



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

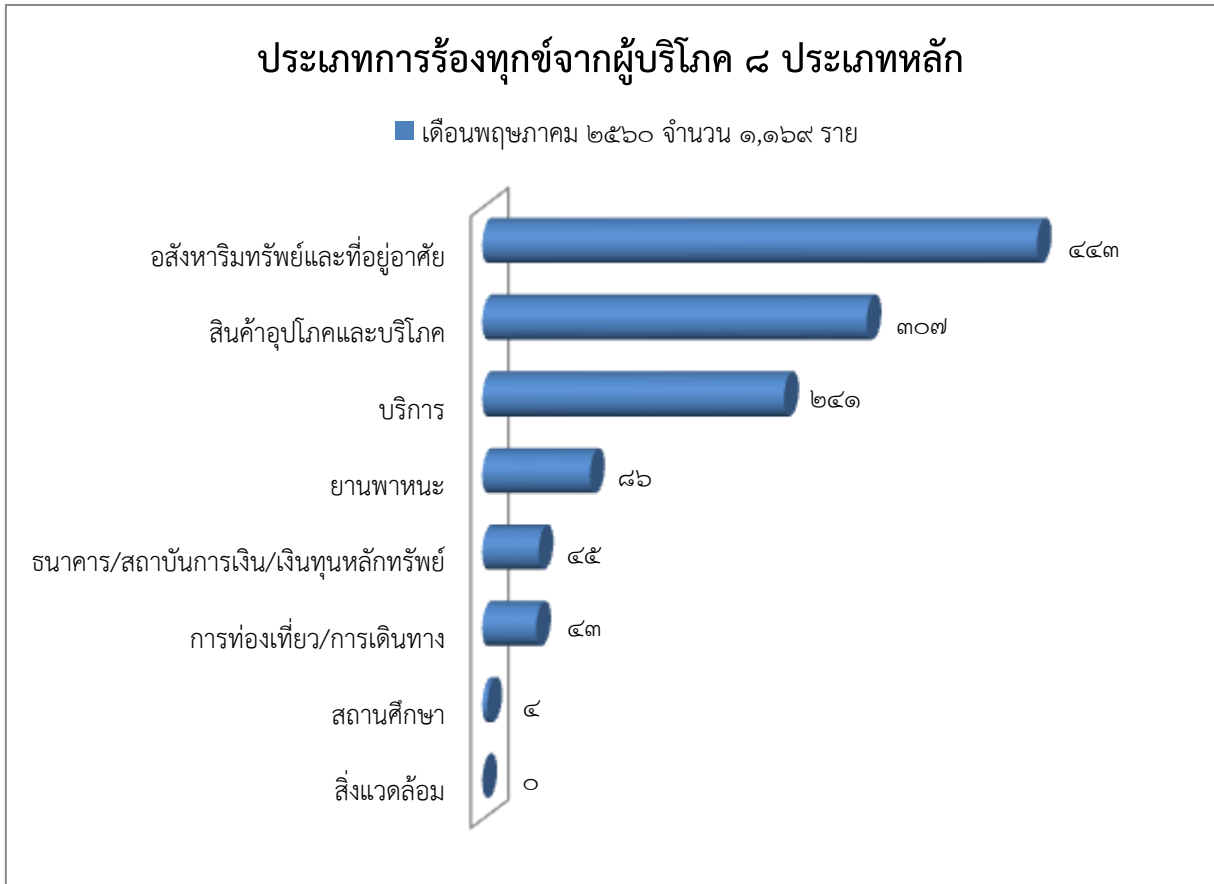
ประเภทหลัก	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๔๔๓	๓๗.๙๐
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๐๗	๒๖.๒๖
บริการ	๒๔๑	๒๐.๖๒
ยานพาหนะ	๘๖	๗.๓๖
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๔๕	๓.๘๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๓	๓.๖๘
สถานศึกษา	๔	๐.๓๔
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๑๖๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๔๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

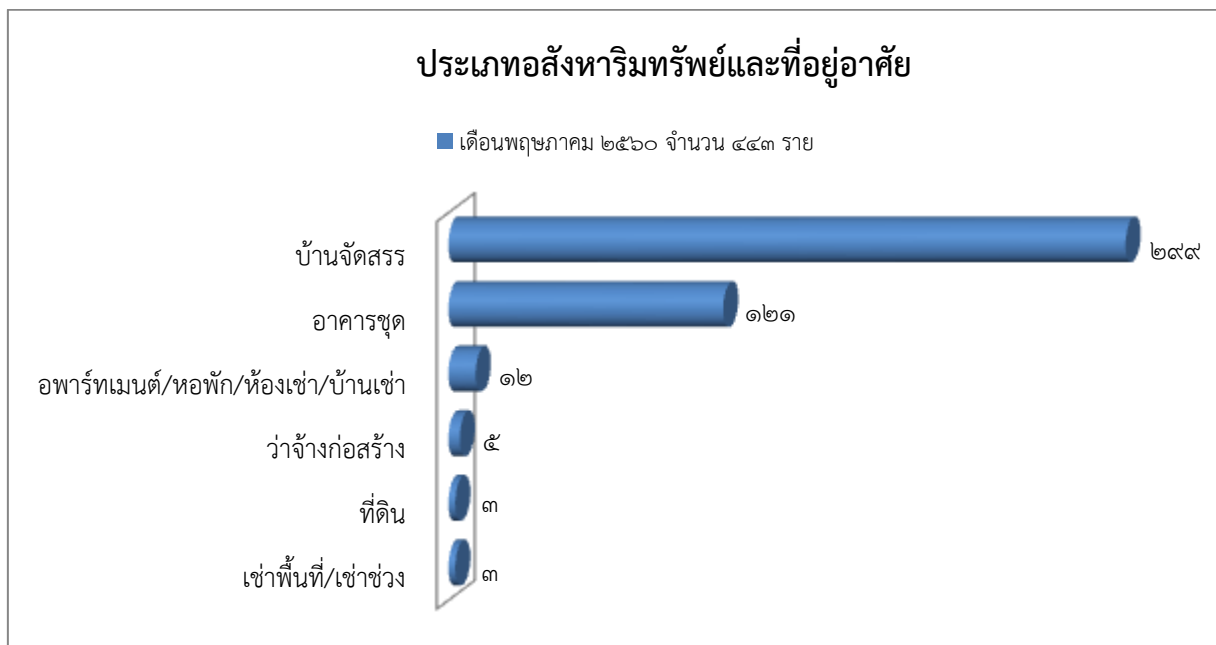
๑) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บ้านจัดสรร	๒๙๙	๖๗.๔๙
อาคารชุด	๑๒๑	๒๗.๓๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๒	๒.๗๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๕	๑.๑๓
ที่ดิน	๓	๐.๖๘
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๓	๐.๖๘
รวม	๔๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๒๙๙)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๒๘
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๑๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ขอคำปรึกษา	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
อาคารชุด (๑๒๑)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ขอเงินคืน	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๒)	ขอเงินประกันคืน	๓
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๕)	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๓)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ต่อสัญญาเช่า	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

