



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

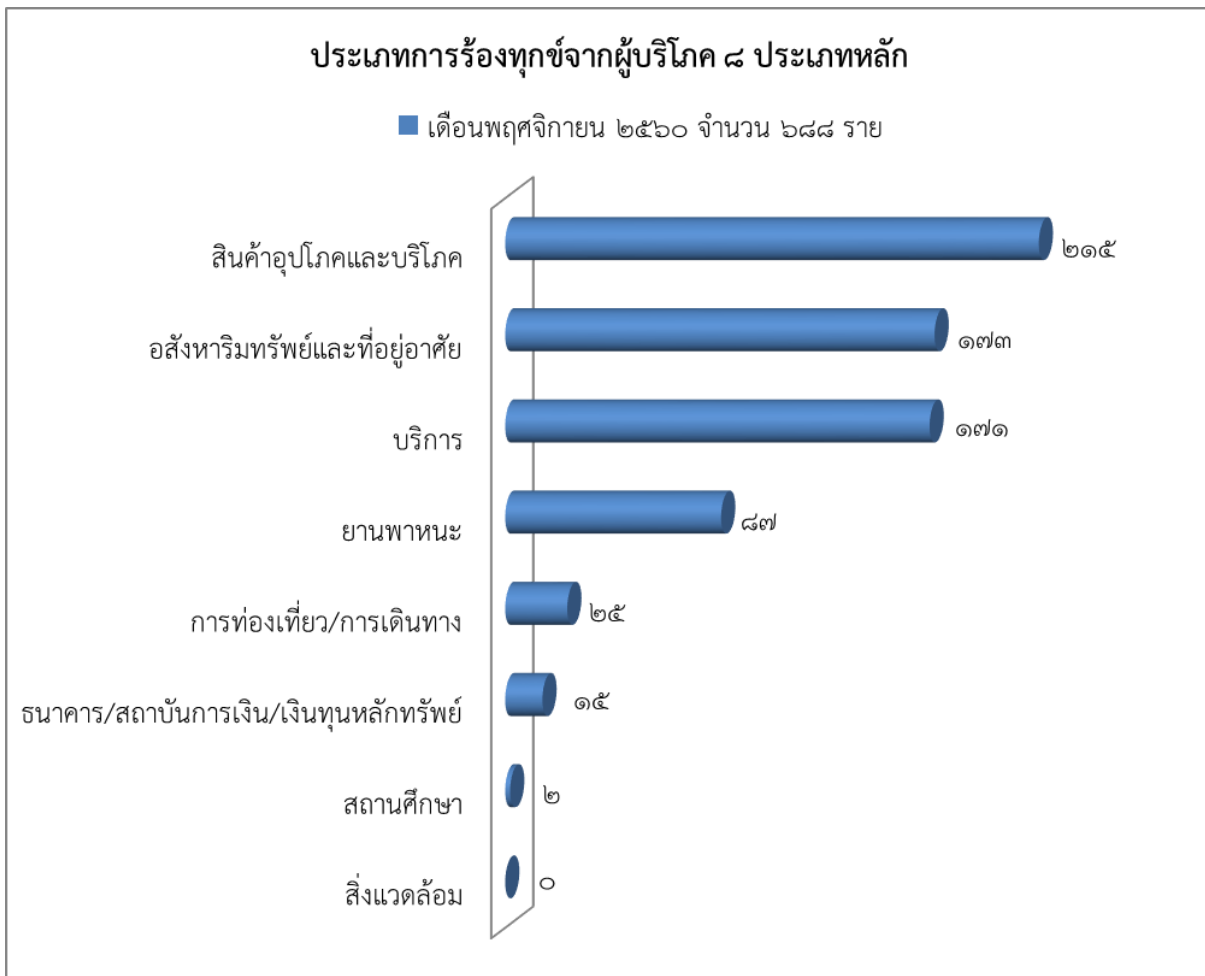
ประเภทหลัก	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๒๑๕	๓๑.๒๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๗๓	๒๕.๑๕
บริการ	๑๗๑	๒๔.๘๕
ยานพาหนะ	๘๗	๑๒.๖๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๕	๓.๖๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๕	๒.๑๘
สถานศึกษา	๒	๐.๒๙
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๖๘๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๒๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

