



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนกันยายน ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

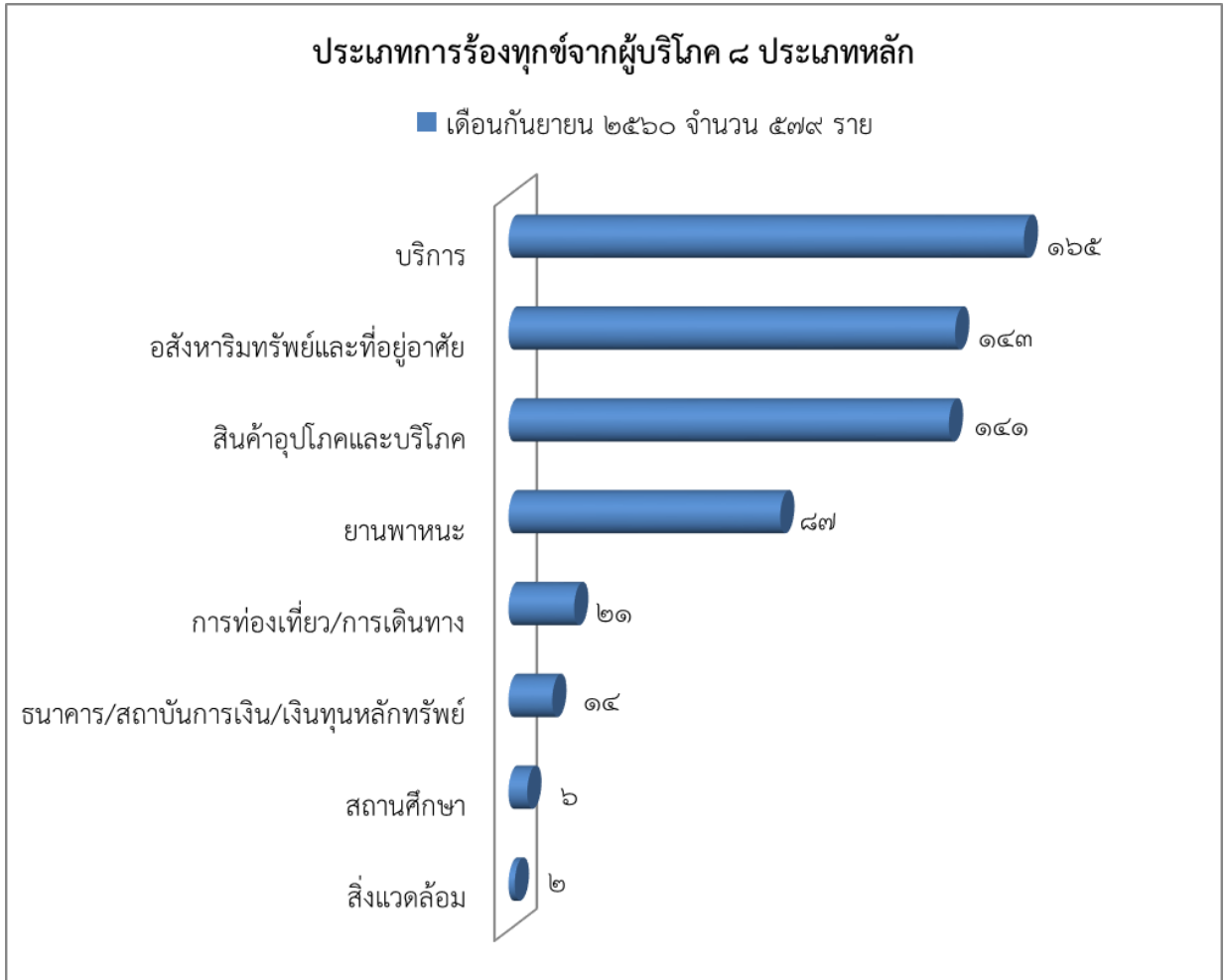
ประเภทหลัก	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๖๕	๒๘.๕๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๓	๒๔.๗๐
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๔๑	๒๔.๓๕
ยานพาหนะ	๘๗	๑๕.๐๓
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๑	๓.๖๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๔	๒.๔๒
สถานศึกษา	๖	๑.๐๔
สิ่งแวดล้อม	๒	๐.๓๔
รวม	๕๗๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๖	๒๑.๘๒
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๖	๙.๗๐
ฟิตเนส	๑๕	๙.๐๙
โทรศัพท์	๑๕	๙.๐๙
สัญญาบริการ	๑๓	๗.๘๘
Internet	๑๒	๗.๒๗
สุขภาพ/ออกกำลังกาย	๖	๓.๖๔
ประกันชีวิต	๕	๓.๐๓
ศูนย์บริการ	๕	๓.๐๓
สปา	๕	๓.๐๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔	๒.๔๒
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๒.๔๒
อู่ซ่อมรถ	๔	๒.๔๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๓	๑.๘๒
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๘๒
ร้านอาหาร	๓	๑.๘๒
ประกันภัย	๒	๑.๒๑
เนอส์ซิงโฮม	๒	๑.๒๑
เนอส์ซเซอร์รี่	๒	๑.๒๑
รถเช่า	๒	๑.๒๑
กำจัดปลวก	๑	๐.๖๑
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๖๑
บริการจัดหางาน	๑	๐.๖๑
ประปา	๑	๐.๖๑



ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ (ต่อ)

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ป้อนน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๖๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๖๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๖๑
ไฟฟ้า	๑	๐.๖๑
รวม	๑๖๕	๑๐๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
	ขอความเป็นธรรม	๔
	คุณภาพบริการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ฟิตเนส (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ขอความเป็นธรรม	๕
	ยกเลิกสัญญา	๓
โทรศัพท์ (๑๕)	อื่น ๆ	๘
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ค่างชำระ	๑
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
	ชำระ	๑
สัญญาบริการ (๑๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ขอความเป็นธรรม	๖
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ต้องการแก้ไข	๑
Internet (๑๒)	ค่าบริการเกินจริง	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สัญญา Hi-speed Internet ช้า	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
สุขภาพ/ ออกกำลังกาย (๖)	ยกเลิกสัญญา	๔
	ขอความเป็นธรรม	๒
ประกันชีวิต (๕)	ขอความเป็นธรรม	๒
	ใบเสร็จรับเงินไม่ตรงกับกรมธรรม์	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ขอยกเลิกกรมธรรม์	๑
ศูนย์บริการ (๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สปา (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	ขอความเป็นธรรม ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓ ๑
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ เลือกปฏิบัติ ขอความเป็นธรรม	๒ ๑ ๑
ตู้ซ่อมรถ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ขอความเป็นธรรม	๒ ๑ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓)	ขอความเป็นธรรม บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒ ๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ร้านอาหาร (๓)	อื่น ๆ ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๒ ๑
ประกันภัย (๒)	ขอความเป็นธรรม ตรวจสอบการให้บริการ	๑ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ขอความเป็นธรรม	๑ ๑
เนอร์สเซอรี่ (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ประปา (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



