



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนธันวาคม ๒๕๖๑)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

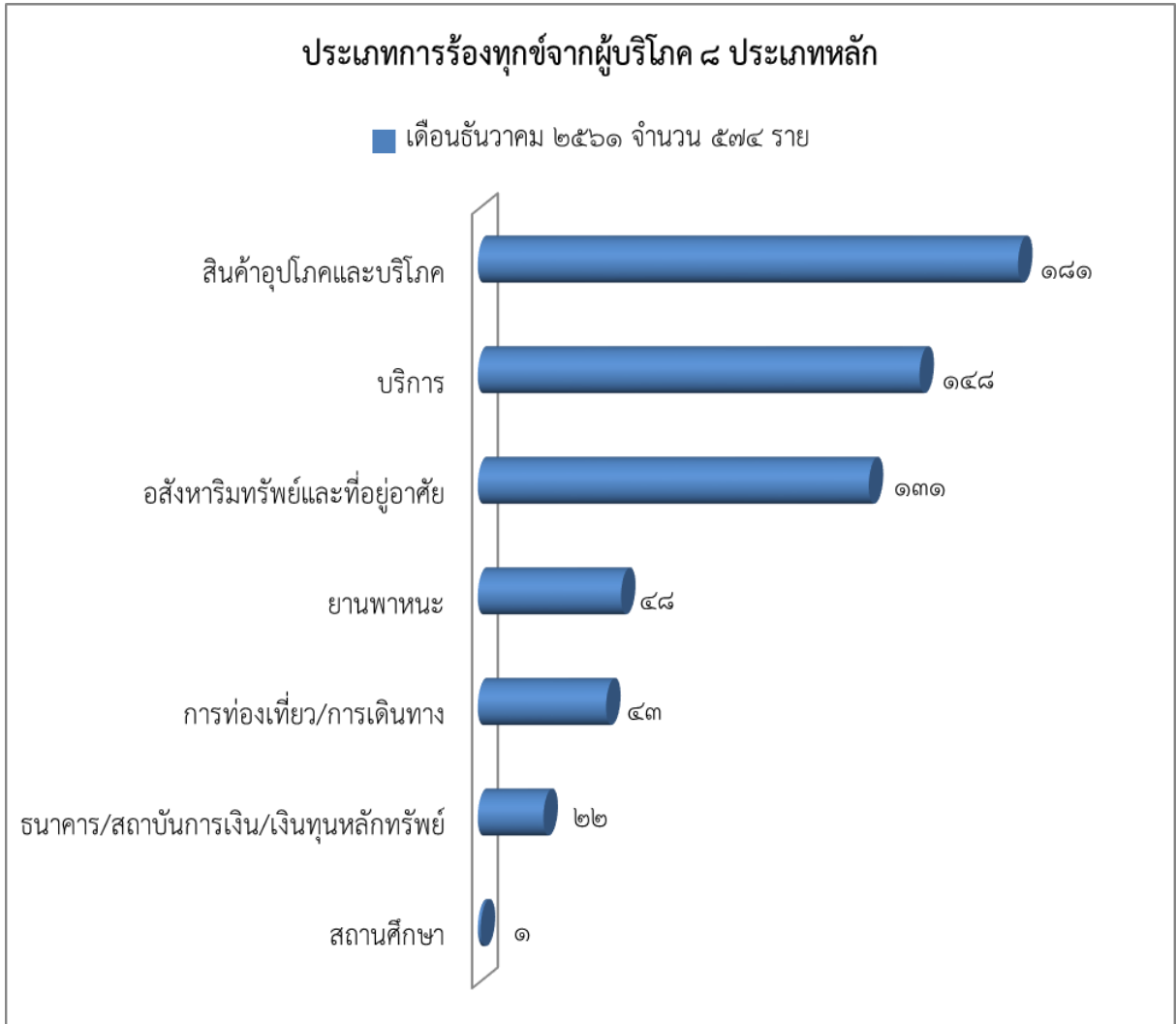
ประเภทหลัก	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๘๑	๓๑.๔๘
บริการ	๑๔๘	๒๕.๗๔
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๓๑	๒๒.๗๘
ยานพาหนะ	๔๘	๘.๓๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๔๓	๗.๔๘
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๒	๓.๘๓
สถานศึกษา	๑	๐.๑๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๕๗๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๑๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๔๘