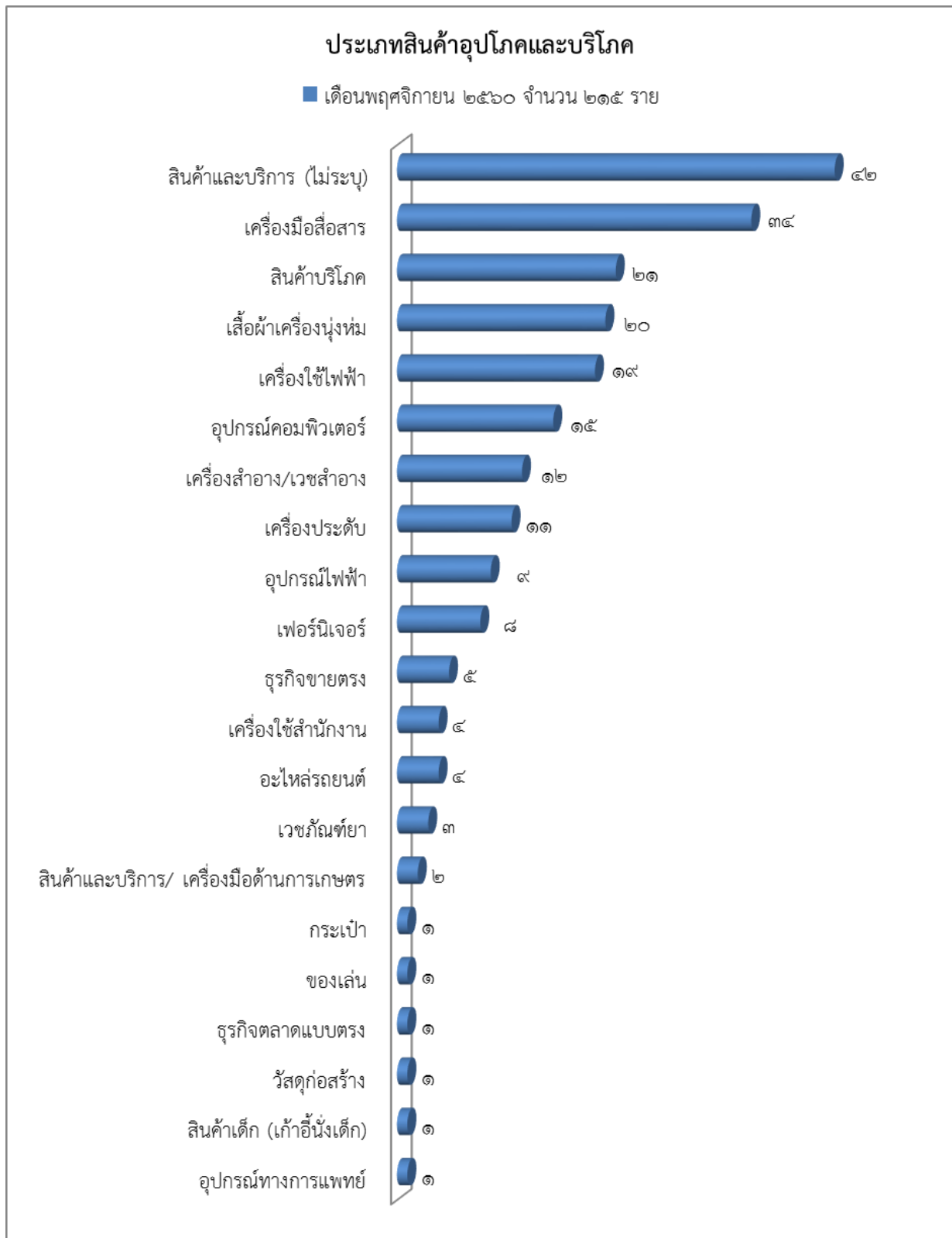
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๒	๑๙.๕๓
เครื่องมือสื่อสาร	๓๔	๑๕.๘๑
สินค้าบริโภค	๒๑	๙.๗๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๐	๙.๓๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๙	๘.๘๔
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๕	๖.๙๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๒	๕.๕๘
เครื่องประดับ	๑๑	๕.๑๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๙	๔.๑๙
เฟอร์นิเจอร์	๘	๓.๗๒
ธุรกิจขายตรง	๕	๒.๓๓
เครื่องใช้สำนักงาน	๔	๑.๘๖
อะไหล่รถยนต์	๔	๑.๘๖
เวชภัณฑ์ยา	๓	๑.๔๐
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๐.๙๓
กระเป๋า	๑	๐.๔๗
ของเล่น	๑	๐.๔๗
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๔๗
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๔๗
สินค้าเด็ก	๑	๐.๔๗
อุปกรณ์ทางการแพทย์	๑	๐.๔๗
รวม	๒๑๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๒)	ขอเงินคืน ๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๗
	โฆษณาเกินจริง ๖
	สินค้าชำรุด ๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๕
	สินค้าชำรุด ๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
	ขอความเป็นธรรม ๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
สินค้าบริโภค (๒๑)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	โฆษณาเกินจริง ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒
	ขอความเป็นธรรม ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ได้รับสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๙)	สินค้าชำรุด ๗
	ไม่ได้มาตรฐาน ๗
	โฆษณาเกินจริง ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
	ราคาไม่เหมาะสม ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ไม่ประกันสินค้า ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖ ๓ ๓ ๑ ๑ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ขอความเป็นธรรม	๔ ๓ ๒ ๒ ๑
เครื่องประดับ (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอความเป็นธรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔ ๓ ๒ ๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๙)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้มาตรฐาน	๔ ๓ ๒
