



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐  
(เดือนเมษายน 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

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

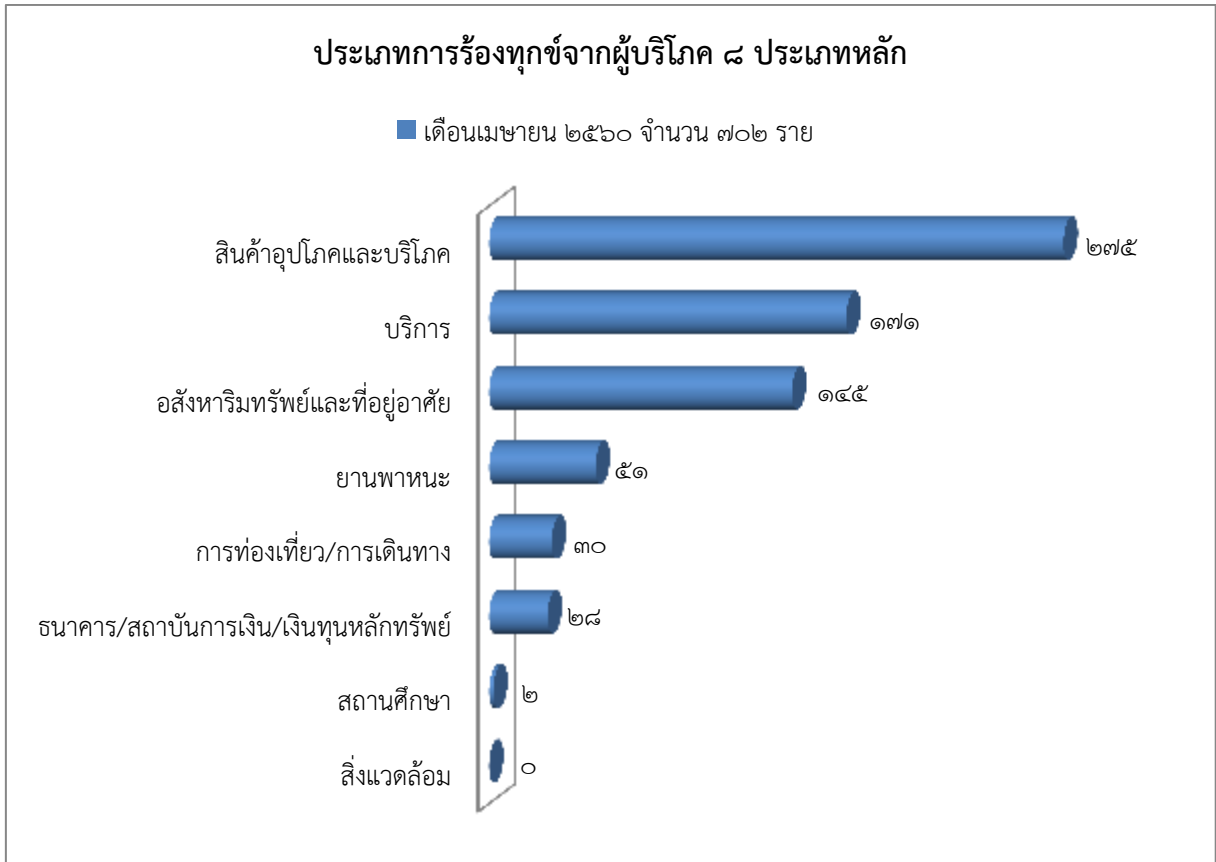
ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๒๗๕	๓๙.๑๗
บริการ	๑๗๑	๒๔.๓๖
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๕	๒๐.๖๖
ยานพาหนะ	๕๑	๗.๒๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๐	๔.๒๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๘	๓.๙๙
สถานศึกษา	๒	๐.๒๘
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๗๐๒</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๒๗๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๗



## แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

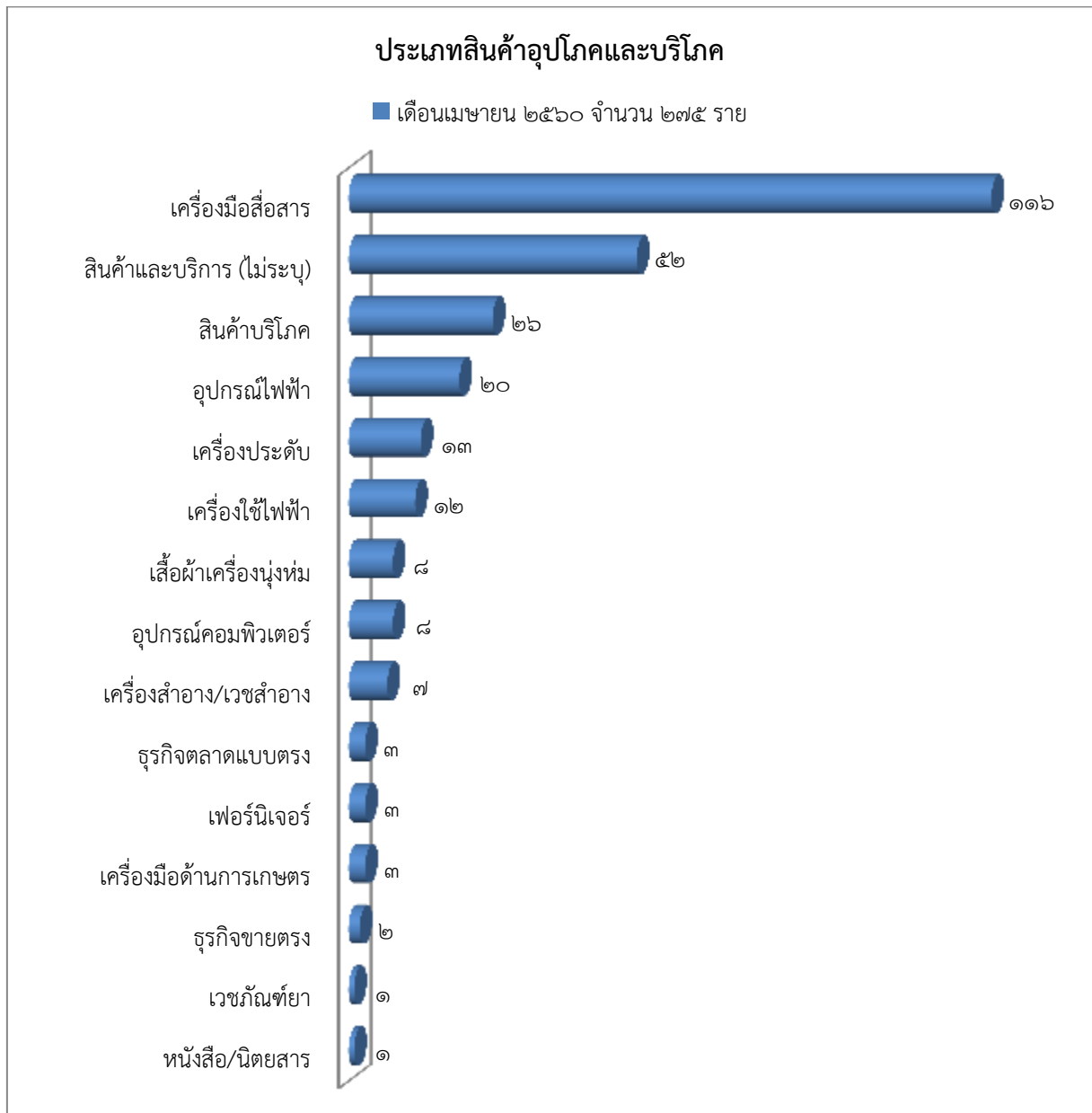
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
เครื่องมือสื่อสาร	๑๑๖	๔๒.๑๘
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๕๒	๑๘.๙๑
สินค้าบริโภค	๒๖	๙.๔๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๐	๗.๒๗
เครื่องประดับ	๑๓	๔.๗๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๒	๔.๓๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๘	๒.๙๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๘	๒.๙๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๗	๒.๕๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๑.๐๙
เฟอร์นิเจอร์	๓	๑.๐๙
เครื่องมือด้านการเกษตร	๓	๑.๐๙
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๗๓
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๓๖
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๓๖
<b>รวม</b>	<b>๒๗๕</b>	<b>๑๐๐</b>