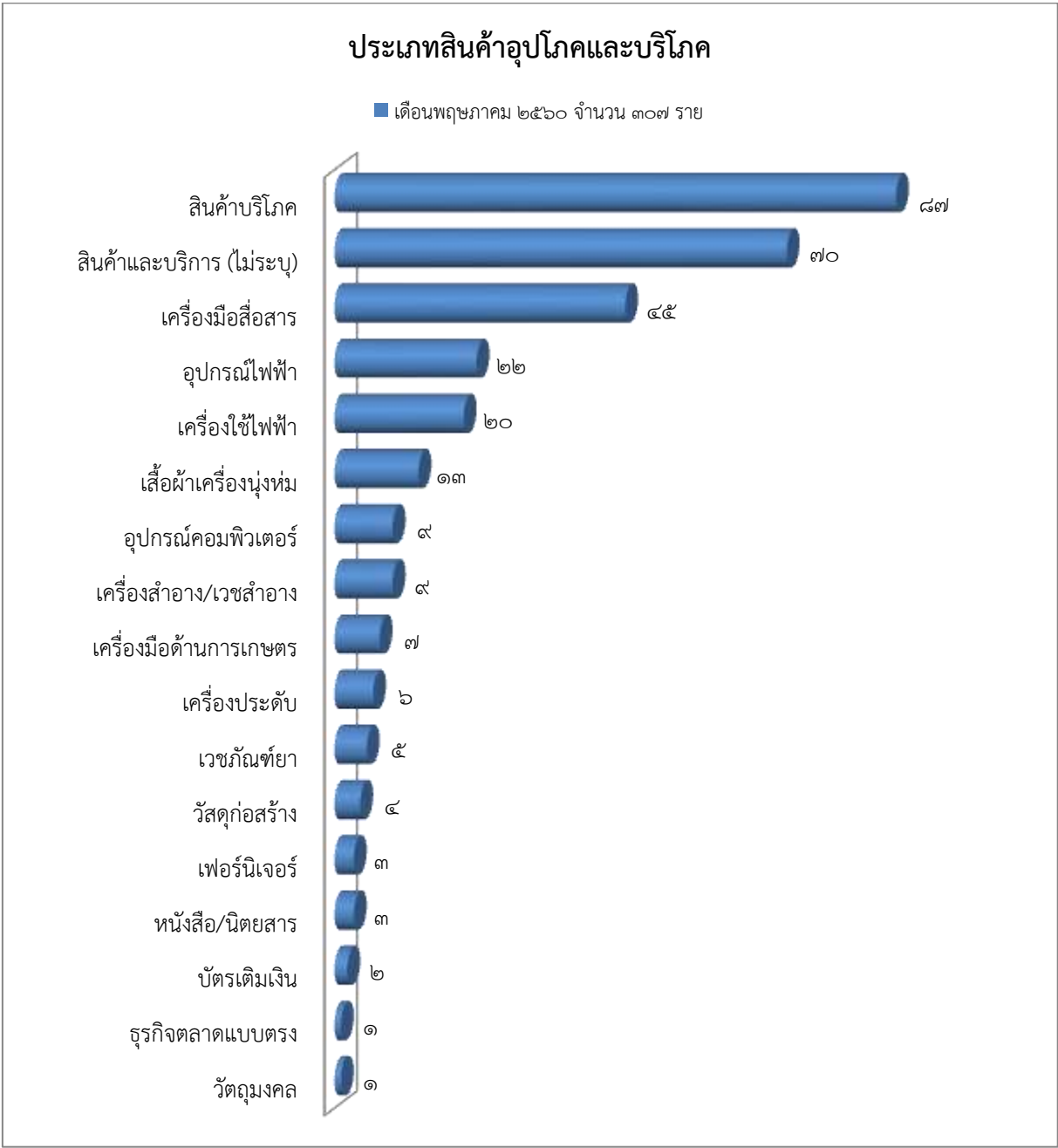
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าบริโภค	๘๗	๒๘.๓๔
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๗๐	๒๒.๘๐
เครื่องมือสื่อสาร	๔๕	๑๔.๖๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๒	๗.๑๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๐	๖.๕๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๓	๔.๒๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๙	๒.๙๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๙	๒.๙๓
เครื่องมือด้านการเกษตร	๗	๒.๒๘
เครื่องประดับ	๖	๑.๙๕
เวชภัณฑ์ยา	๕	๑.๖๓
วัสดุก่อสร้าง	๔	๑.๓๐
เฟอร์นิเจอร์	๓	๐.๙๘
หนังสือ/นิตยสาร	๓	๐.๙๘
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๖๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๓๓
วัดถุมนงคล	๑	๐.๓๓
รวม	๓๐๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าบริโภค (๘๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒๐
	โฆษณาเกินจริง	๙
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ตรวจสอบราคาสินค้า	๑
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๖
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓	
เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สินค้าชำรุด	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	สินค้าชำรุด	๒
	ชำรุด	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๐)	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ชำรุด	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๖)	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาผันผวน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เวชภัณฑ์ยา (๕)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๒
