



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

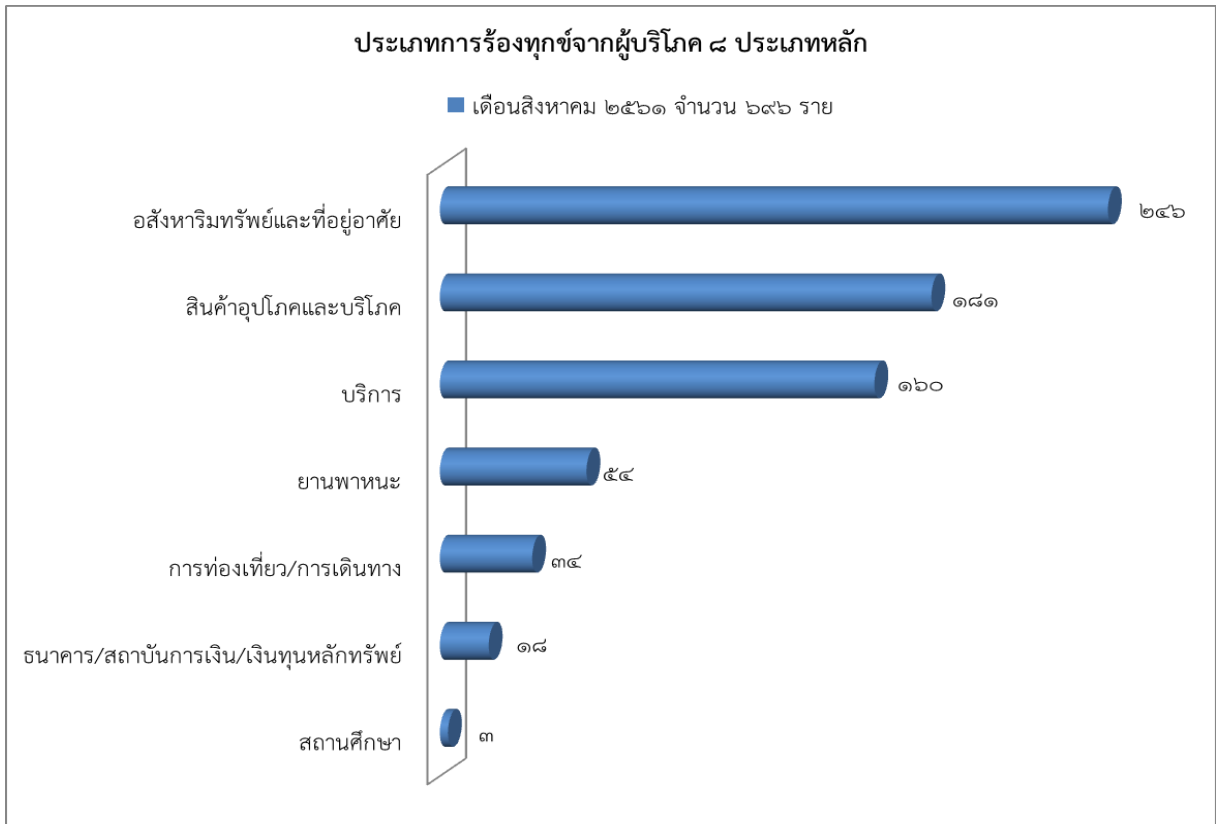
ประเภทหลัก	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๔๖	๓๕.๓๔
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๘๑	๒๖.๐๑
บริการ	๑๖๐	๒๒.๙๙
ยานพาหนะ	๕๔	๗.๗๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๔	๔.๘๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๘	๒.๕๙
สถานศึกษา	๓	๐.๔๓
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๖๙๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๔



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
บ้านจัดสรร	๙๔	๓๘.๒๑
อาคารชุด	๕๘	๒๓.๕๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๕๒	๒๑.๑๔
คอนโดมิเนียม	๒๙	๑๑.๗๙
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๓.๖๖
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๔๑
ที่ดิน	๑	๐.๔๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๔๑
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๔๑
รวม	๒๔๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๙๔)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๔๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ขอความเป็นธรรม	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อาคารชุด (๕๘)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๗
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๕
	ขอความเป็นธรรม	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๒)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๗
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑๓
	ขอเงินประกันคืน	๗
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
คอนโดมิเนียม (๒๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ขอเงินคืน	๗
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
ว่าจ้างก่อสร้าง (๙)	ยกเลิกสัญญา	๔
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดิน (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