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องมือสื่อสาร (๑๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒)	ขอเงินคืน	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๒
ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒	
สินค้าบริโภค (๒๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๓
	สินค้าชำรุด	๕
	ชำรุด	๒
เครื่องประดับ (๑๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ราคาผันผวน	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สินค้าชำรุด	๓
	ชำรุด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (ต่อ)	โฆษณาเกินจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๘)	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ไม่ประกันสินค้า	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	สินค้าชำรุด	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
เครื่องมือด้านการเกษตร (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เครื่องมือสื่อสาร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง



## ๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๒๘	๑๖.๓๗
โทรศัพท์	๒๗	๑๕.๗๙
internet	๑๗	๙.๙๔
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๔	๘.๑๙
ศูนย์บริการ	๑๓	๗.๖๐
ประกันภัย	๑๐	๕.๘๕
ฟิตเนส	๑๐	๕.๘๕
ประกันชีวิต	๖	๓.๕๑
บริการจัดหางาน	๕	๒.๙๒
สปา	๕	๒.๙๒
อู่ซ่อมรถ	๕	๒.๙๒
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๒.๓๔
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๑.๗๕
ไปรษณีย์	๓	๑.๗๕
ร้านสตูดิโอ	๓	๑.๗๕
ร้านอาหาร	๓	๑.๗๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๑๗
Internet Café	๑	๐.๕๘
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๘
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๕๘
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๕๘
บริการขนส่ง	๑	๐.๕๘
ประปา	๑	๐.๕๘
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๕๘
ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
รถเช่า	๑	๐.๕๘

