



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

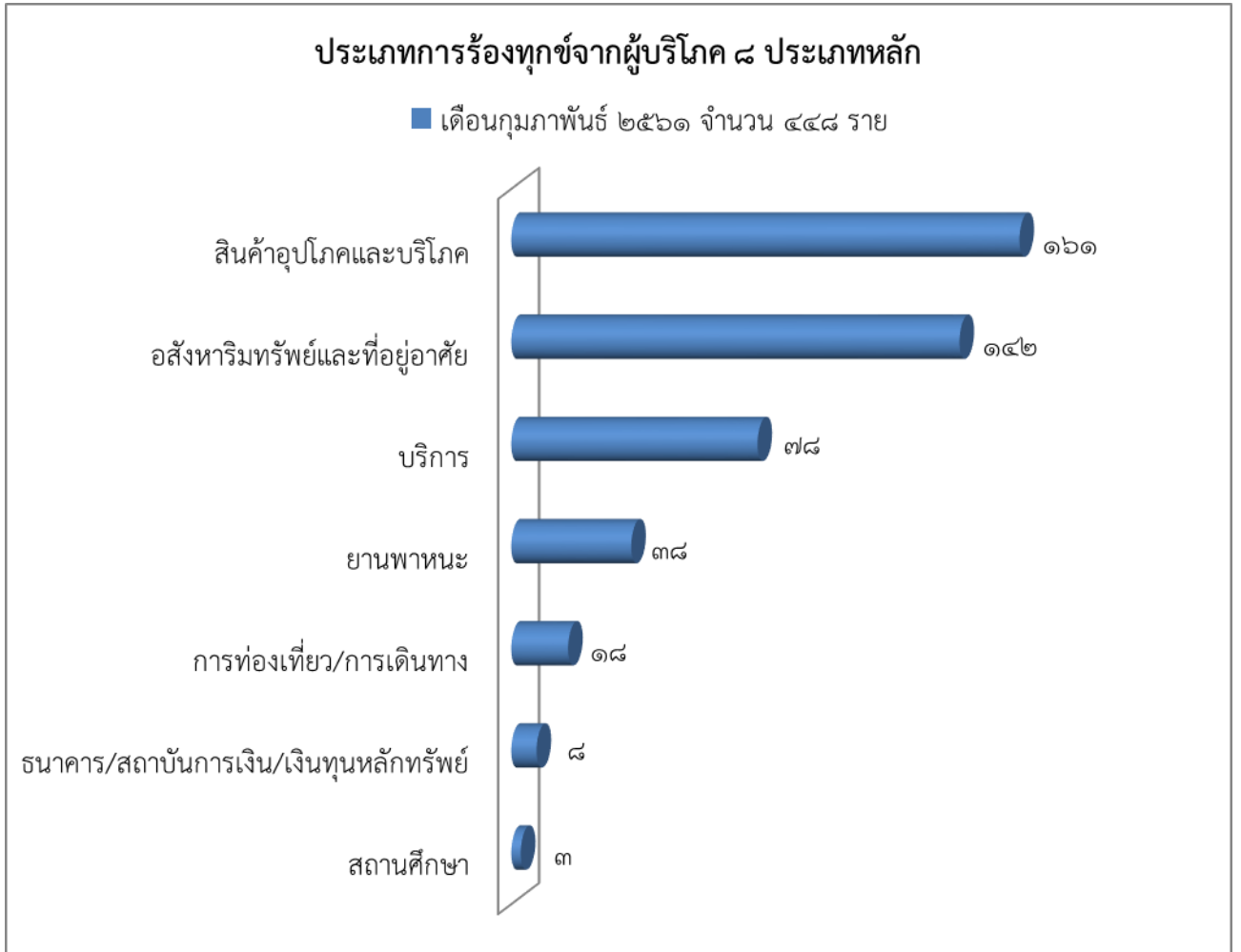
ประเภทหลัก	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๖๑	๓๕.๙๔
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๒	๓๑.๗๐
บริการ	๗๘	๑๗.๔๑
ยานพาหนะ	๓๘	๘.๔๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๘	๔.๐๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๘	๑.๗๙
สถานศึกษา	๓	๐.๖๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๔๔๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑๖๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๙๔



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

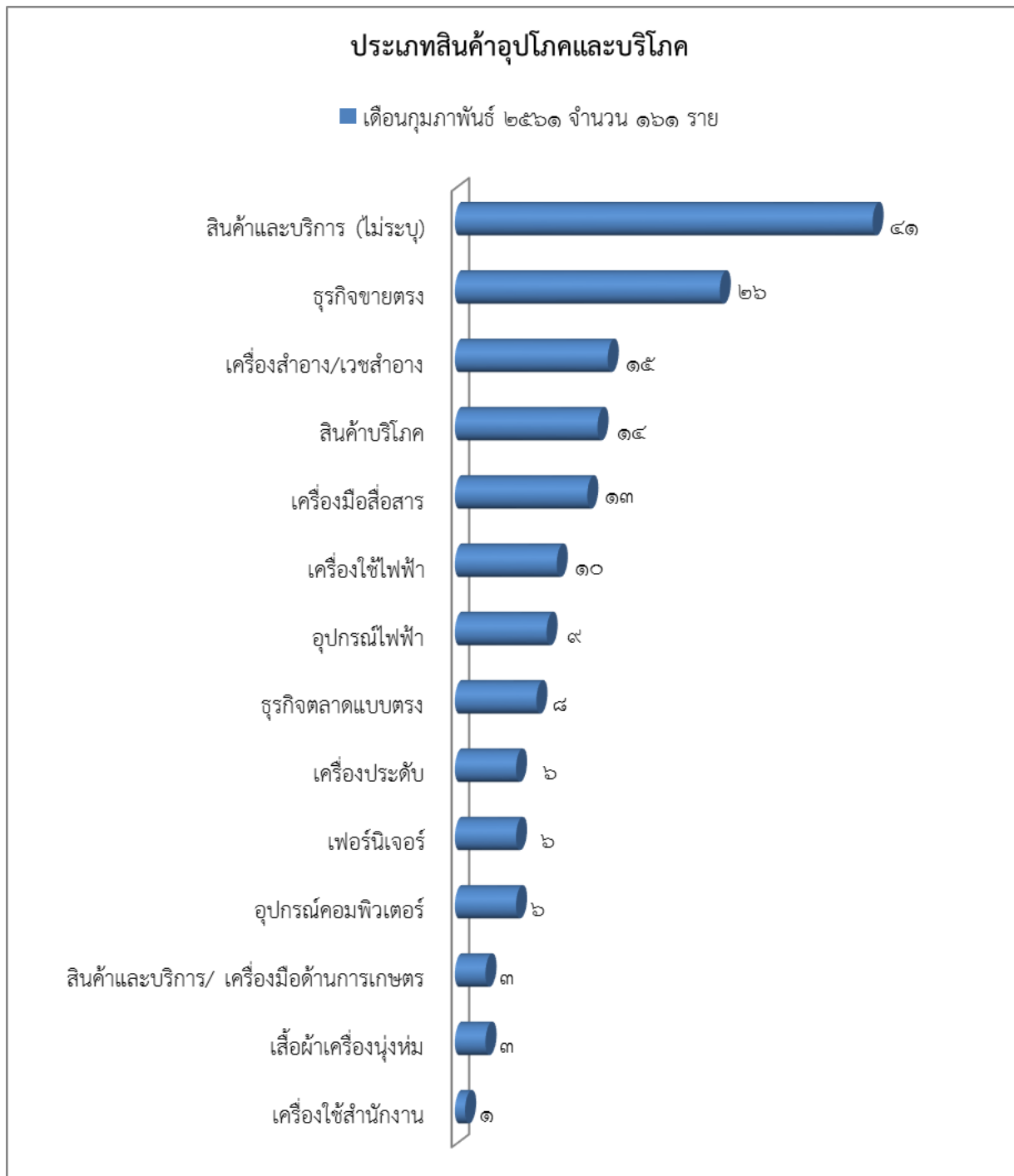
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๑	๒๕.๔๗
ธุรกิจขายตรง	๒๖	๑๖.๑๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๕	๙.๓๒
สินค้าบริโภค	๑๔	๘.๗๐
เครื่องมือสื่อสาร	๑๓	๘.๐๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๖.๒๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๙	๕.๕๙
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๘	๔.๙๗
เครื่องประดับ	๖	๓.๗๓
เฟอร์นิเจอร์	๖	๓.๗๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๖	๓.๗๓
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๓	๑.๘๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓	๑.๘๖