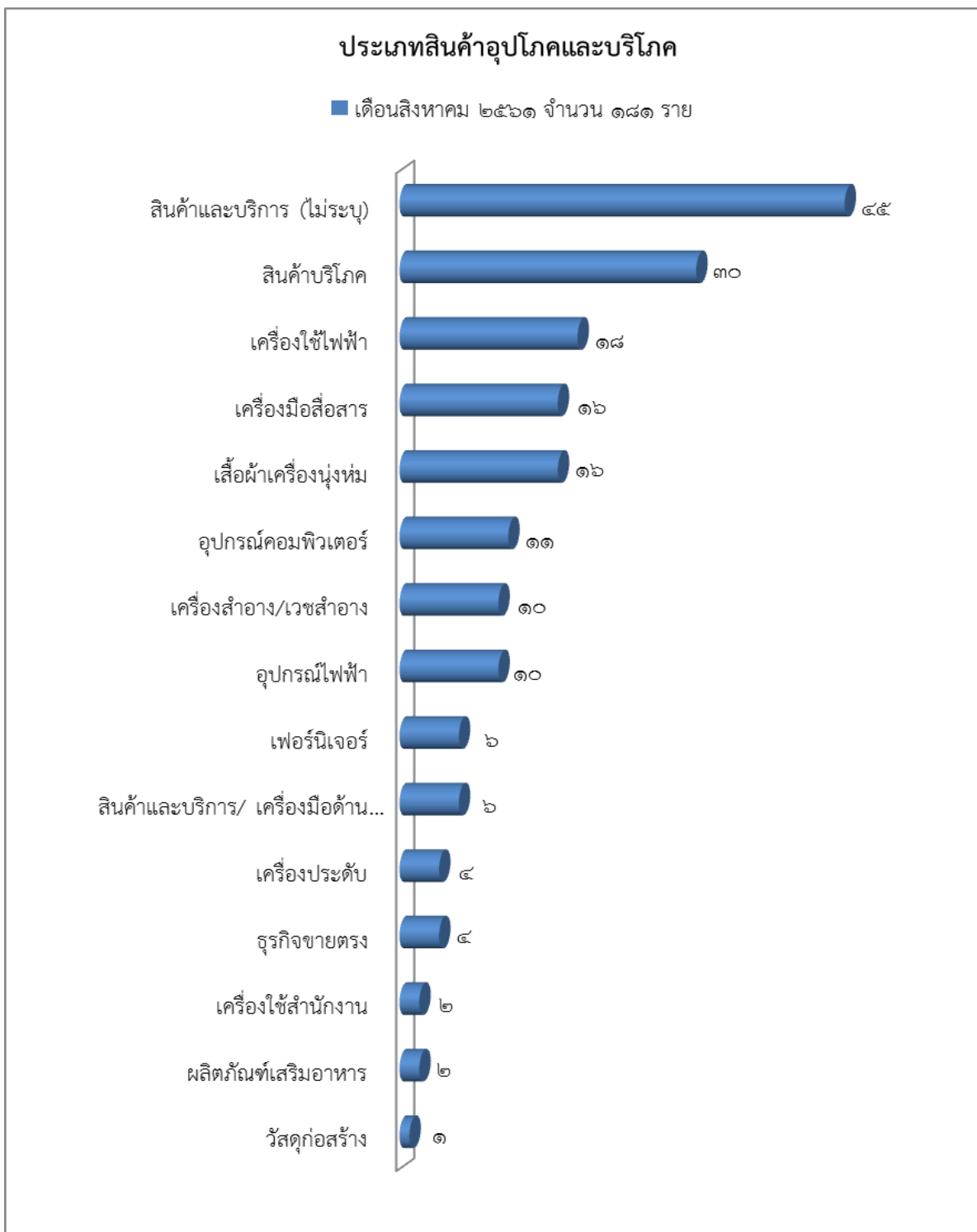
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๕	๒๔.๘๖
สินค้าบริโภค	๓๐	๑๖.๕๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๘	๙.๙๔
เครื่องมือสื่อสาร	๑๖	๘.๘๔
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๖	๘.๘๔
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๑	๖.๐๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๐	๕.๕๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๐	๕.๕๒
เฟอร์นิเจอร์	๖	๓.๓๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๖	๓.๓๑
เครื่องประดับ	๔	๒.๒๑
ธุรกิจขายตรง	๔	๒.๒๑
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๑.๑๐
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๑.๑๐
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๕๕
รวม	๑๘๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (๔๕)	ขอเงินคืน	๑๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
สินค้าบริโภค (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๑
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๘)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๖)	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๖)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือ ด้านการเกษตร (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๔)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๓
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	สินค้าชำรุด	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สินค้า/บริการ	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

