



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

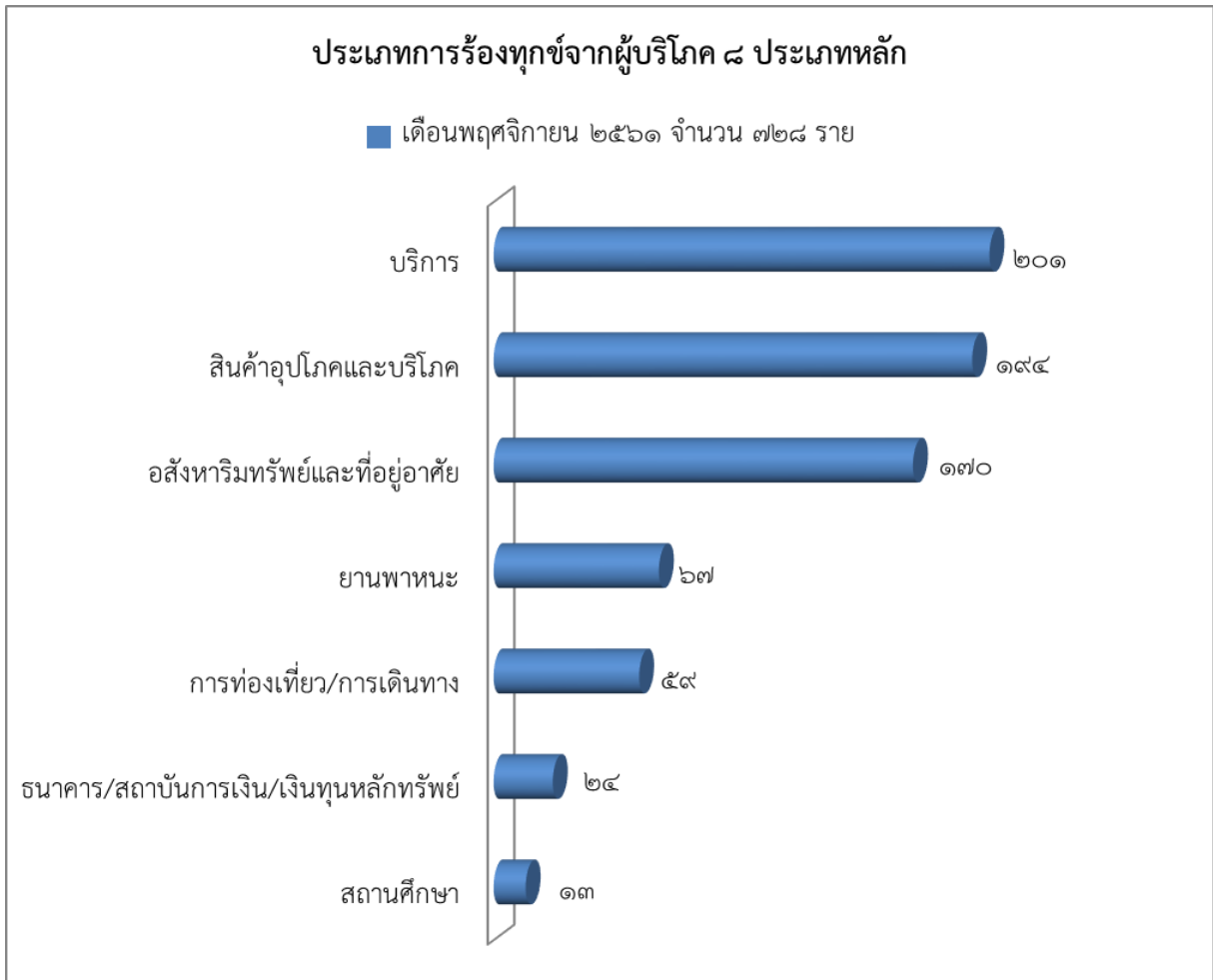
ประเภทหลัก	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๒๐๑	๒๗.๖๑
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๙๔	๒๖.๖๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๗๐	๒๓.๓๕
ยานพาหนะ	๖๗	๙.๒๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๙	๘.๑๐
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๔	๓.๓๐
สถานศึกษา	๑๓	๑.๗๙
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๗๒๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๒๐๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๑



