



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนมกราคม 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

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

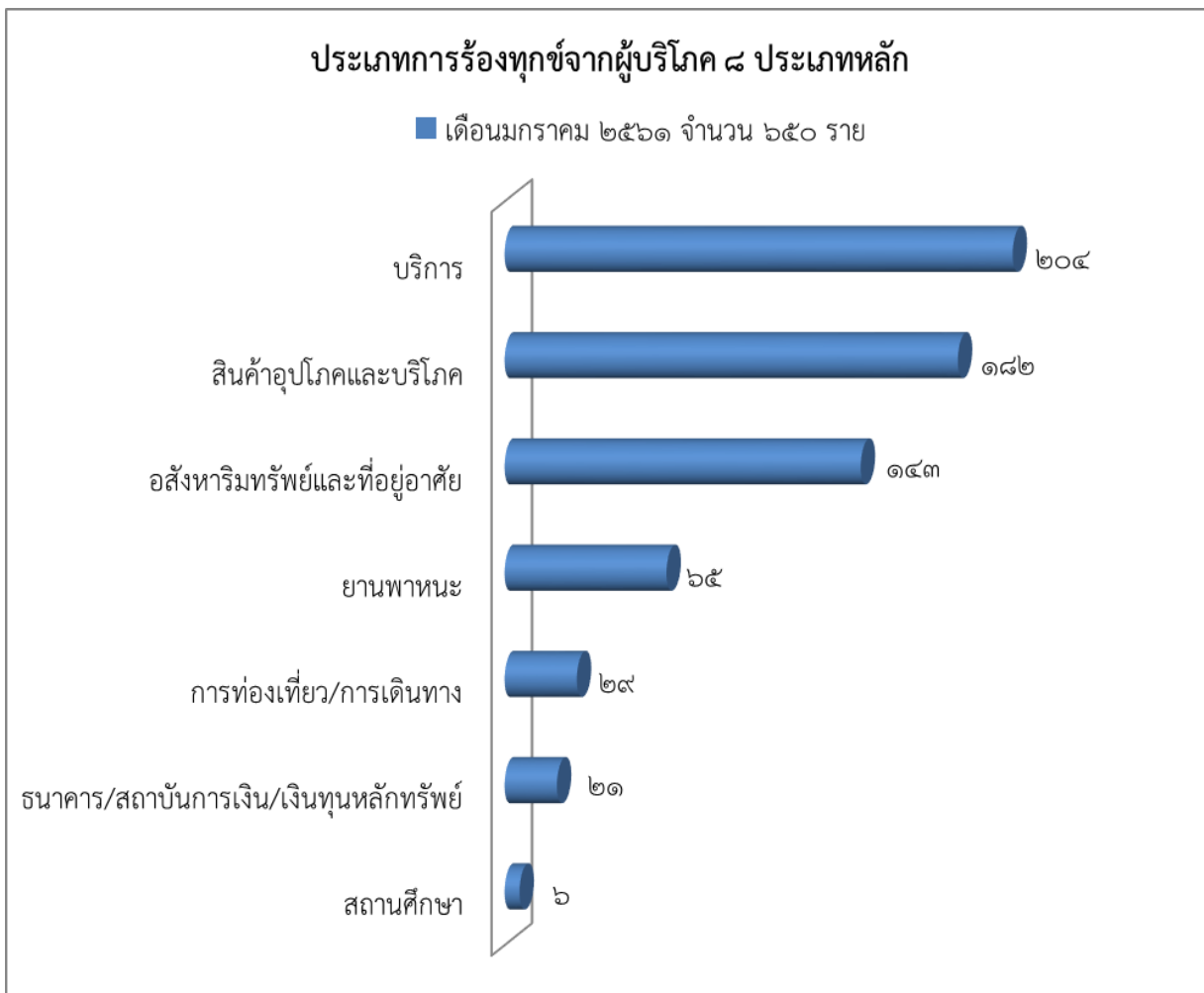
ประเภทหลัก	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๒๐๔	๓๑.๓๘
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๘๒	๒๘.๐๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๓	๒๒.๐๐
ยานพาหนะ	๖๕	๑๐.๐๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๙	๔.๕๖
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๑	๓.๒๓
สถานศึกษา	๖	๐.๙๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๖๕๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๒๐๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๓๘



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

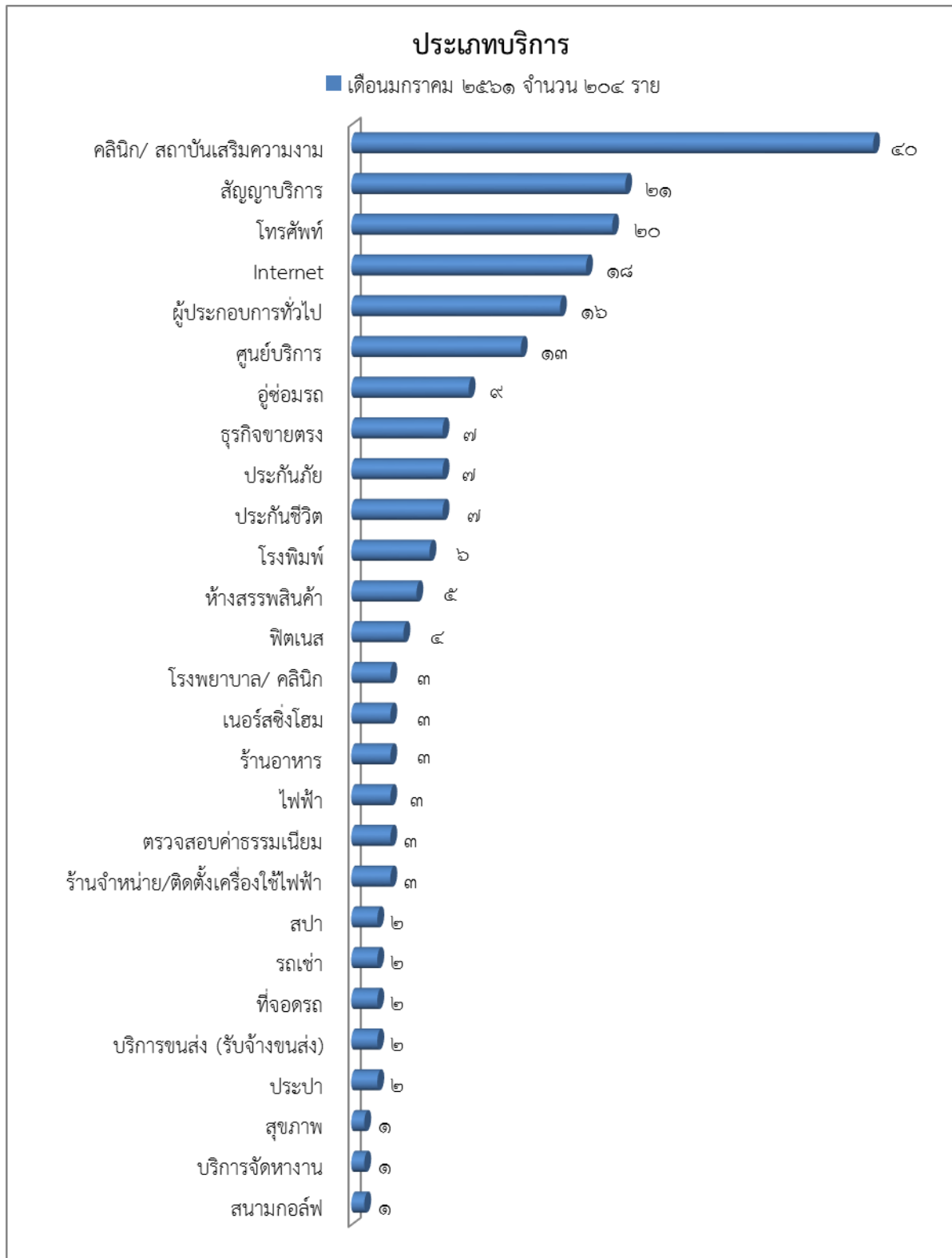
๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม	๔๐	๑๙.๖๑
สัญญาบริการ	๒๑	๑๐.๒๙
โทรศัพท์	๒๐	๙.๘๐
Internet	๑๘	๘.๘๒
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๖	๗.๘๔
ศูนย์บริการ	๑๓	๖.๓๗
อยู่ซ่อมรถ	๙	๔.๔๑
ธุรกิจขายตรง	๗	๓.๔๓
ประกันภัย	๗	๓.๔๓
ประกันชีวิต	๗	๓.๔๓
โรงพิมพ์	๖	๒.๙๔
ห้างสรรพสินค้า	๕	๒.๔๕
ฟิตเนส	๔	๑.๙๖
โรงพยาบาล/ คลินิก	๓	๑.๔๗
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๑.๔๗
ร้านอาหาร	๓	๑.๔๗
ไฟฟ้า	๓	๑.๔๗
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓	๑.๔๗
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๔๗
สปา	๒	๐.๙๘
รถเช่า	๒	๐.๙๘
ที่จอดรถ	๒	๐.๙๘
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒	๐.๙๘
ประปา	๒	๐.๙๘
