



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนเมษายน ๒๕๖๑)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

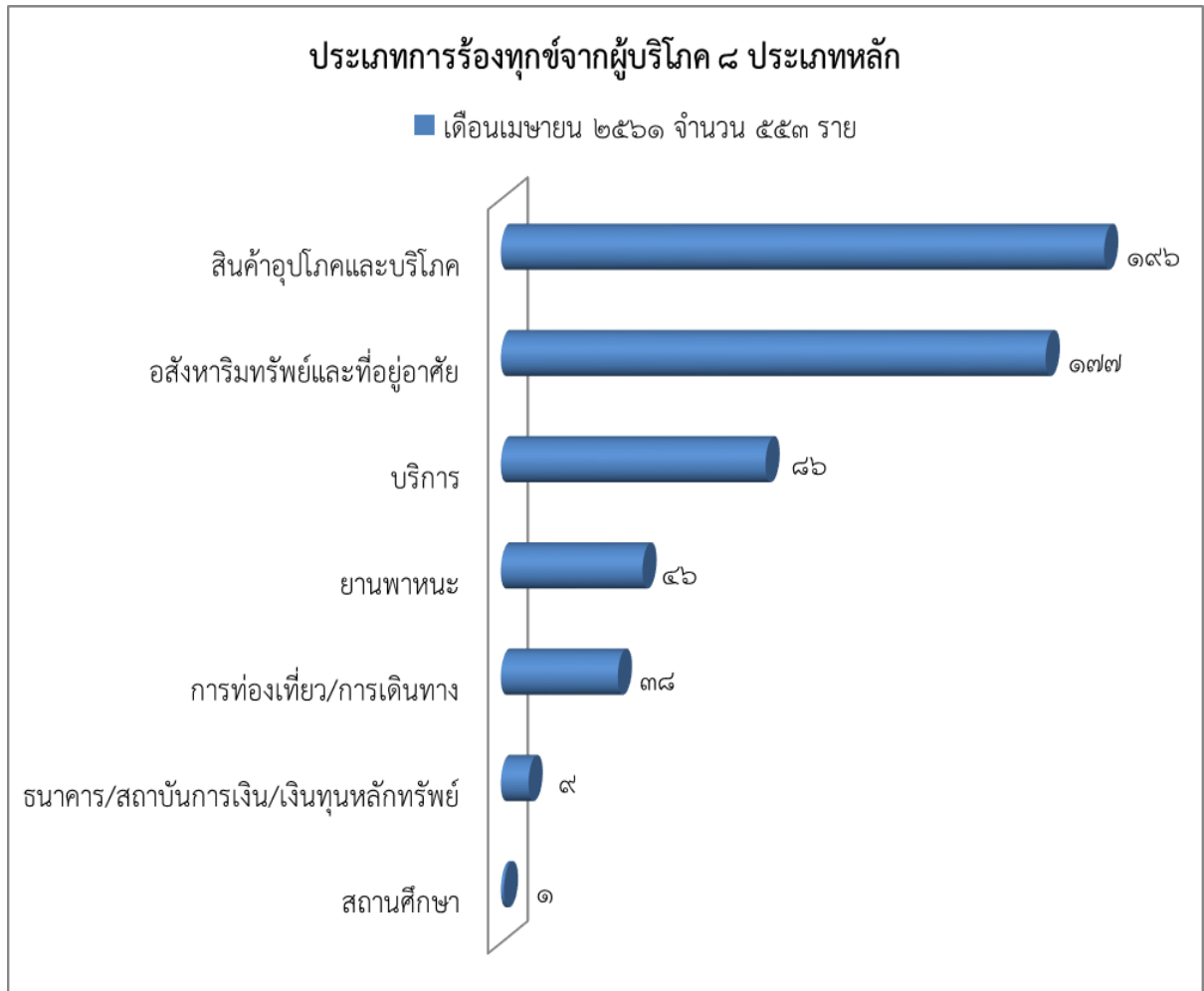
ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๙๖	๓๕.๔๔
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๗๗	๓๒.๐๑
บริการ	๘๖	๑๕.๕๕
ยานพาหนะ	๔๖	๘.๓๒
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๘	๖.๘๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๙	๑.๖๓
สถานศึกษา	๑	๐.๑๘
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๕๕๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑๙๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๔๔