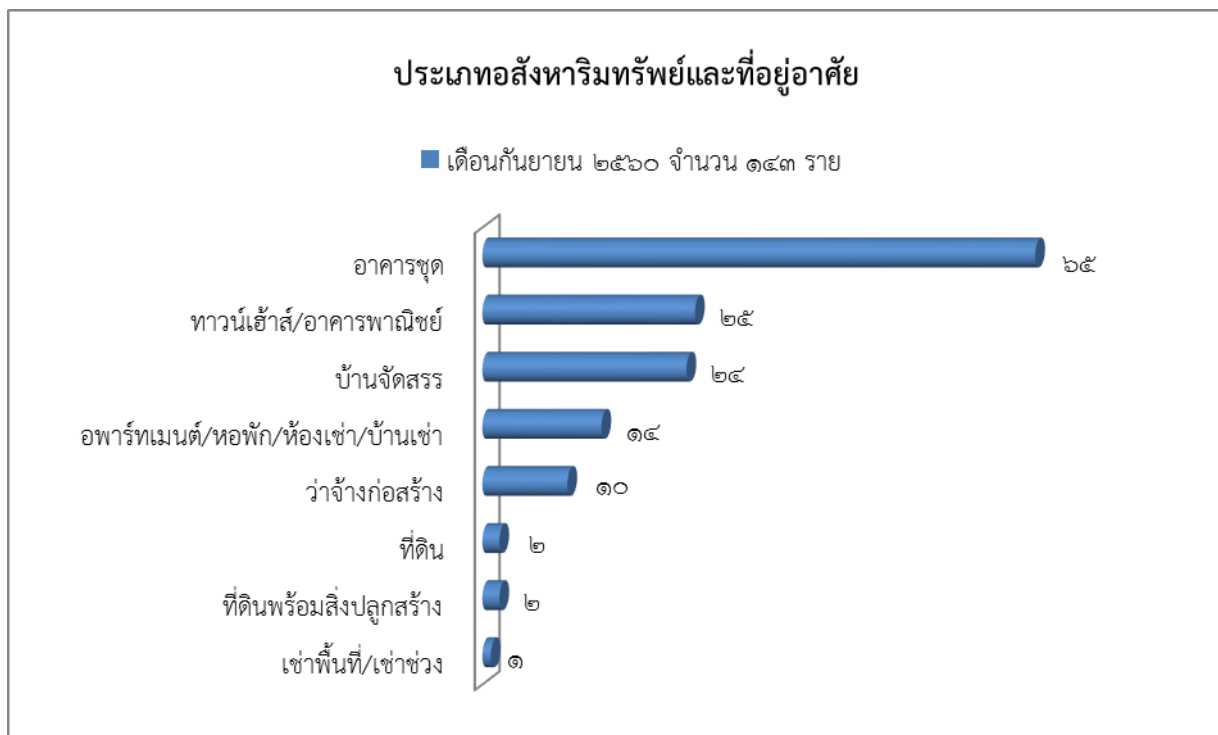
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๕	๔๕.๔๕
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	๒๕	๑๗.๔๘
บ้านจัดสรร	๒๔	๑๖.๗๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๔	๙.๗๙
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๐	๖.๙๙
ที่ดิน	๒	๑.๔๐
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๒	๑.๔๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๗๐
รวม	๑๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๖๕)	ขอความเป็นธรรม	๑๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	ขอเงินคืน	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอยกเลิกสัญญาจอง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๒๕)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ขอความเป็นธรรม	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๒๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๙
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๖
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๒๔) (ต่อ)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๔)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๕
	ขอเงินประกันคืน	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	ค่าไฟแพง	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๗
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

