



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนธันวาคม ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

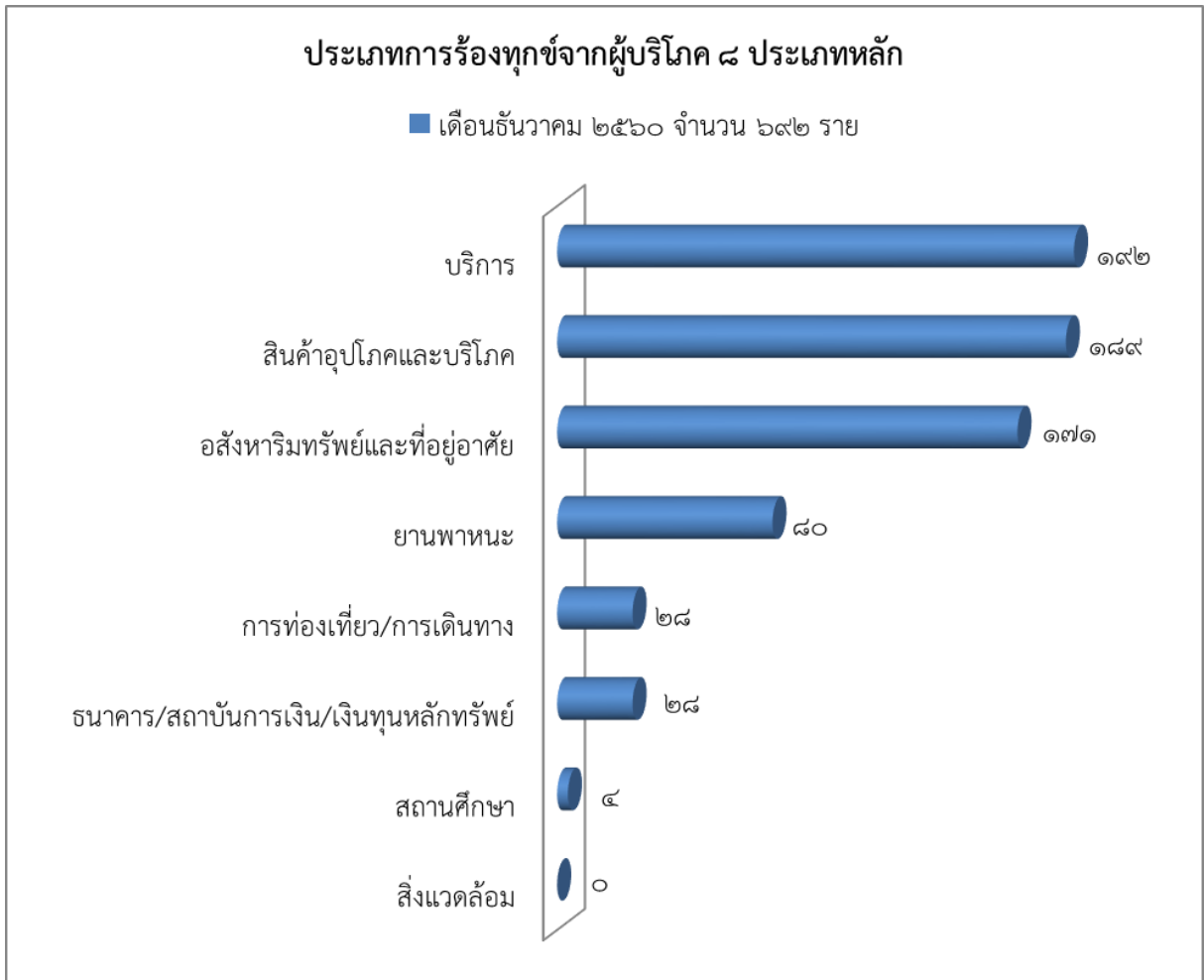
ประเภทหลัก	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๙๒	๒๗.๗๕
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๘๙	๒๗.๓๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๗๑	๒๔.๗๑
ยานพาหนะ	๘๐	๑๑.๕๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๘	๔.๐๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๘	๔.๐๕
สถานศึกษา	๔	๐.๕๘
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๖๙๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑๙๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗๕



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ธุรกิจขายตรง	๔๕	๒๓.๔๔
คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม	๒๙	๑๕.๑๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๐	๑๐.๔๒
สัญญาบริการ	๑๙	๙.๙๐
โทรศัพท์	๑๑	๕.๗๓
ศูนย์บริการ	๑๑	๕.๗๓
ประกันภัย	๑๐	๕.๒๑
Internet	๙	๔.๖๙
ฟิตเนส	๔	๒.๐๘
ห้างสรรพสินค้า	๔	๒.๐๘
อู่ซ่อมรถ	๔	๒.๐๘
โรงพยาบาล/ คลินิก	๓	๑.๕๖
สุขภาพ	๓	๑.๕๖
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๐๔
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๑.๐๔
ประกันชีวิต	๒	๑.๐๔
ไปรษณีย์	๒	๑.๐๔
ร้านอาหาร	๒	๑.๐๔
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๒
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑	๐.๕๒
บริการจัดหางาน	๑	๐.๕๒
ประปา	๑	๐.๕๒
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๕๒
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๕๒
โรงพิมพ์	๑	๐.๕๒
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๕๒
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธุรกิจขายตรง (๔๕)	ขอความเป็นธรรม	๔๑
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖
	ขอความเป็นธรรม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่ได้รับสินค้าและความเป็นธรรมจากผู้ผลิตสินค้า	๑
สัญญาบริการ (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
โทรศัพท์ (๑๑)	อื่น ๆ	๔
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ค้างชำระ	๑
	ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
ศูนย์บริการ (๑๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ซ่อมล่าช้า	๑
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
ประกันภัย (๑๐)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒
	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
Internet (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ค่าบริการเกินจริง	๒
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๔)	ขอความเป็นธรรม ๓ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑	
ห้างสรรพสินค้า (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑ ขอความเป็นธรรม ๑ ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง ๑ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑	
อู่ซ่อมรถ (๔)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๑ ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ๑ ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง ๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑	
โรงพยาบาล/ คลินิก (๓)	ราคาไม่เหมาะสม ๒ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑	
สุขภาพ (๓)	ยกเลิกสัญญา ๒ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑	
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ขอความเป็นธรรม ๒	
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอความเป็นธรรม ๑ ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑	
ประกันชีวิต (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑	
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม ๒	
ร้านอาหาร (๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ ๒	
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑	
ที่จอดรถ (๑)	ขอค่าปรึกษา ๑	
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑	
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑	
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑	
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑	
ร้านสตูดิโอ (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑	
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑	
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ไม่ชำระค่าบริการ ๑	
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑	

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ธุรกิจขายตรง โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอความเป็นธรรม