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

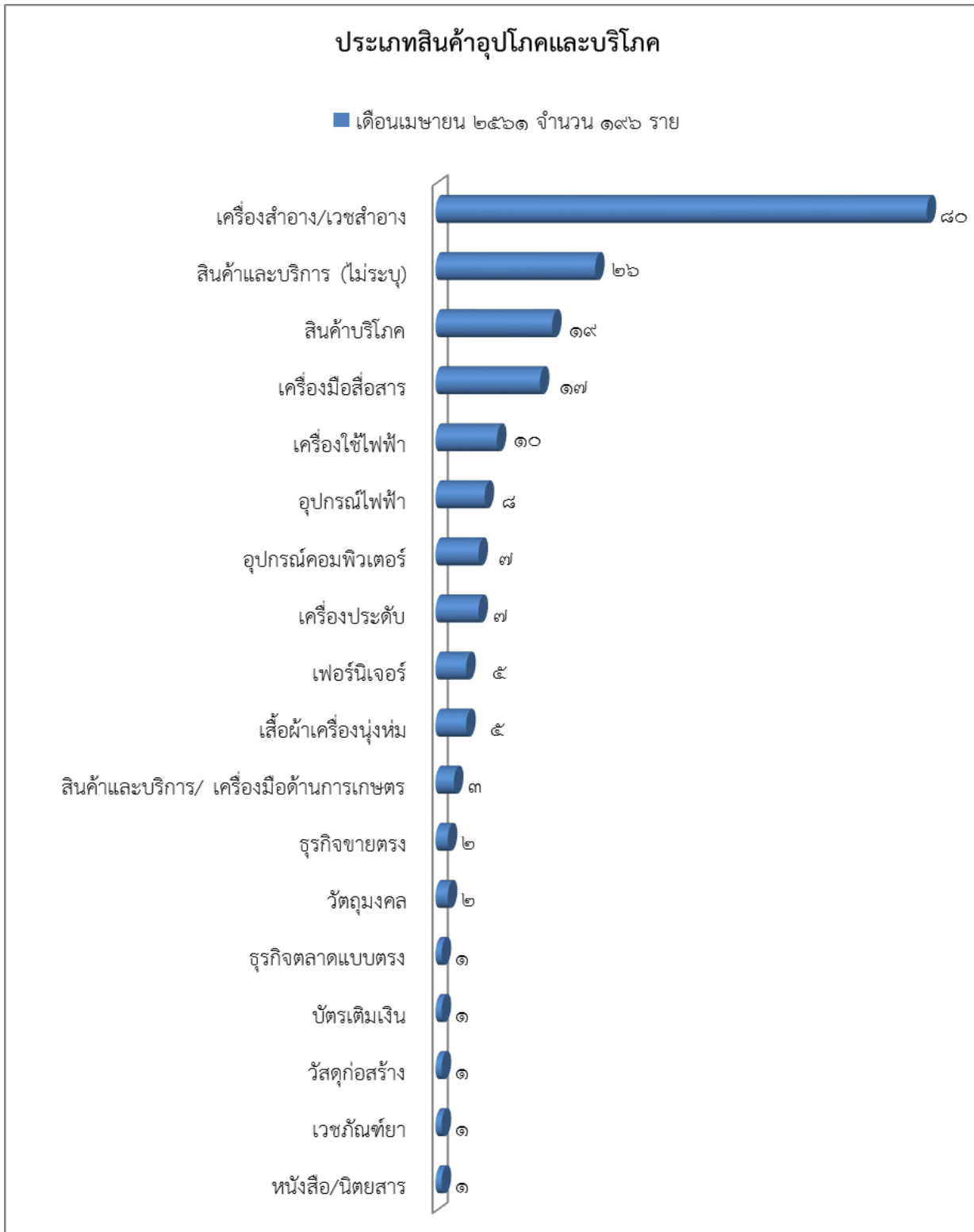
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๘๐	๔๐.๘๒
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๖	๑๓.๒๗
สินค้าบริโภค	๑๙	๙.๖๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๗	๘.๖๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๐	๕.๑๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๘	๔.๐๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๗	๓.๕๗
เครื่องประดับ	๗	๓.๕๗
เฟอร์นิเจอร์	๕	๒.๕๕
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕	๒.๕๕
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๓	๑.๕๓
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๐๒
วัตถุดิบ	๒	๑.๐๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๑
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๕๑
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๕๑
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๕๑
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๕๑
รวม	๑๙๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘๐)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอความเป็นธรรม	๔๙ ๒๗ ๓ ๑
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๖)	ขอเงินคืน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สินค้าชำรุด ขอความเป็นธรรม ตรวจสอบข้อเท็จจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ราคาไม่เหมาะสม	๑๑ ๔ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑
สินค้าบริโภค (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ขอเงินคืน ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๐ ๕ ๒ ๒
เครื่องมือสื่อสาร (๑๗)	สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๑ ๓ ๒ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๐)	ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง	๔ ๓ ๒ ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๘)	สินค้าชำรุด ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔ ๒ ๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๓ ๑
เครื่องประดับ (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สินค้าชำรุด	๔ ๒ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร(๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สินค้าชำรุด	๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
วัตถุมงคล (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	บัตรหมดอายุ	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
บ้านจัดสรร	๑๐๑	๕๗.๐๖
อาคารชุด	๓๘	๒๑.๔๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๕	๘.๔๗
คอนโดมิเนียม	๑๓	๗.๓๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๗	๓.๙๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๒	๑.๑๓
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๕๖
รวม	๑๗๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๑๐๑)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๗๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสารบัญชื่อบุคคลในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
อาคารชุด (๓๘)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๕)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๙
	ขอเงินประกันคืน	๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
คอนโดมิเนียม (๑๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ขอเงินคืน	๒
ว่าจ้างก่อสร้าง (๗)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ระบุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เข้าพื้นที่/เข้าช่วง (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ตรวจสอบโครงการ