	ยาหมดอายุ	๑
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
บัตรเติมเงิน (๒)	บัตรหมดอายุ	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
วัตถุมงคล (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าบริโภค โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๓. ประเภทบริการ

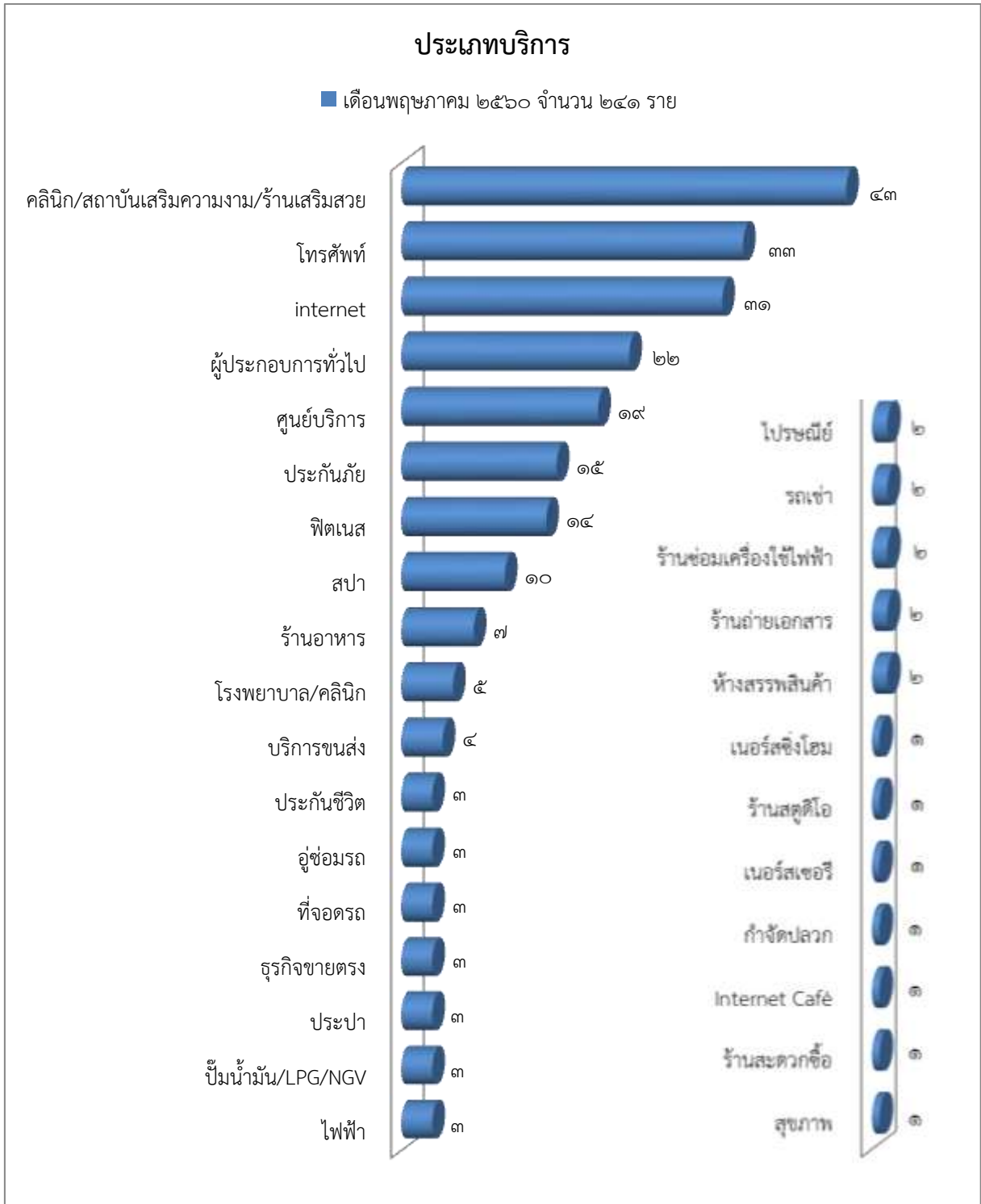
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๔๓	๑๗.๘๔
โทรศัพท์	๓๓	๑๓.๖๙
internet	๓๑	๑๒.๘๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๒	๙.๑๓
ศูนย์บริการ	๑๙	๗.๘๘
ประกันภัย	๑๕	๖.๒๒
ฟิตเนส	๑๔	๕.๘๑
สปา	๑๐	๔.๑๕
ร้านอาหาร	๗	๒.๙๐
โรงพยาบาล/คลินิก	๕	๒.๐๗
บริการขนส่ง	๔	๑.๖๖
ประกันชีวิต	๓	๑.๒๔
อู่ซ่อมรถ	๓	๑.๒๔
ที่จอดรถ	๓	๑.๒๔
ธุรกิจขายตรง	๓	๑.๒๔
ประปา	๓	๑.๒๔
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	๓	๑.๒๔
ไฟฟ้า	๓	๑.๒๔
ไปรษณีย์	๒	๐.๘๓
รถเช่า	๒	๐.๘๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๐.๘๓
ร้านถ่ายเอกสาร	๒	๐.๘๓
ห้างสรรพสินค้า	๒	๐.๘๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๔๑
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๔๑
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๔๑
กำจัดปลวก	๑	๐.๔๑
Internet Café	๑	๐.๔๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๔๑
สุขภาพ	๑	๐.๔๑
รวม	๒๔๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๔๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๗
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	คุณภาพบริการ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
โทรศัพท์ (๓๓)	อื่นๆ	๑๓
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ขอเงินประกันคืน	๓
	ค้างชำระ	๓
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๒