สุขภาพ	๑	๐.๔๙
บริการจัดหางาน	๑	๐.๔๙
สนามกอล์ฟ	๑	๐.๔๙
รวม	๒๐๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	คุณภาพบริการ	๑
	ขอยกเลิกสัญญา	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สัญญาบริการ (๒๑)	ขอความเป็นธรรม	๑๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ขอเงินคืน	๑
โทรศัพท์ (๒๐)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๖
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๒
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ค้างชำระ	๑
	ชำรุด	๑
ขอเงินประกันคืน	๑	
Internet (๑๘)	ค่าบริการเกินจริง	๑๐
	ขอค่าปรึกษา	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ศูนย์บริการ (๑๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๘
	ซ่อมล่าช้า	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
อู่ซ่อมรถ (๙)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ออกหลักฐานการรับเงิน	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธุรกิจขายตรง (๗)	ขอความเป็นธรรม	๗
ประกันชีวิต (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ผิดไปจากผลากที่ระบุ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ประกันภัย (๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๓
โรงพิมพ์ (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๕)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๑
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
เนอรัลซิ่งโฮม (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ไฟฟ้า (๓)	ค่าบริการเกินจริง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
ร้านอาหาร (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่สะอาด	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
โรงพยาบาล/ คลินิก (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
ประปา (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
สนามกอล์ฟ (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ

๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ

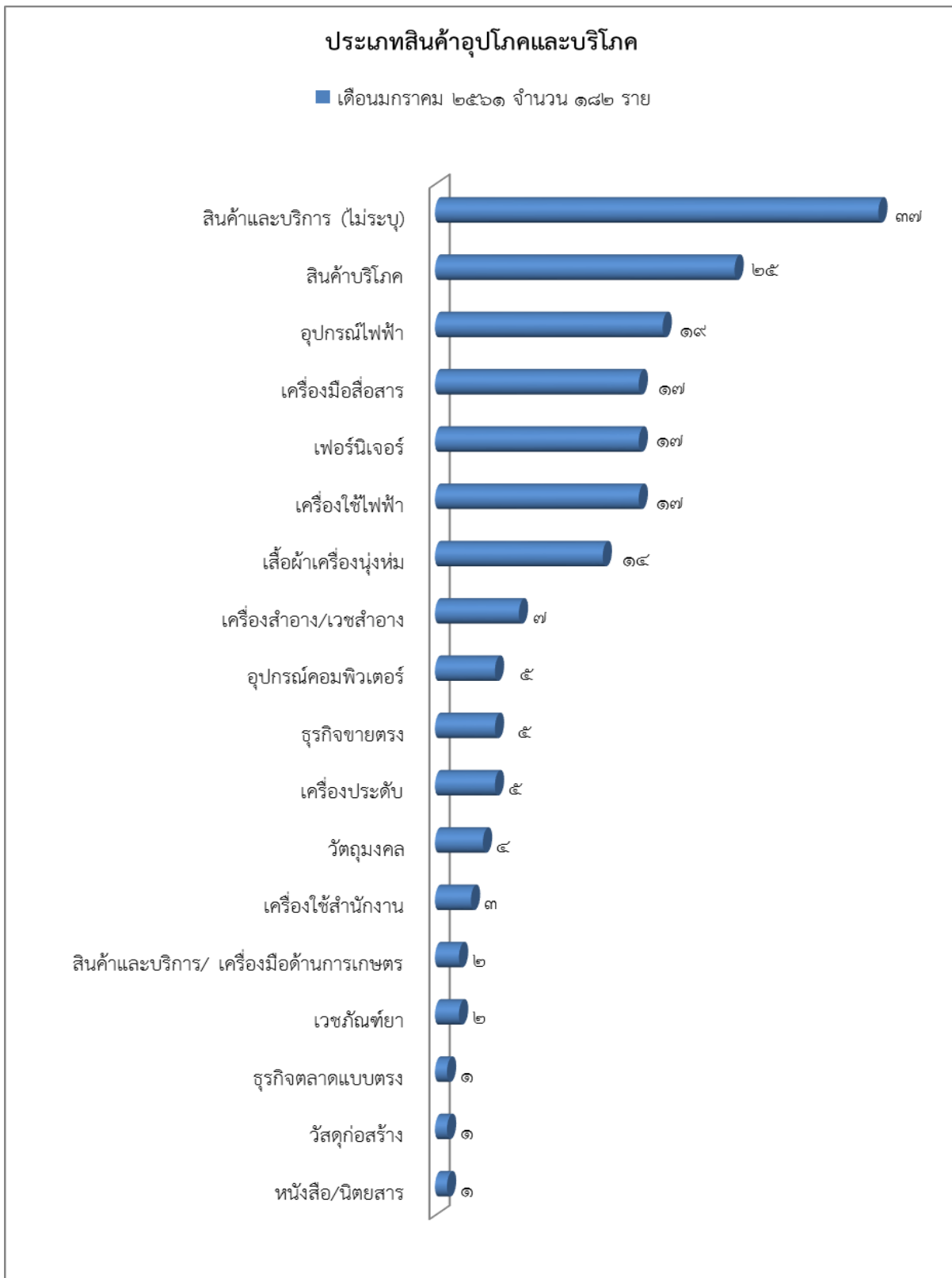
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๗	๒๐.๓๓
สินค้าบริโภค	๒๕	๑๓.๗๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๙	๑๐.๔๔
เครื่องมือสื่อสาร	๑๗	๙.๘๙
เฟอร์นิเจอร์	๑๗	๙.๘๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๗	๙.๓๔
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๔	๗.๖๙
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๗	๓.๓๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๒.๗๕
ธุรกิจขายตรง	๕	๒.๗๕
เครื่องประดับ	๕	๒.๗๕
วัตถุดิบ	๔	๑.๖๕
เครื่องใช้สำนักงาน	๓	๑.๖๕
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๑.๑๐
เวชภัณฑ์ยา	๒	๑.๑๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๕
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๕๕
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๕๕
รวม	๑๘๒	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๗)	ขอเงินคืน ๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๔
	สินค้าชำรุด ๔
	โฆษณาเกินจริง ๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
สินค้าบริโภค (๒๕)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	ขอความเป็นธรรม ๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๓