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



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม	๔๔	๒๗.๕๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๕	๑๕.๖๓
ฟิตเนส	๑๒	๗.๕๐
ศูนย์บริการ	๑๑	๖.๘๘
สัญญาบริการ	๑๑	๖.๘๘
อู่ซ่อมรถ	๑๐	๖.๒๕
ร้านอาหาร	๖	๓.๗๕
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๓.๑๓
ไฟฟ้า	๕	๓.๑๓
สนามกอล์ฟ	๔	๒.๕๐
Internet	๓	๑.๘๘
โทรศัพท์	๓	๑.๘๘
รถเช่า	๓	๑.๘๘
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๑.๒๕
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๒๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๒๕
โรงพยาบาล/ คลินิก	๒	๑.๒๕
กำจัดปลวก	๑	๐.๖๓
ที่จอดรถ	๑	๐.๖๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑	๐.๖๓
ประกันภัย	๑	๐.๖๓
ประปา	๑	๐.๖๓
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๓
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๖๓
สปา	๑	๐.๖๓
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๖๓
รวม	๑๖๐	๑๐๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๔)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ความเป็นธรรม	๑	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ฟิตเนส (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
ศูนย์บริการ (๑๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๑
สัญญาบริการ (๑๑)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ขอความเป็นธรรม	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
อู่ซ่อมรถ (๑๐)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๔
	ไม่สะอาด	๑
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๑
เนอร์สเซอรี่ (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
ไฟฟ้า (๕)	ค่าบริการเกินจริง	๔
	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
สนามกอล์ฟ (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
Internet (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
โทรศัพท์ (๓)	ชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
โรงพยาบาล/ คลินิก (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ราคาไม่เหมาะสม	๑ ๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
ประกันภัย (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ประปา (๑)	คิดค่าน้ำเกินจริง	๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ทรัพย์สินสูญหายในห้าง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

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



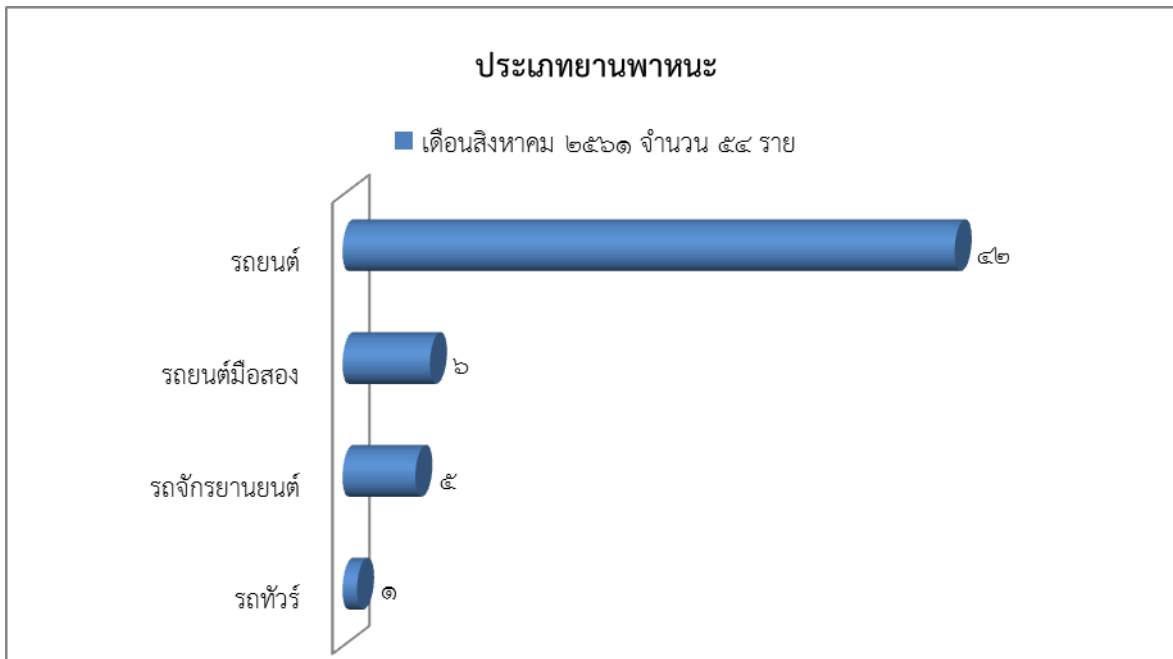
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๒	๗๗.๗๘
รถยนต์มือสอง	๖	๑๑.๑๑
รถจักรยานยนต์	๕	๙.๒๖
รถทัวร์	๑	๑.๘๕
รวม	๕๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครายย่อย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๔๒)	ชำรุด	๑๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ขอค่าปรึกษา	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถยนต์มือสอง (๖)	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ขอเงินจองคืน	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ชำรุด	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	รถสูญหาย	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