เฟอร์นิเจอร์ (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ได้รับสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ	๖ ๑ ๑
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ขอความเป็นธรรม	๔ ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๔)	ไม่ประกันสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒ ๑ ๑
อะไหล่รถยนต์ (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าไม่มีคุณภาพ	๓ ๑
เวชภัณฑ์ยา (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ขอความเป็นธรรม	๒ ๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
กระเป๋า (๑)	สินค้าชำรุด	๑
ของเล่น (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
วัสดุก่อสร้าง (๑)	สินค้าไม่ได้มาตรฐาน	๑
สินค้าเด็ก (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
อุปกรณ์ทางการแพทย์ (๑)	ขอให้ตรวจสอบบริษัทผู้ผลิต	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๐๑	๕๘.๓๘
บ้านจัดสรร	๓๕	๒๐.๒๓
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๙	๑๐.๙๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๓	๗.๕๑
ที่ดิน	๒	๑.๑๖
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๕๘
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๕๘
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๕๘
รวม	๑๗๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคระเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๐๑)	ขอความเป็นธรรม	๓๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ขอเงินคืน	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ก่อสร้างล่าช้า	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๓๕)	ขอความเป็นธรรม	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การทำงานของนิติบุคคลไม่โปร่งใส	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	จัดเก็บค่าส่วนกลางไม่เป็นธรรม	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๕
	ขอความเป็นธรรม	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๓)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๕
	ขอเงินประกันคืน	๔
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ที่ดิน (๒)	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ต้องการให้ผู้ประกอบการ แก้ไขแบบสัญญาให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