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

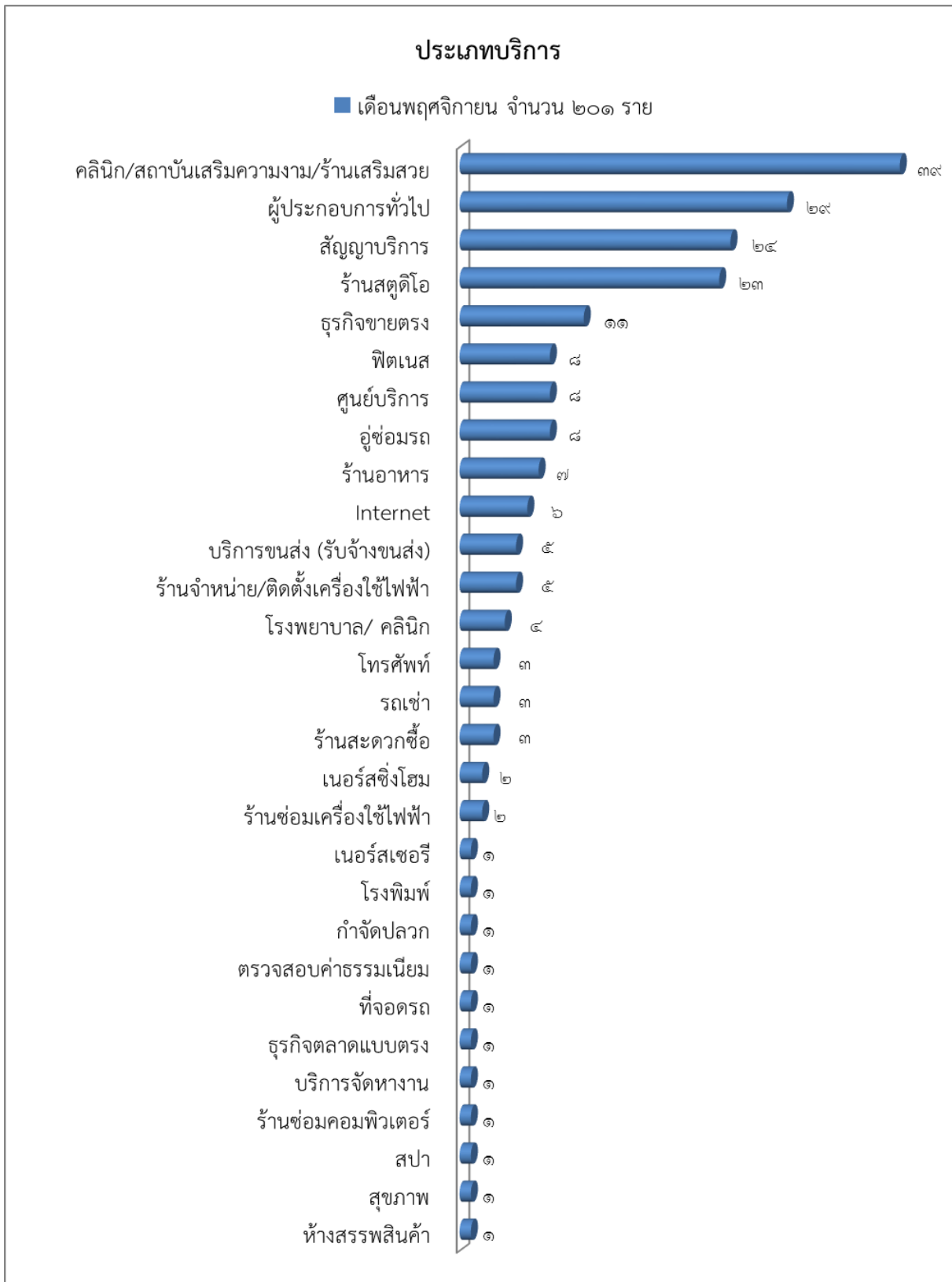
ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๙	๑๙.๕๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๙	๑๔.๕๓
สัญญาบริการ	๒๔	๑๑.๙๔
ร้านสตูดิโอ	๒๓	๑๑.๔๔
ธุรกิจขายตรง	๑๑	๕.๔๗
ฟิตเนส	๘	๓.๙๘
ศูนย์บริการ	๘	๓.๙๘
อู่ซ่อมรถ	๘	๓.๙๘
ร้านอาหาร	๗	๓.๔๘
Internet	๖	๒.๙๙
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๕	๒.๔๙
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๕	๒.๔๙
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๑.๙๙
โทรศัพท์	๓	๑.๔๙
รถเช่า	๓	๑.๔๙
ร้านสะดวกซื้อ	๓	๑.๔๙
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๑.๐๐
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๐๐
เนอร์สเซอรี	๑	๐.๕๐
โรงพิมพ์	๑	๐.๕๐
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๐
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๐
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๐



ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
บริการจัดหางาน	๑	๐.๕๐
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๕๐
สปา	๑	๐.๕๐
สุขภาพ	๑	๐.๕๐
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๕๐
รวม	๒๐๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	คุณภาพบริการ	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
สัญญาบริการ (๒๔)	ผิดสัญญา	๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๖
	ขอความเป็นธรรม	๒
ร้านสตูดิโอ (๒๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๓
ธุรกิจขายตรง (๑๑)	ขอความเป็นธรรม	๑๑
ฟิตเนส (๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ยกเลิกสัญญา	๒
ศูนย์บริการ (๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
อู่ซ่อมรถ (๘)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๕
	ไม่สะอาด	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
Internet (๖)	โฆษณาเกินจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๕)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๕
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงพยาบาล/ คลินิก	ราคาไม่เหมาะสม	๑
โทรศัพท์ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง ค้างชำระ	๑ ๑ ๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ร้านสะดวกซื้อ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑ ๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

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



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

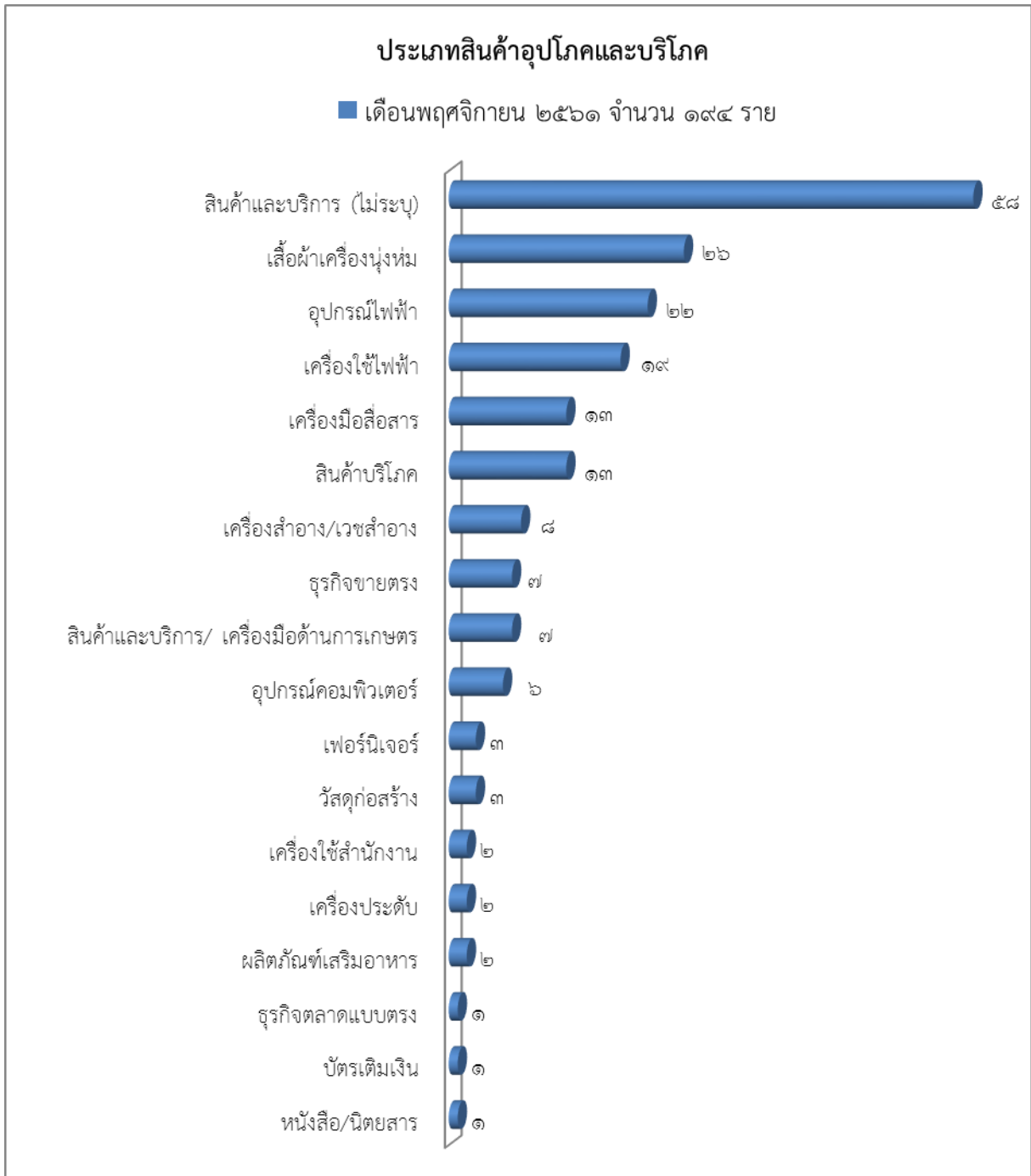
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๕๘	๒๙.๙๐
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๖	๑๓.๕๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๒	๑๑.๓๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๙	๙.๗๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๓	๖.๗๐
สินค้าบริโภค	๑๓	๖.๗๐
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๘	๔.๑๒
ธุรกิจขายตรง	๗	๓.๖๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๗	๓.๖๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๖	๓.๐๙
เฟอร์นิเจอร์	๓	๑.๕๕
วัสดุก่อสร้าง	๓	๑.๕๕
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๑.๐๓
เครื่องประดับ	๒	๑.๐๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๑.๐๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๒
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๕๒
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๕๒
รวม	๑๙๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (๕๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๔
	ขอเงินคืน	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	โฆษณาเกินจริง	๗
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	สินค้าชำรุด	๒
การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๔
ชำรุด	๓	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
ชำรุด	๑	
เครื่องมือสื่อสาร (๑๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	
สินค้าบริโภค (๑๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	สินค้าชำรุด	๒
ธุรกิจขายตรง (๗)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๕
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
เครื่องใช้สำนักงาน (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องประดับ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สินค้า/บริการ	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม



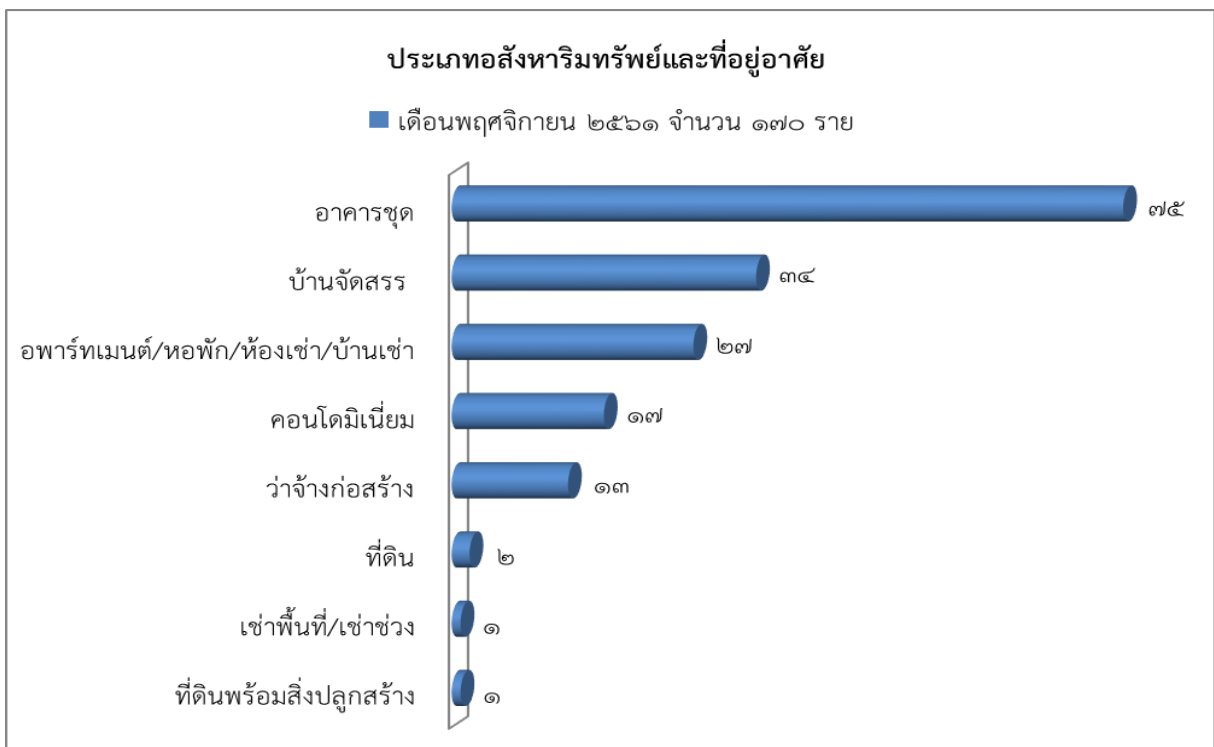
๓. ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๗๕	๓๗.๓๑
บ้านจัดสรร	๓๔	๑๖.๙๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๗	๑๓.๔๓
คอนโดมิเนียม	๑๗	๘.๔๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๓	๖.๔๗
ที่ดิน	๒	๑.๐๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๕๐
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๕๐
รวม	๑๗๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสัทธิทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๕)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔
	ขอความเป็นธรรม	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
บ้านจัดสรร (๓๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๗)	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
คอนโดมิเนียม (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ขอเงินคืน	๖
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๓)	ผู้รับเหมาทำงาน	๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ



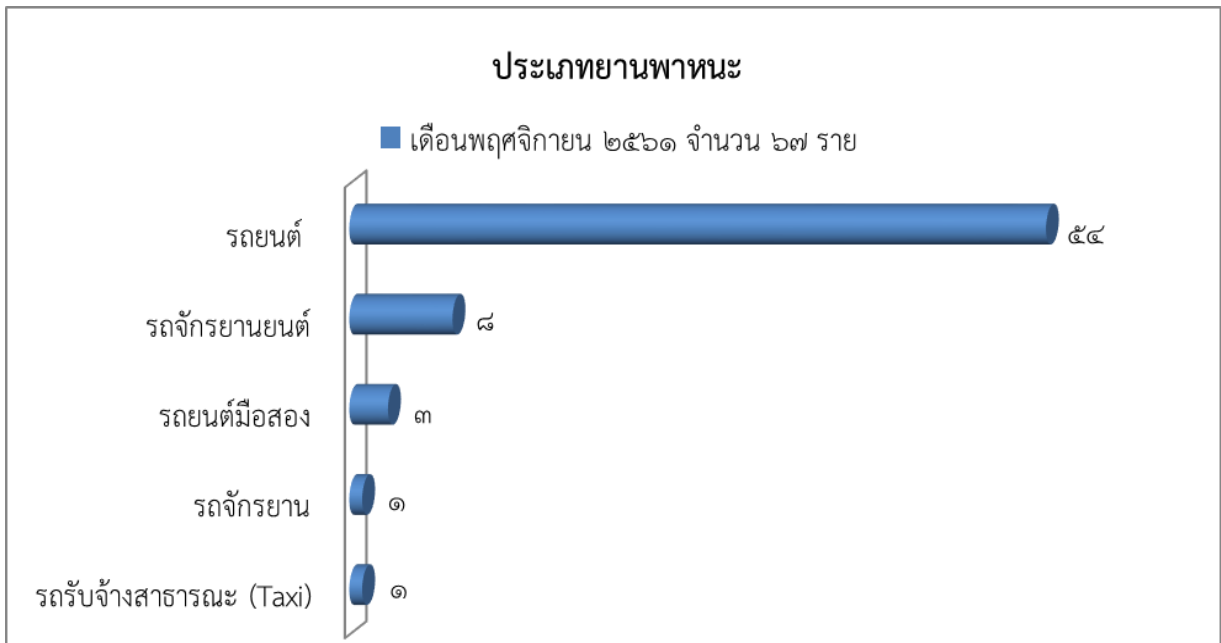
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๔	๘๐.๖๐
รถจักรยานยนต์	๘	๑๑.๙๔
รถยนต์มือสอง	๓	๔.๕๘
รถจักรยาน	๑	๑.๕๙
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๑.๕๙
รวม	๖๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๑๙
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ค่างวด/ค่านรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
ยึดรถคืน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๘)	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ยึดรถคืน	๑	
รถยนต์มือสอง (๓)	ขอเงินจองคืน	๒
	ชำรุด	๑
รถจักรยาน (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยย่ำแย่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