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

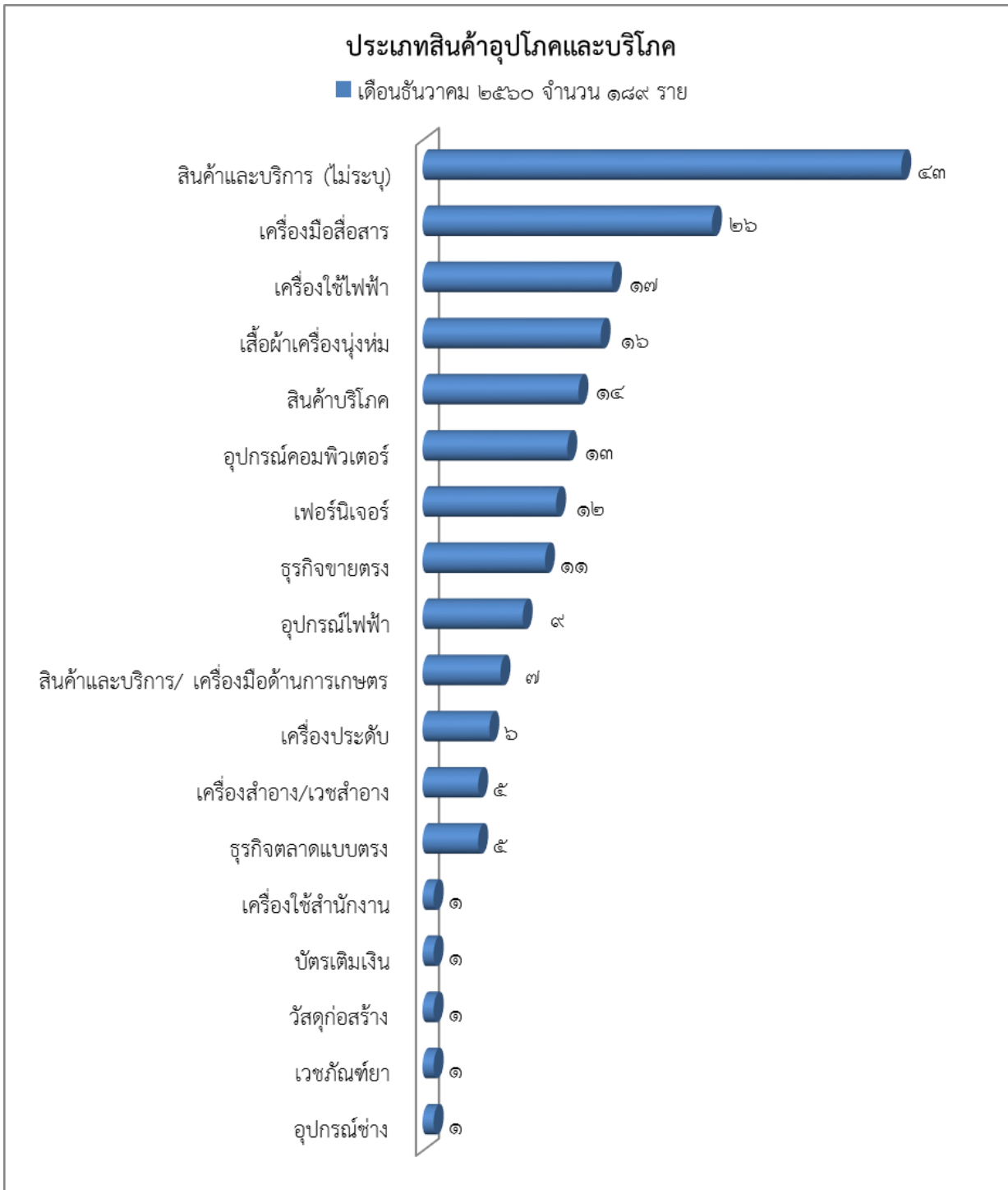
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๓	๒๒.๗๕
เครื่องมือสื่อสาร	๒๖	๑๓.๗๖
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๗	๘.๙๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๖	๘.๔๗
สินค้าบริโภค	๑๔	๗.๔๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๓	๖.๘๘
เฟอร์นิเจอร์	๑๒	๖.๓๕
ธุรกิจขายตรง	๑๑	๕.๘๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๙	๔.๗๖
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๗	๓.๗๐
เครื่องประดับ	๖	๓.๑๗
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๕	๒.๖๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๕	๒.๖๕
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๕๓
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๕๓
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๕๓
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๕๓
อุปกรณ์ช่าง	๑	๐.๕๓
รวม	๑๘๙	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑๒
	ขอเงินคืน ๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒
	โฆษณาเกินจริง ๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	สินค้าชำรุด ๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๖)	สินค้าชำรุด ๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
	ขอความเป็นธรรม ๑
	หักเงินโดยไม่แจ้ง ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	โฆษณาเกินจริง ๕
	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
	สินค้าชำรุด ๒
	คุณสมบัติของสินค้าไม่เป็นไปตามที่ผู้ขายระบุ ๑
	ขอความเป็นธรรม ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
	สินค้าชำรุด ๑
	คุณสมบัติของสินค้าไม่เป็นไปตามที่ผู้ขายระบุ ๑
	ขอความเป็นธรรม ๑
สินค้าบริโภค (๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	ขอความเป็นธรรม ๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๓
	โฆษณาเกินจริง ๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๓)	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๑
ธุรกิจขายตรง (๑๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ชำรุด	๒
	คุณสมบัติของสินค้าไม่เป็นไปตามที่ผู้ขายระบุ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๗)	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เครื่องประดับ (๖)	ร้านค้าไม่ยอมให้เปลี่ยนสินค้า	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๕)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ประกันสินค้า	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์ช่าง (๑)	ไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๑๒	๖๕.๕๐
บ้านจัดสรร	๓๕	๒๐.๔๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๑	๖.๔๓
ว่าจ้างก่อสร้าง	๘	๔.๖๘
ที่ดิน	๓	๑.๗๕
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๕๘
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๕๘
รวม	๑๗๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๑๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓๖
	ขอความเป็นธรรม	๒๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๓
	ขอคำปรึกษา	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ดำเนินการตกแต่งล่าช้า	๑
แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑	
ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	
บ้านจัดสรร (๓๕)	ขอความเป็นธรรม	๑๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๑)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	ขอเงินประกันคืน	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ว่าจ้างก่อสร้าง (๘)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๓
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒
	ขอความเป็นธรรม ๑
ที่ดิน (๓)	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑
	ขอความเป็นธรรม ๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก



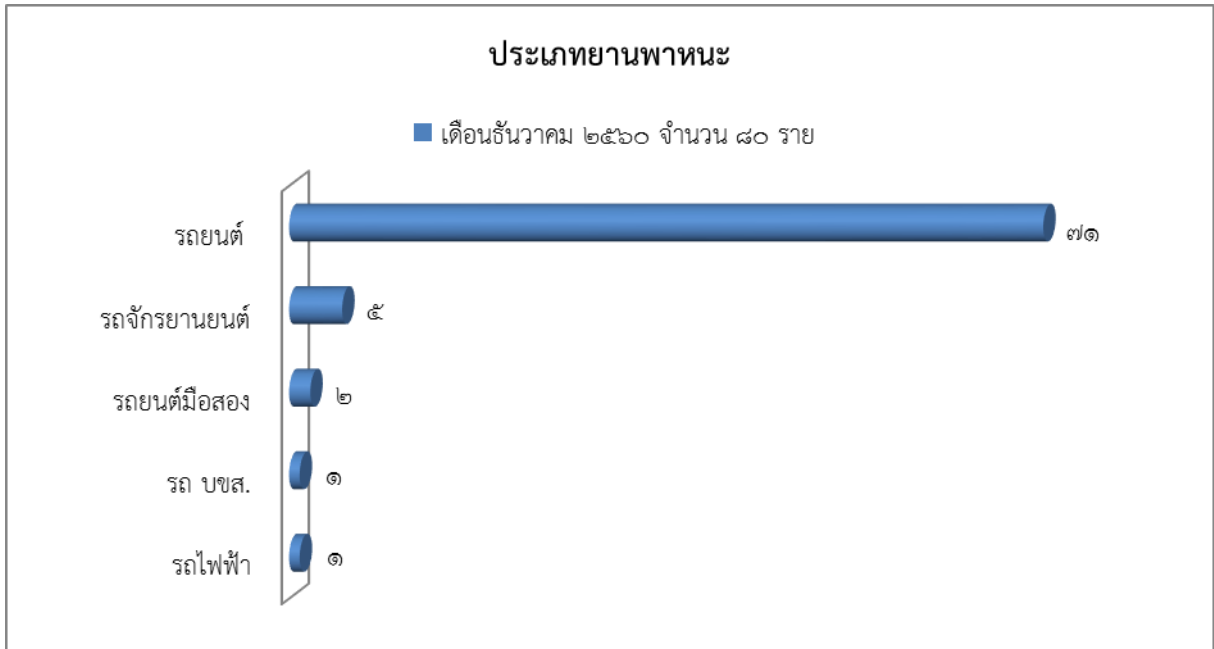
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๗๑	๘๘.๗๕
รถจักรยานยนต์	๕	๖.๒๕
รถยนต์มือสอง	๒	๒.๕๐
รถ บขส.	๑	๑.๒๕
รถไฟฟ้า	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครถ ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๗๑)	ชำรุด	๒๑
	ขอความเป็นธรรม	๑๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบชำระค่างวด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
รถสูญหาย	๑	
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
ฉ้อโกง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ขอความเป็นธรรม	๒
	ชำรุด	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
รถยนต์มือสอง (๒)	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๒
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถไฟฟ้า (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