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

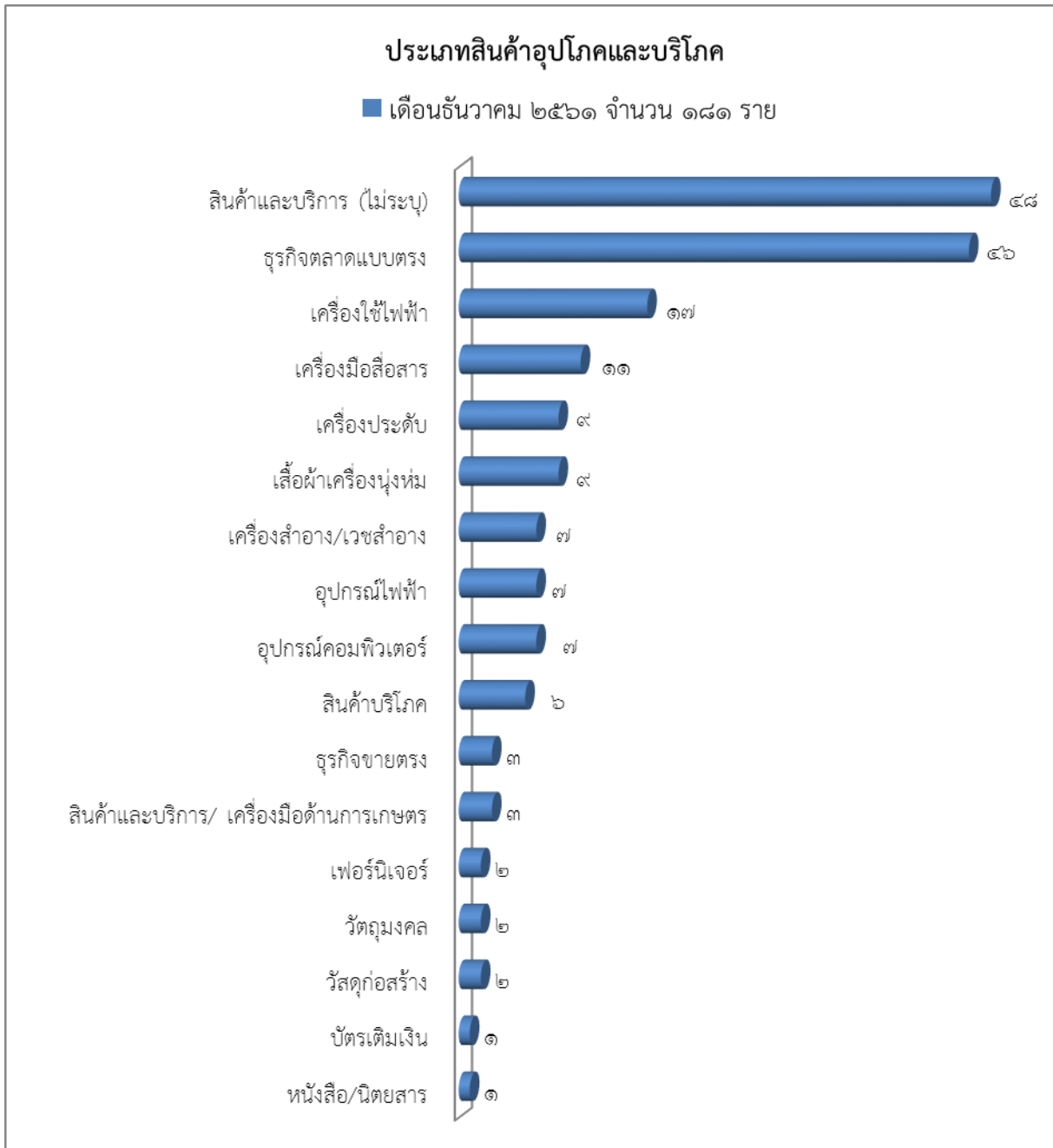
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๘	๒๖.๕๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔๖	๒๕.๔๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๗	๙.๓๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๑	๖.๐๘
เครื่องประดับ	๙	๔.๙๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๙	๔.๙๗
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๗	๓.๘๗
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๗	๓.๘๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๗	๓.๘๗
สินค้าบริโภค	๖	๓.๓๑
ธุรกิจขายตรง	๓	๑.๖๖
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๓	๑.๖๖
เฟอร์นิเจอร์	๒	๑.๑๐
วัสดุมงคล	๒	๑.๑๐
วัสดุก่อสร้าง	๒	๑.๑๐
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๕๕
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๕๕
รวม	๑๘๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑๓
	ขอเงินคืน ๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓
	สินค้าชำรุด ๓
	โฆษณาเกินจริง ๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน ๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๒
	ขอความเป็นธรรม ๑
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔๖)	ขอความเป็นธรรม ๓๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๓
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจ ๒
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๒
	ได้รับความเดือนร้อนจากธุรกิจ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๗)	สินค้าชำรุด ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔
	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
	โฆษณาเกินจริง ๓
เครื่องมือสื่อสาร (๑๑)	สินค้าชำรุด ๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	หักเงินโดยไม่แจ้ง ๑
เครื่องประดับ (๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	สินค้าชำรุด ๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
	สินค้าชำรุด ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๗)	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
สินค้าบริโภค (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๓)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๓
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
วัตถุมงคล (๒)	ขอคืนเงินจอง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	บัตรหมดอายุ	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