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๖๒
รวม	๑๖๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๑)	ขอเงินคืน	๒๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ธุรกิจขายตรง (๒๖)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑๖
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑๐
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
สินค้าบริโภค (๑๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๓)	สินค้าชำรุด	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๘)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๗
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง สินค้าชำรุด	๔ ๑ ๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๖)	ไม่ประกันสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สินค้าชำรุด	๒ ๒ ๑ ๑
เครื่องประดับ (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด	๓ ๒ ๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๓)	สินค้าชำรุด การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒ ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒ ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



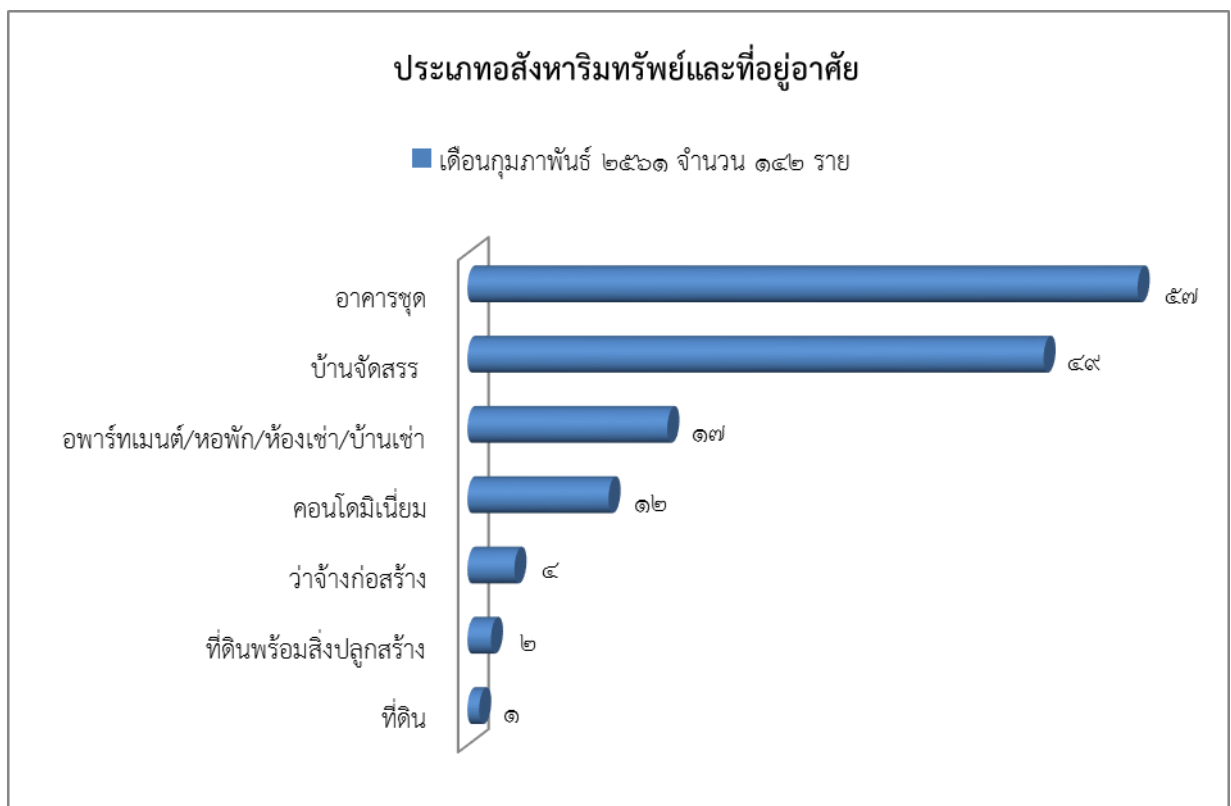
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๕๗	๔๐.๑๔
บ้านจัดสรร	๔๙	๓๔.๕๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๗	๑๑.๙๗