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



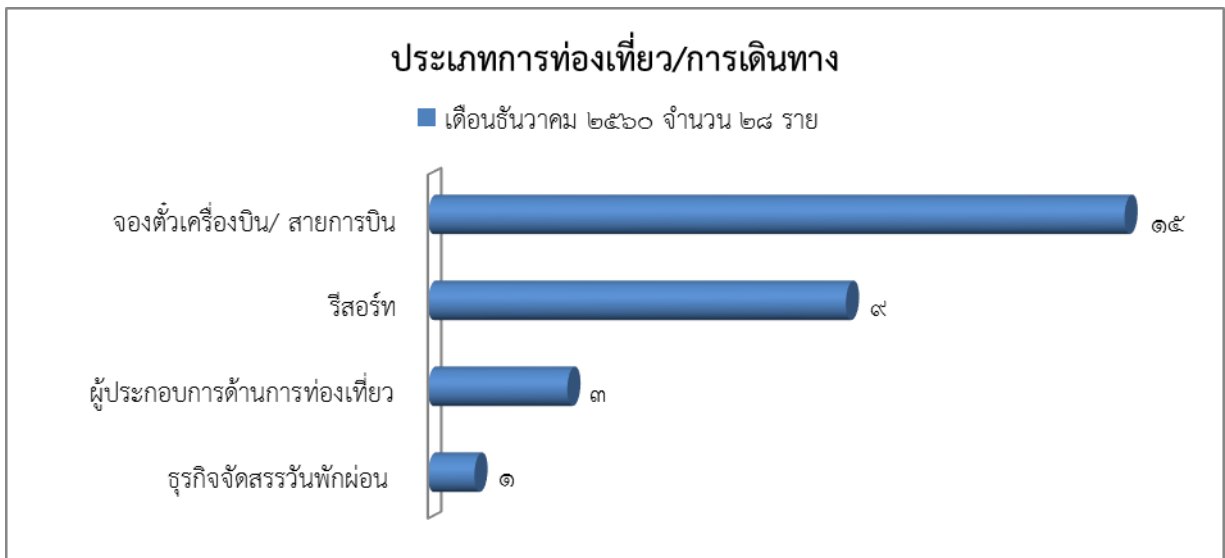
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๑๕	๕๓.๕๗
รีสอร์ท	๙	๓๒.๑๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓	๑๐.๗๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๑๕)	ขอความเป็นธรรม	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ตัวถูกยกเลิก	๑
รีสอร์ท (๙)	ขอความเป็นธรรม	๕
	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดนอน (๑)	จองที่พักไม่ได้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอความเป็นธรรม



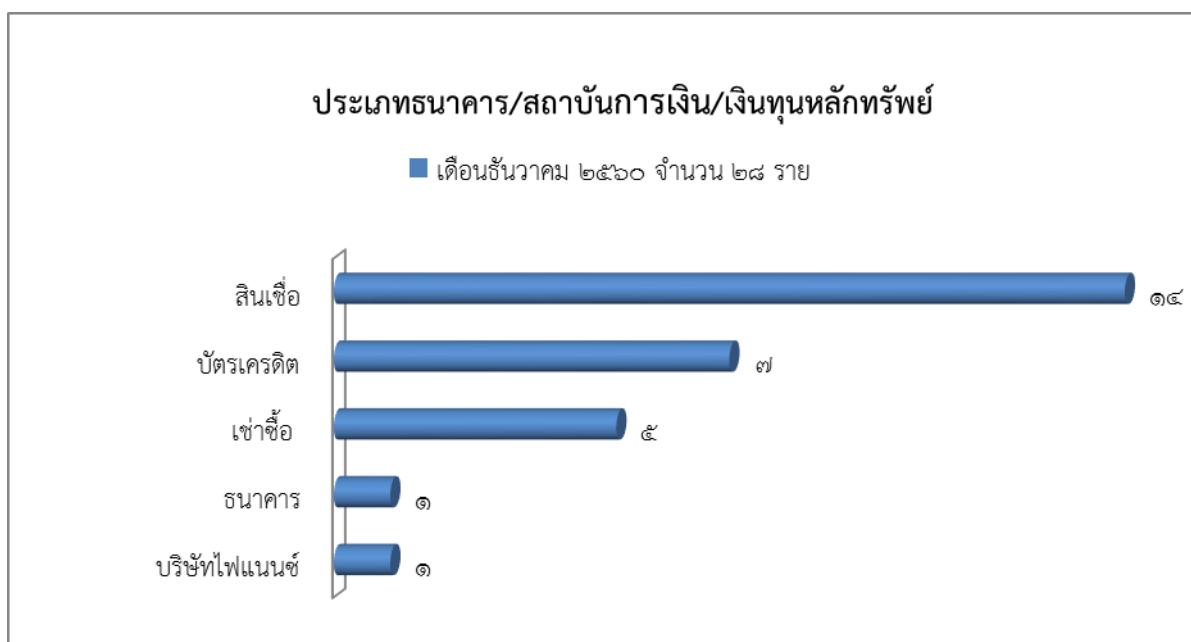
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๑๔	๕๐.๐๐
บัตรเครดิต	๗	๒๕.๐๐
เช่าซื้อ	๕	๑๗.๘๖
ธนาคาร	๑	๓.๕๗
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๑๔)	ขอคำปรึกษา	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	กรณีค่าติดตามทางถาม	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ไม่ชำระหนี้	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑	
บัตรเครดิต (๗)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
	หักเงินจากบัญชี	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
เช่าซื้อ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
ธนาคาร (๑)	ฝากเงินทางตู้แล้วเข้าไม่ครบ	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคำปรึกษา



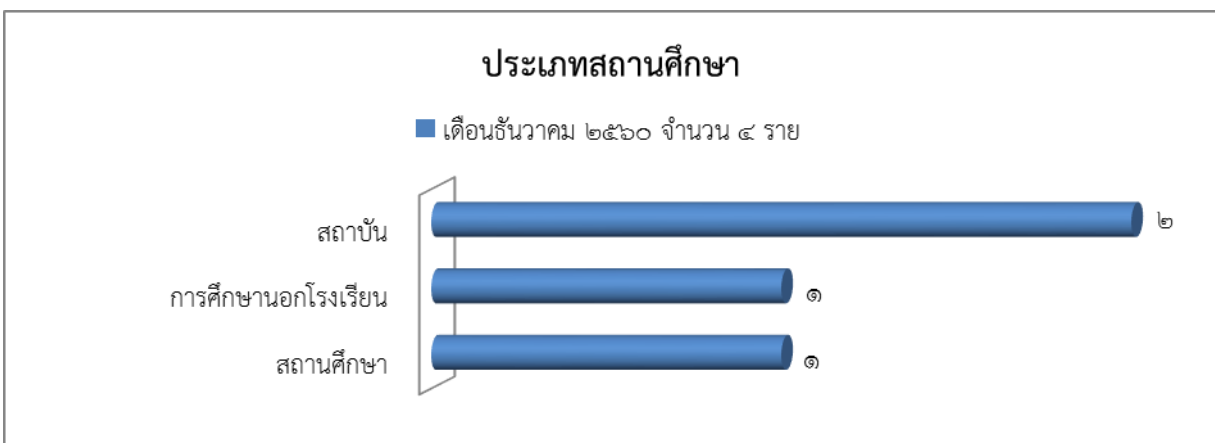
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๕๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๒๕.๐๐
สถานศึกษา	๑	๒๕.๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอเงินคืน	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๑

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



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๑๑๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓๖
	ขอความเป็นธรรม	๒๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๓
	ขอคำปรึกษา	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ดำเนินการตกแต่งล่าช้า	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๗๑)	ชำรุด	๒๑
	ขอความเป็นธรรม	๑๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบชำระค่างวด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	รถสูญหาย	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ฉ้อโกง	๑
อันดับที่ ๓ ธุรกิจขายตรง (๔๕)	ขอความเป็นธรรม	๔๑
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อันดับที่ ๔ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	ขอเงินคืน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
อันดับที่ ๕ บ้านจัดสรร (๓๕)	ขอความเป็นธรรม	๑๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๙)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖
	ขอความเป็นธรรม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	คุณภาพบริการ	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ เครื่องมือสื่อสาร (๒๖)	สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ขอความเป็นธรรม หักเงินโดยไม่แจ้ง	๗ ๕ ๕ ๓ ๓ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๘ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอความเป็นธรรม ไม่ได้รับสินค้าและความเป็นธรรมจากผู้ผลิตสินค้า	๑๗ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๙ สัญญาบริการ (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑๑ ๗ ๑
อันดับที่ ๑๐ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด คุณสมบัติของสินค้าไม่เป็นไปตามที่ผู้ขายระบุ ขอความเป็นธรรม	๕ ๕ ๓ ๒ ๑ ๑