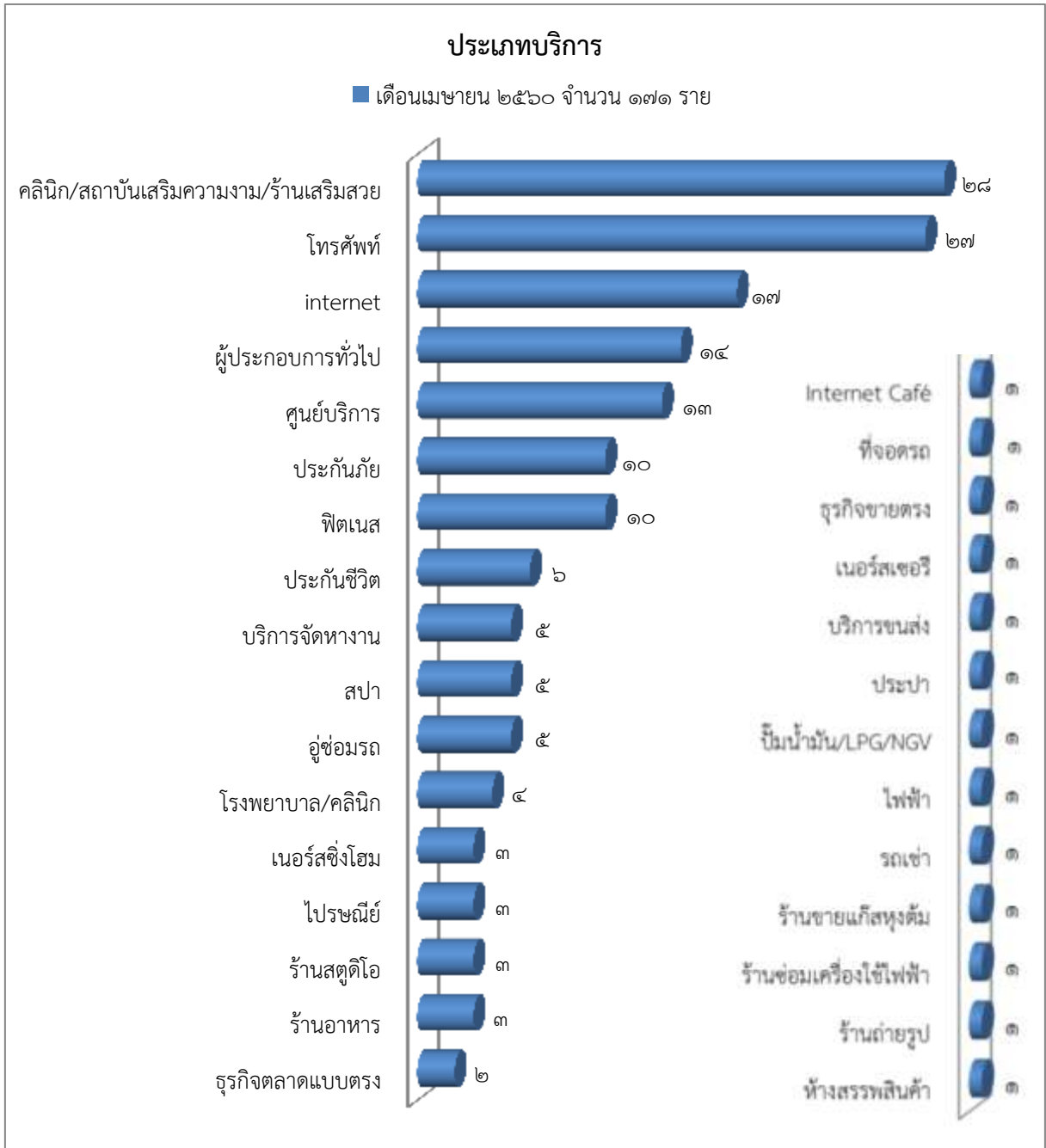




ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๕๘
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๕๘
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๕๘
รวม	๑๗๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	คุณภาพบริการ	๔
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
โทรศัพท์ (๒๗)	อื่นๆ	๑๐
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๕
	ค้างชำระ	๔
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ข่มล่าช้า	๒
	ขอเงินประกันคืน	๑
internet (๑๗)	ค่าบริการเกินจริง	๖
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๕
	ขอค่าปรึกษา	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๔
ศูนย์บริการ (๑๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๒
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
ประกันภัย (๑๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๙
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
ฟิตเนส (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
ประกันชีวิต (๖)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
บริการจัดหางาน (๕)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๕
สปา (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อู่ซ่อมรถ (๕)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๓)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ไปรษณีย์ (๓)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๓
ร้านสตูดิโอ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
ร้านอาหาร (๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
Internet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	๑
เนอร์สเซอร์รี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บริการขนส่ง (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ปั้มน้ำมัน/LPG/NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ฉ้อโกง	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



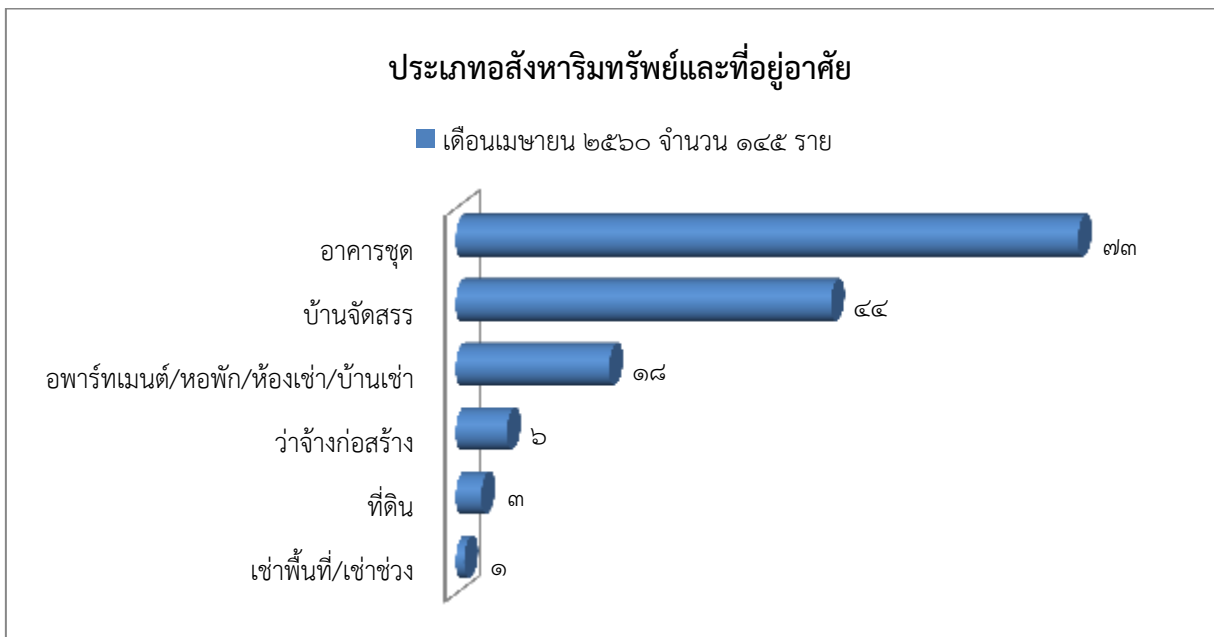
### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๗๓	๕๐.๓๔
บ้านจัดสรร	๔๔	๓๐.๓๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๘	๑๒.๔๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๖	๔.๑๔
ที่ดิน	๓	๒.๐๗
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๖๙
รวม	๑๔๕	๑๐๐

#### แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภททอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๓)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอเงินคืน	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑	
บ้านจัดสรร (๔๔)	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๘
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑	
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๘)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๗
	ขอเงินประกันคืน	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (ต่อ)	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ



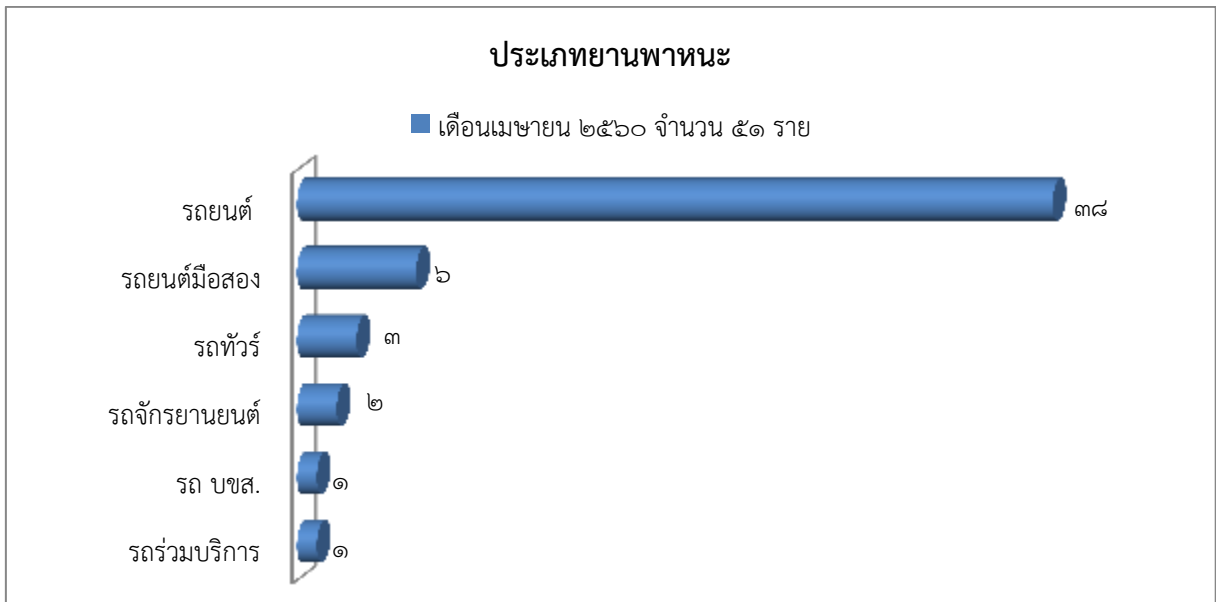
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๘	๗๔.๕๑
รถยนต์มือสอง	๖	๑๑.๗๖
รถทัวร์	๓	๕.๘๘
รถจักรยานยนต์	๒	๓.๙๒
รถ บขส.	๑	๑.๙๖
รถร่วมบริการ	๑	๑.๙๖
รวม	๕๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐





ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๘)	ชำรุด	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ยุติ	๑
พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๑	
รถยนต์มือสอง (๖)	ขอเงินจองคืน	๓
	ชำรุด	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
รถทัวร์ (๓)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