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



๓. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

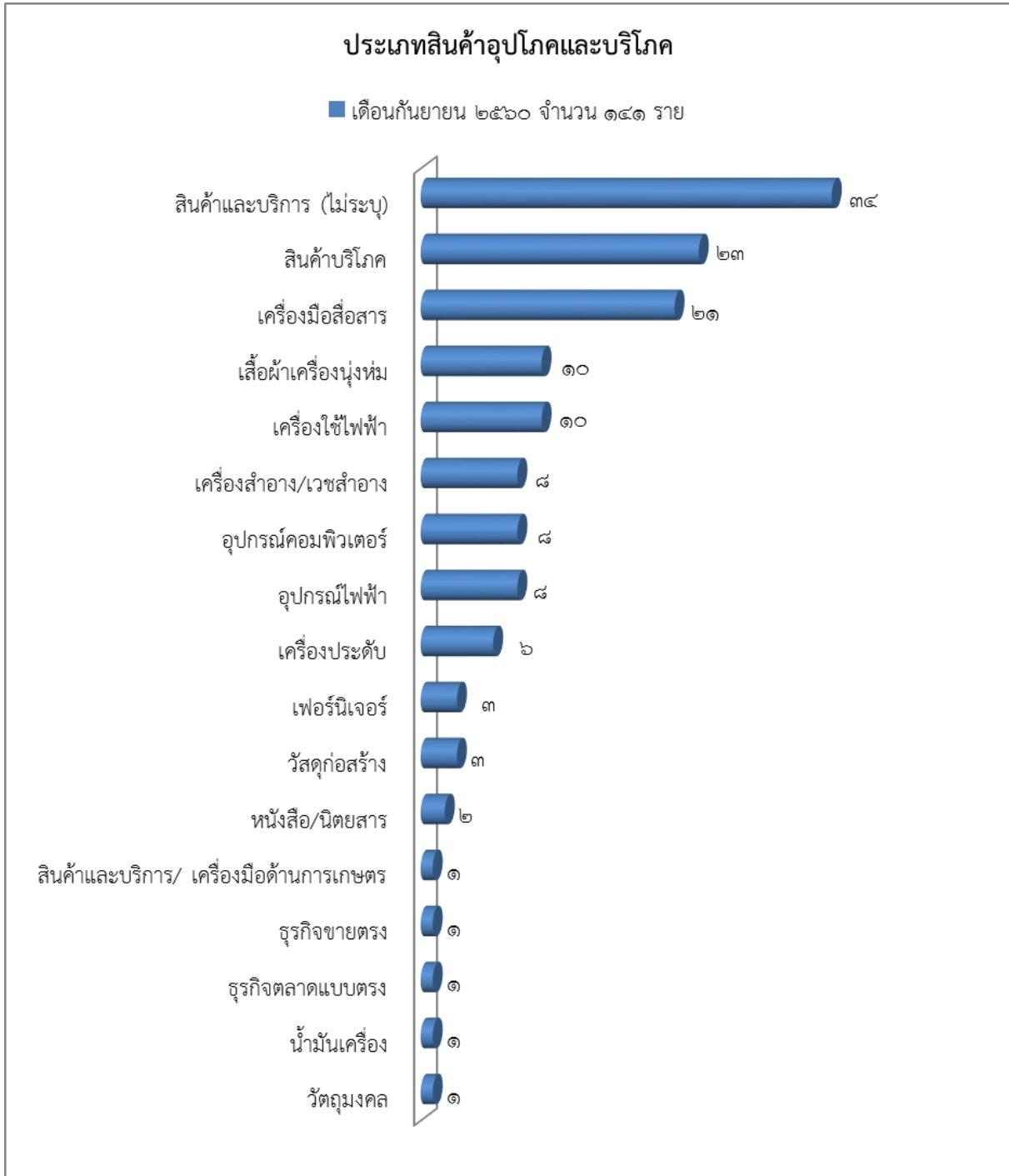
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๔	๒๔.๑๑
สินค้าบริโภค	๒๓	๑๖.๓๑
เครื่องมือสื่อสาร	๒๑	๑๔.๘๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๐	๗.๐๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๗.๐๙
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๘	๕.๖๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๘	๕.๖๗
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๘	๕.๖๗
เครื่องประดับ	๖	๔.๒๖
เฟอร์นิเจอร์	๓	๒.๑๓
วัสดุก่อสร้าง	๓	๒.๑๓
หนังสือ/นิตยสาร	๒	๑.๔๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๗๑
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๗๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๗๑
น้ำมันเครื่อง	๑	๐.๗๑
วิตามินมงคล	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	ขอเงินคืน	๘
	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๑
สินค้าบริโภค (๒๓)	ขอความเป็นธรรม	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๑)	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐)	โฆษณาเกินจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๘)	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าไม่ตรงกับฉลาก	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๘)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ชำรุด	๓
เครื่องประดับ (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	โฆษณาเกินจริง	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
น้ำมันเครื่อง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้า	๑
วัตถุมงคล (๑)	สั่งซื้อแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