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



๒. ประเภทบริการ

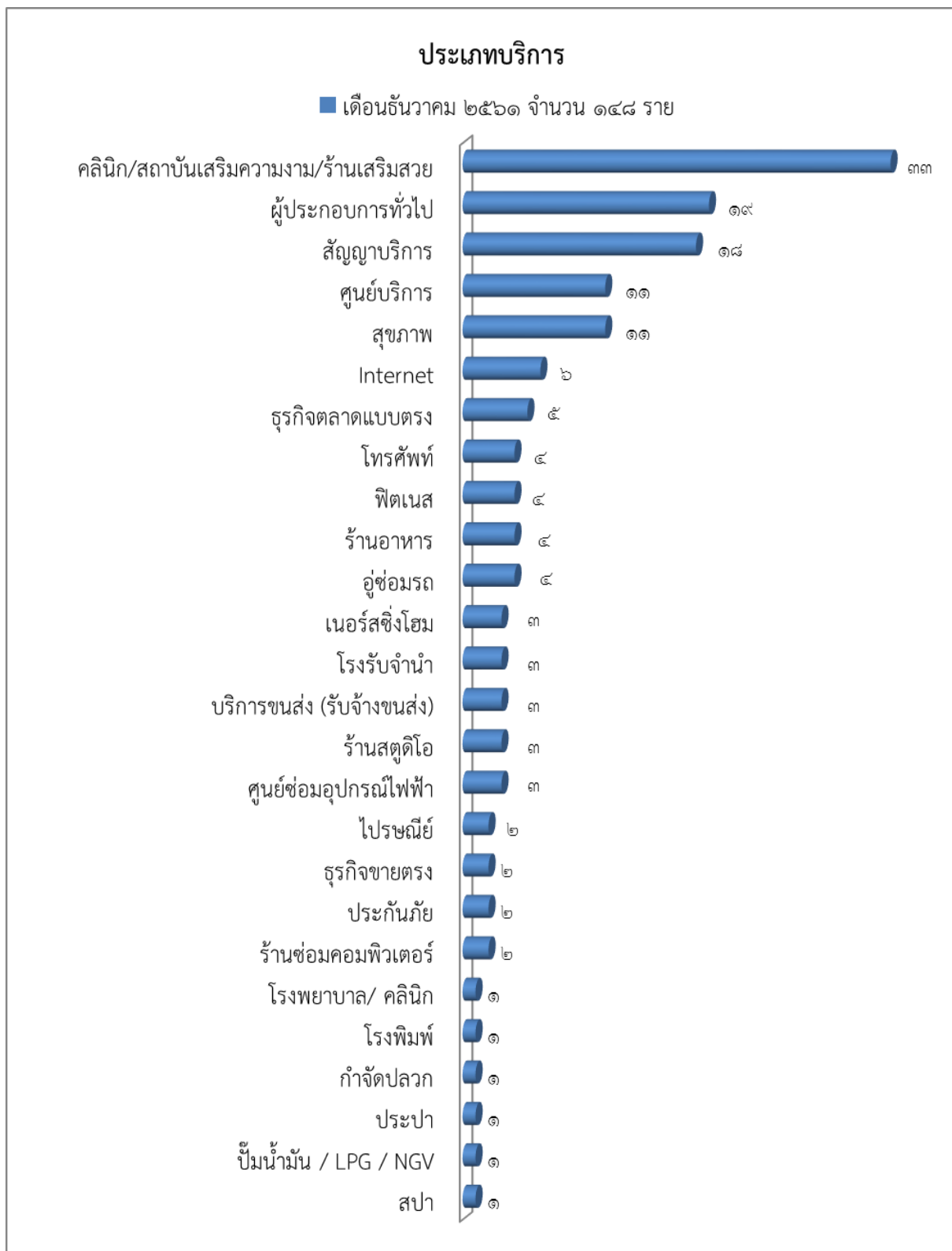
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๓	๒๒.๓๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๙	๑๒.๘๔
สัญญาบริการ	๑๘	๑๒.๑๖
ศูนย์บริการ	๑๑	๗.๔๓
สุขภาพ	๑๑	๗.๔๓
Internet	๖	๔.๐๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๕	๓.๓๘
โทรศัพท์	๔	๒.๗๐
ฟิตเนส	๔	๒.๗๐
ร้านอาหาร	๔	๒.๗๐
อู่ซ่อมรถ	๔	๒.๗๐
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๒.๐๓
โรงรับจำนำ	๓	๒.๐๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๓	๒.๐๓
ร้านสตูดิโอ	๓	๒.๐๓
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๓	๒.๐๓
ไปรษณีย์	๒	๑.๓๕
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๓๕
ประกันภัย	๒	๑.๓๕
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๒	๑.๓๕
โรงพยาบาล/ คลินิก	๑	๐.๖๘
โรงพิมพ์	๑	๐.๖๘
กำจัดปลวก	๑	๐.๖๘
ประปา	๑	๐.๖๘
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๖๘
สปา	๑	๐.๖๘
รวม	๑๔๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๗
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	ผิดสัญญา	๕
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ศูนย์บริการ (๑๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๐
	ซ่อมล่าช้า	๑
สุขภาพ (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ยกเลิกสัญญา	๕
Internet (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ค่าบริการเกินจริง	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๕)	ขอความเป็นธรรม	๕
โทรศัพท์ (๔)	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ชำรุด	๑
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๔
อยู่ซ่อมรถ (๔)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
เนอร์สเซอรี่โฮม (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
โรงรับจำนำ (๓)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
ร้านสตูดิโอ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๓)	ไม่ชำระค่าบริการ	๒
	ซ่อมล่าช้า	๑
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๒)	ซ่อมล่าช้า	๒
โรงพยาบาล/ คลินิก (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
โรงพิมพ์ (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ประปา (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