	โฆษณาเกินจริง ๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก ๒
	ขอเงินคืน ๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๙)	สินค้าชำรุด ๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
เครื่องมือสื่อสาร (๑๗)	สินค้าชำรุด ๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
เฟอร์นิเจอร์ (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘
	สินค้าชำรุด ๖
	ขอความเป็นธรรม ๑
	โฆษณาเกินจริง ๑
	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๗)	สินค้าชำรุด ๗
	ไม่ได้มาตรฐาน ๔
	ขอความเป็นธรรม ๒
	โฆษณาเกินจริง ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๔)	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๗)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๕
วัตถุมงคล (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ขอคืนเงินจอง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เวชภัณฑ์ยา (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



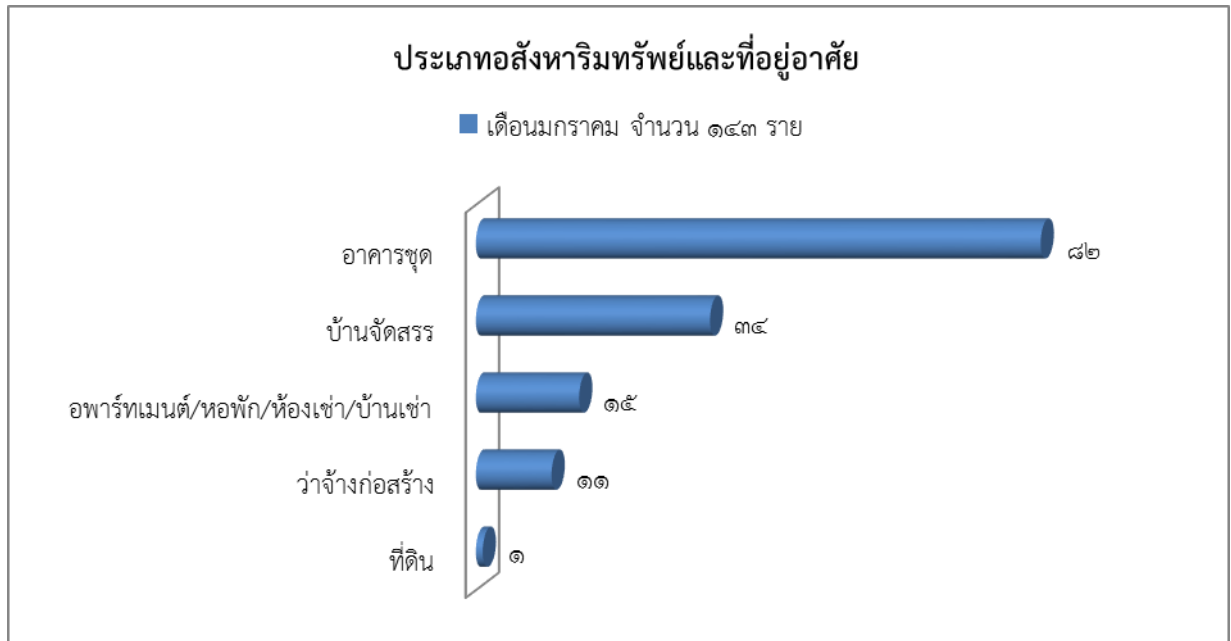
๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๘๒	๕๗.๓๔
บ้านจัดสรร	๓๔	๒๓.๗๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๕	๑๐.๔๙
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๑	๗.๖๙
ที่ดิน	๑	๐.๗๐
รวม	๑๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๘๒)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๒
	ขอความเป็นธรรม	๙
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑	
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
บ้านจัดสรร (๓๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๒
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๗