คอนโดมิเนียม	๑๒	๘.๔๕
ว่าจ้างก่อสร้าง	๔	๒.๘๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๒	๑.๔๑
ที่ดิน	๑	๐.๗๐
รวม	๑๔๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๕๗)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสารบัญชูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสารบัญชูปโภคในโครงการ	๑	
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
บ้านจัดสรร (๔๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสารบัญชูปโภคในโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๗)	ขอเงินประกันคืน	๘
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๕
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเช่าอยู่อาศัย	๑
ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑	
คอนโดมิเนียม (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ขอเงินคืน	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๒
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ



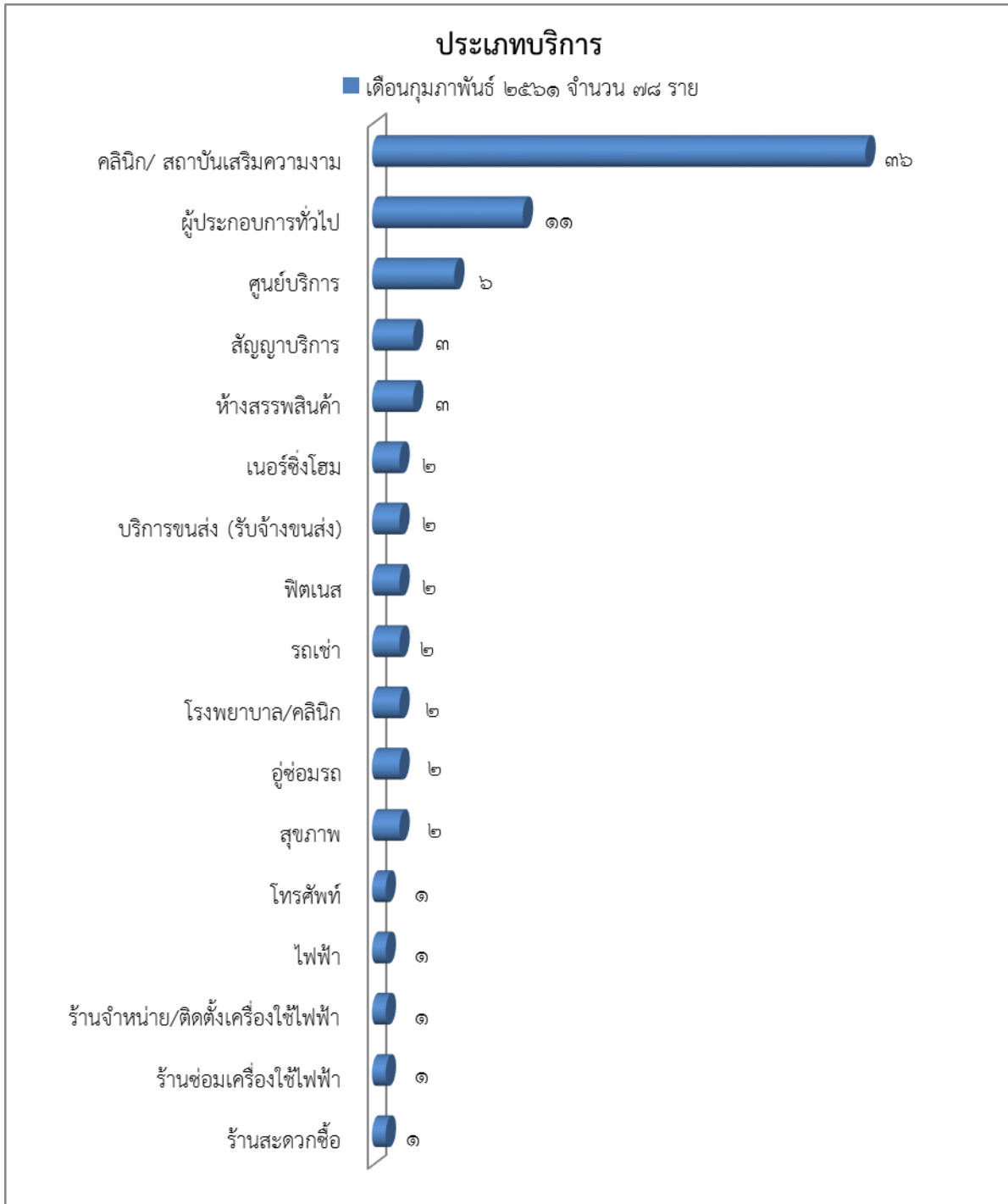
๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม	๓๖	๔๖.๑๕
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๑	๑๔.๑๐
ศูนย์บริการ	๖	๗.๖๙
สัญญาบริการ	๓	๓.๘๕
ห้างสรรพสินค้า	๓	๓.๘๕
เนอร์ซิงโฮม	๒	๒.๕๖
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒	๒.๕๖
ฟิตเนส	๒	๒.๕๖
รถเช่า	๒	๒.๕๖
โรงพยาบาล/คลินิก	๒	๒.๕๖