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



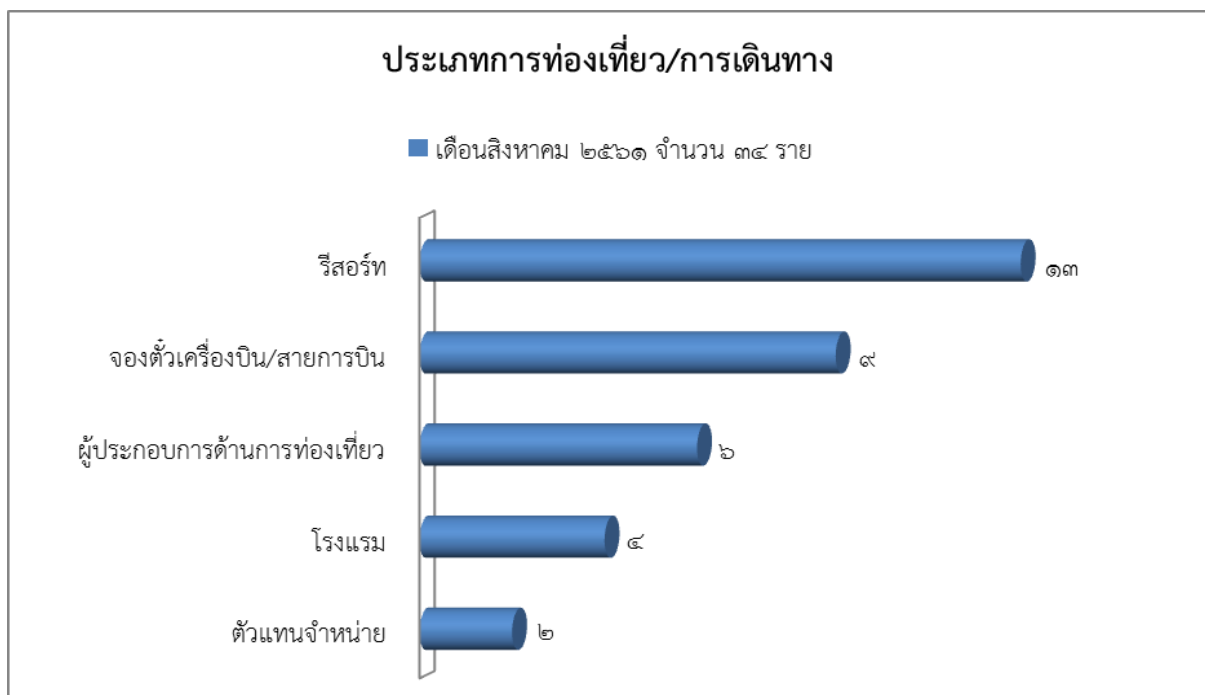
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รีสอร์ท	๑๓	๓๘.๒๔
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๙	๒๖.๔๗
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๖	๑๗.๖๕
โรงแรม	๔	๑๑.๗๖
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๕.๘๘
รวม	๓๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รีสอร์ท (๑๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
โรงแรม (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รีสอร์ท โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม