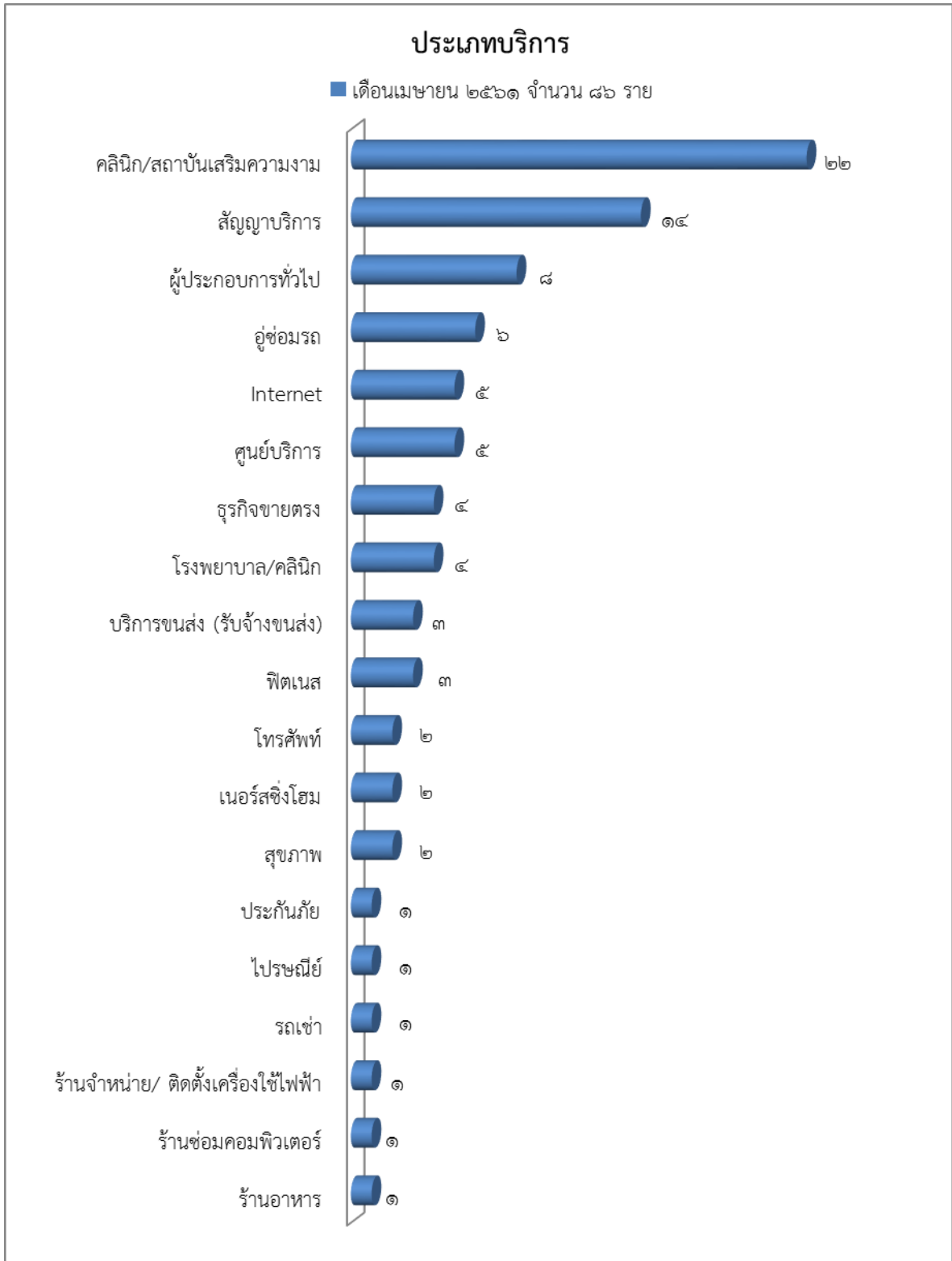
๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๒	๒๕.๕๘
สัญญาบริการ	๑๔	๑๖.๒๘
ผู้ประกอบการทั่วไป	๘	๙.๓๐
ผู้ซ่อมรถ	๖	๖.๙๘
Internet	๕	๕.๘๑
ศูนย์บริการ	๕	๕.๘๑
ธุรกิจขายตรง	๔	๔.๖๕
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๔.๖๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๓	๓.๔๗
ฟิตเนส	๓	๓.๔๗
โทรศัพท์	๒	๒.๓๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๒.๓๓
สุขภาพ	๒	๒.๓๓
ประกันภัย	๑	๑.๑๖
ไปรษณีย์	๑	๑.๑๖
รถเช่า	๑	๑.๑๖
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๑.๑๖
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๑.๑๖
ร้านอาหาร	๑	๑.๑๖
รวม	๘๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สัญญาบริการ (๑๔)	ขอความเป็นธรรม	๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ขอเงินคืน	๑
	ผิดสัญญา	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
อู่ซ่อมรถ (๖)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
Internet (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สัญญา Hispeed Internet ข้ำ	๒
	ขอค่าปรึกษา	๑
ศูนย์บริการ (๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
ธุรกิจขายตรง (๔)	ขอความเป็นธรรม	๔
โรงพยาบาล/คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓
ฟิตเนส (๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
โทรศัพท์ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ค่าใช้บริการสูงเกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สุขภาพ(๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า(๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ร้านอาหาร (๑)	ไม่สะอาด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