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



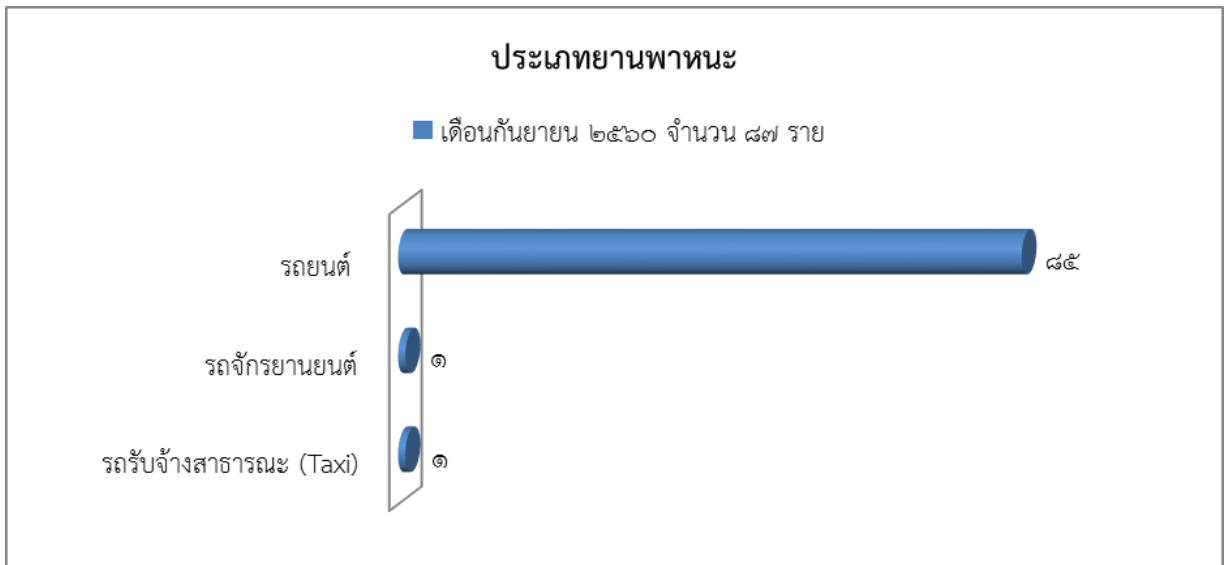
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๘๕	๘๗.๗๐
รถจักรยานยนต์	๑	๑.๑๕
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๑.๑๕
รวม	๘๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๘๕)	ขอความเป็นธรรม	๒๕
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑๙
	ชำรุด	๑๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ฉ้อโกง	๑
รถเสีย ซ่อมไม่ได้	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑)	รถสูญหาย	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

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



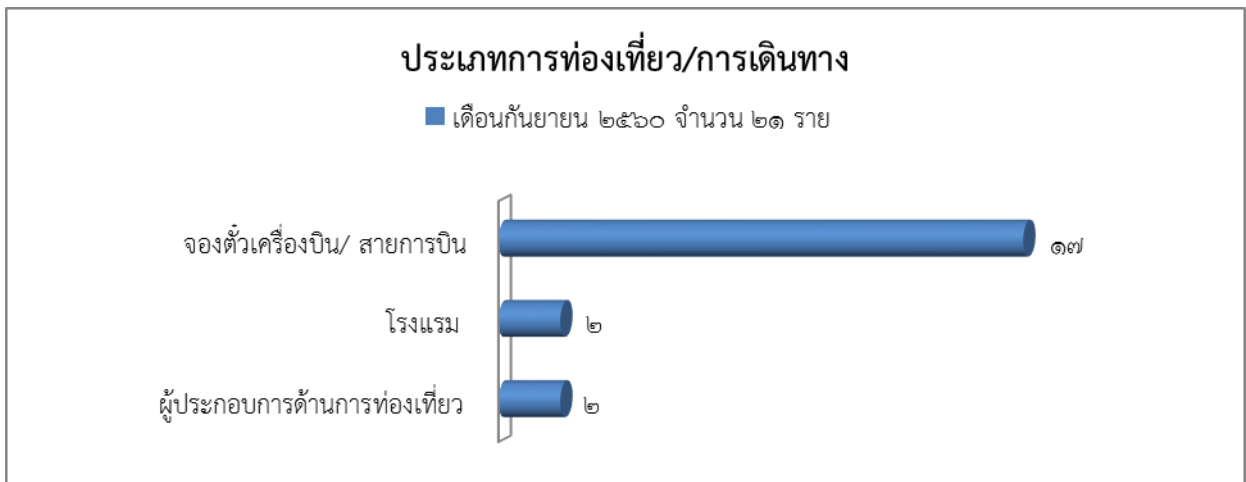
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๑๗	๘๐.๙๕
โรงแรม	๒	๙.๕๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒	๙.๕๒
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๑๗)	ขอความเป็นธรรม	๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
โรงแรม (๒)	ขอเงินคืน	๒
ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอความเป็นธรรม