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



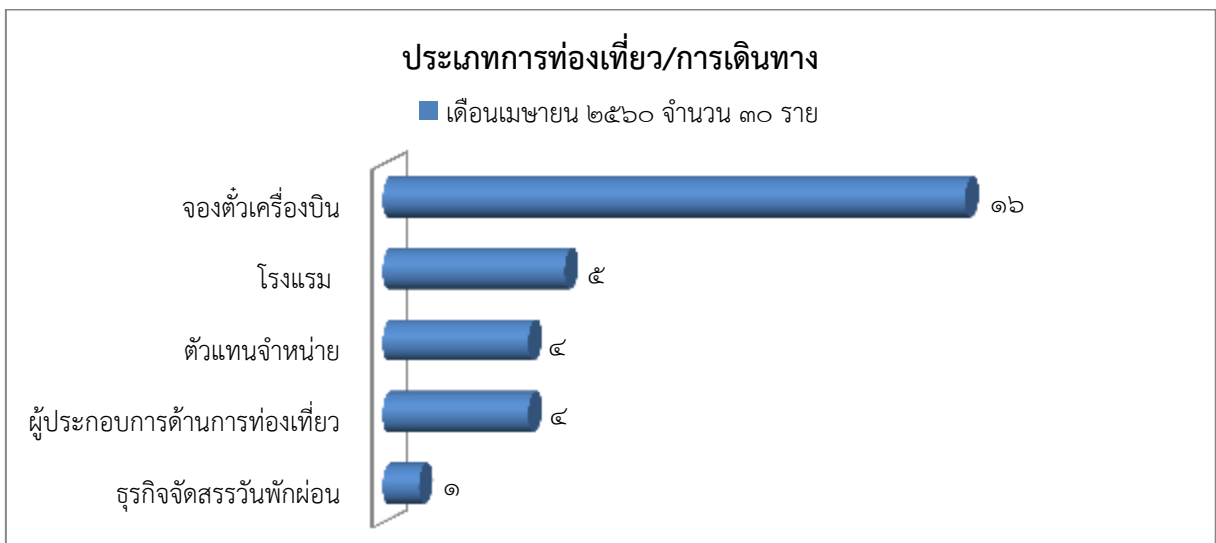
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๖	๕๓.๓๓
โรงแรม	๕	๑๖.๖๗
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๑๓.๓๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๔	๑๓.๓๓
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๓.๓๓
รวม	๓๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๑๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๓
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑	
โรงแรม (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการให้บริการ



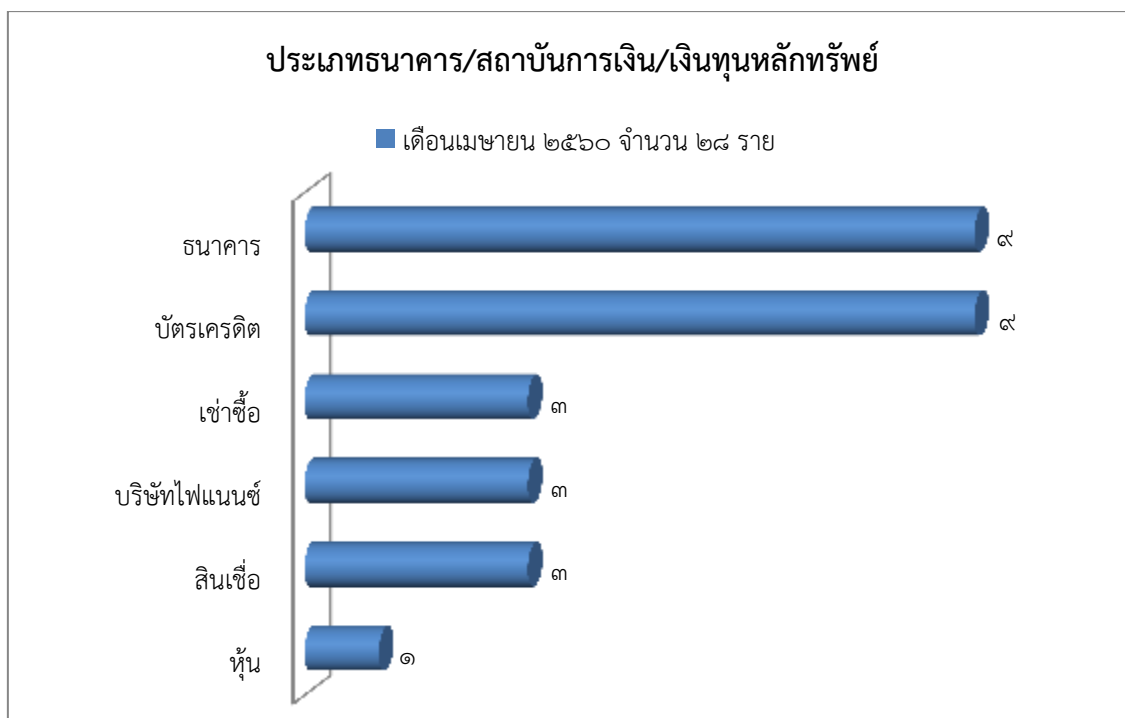
## ๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ธนาคาร	๙	๓๒.๑๔
บัตรเครดิต	๙	๓๒.๑๔
เช่าซื้อ	๓	๑๐.๗๑
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๑๐.๗๑
สินเชื่อ	๓	๑๐.๗๑
หุ้น	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธนาคาร (๙)	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอปิดบัญชี	๒
	ค่าปรับล่าช้า	๒
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๑
บัตรเครดิต (๙)	บัตรสูญหาย	๓
	ขอคืนเงิน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๑
	สอบถามข้อมูล	๑
	หักเงินจากบัญชี	๑
เช่าซื้อ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
สินเชื่อ (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ธนาคาร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคำปรึกษา ขอปิดบัญชี และค่าปรับล่าช้า