อู่ซ่อมรถ	๒	๒.๕๖
สุขภาพ	๒	๒.๕๖
โทรศัพท์	๑	๑.๒๘
ไฟฟ้า	๑	๑.๒๘
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๑.๒๘
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๑.๒๘
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๑.๒๘
รวม	๗๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	คุณภาพบริการ	๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ศูนย์บริการ (๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ซ่อมล่าช้า	๑
สัญญาบริการ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ผิดสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
ฟิตเนส (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา	๒
อู่ซ่อมรถ (๒)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
โทรศัพท์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



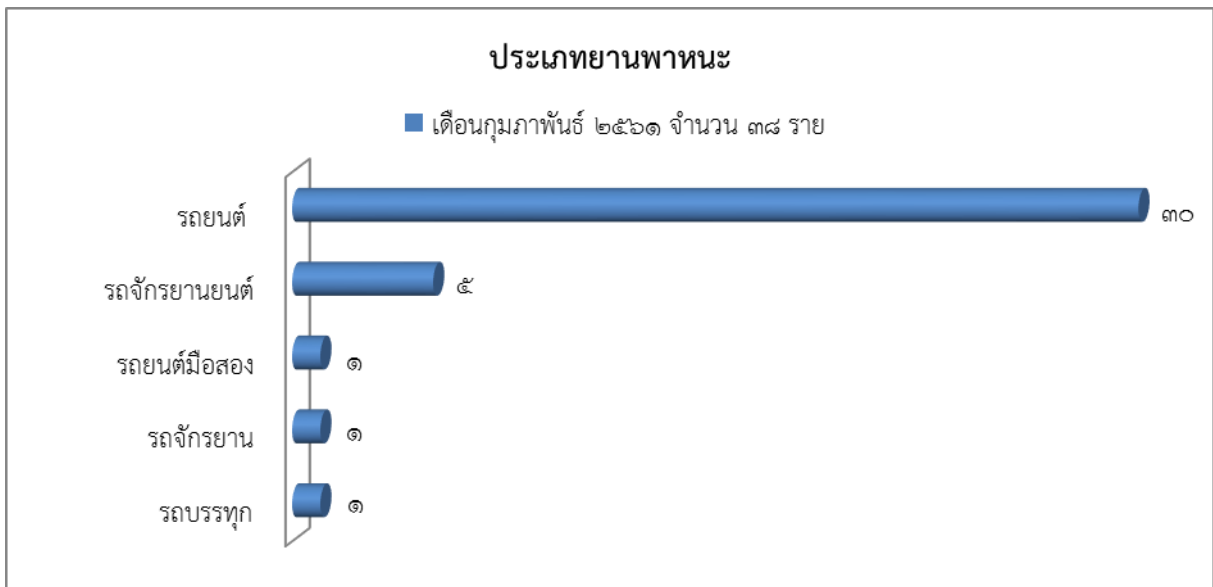
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๐	๗๘.๙๕
รถจักรยานยนต์	๕	๑๓.๑๖
รถยนต์มือสอง	๑	๒.๖๓
รถจักรยาน	๑	๒.๖๓
รถบรรทุก	๑	๒.๖๓
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๑๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
รถบรรทุก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
รถรถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถยนต์มือสอง (๑)	ชำรุด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๗ และตารางที่ ๘ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๑๑	๖๑.๑๑