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



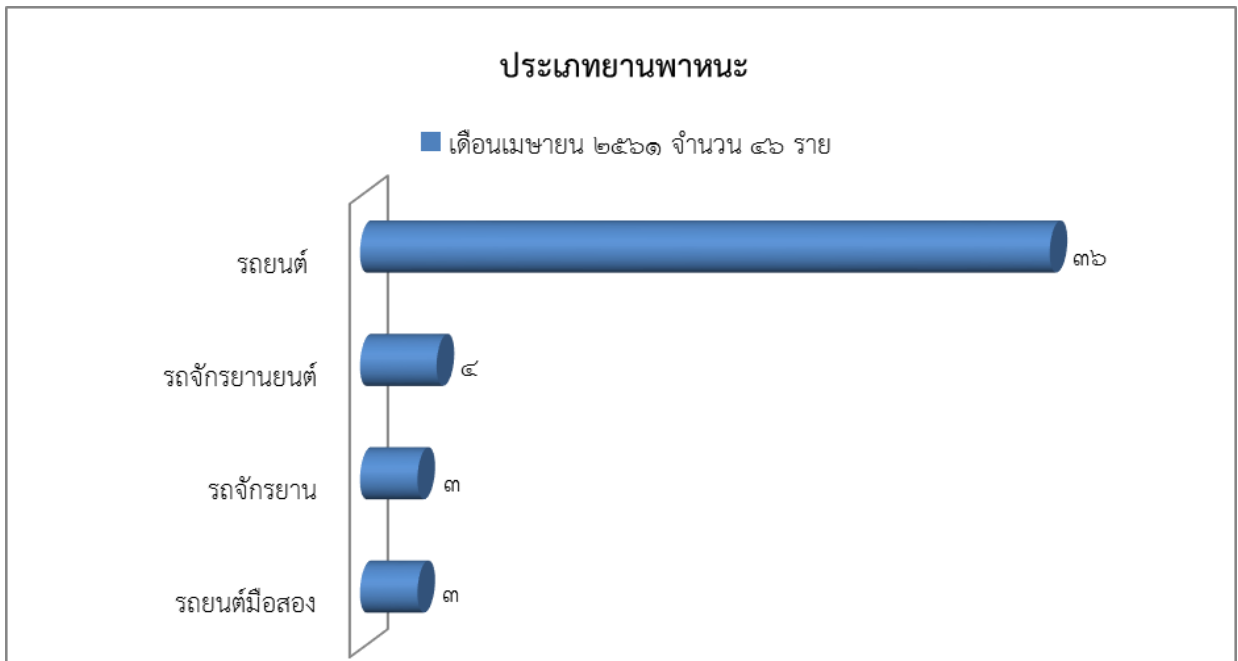
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๖	๗๘.๒๖
รถจักรยานยนต์	๔	๘.๗๐
รถจักรยาน	๓	๖.๕๒
รถยนต์มือสอง	๓	๖.๕๒
รวม	๔๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๖)	ชำรุด	๑๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอประណหมนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ค้ำค่างวด/ค้ันรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
รถจักรยาน (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
รถยนต์มือสอง (๓)	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