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



๓. ประเภทบริการ

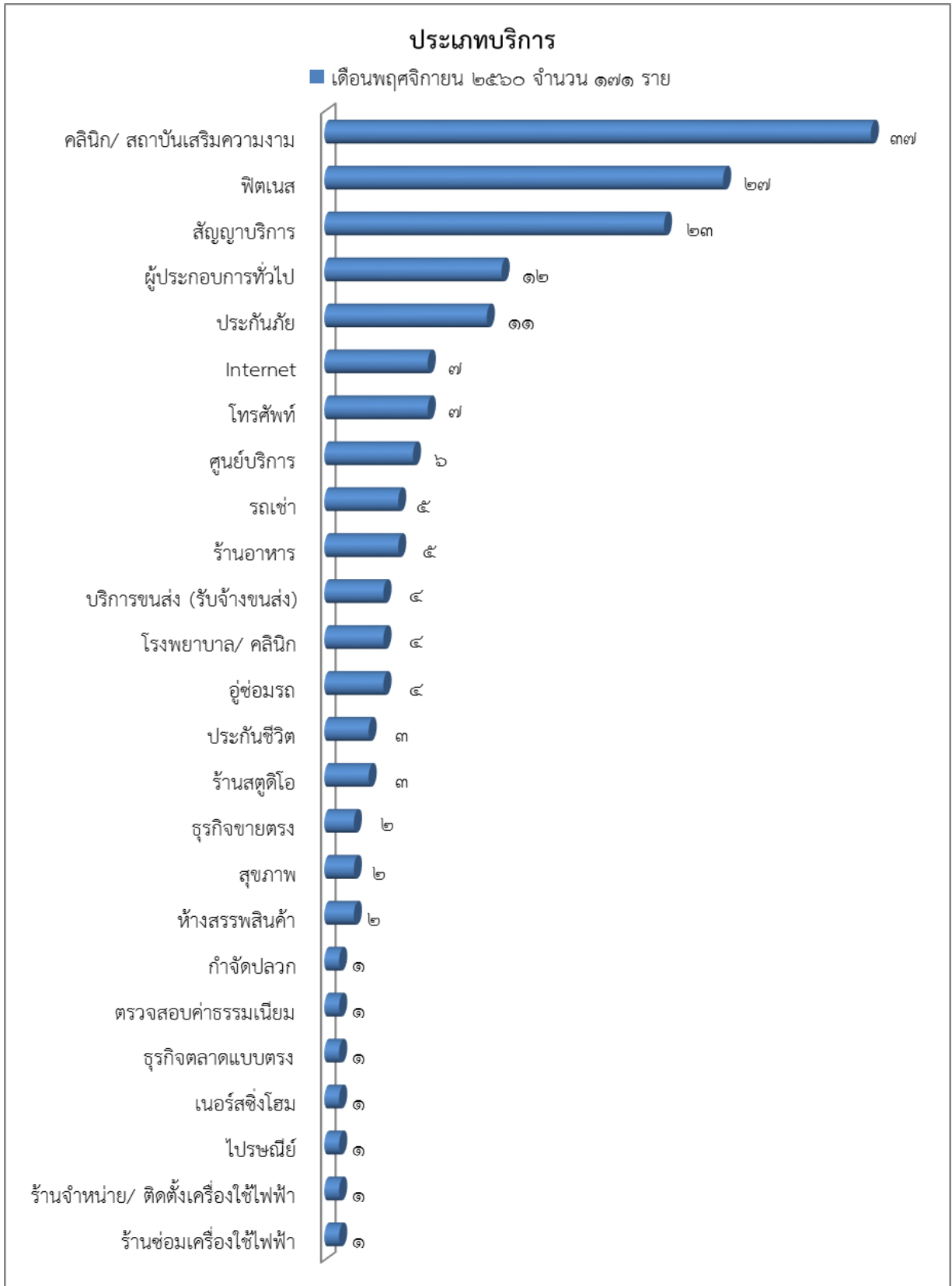
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๗	๒๑.๖๔
ฟิตเนส	๒๗	๑๕.๗๙
สัญญาบริการ	๒๓	๑๓.๔๕
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๒	๗.๐๒
ประกันภัย	๑๑	๖.๔๓
Internet	๗	๔.๐๙
โทรศัพท์	๗	๔.๐๙
ศูนย์บริการ	๖	๓.๕๑
รถเช่า	๕	๒.๙๒
ร้านอาหาร	๕	๒.๙๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๔	๒.๓๔
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๒.๓๔
อยู่ซ่อมรถ	๔	๒.๓๔
ประกันชีวิต	๓	๑.๗๕
ร้านสตูดิโอ	๓	๑.๗๕
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๑๗
สุขภาพ	๒	๑.๑๗
ห้างสรรพสินค้า	๒	๑.๑๗
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๘
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๘
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๕๘
ไปรษณีย์	๑	๐.๕๘
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๗
	ขอความเป็นธรรม	๗
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ฟิตเนส (๒๗)	ขอความเป็นธรรม	๑๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
สัญญาบริการ (๒๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ผิดสัญญา	๓
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๒
ประกันภัย (๑๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
Internet (๗)	ขอค่าปรึกษา	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
โทรศัพท์ (๗)	ขอความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ชำรุด	๒
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
ศูนย์บริการ (๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ขอความเป็นธรรม	๑
รถเช่า (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
ร้านอาหาร (๕)	ราคาไม่เหมาะสม	๔
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๑
บริการขนส่ง (๔)	ขอความเป็นธรรม	๒
	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	๒
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ขอความเป็นธรรม	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุ้มช่อมรด (๔)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อุ้มช่อมรด ไม่ซ่อมมรดตามที่ตกลง	๑
ประกันชีวิต (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ได้รับค่าสินไหมตามที่สัญญาระบุ	๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ร้านสตูดิโอ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
ธุรกิจขายตรง (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ผิดไปจากที่ฉลากระบุ	๑
สุขภาพ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๒)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	สั่งสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