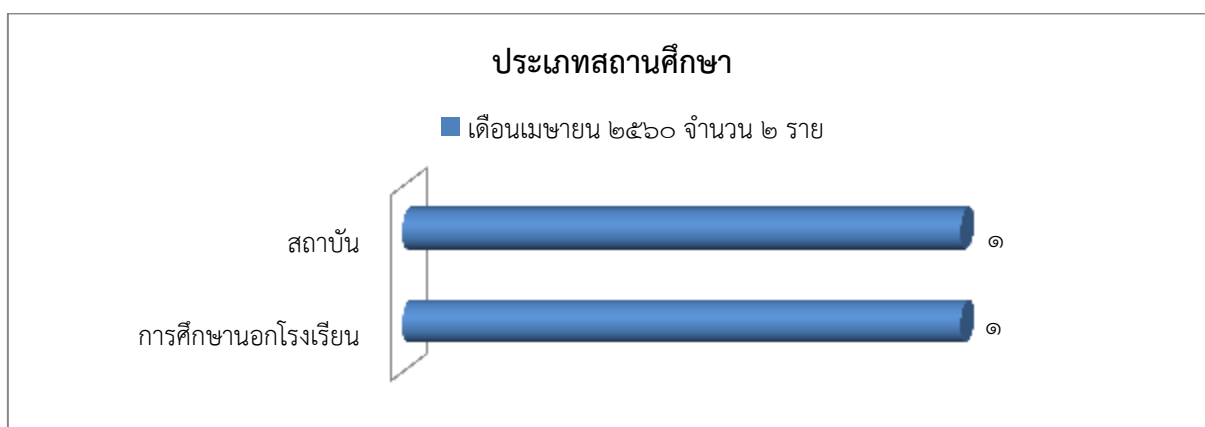
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๕๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๕๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน ๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน และการศึกษานอกโรงเรียน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน และตรวจสอบค่าธรรมเนียม



#### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนเมษายน ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
**ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๐**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> เครื่องมือสื่อสาร (๑๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> อาคารชุด (๗๓)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอเงินคืน	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒
	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๓</b> <b>สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒)</b>	ขอเงินคืน	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
<b>อันดับที่ ๔</b> <b>บ้านจัดสรร (๔๔)</b>	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๘
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
<b>อันดับที่ ๕</b> <b>รถยนต์ (๓๘)</b>	ชำรุด	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (ต่อ)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ยุติ	๑
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๑
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	คุณภาพบริการ	๔
	โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
อันดับที่ ๗ โทรศัพท์ (๒๗)	อื่นๆ	๑๐
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๕
	ค้างชำระ	๔
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ขอเงินประกันคืน	๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภค (๒๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
อันดับที่ ๙ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๓
	สินค้าชำรุด	๕
	ชำรุด	๒
อันดับที่ ๑๐ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๘)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๗
	ขอเงินประกันคืน	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑