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



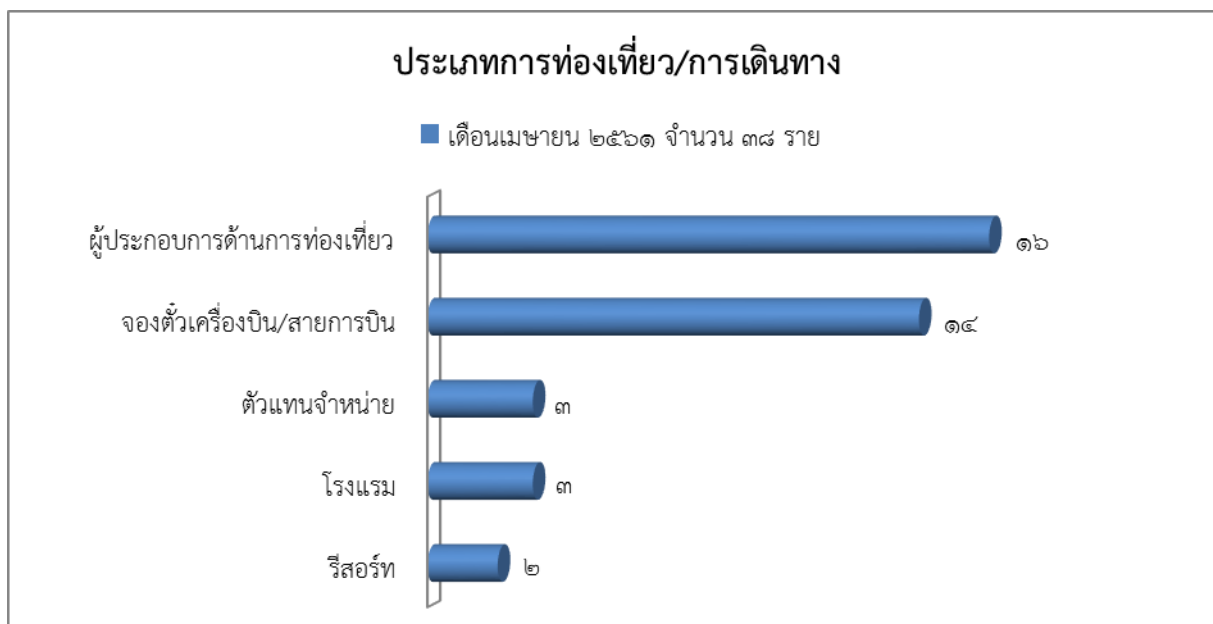
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๖	๔๒.๑๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๔	๓๖.๘๔
ตัวแทนจำหน่าย	๓	๗.๘๙
โรงแรม	๓	๗.๘๙
รีสอร์ท	๒	๕.๒๖
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๓)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
โรงแรม (๓)	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รีสอร์ท (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านทางท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