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



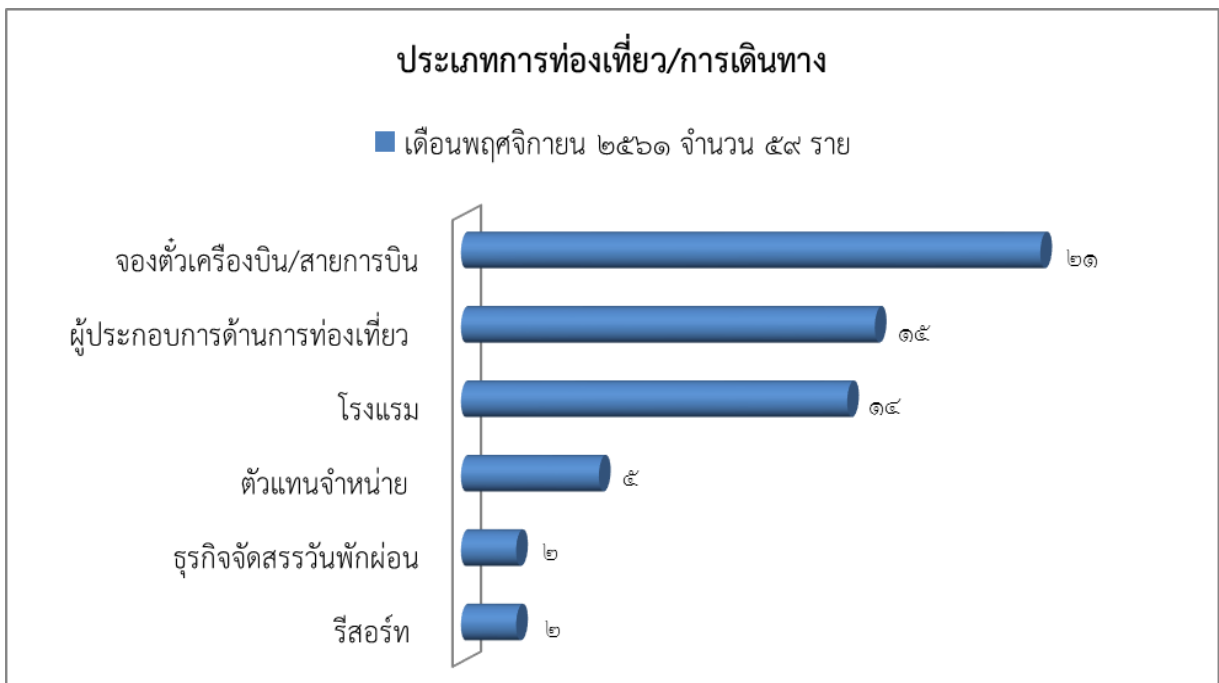
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๑	๓๕.๕๙
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๕	๒๕.๔๒
โรงแรม	๑๔	๒๓.๗๓
ตัวแทนจำหน่าย	๕	๘.๕๗
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๒	๓.๓๙
รีสอร์ท	๒	๓.๓๙
รวม	๕๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๑)	ยกเลิกเที่ยวบิน	๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๑๔)	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
	ขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
รีสอร์ท (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกเที่ยวบิน