โรงแรม	๓	๑๖.๖๗
รีสอร์ท	๒	๑๑.๑๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑	๕.๕๖
ตัวแทนจำหน่าย	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๑๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
โรงแรม (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รีสอร์ท (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



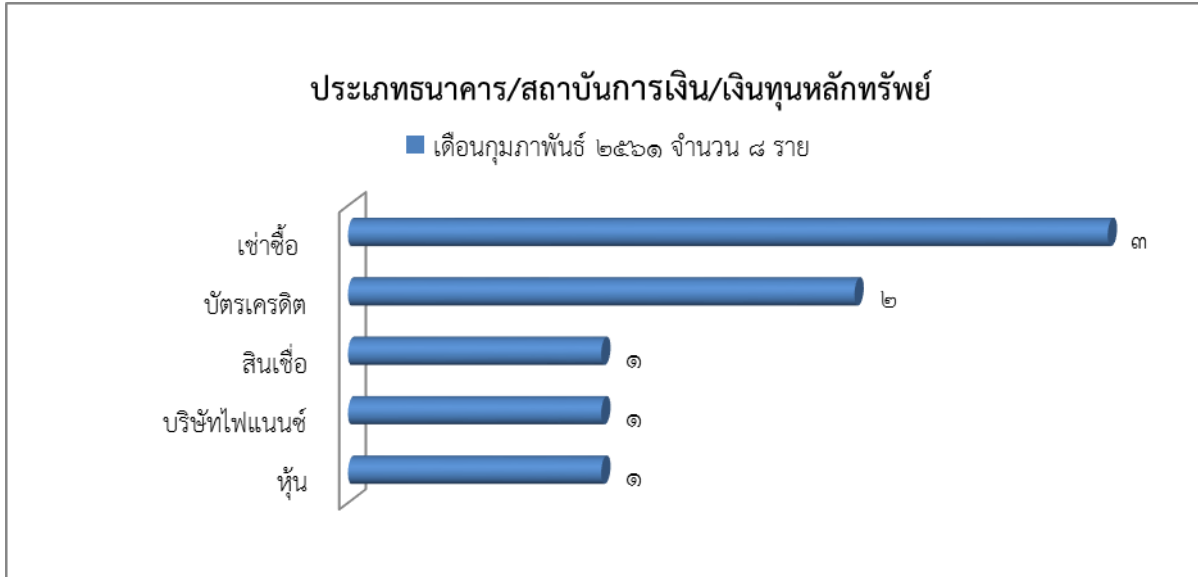
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๓	๓๗.๕๐
บัตรเครดิต	๒	๒๕.๐๐
สินเชื่อ	๑	๑๒.๕๐
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๑๒.๕๐
หุ้น	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าทำเนียม	๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
บัตรเครดิต (๒)	คะแนนสะสมแถม	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สินเชื่อ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๑ และตารางที่ ๑๒ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

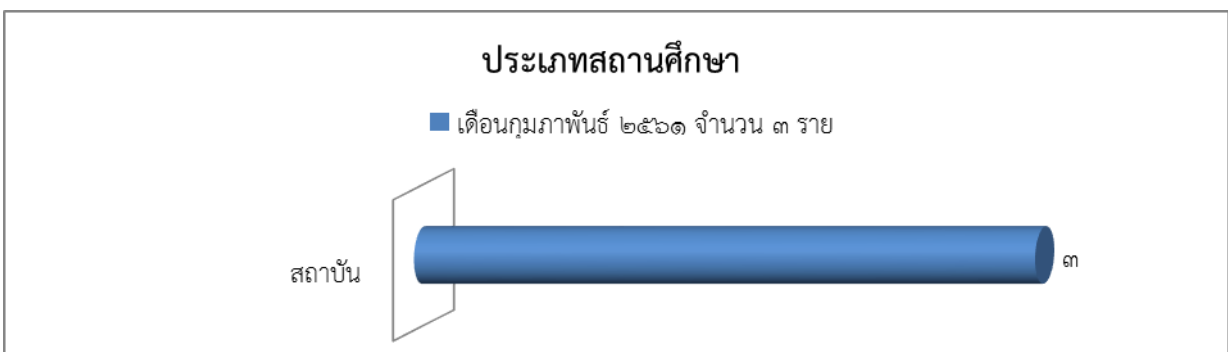
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๑๐๐
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๓ และตารางที่ ๑๔ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๕๗)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อันดับที่ ๒ บ้านจัดสรร (๔๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๘
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อันดับที่ ๓ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๑)	ขอเงินคืน	๒๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ผิดสัญญาเช่าซื้อ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑ ๔ ๔ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ ธุรกิจขายตรง (๒๖)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑๖ ๑๐
อันดับที่ ๖ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๗)	ขอเงินประกันคืน อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๘ ๕ ๒ ๑ ๑
อันดับที่ ๗ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง(๑๕)	การโฆษณาเป็นเท็จเกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สินค้าชำรุด	๘ ๔ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภค(๑๔)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ โฆษณาเกินจริง	๗ ๔ ๒ ๑
อันดับที่ ๙ เครื่องมือถือสื่อสาร(๑๓)	สินค้าชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖ ๓ ๒ ๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อันดับที่ ๑๐ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน(๑๑)	ขอคืนค่าโดยสาร ๕
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ ๒
	ตั๋วถูกยกเลิก ๑
	ขอความเป็นธรรม ๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน ๑