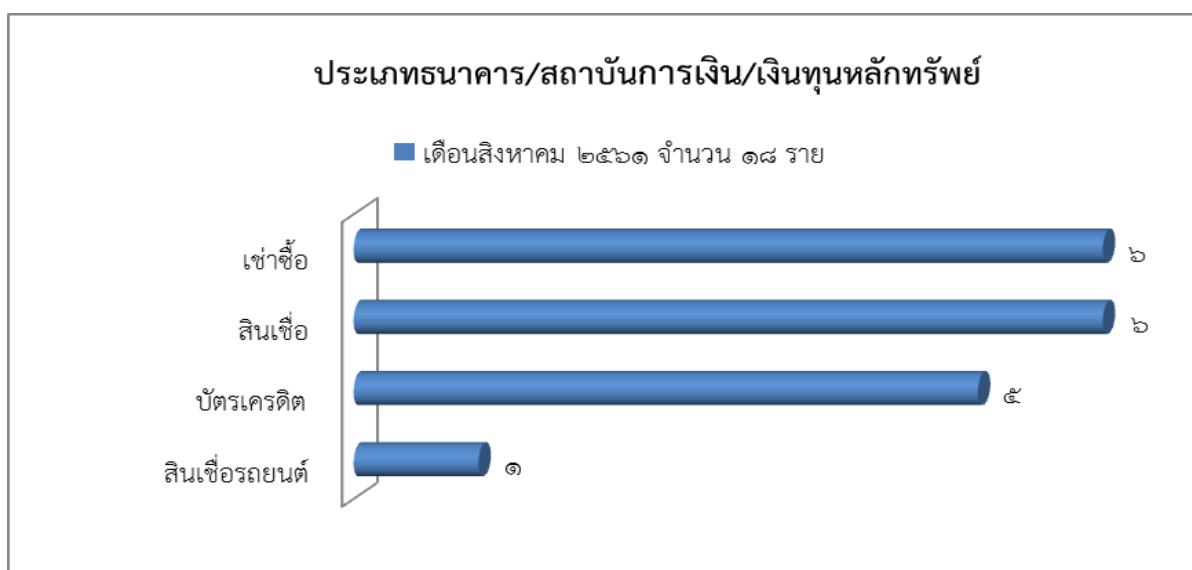
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๖	๓๓.๓๓
สินเชื่อ	๖	๓๓.๓๓
บัตรเครดิต	๕	๒๗.๗๘
สินเชื่อรถยนต์	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๖)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
สินเชื่อ (๖)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๓
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
บัตรเครดิต (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๑ และตารางที่ ๑๒ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ และสินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบค่าชำระงวด และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

๗. ประเภทสถานศึกษา

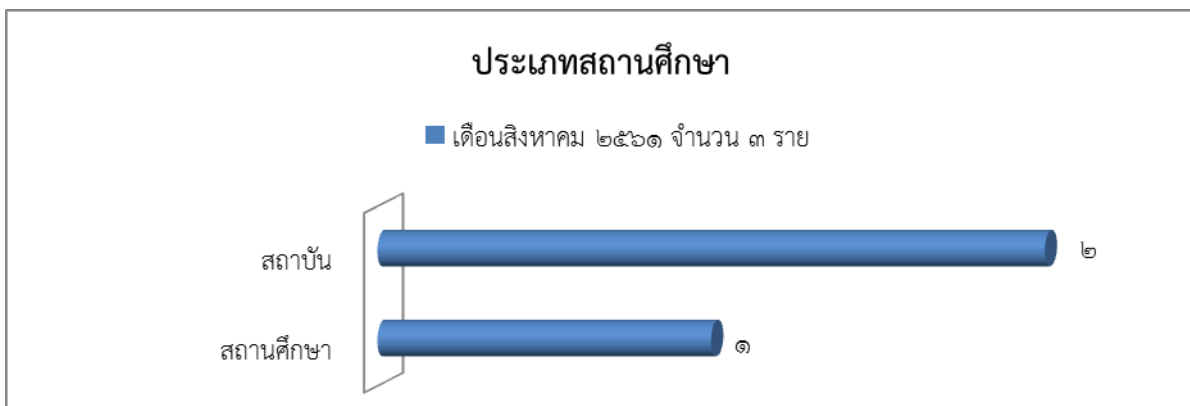
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๖๖.๖๗
สถานศึกษา	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
สถานศึกษา (๑)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กันยายน ๒๕๖๑

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๓ และตารางที่ ๑๔ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืนและไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ บ้านจัดสรร (๙๔)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๔๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ขอความเป็นธรรม	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๕๘)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๗
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๕
	ขอความเป็นธรรม	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
อันดับที่ ๓ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๕๒)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ขอเงินประกันคืน ขอความเป็นธรรม ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้ เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๒๗ ๑๓ ๗ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๔ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๕)	ขอเงินคืน ไม่ได้รับความเป็นธรรม โฆษณาเกินจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ราคาไม่เหมาะสม	๑๑ ๑๐ ๕ ๕ ๕ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม (๔๔)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียกร้องค่าเสียหาย คุณภาพบริการ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ความเป็นธรรม	๑๕ ๑๑ ๙ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ รถยนต์ (๔๒)	ชำรุด ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ขอความเป็นธรรม ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑๕ ๕ ๔ ๓ ๓ ๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ขอค่าประกัน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
อันดับที่ ๗ สินค้าบริโภค (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๑
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อันดับที่ ๘ คอนโดมิเนียม (๒๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ขอเงินคืน	๗
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๑๐ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๘)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