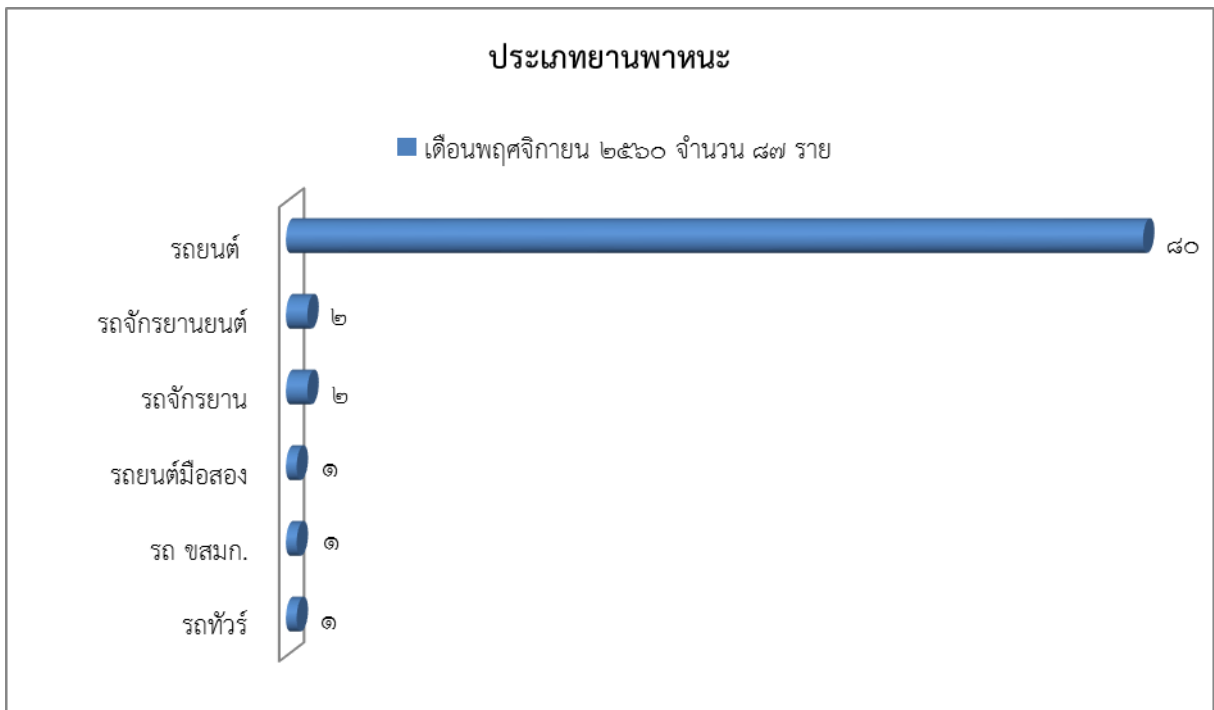
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๘๐	๘๑.๘๕
รถจักรยานยนต์	๒	๒.๓๐
รถจักรยาน	๒	๒.๓๐
รถยนต์มือสอง	๑	๑.๒๕
รถ ขสมก.	๑	๑.๒๕
รถทัวร์	๑	๑.๒๕
รวม	๘๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคราย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๘๐)	ชำรุด	๓๕
	ขอความเป็นธรรม	๒๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ยึดรถคืน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ชำรุด	๑
รถจักรยาน (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
รถยนต์มือสอง (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถ ขสมก. (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