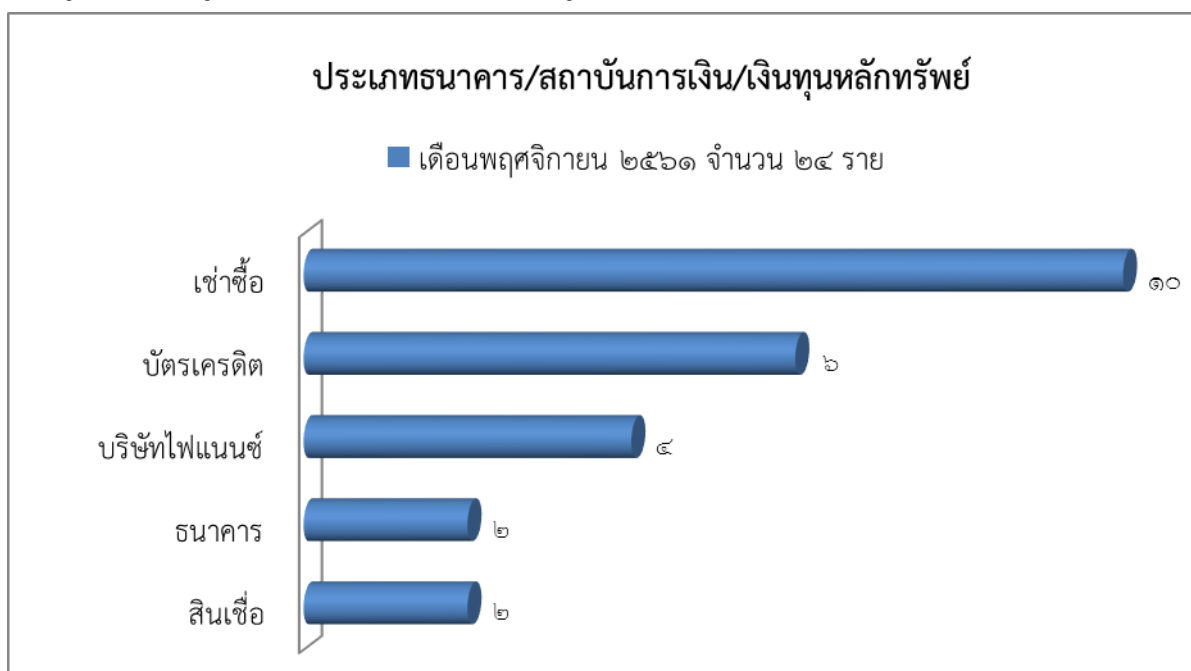
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๐	๔๑.๖๗
บัตรเครดิต	๖	๒๕.๐๐
บริษัทไฟแนนซ์	๔	๑๖.๖๗
ธนาคาร	๒	๘.๓๓
สินเชื่อ	๒	๘.๓๓
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
บัตรเครดิต (๖)	ขอเงินคืน	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
ธนาคาร (๒)	ขอปิดบัญชี	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สินเชื่อ (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

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



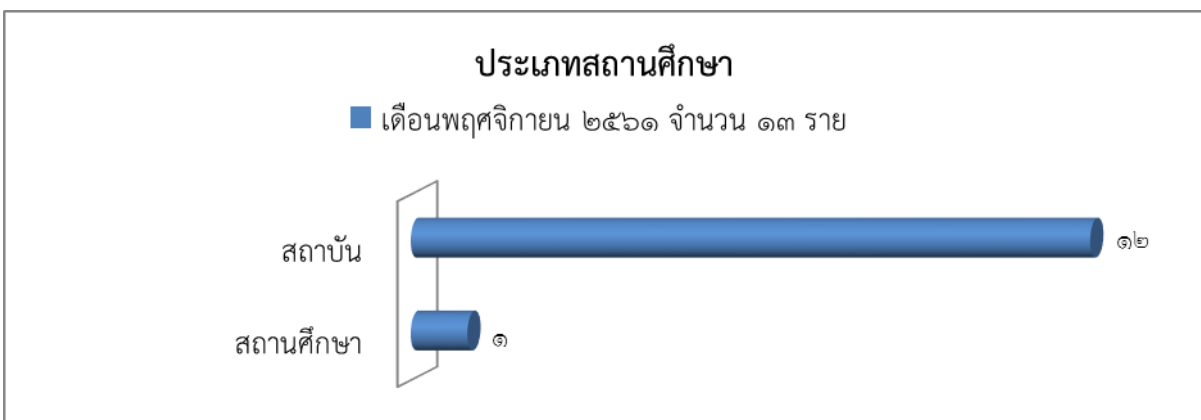
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑๒	๙๒.๓๑
สถานศึกษา	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๑๒)	ขอเงินคืน	๙
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๑

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การศึกษานอกโรงเรียน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๗๕)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๖
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔
	ขอความเป็นธรรม	๒
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
อันดับที่ ๒ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๔
	ขอเงินคืน	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	โฆษณาเกินจริง	๗
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๑๙
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ยึดรถคืน	๑
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	คุณภาพบริการ	๒
อันดับที่ ๕ บ้านจัดสรร (๓๕)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
อันดับที่ ๖ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๗)	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
อันดับที่ ๘ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อันดับที่ ๙ สัญญาบริการ (๒๔)	ผิดสัญญา	๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๖
	ขอความเป็นธรรม	๒
อันดับที่ ๑๐ ร้านสตูดิโอ (๒๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๓