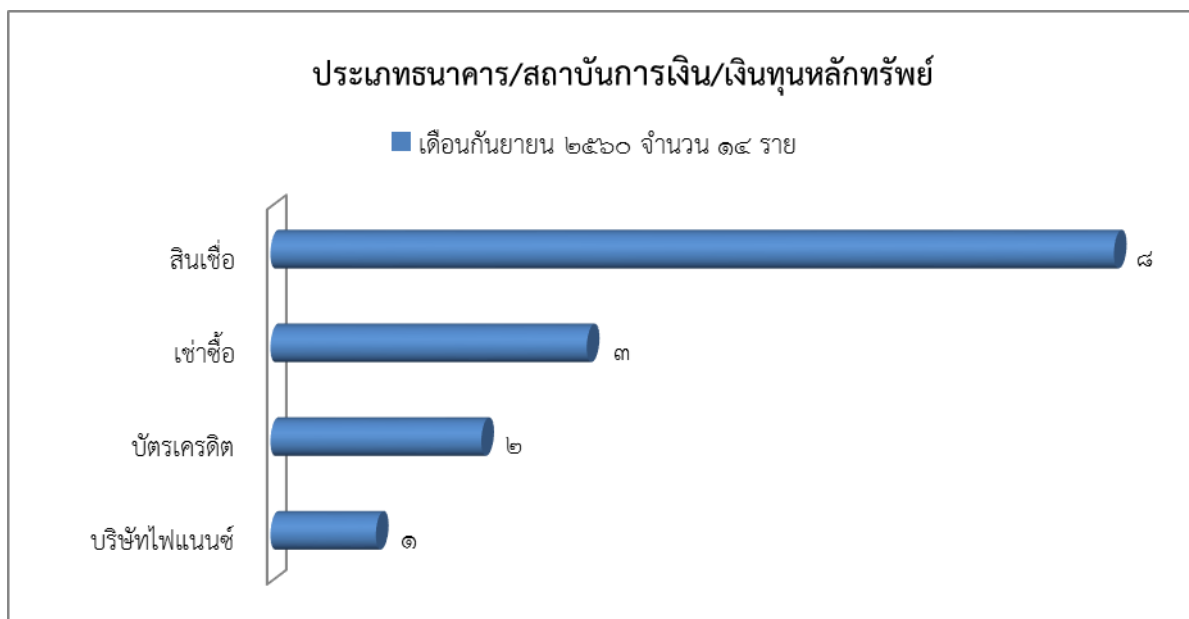
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๘	๕๗.๑๔
เช่าซื้อ	๓	๒๑.๔๓
บัตรเครดิต	๒	๑๔.๒๙
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๗.๑๔
รวม	๑๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
เช่าซื้อ (๓)	ยักยอกเงินจากการรีไฟแนนซ์	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
บัตรเครดิต (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม



๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๔	๖๖.๖๗
สถานศึกษา	๑	๑๖.๖๗
มหาวิทยาลัย	๑	๑๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๔)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม



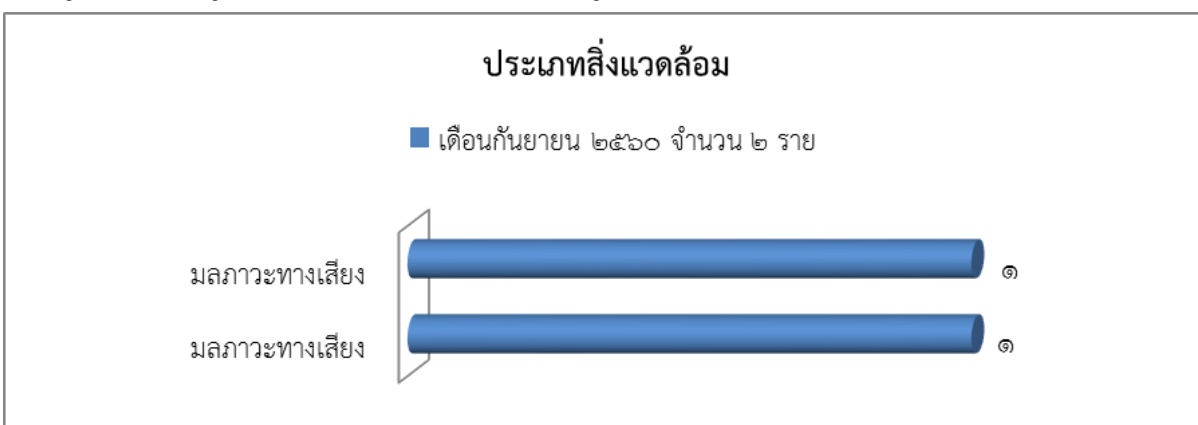
๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสิ่งแวดล้อม มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
มลภาวะทางน้ำ	๑	๕๐.๐๐
มลภาวะทางเสียง	๑	๕๐.๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๙ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสิ่งแวดล้อม เดือนกันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
มลภาวะทางน้ำ (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากน้ำท่วมเนื่องจากระบบท่อของหมู่บ้าน	๑
มลภาวะทางเสียง (๑)	ส่งเสียงดังรบกวน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๖ และตารางที่ ๑๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มลภาวะทางน้ำ และมลภาวะทางเสียง โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ได้รับความเดือดร้อนจากน้ำท่วมเนื่องจากระบบท่อของหมู่บ้าน และส่งเสียงดังรบกวน



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ รถยนต์ (๘๕)	ขอความเป็นธรรม	๒๕
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑๙
	ชำรุด	๑๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ฉ้อโกง	๑
	รถเสีย ซ่อมไม่ได้	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๖๕)	ขอความเป็นธรรม	๑๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๐
	ขอเงินคืน	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอยกเลิกสัญญาจอง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ขอความเป็นธรรม คุณภาพบริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ เรียกร้องค่าเสียหาย	๑๑ ๕ ๕ ๔ ๓ ๓ ๓ ๒
อันดับที่ ๔ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ขอเงินคืน สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑๕ ๘ ๕ ๓ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์ (๒๕)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ขอความเป็นธรรม ไม่ปลูกสร้าง มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ขอให้ตรวจสอบโครงการ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ขอให้ตรวจสอบโครงการ ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔ ๔ ๔ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ บ้านจัดสรร (๒๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ขอความเป็นธรรม การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙ ๖ ๓ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ สินค้าปริโภค (๒๓)	ขอความเป็นธรรม สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑๐ ๗ ๓ ๒ ๑
อันดับที่ ๘ เครื่องมือสื่อสาร (๒๑)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ขอความเป็นธรรม การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๖ ๕ ๔ ๓ ๒ ๑
อันดับที่ ๙ จองตัวเครื่องบิน/ สายการบิน (๑๗)	ขอความเป็นธรรม ขอคืนค่าโดยสาร ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม ตรวจสอบการให้บริการ ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ยกเลิกเที่ยวบิน	๖ ๓ ๓ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๑๐ ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔ ๒