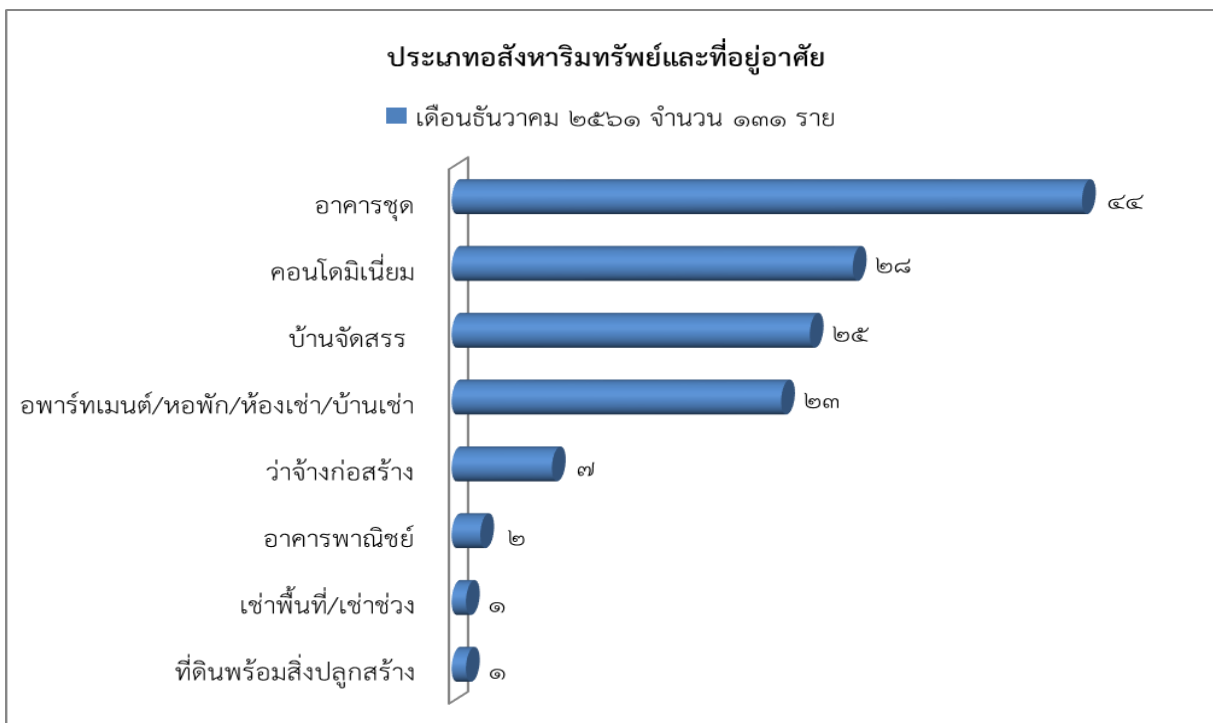
๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๔๔	๓๓.๕๙
คอนโดมิเนียม	๒๘	๒๑.๓๗
บ้านจัดสรร	๒๕	๑๙.๐๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๓	๑๗.๕๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๗	๕.๓๔
อาคารพาณิชย์	๒	๑.๕๓
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๗๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๗๖
รวม	๑๓๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๔๔)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ขอความเป็นธรรม	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑	
คอนโดมิเนียม (๒๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ขอเงินคืน	๘
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
บ้านจัดสรร (๒๕)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๖
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๓)	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๘
	ขอเงินประกันคืน	๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๗)	ยกเลิกสัญญา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารพาณิชย์ (๒)	มีการชำระหลังปลูกสร้างของบ้าน	๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ