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



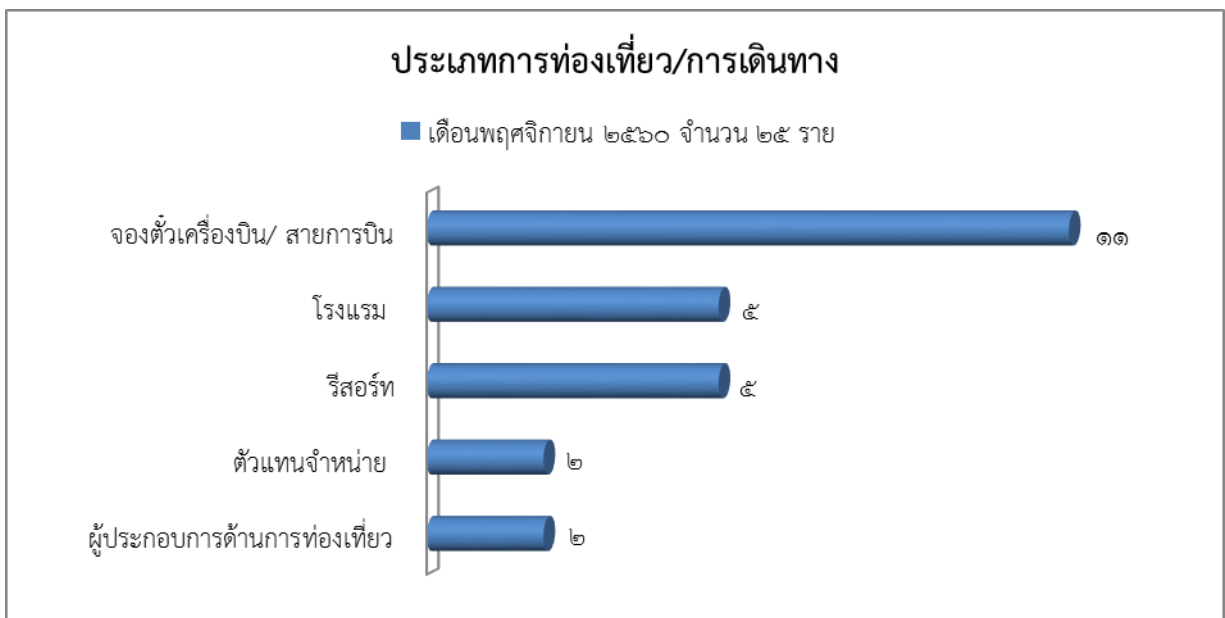
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๑๑	๔๔.๐๐
โรงแรม	๕	๒๐.๐๐
รีสอร์ท	๕	๒๐.๐๐
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๘.๐๐
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒	๘.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๑๑)	ขอความเป็นธรรม	๔
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

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



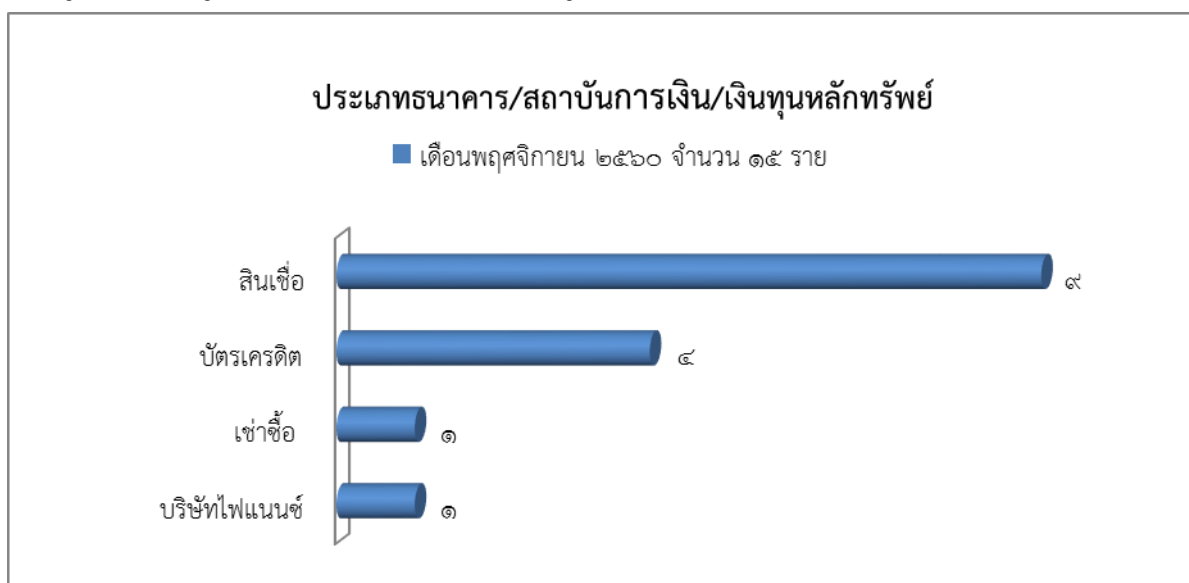
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๙	๖๐.๐๐
บัตรเครดิต	๔	๒๖.๖๗
เช่าซื้อ	๑	๖.๖๗
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๖.๖๗
รวม	๑๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/
เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑
บัตรเครดิต (๔)	ขอเงินคืน	๑
	ได้สินค้าจากการสะสมแต้มไม่ตรงตามที่โฆษณา	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
เช่าซื้อ (๑)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

