



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

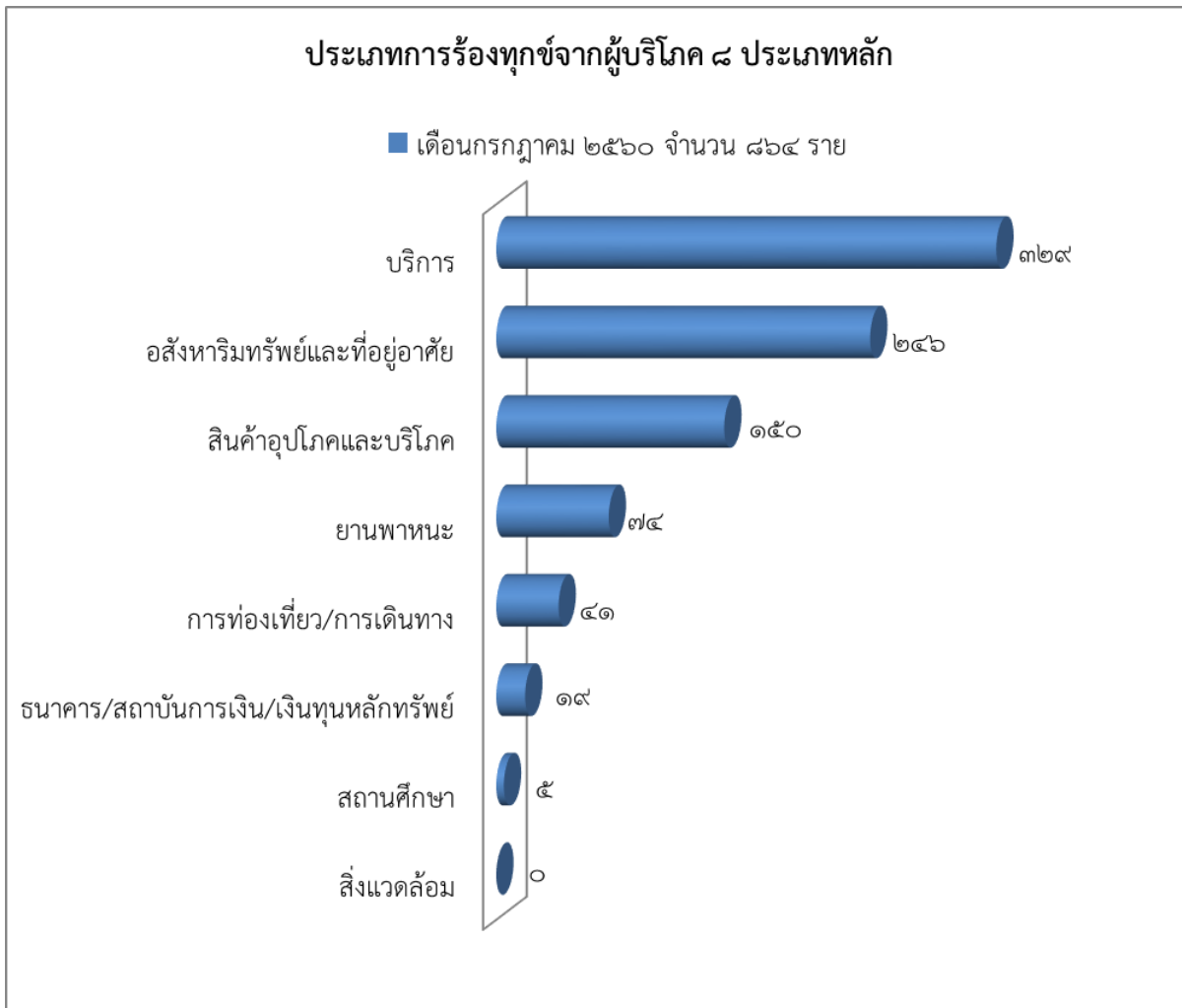
ประเภทหลัก	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๓๒๙	๓๘.๐๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๔๖	๒๘.๔๗
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๕๐	๑๗.๓๖
ยานพาหนะ	๗๔	๘.๕๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๑	๔.๗๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๙	๒.๒๐
สถานศึกษา	๕	๐.๕๘
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๘๖๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๓๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๘