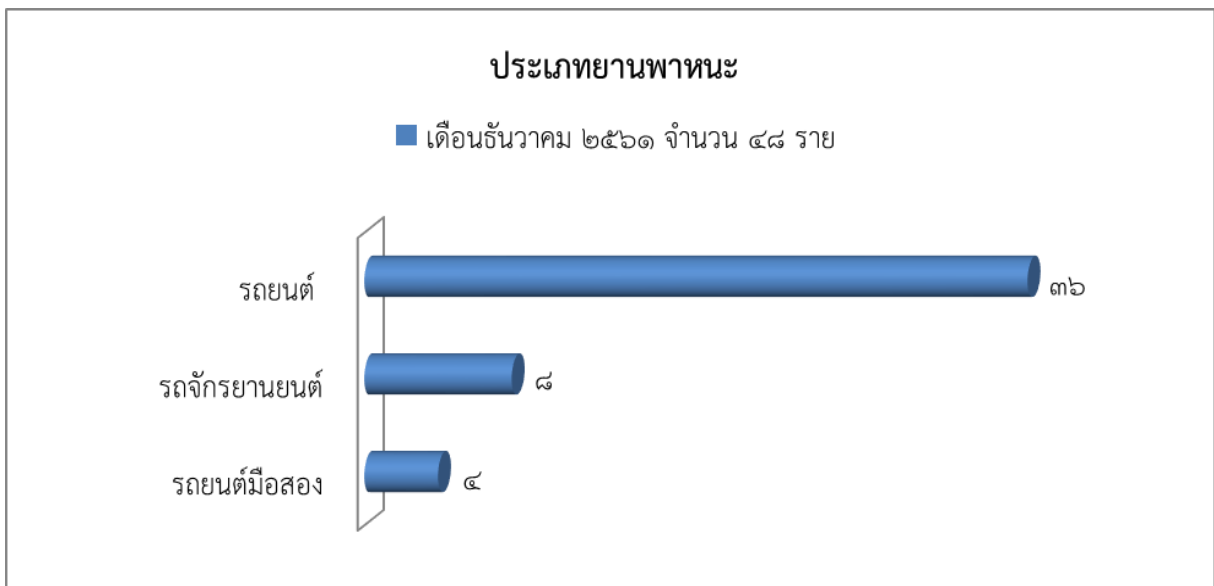
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๖	๗๕.๐๐
รถจักรยานยนต์	๘	๑๖.๖๗
รถยนต์มือสอง	๔	๘.๓๓
รวม	๔๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๖)	ชำรุด	๑๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ค่างวด/ค่านรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๘)	ชำรุด	๘
รถยนต์มือสอง (๔)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

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



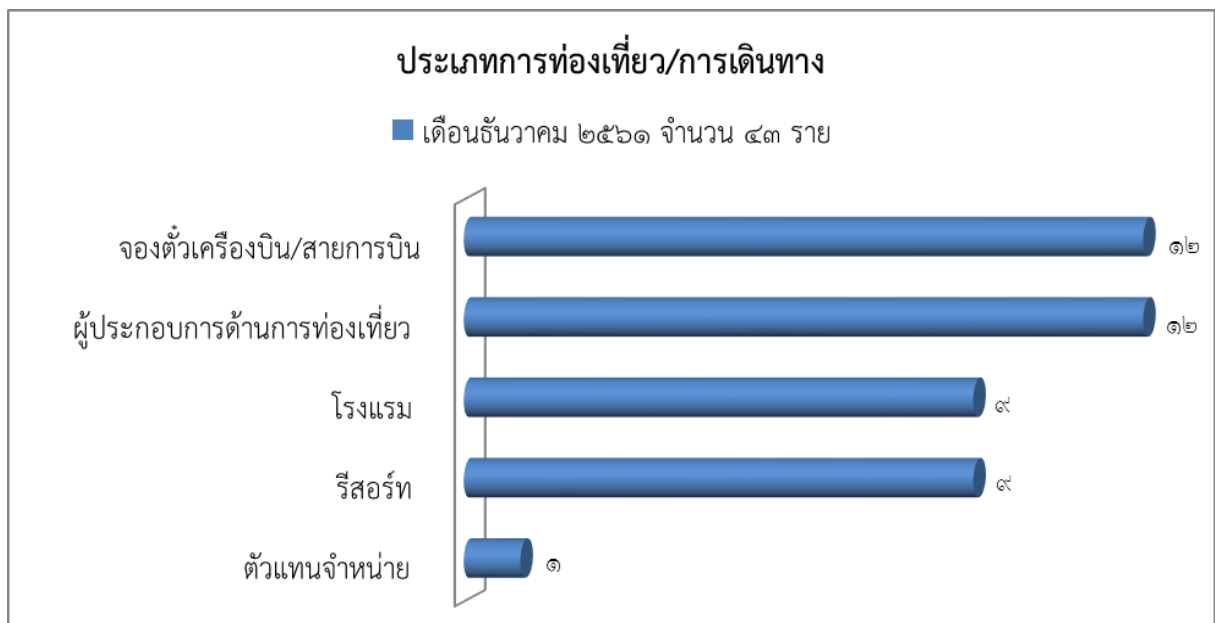
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๒	๒๗.๙๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๒	๒๗.๙๑
โรงแรม	๙	๒๐.๙๓
รีสอร์ท	๙	๒๐.๙๓
ตัวแทนจำหน่าย	๑	๒.๓๓
รวม	๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ยกเลิกเที่ยวบิน	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
โรงแรม (๙)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
รีสอร์ท (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร และ ตรวจสอบการให้บริการ



๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๑	๕๐.๐๐
บัตรเครดิต	๓	๑๓.๖๔
สินเชื่อรถยนต์	๓	๑๓.๖๔
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๙.๐๙
สินเชื่อ	๒	๙.๐๙
ธนาคาร	๑	๔.๕๕
รวม	๒๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๑)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
บัตรเครดิต (๓)	ขอเงินคืน	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สินเชื่อบุคคล (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สินเชื่อ (๒)	ขอปิดบัญชี	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
ธนาคาร (๑)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ค่าปรับสูงเกินจริง



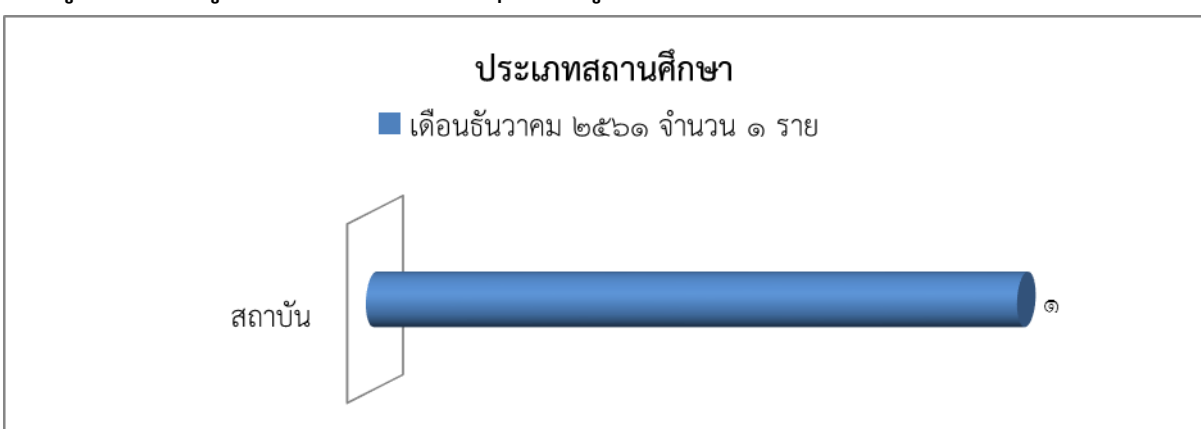
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

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

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑๒)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓
	ขอเงินคืน	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔๖)	ขอความเป็นธรรม	๓๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจ	๒
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
	ได้รับความเดือนร้อนจากธุรกิจ	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด (๔๔)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ขอความเป็นธรรม	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ขอคำปรึกษา มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑ ๑ ๑
<u>อันดับที่ ๔</u> รถยนต์ (๓๖)	ชำระ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ค่าติดตามสูงเกินจริง ค่าปรับสูง คิดค่าบริการสูงเกินจริง จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑๔ ๖ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
<u>อันดับที่ ๕</u> คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอความเป็นธรรม เรียกร้องค่าเสียหาย	๑๕ ๗ ๔ ๒ ๒ ๒ ๑
<u>อันดับที่ ๖</u> คอนโดมิเนียม (๒๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ขอเงินคืน ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑๗ ๘ ๓
<u>อันดับที่ ๗</u> บ้านจัดสรร (๒๕)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑๖ ๓ ๓ ๒ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๘ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๓)	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๘
	ขอเงินประกันคืน	๖
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อันดับที่ ๑๐ สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	ผิดสัญญา	๕
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