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



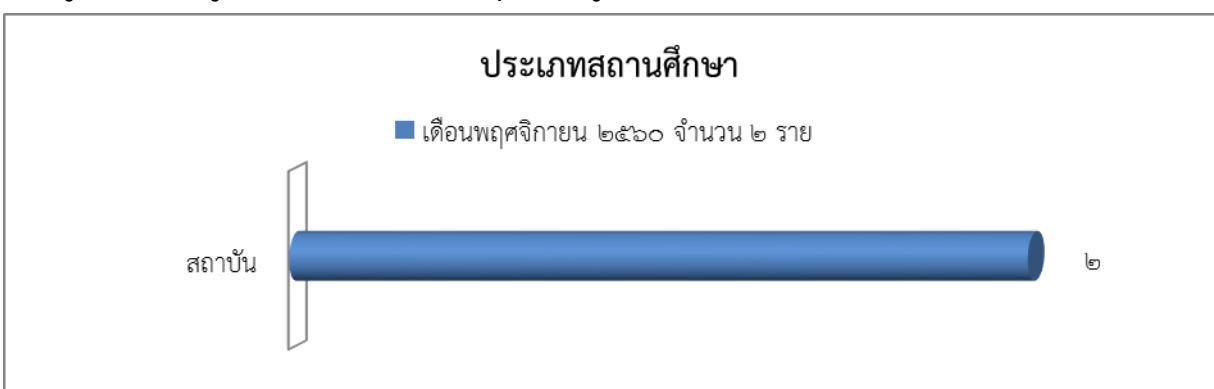
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๑๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๐

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอความเป็นธรรม และขอเงินคืน



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้อง
ทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๑๐๑)	ขอความเป็นธรรม	๓๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ขอเงินคืน	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ก่อสร้างล่าช้า	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๘๐)	ชำรุด	๓๕
	ขอความเป็นธรรม	๒๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ฉ้อโกง	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
ยึดรถคืน	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๒)	ขอเงินคืน	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	โฆษณาเกินจริง	๖
	สินค้าชำรุด	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๗
	ขอความเป็นธรรม	๗
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
อันดับที่ ๕ บ้านจัดสรร (๓๕)	ขอความเป็นธรรม	๑๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การทำงานของนิติบุคคลไม่โปร่งใส	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	จัดเก็บค่าส่วนกลางไม่เป็นธรรม	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	อันดับที่ ๖ เครื่องมือสื่อสาร (๓๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า
สินค้าชำรุด		๙
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง		๔
ขอความเป็นธรรม		๓
การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด		๒
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ ฟิตเนส (๒๗)	ขอความเป็นธรรม	๑๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
อันดับที่ ๘ สัญญาบริการ (๒๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ผิดสัญญา	๓
อันดับที่ ๙ สินค้าบริโภค (๒๑)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
อันดับที่ ๑๐ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ได้รับสินค้าไม่ตรงตามคำสั่งซื้อ	๑