	ขอความเป็นธรรม	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
ขอคำปรึกษา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๕)	ขอเงินประกันคืน	๕
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
ขอความเป็นธรรม	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๑)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๕ ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๔ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑ ขอความเป็นธรรม ๑
ที่ดิน (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ



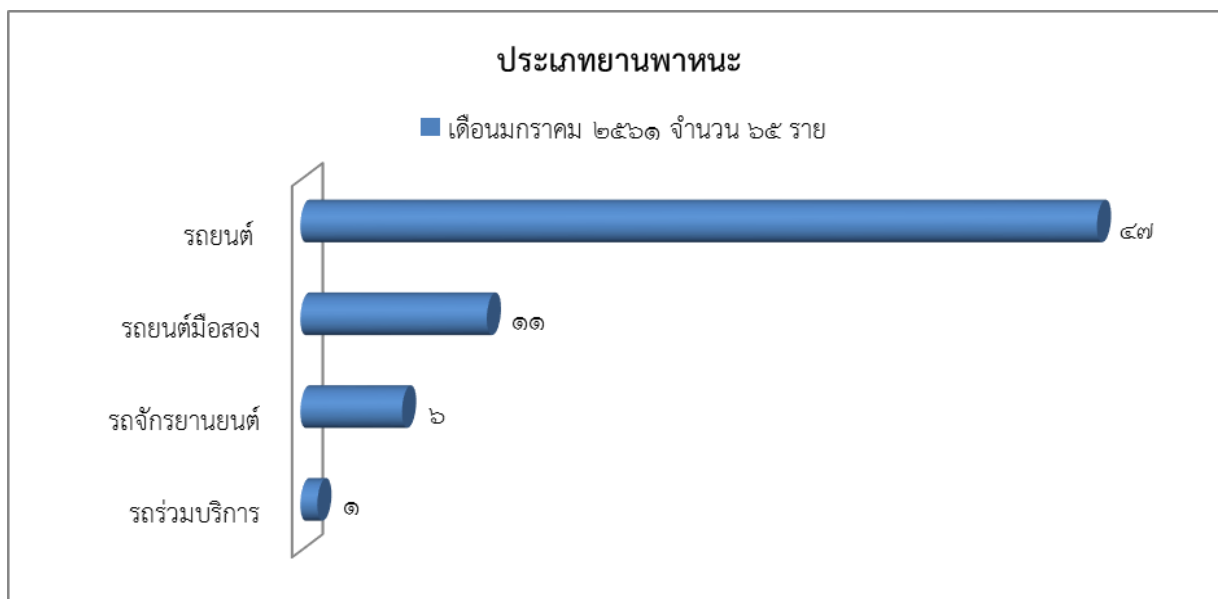
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๗	๗๒.๓๑
รถยนต์มือสอง	๑๑	๑๖.๙๒
รถจักรยานยนต์	๖	๙.๒๓
รถร่วมบริการ	๑	๑.๕๔
รวม	๖๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๔๗)	ชำรุด	๑๒
	ขอความเป็นธรรม	๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ฉ้อโกง	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
รถสูญหาย	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๑)	ฉ้อโกง	๒
	ชำรุด	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๑๐	๓๔.๔๘
โรงแรม	๖	๒๐.๖๙
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๖	๒๐.๖๙
รีสอร์ท	๔	๑๓.๗๙
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๖.๙๐
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๓.๔๕
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๑๐)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
โรงแรม (๖)	ขอเงินคืน	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รีสอร์ท (๔)	ขอความเป็นธรรม	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดนอน (๑)	จองที่พักไม่ได้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