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

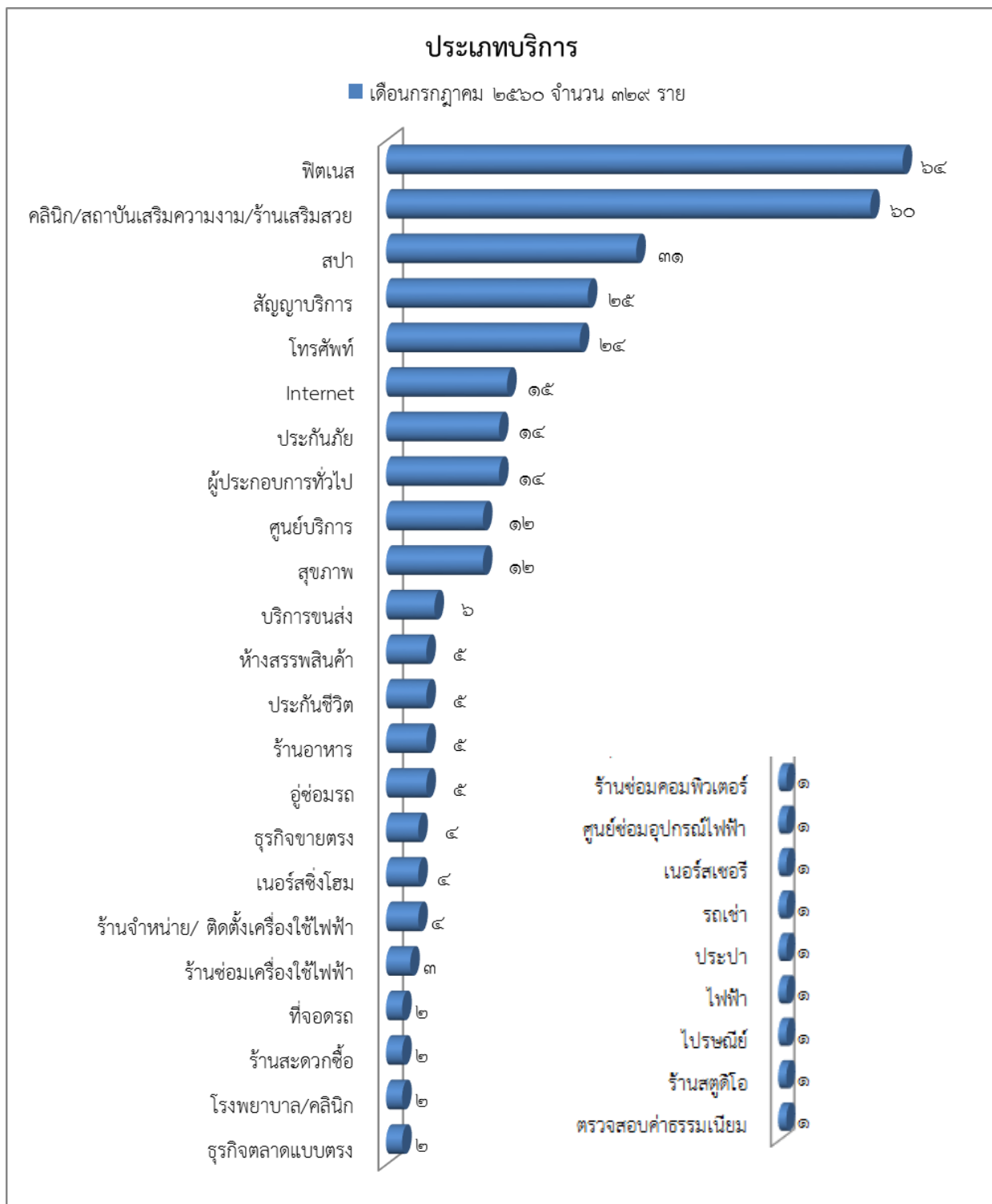
ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ฟิตเนส	๖๔	๑๙.๔๕
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๖๐	๑๘.๒๔
สปา	๓๑	๙.๔๒
สัญญาบริการ	๒๕	๗.๖๐
โทรศัพท์	๒๔	๗.๒๙
Internet	๑๕	๔.๕๖
ประกันภัย	๑๔	๔.๒๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๔	๔.๒๖
ศูนย์บริการ	๑๒	๓.๖๕
สุขภาพ	๑๒	๓.๖๕
บริการขนส่ง	๖	๑.๘๒
ห้างสรรพสินค้า	๕	๑.๕๒
ประกันชีวิต	๕	๑.๕๒
ร้านอาหาร	๕	๑.๕๒
อยู่ซ่อมรถ	๕	๑.๕๒
ธุรกิจขายตรง	๔	๑.๒๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๑.๒๒
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๑.๒๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๐.๙๑
ที่จอดรถ	๒	๐.๖๑
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๐.๖๑
โรงพยาบาล/คลินิก	๒	๐.๖๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๖๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๓๐



ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๓๐
เนอร์สเซอรี่	๑	๐.๓๐
รถเช่า	๑	๐.๓๐
ประปา	๑	๐.๓๐
ไฟฟ้า	๑	๐.๓๐
ไปรษณีย์	๑	๐.๓๐
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๓๐
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๓๐
รวม	๓๒๙	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๖๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๐
	ยกเลิกสัญญา	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๖๐)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓๐
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๘
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
	คุณภาพบริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑	
สปา (๓๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๑
สัญญาบริการ (๒๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
โทรศัพท์ (๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๖
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ชำรุด	๒
	ค้างชำระ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
Internet (๑๕)	ค่าบริการเกินจริง	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ประกันภัย (๑๔)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๔
ศูนย์บริการ (๑๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สุขภาพ (๑๒)	ยกเลิกสัญญา	๑๒
บริการขนส่ง (๖)	ขอความเป็นธรรม	๖
ห้างสรรพสินค้า (๕)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
ประกันชีวิต (๕)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ได้รับการรบกวนจากการโฆษณาทางโทรศัพท์	๑
ร้านอาหาร (๕)	ไม่สะอาด	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	คิดราคาไม่ตรงตามที่แจ้งในรายการอาหาร	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
อู่ซ่อมรถ (๕)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
ธุรกิจขายตรง (๔)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๔)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ร้านปฏิเสธการขาย	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ไฟฟ้า (๑)	ตัดไฟโดยไม่แจ้งเตือน	๑
ไปรษณีย์ (๑)	ปลายทางไม่ได้รับสินค้า	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ฟิตเนส โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๙๗	๓๙.๕๓
บ้านจัดสรร	๘๔	๓๔.๑๕
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๓๖	๑๔.๖๓
ว่าง้างก่อสร้าง	๑๕	๖.๑๐
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๓	๕.๒๘
ที่ดิน	๑	๐.๔๑
รวม	๒๔๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๙๗)	ขอความเป็นธรรม	๒๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๕
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร / รอยร้าว	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
ไม่จัดทำสารบัญชื่อบุคคลในโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๘๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖๕
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๓๖)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๕
	ขอความเป็นธรรม	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๕)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๕
	ยกเลิกสัญญา ๕
	ขอความเป็นธรรม ๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๓)	ขอเงินประกันคืน ๔
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง ๓
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๓
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด ๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๑
	ขอความเป็นธรรม ๑
ที่ดิน (๑)	ปิดทางเข้าออกโครงการ ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอความเป็นธรรม



๓. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

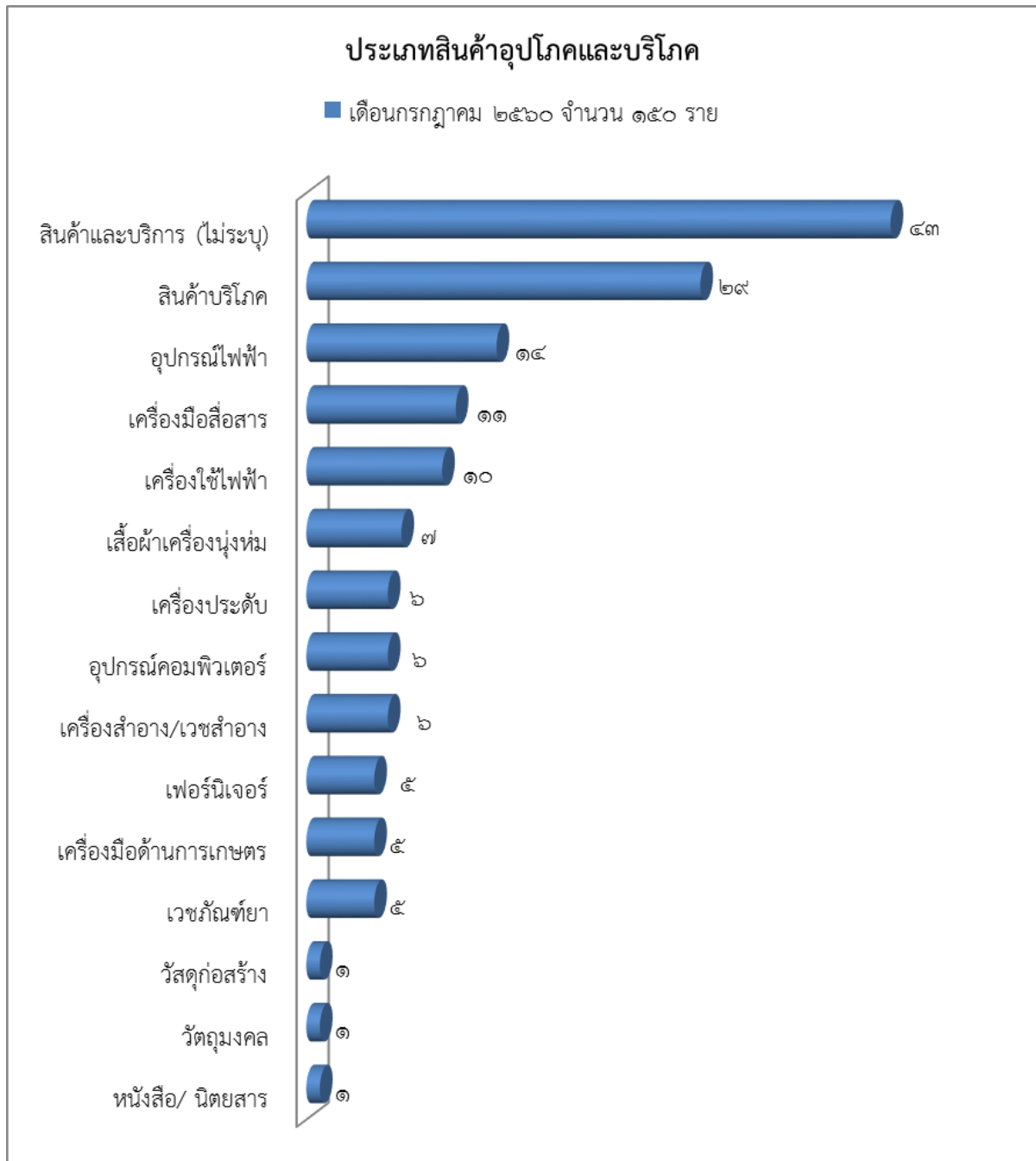
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๓	๒๘.๖๗
สินค้าบริโภค	๒๙	๑๙.๓๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๔	๙.๓๓
เครื่องมือสื่อสาร	๑๑	๗.๓๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๖.๖๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๗	๔.๖๗
เครื่องประดับ	๖	๔.๐๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๖	๔.๐๐
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๖	๔.๐๐
เฟอร์นิเจอร์	๕	๓.๓๓
เครื่องมือด้านการเกษตร	๕	๓.๓๓
เวชภัณฑ์ยา	๕	๓.๓๓
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๖๗
วัตถุมงคล	๑	๐.๖๗
หนังสือ/ นิตยสาร	๑	๐.๖๗
รวม	๑๕๐	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ขอเงินคืน	๘
	สินค้าชำรุด	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๒
สินค้าบริโภค (๒๙)	ขอความเป็นธรรม	๑๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบราคาค่าผลิตภัณฑ์	๔
ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๑๑)	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐)	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๗)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องประดับ (๖)	สินค้าชำรุด	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๖)	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ขอคืนสินค้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๕)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เวชภัณฑ์ยา (๕)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
วัตถุมงคล (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
หนังสือ/ นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม



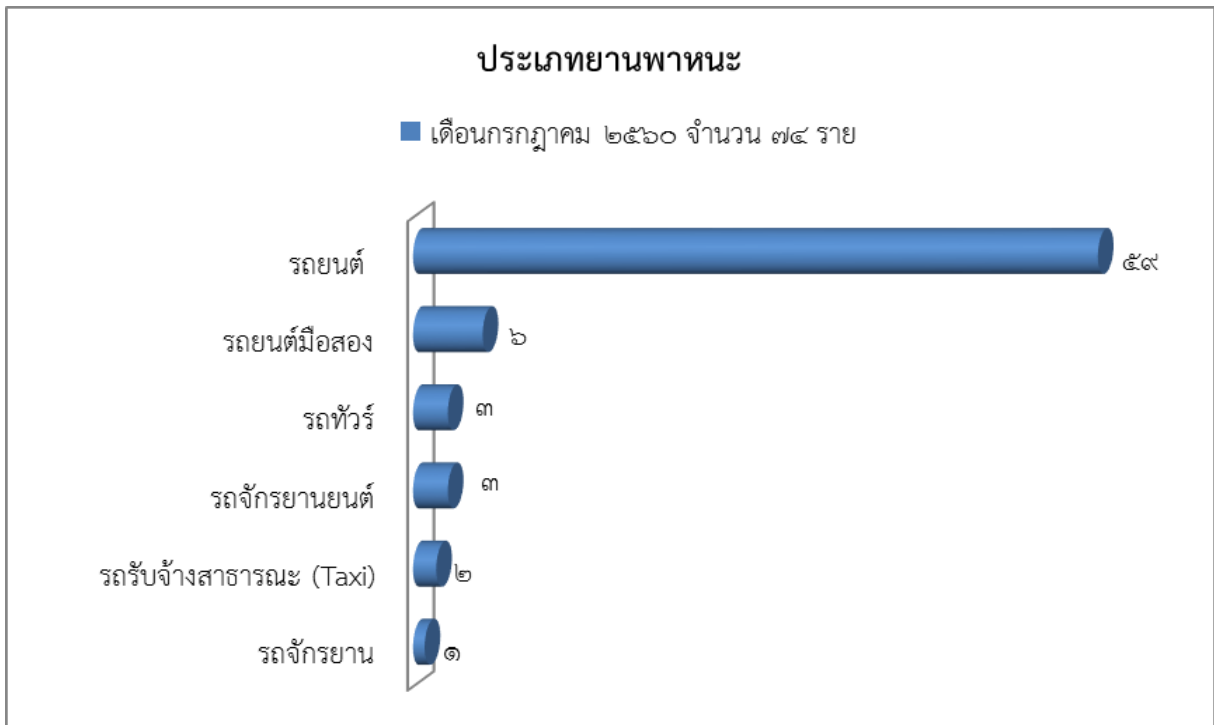
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๙	๗๙.๗๓
รถยนต์มือสอง	๖	๘.๑๑
รถทัวร์	๓	๔.๐๕
รถจักรยานยนต์	๓	๔.๐๕
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๒	๒.๗๐
รถจักรยาน	๑	๑.๓๕
รวม	๗๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๙)	ขอความเป็นธรรม	๑๕
	ชำรุด	๑๐
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ขอค่าปรึกษา	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
รถยนต์มือสอง (๖)	ขอเงินจองคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถทัวร์ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	เปลี่ยนแปลงเวลาไม่ได้	๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	รถสูญหาย	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
รถจักรยาน (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอความเป็นธรรม



๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๒๑	๕๑.๒๒
โรงแรม	๑๒	๒๙.๒๗
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๙.๗๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒	๔.๘๘
รีสอร์ท	๒	๔.๘๘
รวม	๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๒๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗
	ขอความเป็นธรรม	๖
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
โรงแรม (๑๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ขอเงินคืน	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
รีสอร์ท (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