internet (๓๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ศูนย์บริการ (๑๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๕
	ซ่อมล่าช้า	๓
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
ประกันภัย (๑๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๐
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญา	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
สปา (๑๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ร้านอาหาร (๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๕
	ไม่สะอาด	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โรงพยาบาล/คลินิก (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ เลือกปฏิบัติ	๔ ๑
บริการขนส่ง (๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔
ประกันชีวิต (๓)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑ ๑ ๑
อู่ซ่อมรถ (๓)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
ที่จอดรถ (๓)	ราคาไม่เหมาะสม	๓
ธุรกิจขายตรง (๓)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑ ๑ ๑
ประปา (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒ ๑
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV (๓)	เลือกให้บริการ	๓
ไฟฟ้า (๓)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๓
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๒
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
ร้านถ่ายเอกสาร (๒)	ถ่ายเอกสารไม่ได้คุณภาพ	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑ ๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
Internet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สุขภาพ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



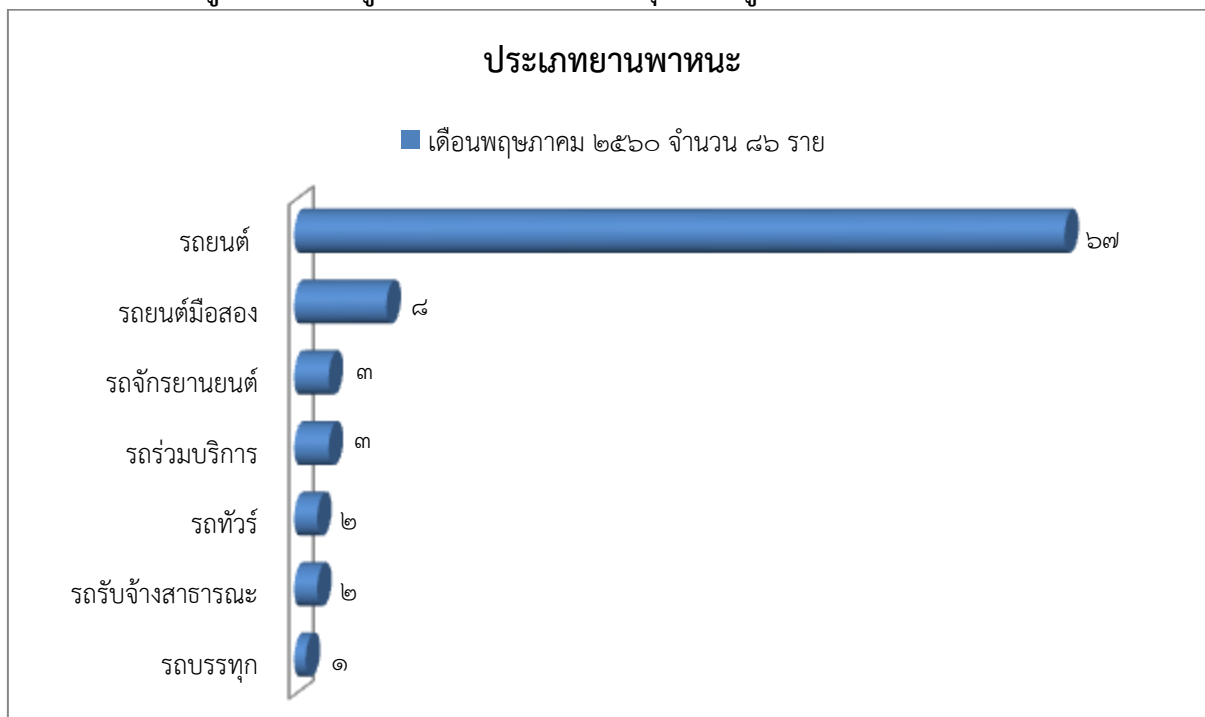
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๗	๗๗.๙๑
รถยนต์มือสอง	๘	๙.๓๐
รถจักรยานยนต์	๓	๓.๔๙
รถร่วมบริการ	๓	๓.๔๙
รถทัวร์	๒	๒.๓๓
รถรับจ้างสาธารณะ	๒	๒.๓๓
รถบรรทุก	๑	๑.๑๖
รวม	๘๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๗)	ชำรุด	๑๘
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ฉ้อโกง	๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ยึดรถคืน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑	
รถยนต์มือสอง (๘)	ขอเงินจองคืน	๒
	ชำรุด	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถร่วมบริการ (๓)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
รถทัวร์ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
รถบรรทุก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน 25๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



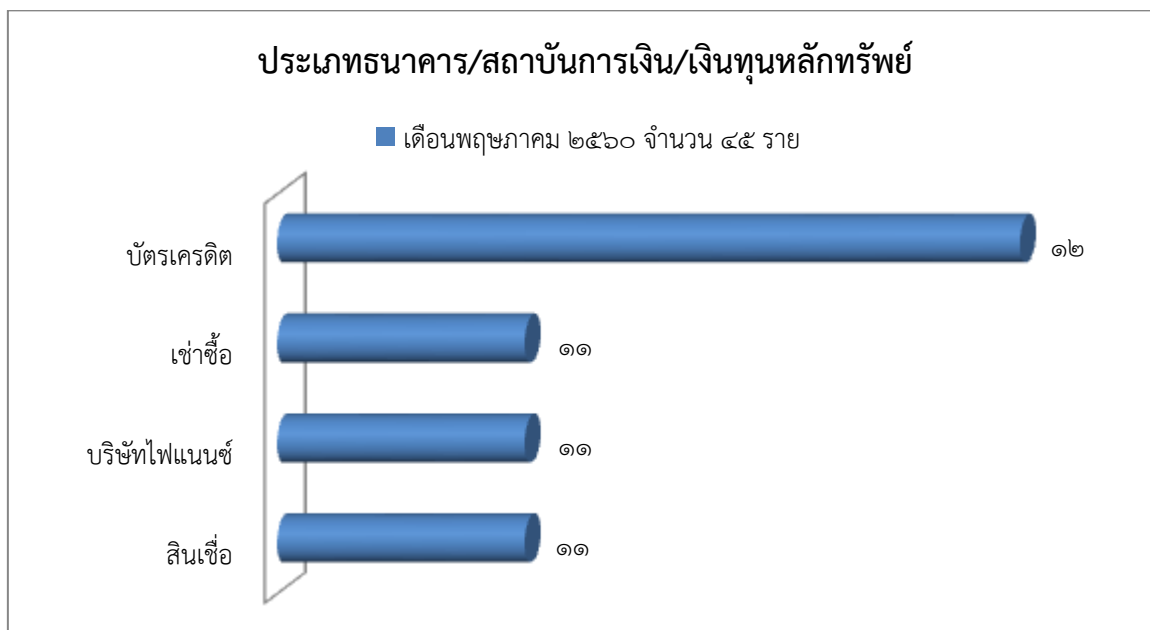
๕. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๑๒	๒๖.๖๗
เช่าซื้อ	๑๑	๒๔.๔๔
บริษัทไฟแนนซ์	๑๑	๒๔.๔๔
สินเชื่อ	๑๑	๒๔.๔๔
รวม	๔๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๑๒)	พฤติกรรมทางหนี้	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	คะแนนสะสมแต้ม	๒
	ขอคืนเงิน	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
เช่าซื้อ (๑๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๑
สินเชื่อ (๑๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๔
	ขอปิดบัญชี	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ไม่ชำระหนี้	๑
	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ พฤติกรรมทางหนี้ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ คะแนนสะสมแต้ม และขอคืนเงิน



