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง ๑
ยกเลิกเที่ยวบิน ๑	
<u>อันดับที่ ๙</u> ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๑)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๗
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
	ยกเลิกสัญญา ๑
<u>อันดับที่ ๑๐</u> อู่ซ่อมรถ (๑๐)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๔
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง ๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๒