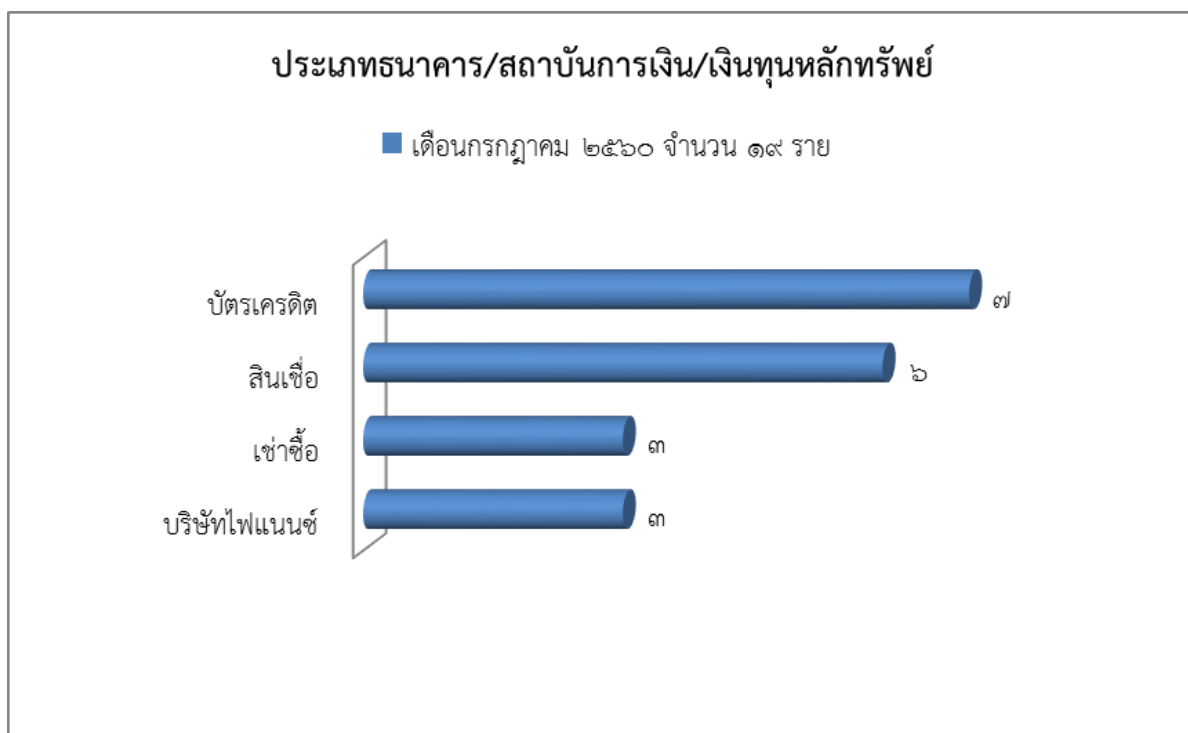
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๗	๓๖.๘๔
สินเชื่อ	๖	๓๑.๕๘
เช่าซื้อ	๓	๑๕.๗๙
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๑๕.๗๙
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๗)	ไม่ได้ใช้บัตร	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
สินเชื่อ (๖)	ขอความเป็นธรรม	๔
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
เช่าซื้อ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้ใช้บัตร



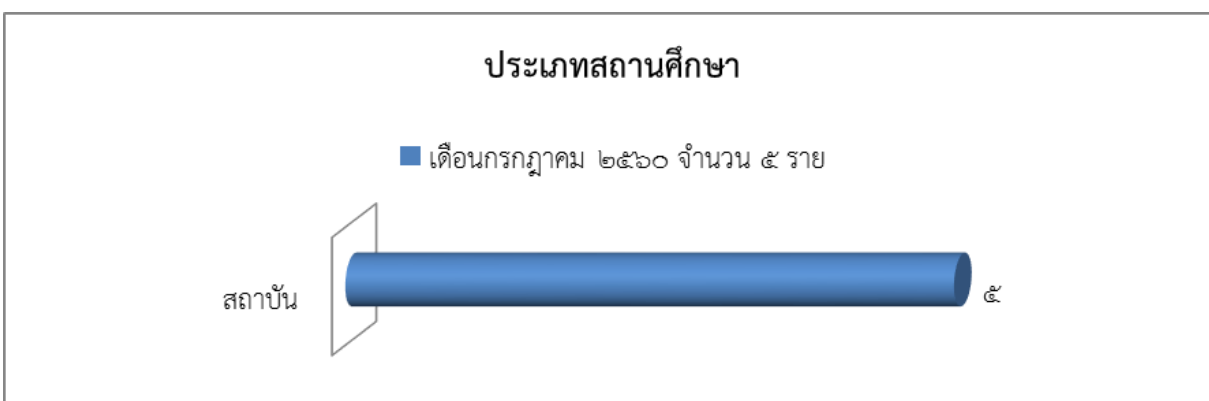
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๕	๑๐๐
รวม	๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๕)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐

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



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๘๗)	ขอความเป็นธรรม	๒๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร / รอยร้าว	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ไม่จัดทำสารบัญชูปโภคในโครงการ	๑	
อันดับที่ ๒ บ้านจัดสรร (๘๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสารบัญชูปโภคในโครงการ	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ พิตเนส (๖๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๐
	ยกเลิกสัญญา	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๖๐)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓๐
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๘
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
	คุณภาพบริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๕๙)	ขอความเป็นธรรม	๑๕
	ชำรุด	๑๐
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ขอค่าปรึกษา	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
อันดับที่ ๖ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ขอเงินคืน	๔
	สินค้าชำรุด	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๖ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๓) (ต่อ)	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
อันดับที่ ๗ สปา (๓๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภค (๒๙)	ขอความเป็นธรรม	๑๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
อันดับที่ ๙ สัญญาบริการ (๒๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
อันดับที่ ๑๐ โทรศัพท์ (๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๖
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ชำรุด	๒
	ค้างชำระ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความจริง	๑