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



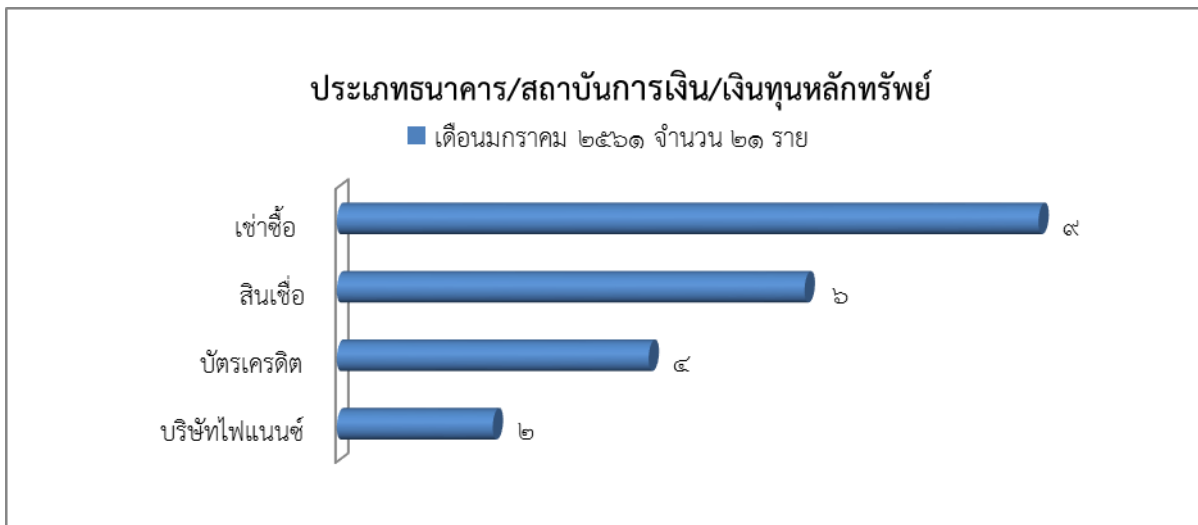
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๙	๔๒.๘๖
สินเชื่อ	๖	๒๘.๕๗
บัตรเครดิต	๔	๑๙.๐๕
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๙.๕๒
รวม	๒๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
สินเชื่อ (๖)	ขอความเป็นธรรม	๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บัตรเครดิต (๔)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	คะแนนสะสมแต้ม	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



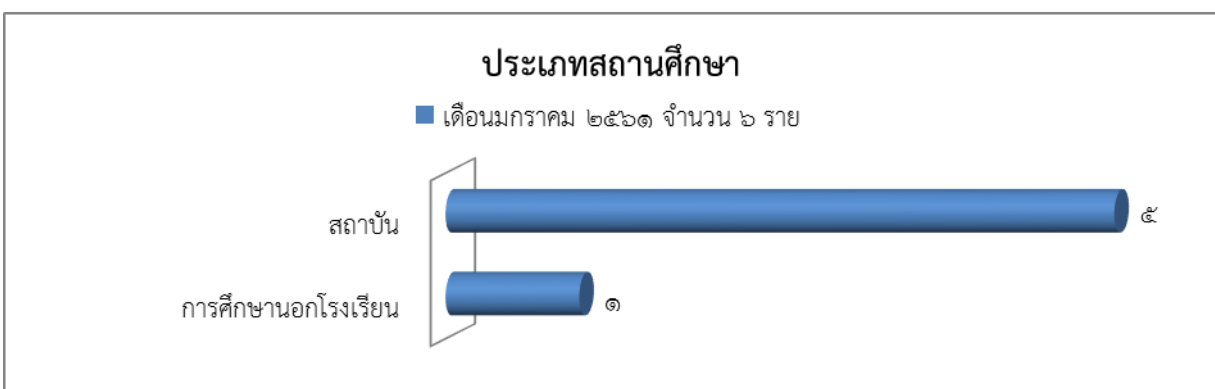
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๕	๘๓.๓๓
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๑๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๕)	ขอเงินคืน	๔
	ขอความเป็นธรรม	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เดือนมกราคม ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๘๒)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๒
	ขอความเป็นธรรม	๙
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยรั่ว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๔๗)	ชำระ	๑๒
	ขอความเป็นธรรม	๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๔
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	รถสูญหาย	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
อันดับที่ ๓ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๓)	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สินค้าชำรุด	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๕
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	คุณภาพบริการ	๑
	ขอยกเลิกสัญญา	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๕ บ้านจัดสรร (๓๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๗
	ขอความเป็นธรรม	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ขอคำปรึกษา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๖ สินค้าบริโภค (๒๖)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๗ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕ ขอความเป็นธรรม ๔ ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๓ โฆษณาเกินจริง ๒ ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก ๒ ขอเงินคืน ๑ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
อันดับที่ ๗ สัญญาบริการ (๒๑)	ขอความเป็นธรรม ๑๓ ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๔ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๓ ขอเงินคืน ๑	
อันดับที่ ๘ โทรศัพท์ (๒๐)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง ๖ ขอความเป็นธรรม ๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒ ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ ๒ ซ่อมล่าช้า ๒ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒ ค้างชำระ ๑ ชำรุด ๑ ขอเงินประกันคืน ๑	
อันดับที่ ๙ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๙)	สินค้าชำรุด ๑๐ ไม่ได้มาตรฐาน ๗ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒	
อันดับที่ ๑๐ Internet (๑๘)	ค่าบริการเกินจริง ๑๐ ขอคำปรึกษา ๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒ สัญญา Hispeed Internet ช้า ๒ โฆษณาเกินจริง ๑	