



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
(เดือนมกราคม ๒๕๖๒)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

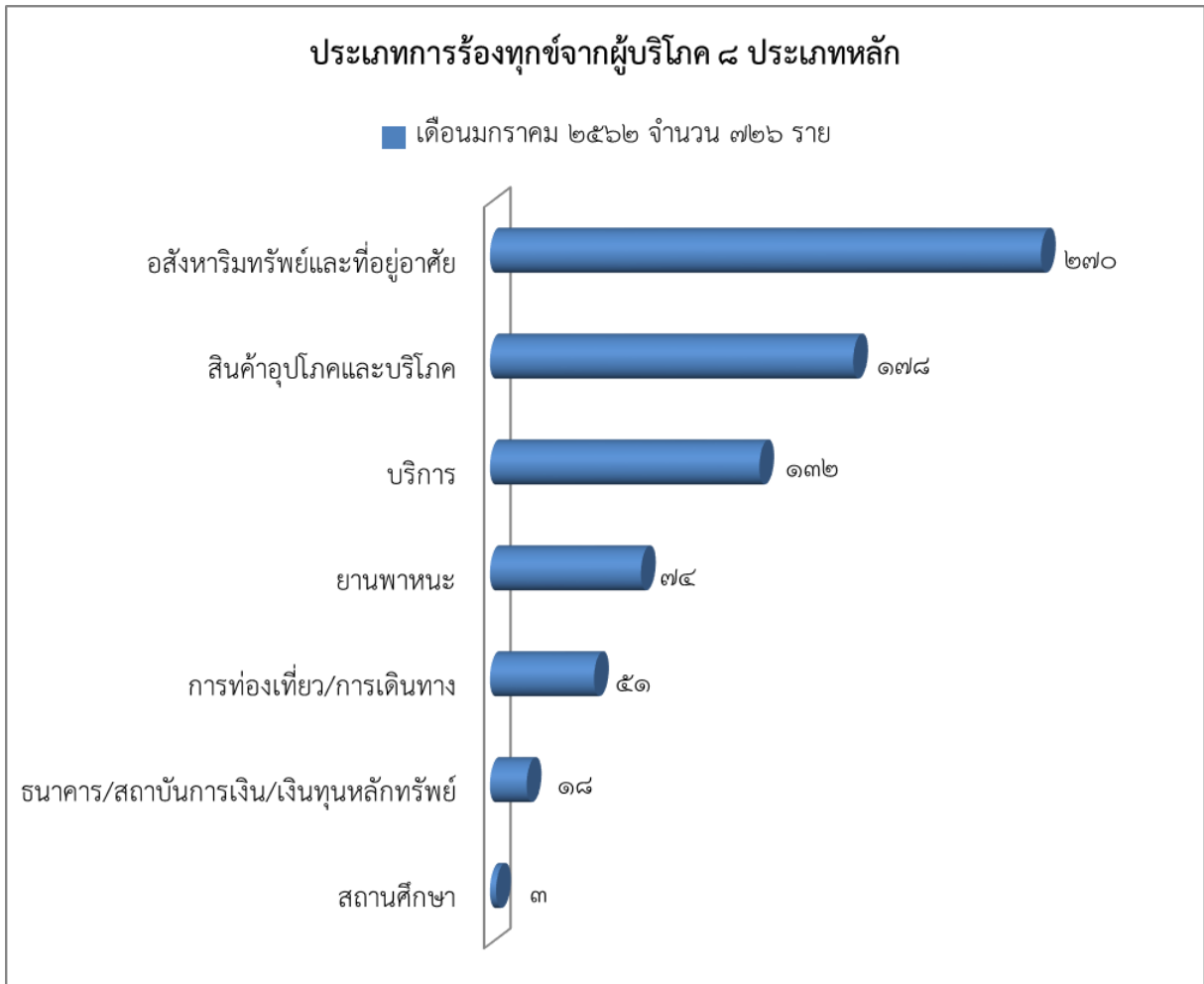
ประเภทหลัก	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๗๐	๓๗.๑๙
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๗๘	๒๔.๕๒
บริการ	๑๓๒	๑๘.๑๘
ยานพาหนะ	๗๔	๑๐.๑๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๑	๗.๐๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๘	๒.๔๘
สถานศึกษา	๓	๐.๔๑
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๗๒๖</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๗๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑๙



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

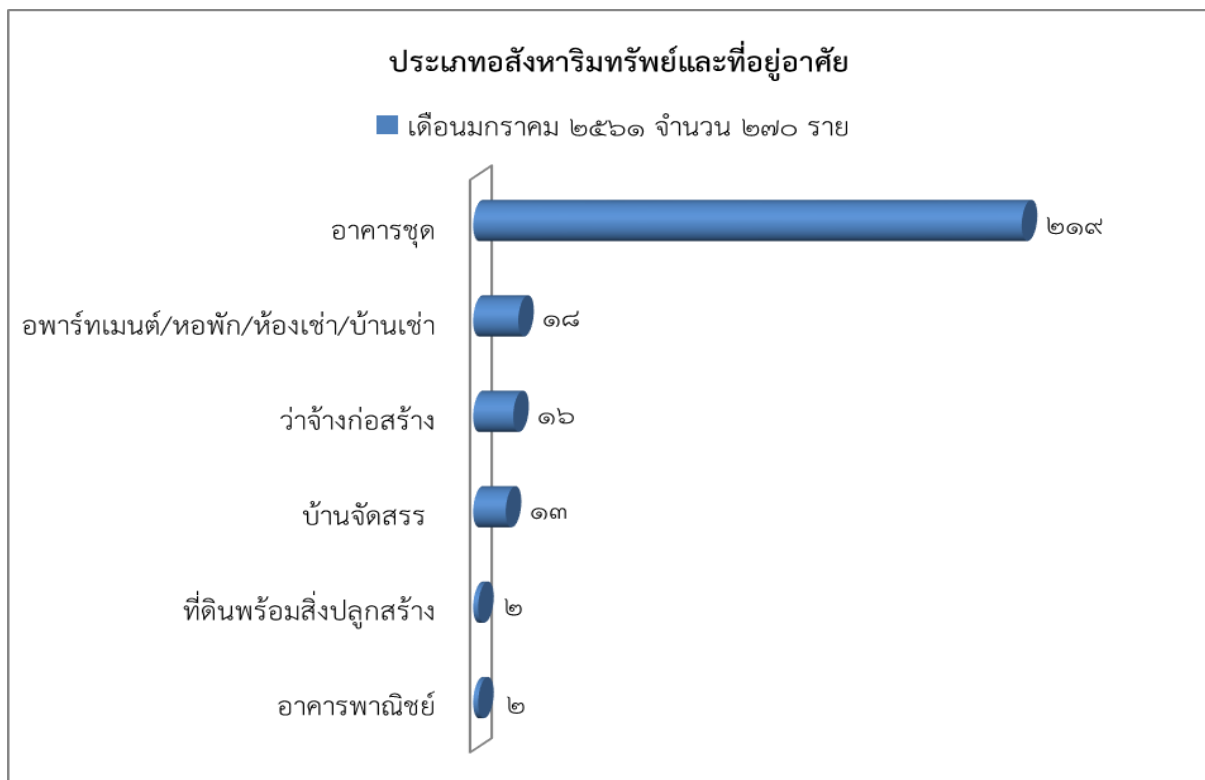
๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๒๑๙	๘๑.๑๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๘	๖.๖๗
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๖	๕.๙๓
บ้านจัดสรร	๑๓	๔.๘๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๒	๐.๗๔
อาคารพาณิชย์	๒	๐.๗๔
รวม	๒๗๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๒๑๙)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๑๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๔
	ขอความเป็นธรรม	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๖
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๖
	ขอเงินคืน	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๔
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๘)	ขอเงินประกันคืน	๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๕
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	ขอความเป็นธรรม	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
บ้านจัดสรร (๑๓)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑ ๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของบ้าน/บ้านทรุด/รอยร้าว ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา



## ๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

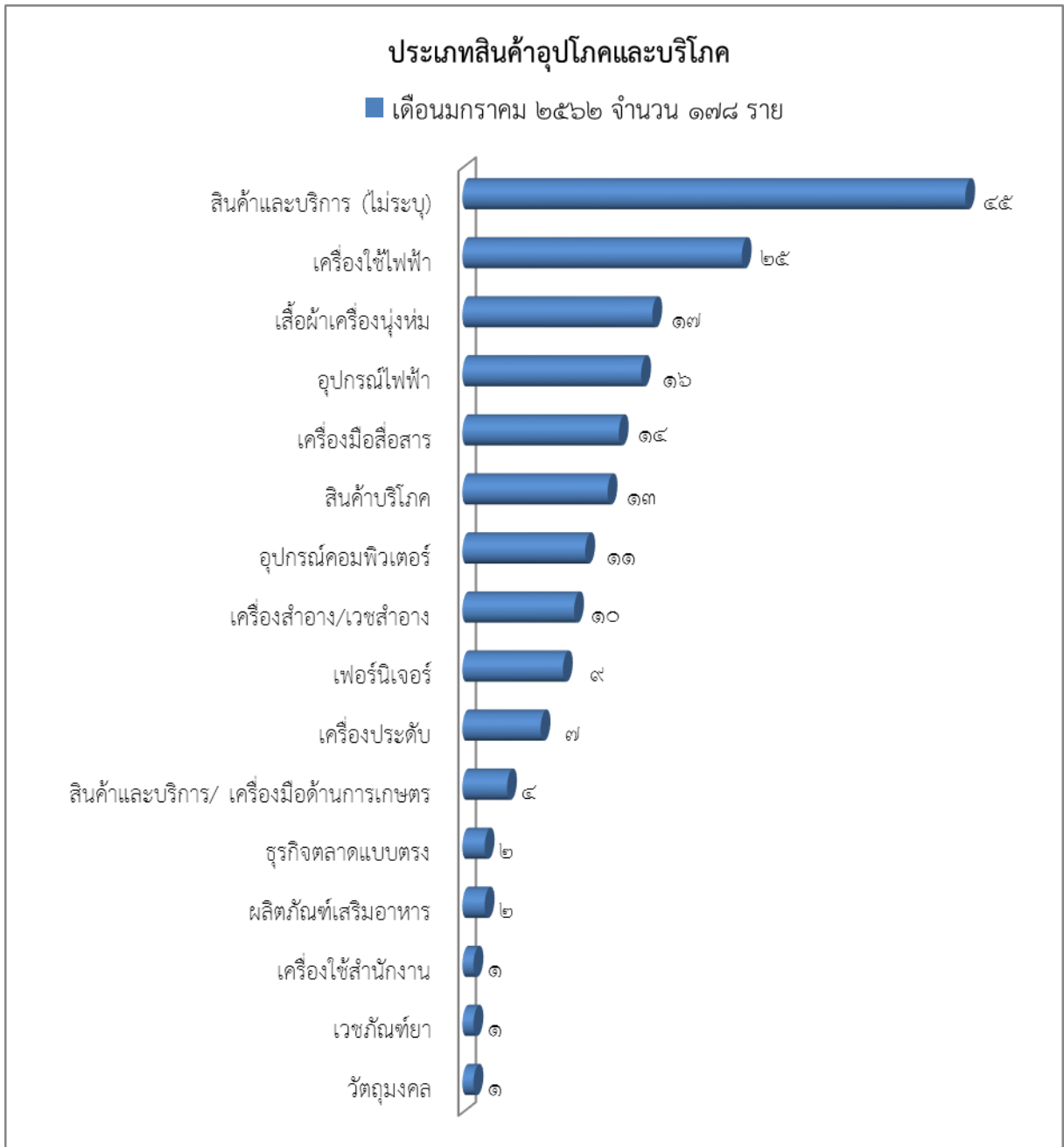
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

### ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๕	๒๕.๒๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๕	๑๔.๐๔
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๗	๙.๕๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๖	๘.๙๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๔	๗.๘๗
สินค้าบริโภค	๑๓	๗.๓๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๑	๖.๑๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๐	๕.๖๒
เฟอร์นิเจอร์	๙	๕.๐๖
เครื่องประดับ	๗	๓.๙๓
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๔	๒.๒๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๑๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๑.๑๒
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๕๖
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๕๖
วัตถุดิบ	๑	๐.๕๖
<b>รวม</b>	<b>๑๗๘</b>	<b>๑๐๐</b>



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒





ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (๔๕)	ขอเงินคืน	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
เครื่องมือสื่อสาร (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๒
สินค้าบริโภค (๑๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ต่อ)	ไม่ประกันสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
เครื่องประดับ (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	โฆษณาเกินจริง	๑
	ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สินค้า/บริการ	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัตถุมงคล (๑)	ขอคืนเงินจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