๖. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๘	๔๑.๘๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๘	๑๘.๖๐
รีสอร์ท	๗	๑๖.๒๘
โรงแรม	๖	๑๓.๙๕
ตัวแทนจำหน่าย	๓	๖.๙๘
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๒.๓๓
รวม	๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๑๘)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๙
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๘)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
รีสอร์ท (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
โรงแรม (๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๑)	ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้



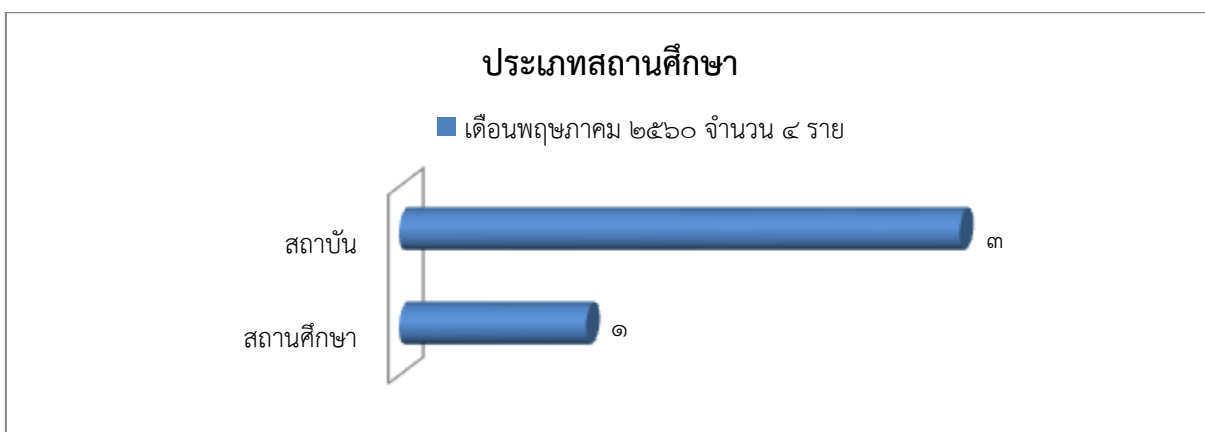
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๗๕
สถานศึกษา	๑	๒๕
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน ๒
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑
สถานศึกษา (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรมครู ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๐

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ บ้านจัดสรร (๒๙๙)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๒๘
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑๑๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๓
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ขอคำปรึกษา	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๑๒๑)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๗