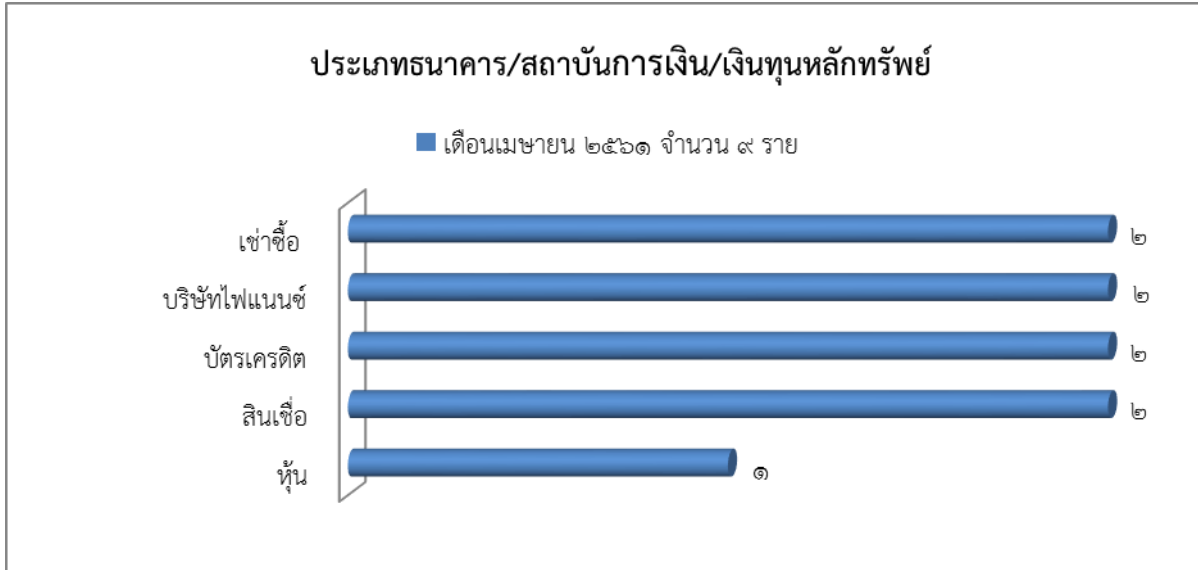
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๒	๒๒.๒๒
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๒๒.๒๒
บัตรเครดิต	๒	๒๒.๒๒
สินเชื่อ	๒	๒๒.๒๒
หุ้น	๑	๑๑.๑๑
รวม	๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
บัตรเครดิต (๒)	ขอเงินคืน	๒
สินเชื่อ (๒)	กู้ไม่ผ่าน, กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๑ และตารางที่ ๑๒ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

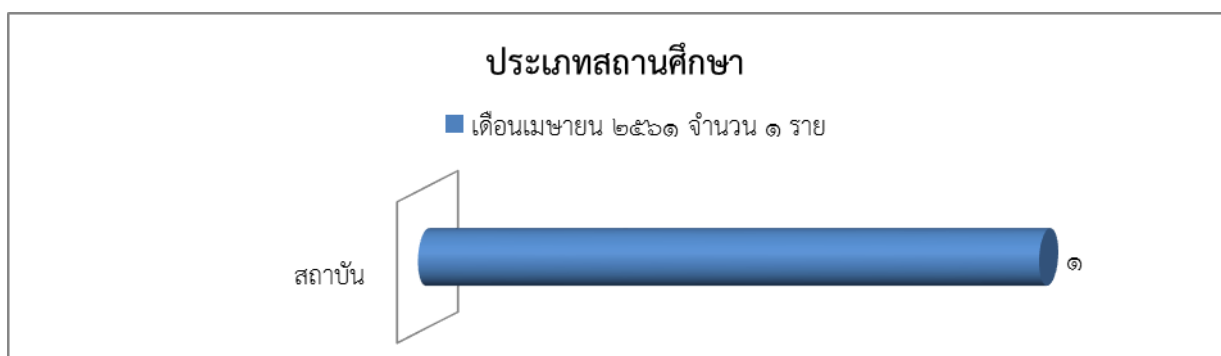
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๓ และตารางที่ ๑๔ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ บ้านจัดสรร (๑๐๑)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๗๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
อันดับที่ ๒ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘๐)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด (๓๘)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๓๖)	ชำรุด	๑๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รับรถ	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ค่างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
อันดับที่ ๕ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๖)	ขอเงินคืน	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
อันดับที่ ๗ สินค้าบริโภค (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕
	ขอเงินคืน	๒
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒	
อันดับที่ ๘ เครื่องมือสื่อสาร (๑๗)	สินค้าชำรุด	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๑๐ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า(๑๕)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๙
	ขอเงินประกันคืน	๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑