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยรั่ว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ขอเงินคืน	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ สินค้าบริโภค (๘๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า โฆษณาเกินจริง ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๕๑ ๒๐ ๙ ๓ ๓ ๑
อันดับที่ ๔ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๗๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ขอเงินคืน ตรวจสอบข้อเท็จจริง สินค้าชำรุด โฆษณาเกินจริง ราคาไม่เหมาะสม สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๘ ๑๒ ๘ ๖ ๕ ๕ ๕ ๕ ๕ ๓
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๖๗)	ชำรุด ผิดสัญญาเช่าซื้อ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ตรวจสอบข้อเท็จจริง ฉ้อโกง ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ยึดรถคืน ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ขอคำปรึกษา ค่าติดตามสูงเกินจริง จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑๘ ๑๐ ๖ ๖ ๕ ๙ ๙ ๙ ๓ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ผิดไปจากฉลากที่ระบุ หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑๗ ๑๐ ๙ ๓ ๓ ๒ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๔๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๗
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	คุณภาพบริการ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๘ โทรศัพท์ (๓๓)	อื่นๆ	๑๓
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ขอเงินประกันคืน	๓
	ค้างชำระ	๓
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๒
อันดับที่ ๙ Internet (๓๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
อันดับที่ ๑๐ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	สินค้าชำรุด	๒
	ชำรุด	๑
อันดับที่ ๑๐ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