### ๓. ประเภทบริการ

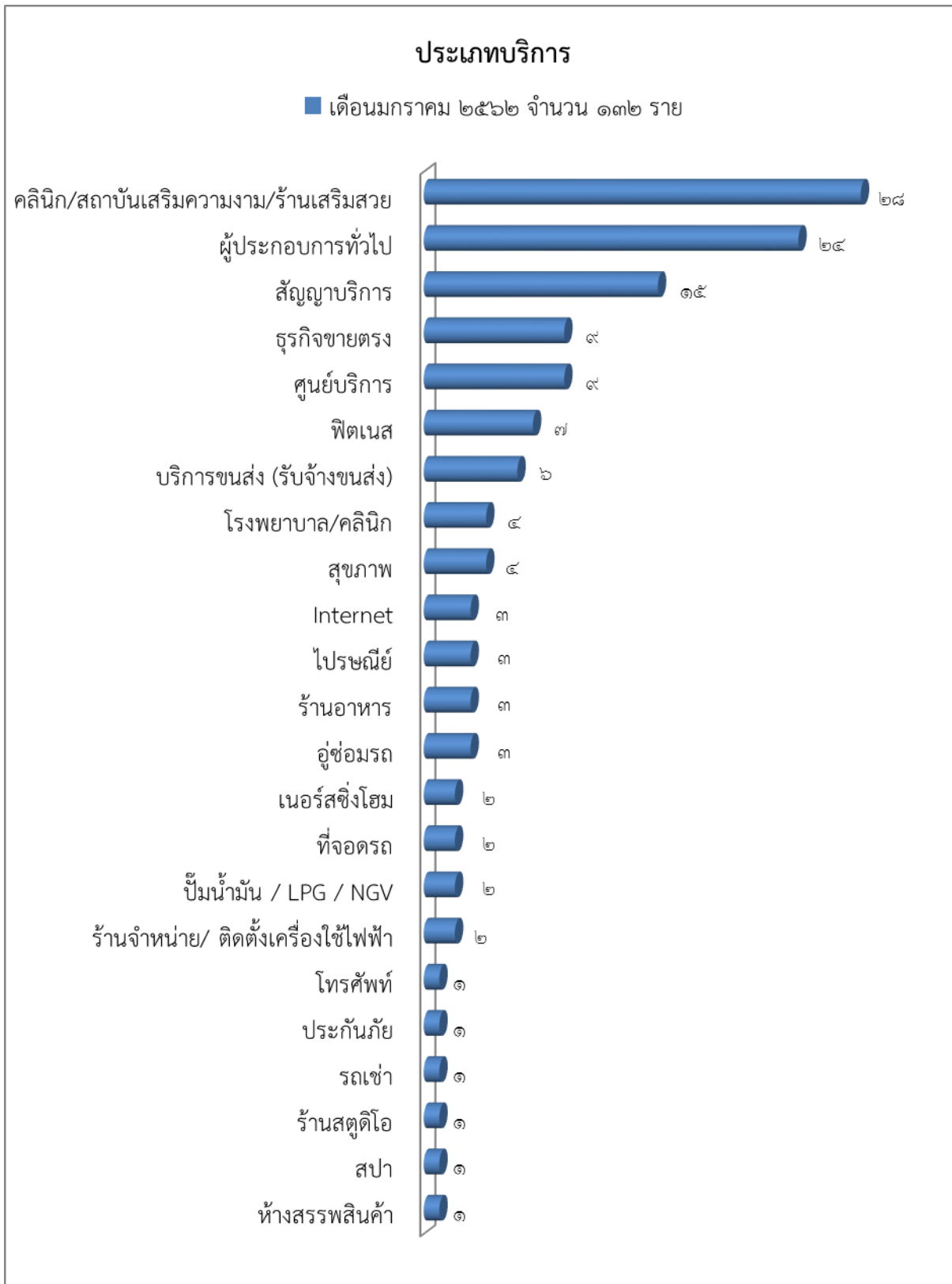
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๒๘	๒๑.๒๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๔	๑๘.๑๘
สัญญาบริการ	๑๕	๑๑.๓๖
ธุรกิจขายตรง	๙	๖.๘๒
ศูนย์บริการ	๙	๖.๘๒
ฟิตเนส	๗	๕.๓๐
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๖	๔.๕๕
โรงพยาบาล/คลินิก	๔	๓.๐๓
สุขภาพ	๔	๓.๐๓
Internet	๓	๒.๒๗
ไปรษณีย์	๓	๒.๒๗
ร้านอาหาร	๓	๒.๒๗
อู่ซ่อมรถ	๓	๒.๒๗
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๑.๕๒
ที่จอดรถ	๒	๑.๕๒
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV	๒	๑.๕๒
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๕๒
โทรศัพท์	๑	๐.๗๖
ประกันภัย	๑	๐.๗๖
รถเช่า	๑	๐.๗๖
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๗๖
สปา	๑	๐.๗๖
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๗๖
<b>รวม</b>	<b>๑๓๒</b>	<b>๑๐๐</b>



## แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๒๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
สัญญาบริการ (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ธุรกิจขายตรง (๙)	ขอความเป็นธรรม	๙
ศูนย์บริการ (๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
ฟิตเนส (๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
บริการขนส่ง(รับจ้างขนส่ง) (๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔
	ขอความเป็นธรรม	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๔)	ขอความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สุขภาพ (๔)	ยกเลิกสัญญา	๔
Internet (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ค่าบริการเกินจริง	๑
ไปรษณีย์ (๓)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๒
	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
ร้านอาหาร (๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
ตู้ซ่อมรถ (๓)	ศูนย์บริการซ่อม/ตู้ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม	๒
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๒)	เลือกให้บริการ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑ บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ๑
โทรศัพท์ (๑)	ชำรุด ๑
ประกันภัย (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ๑
รถเช่า (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



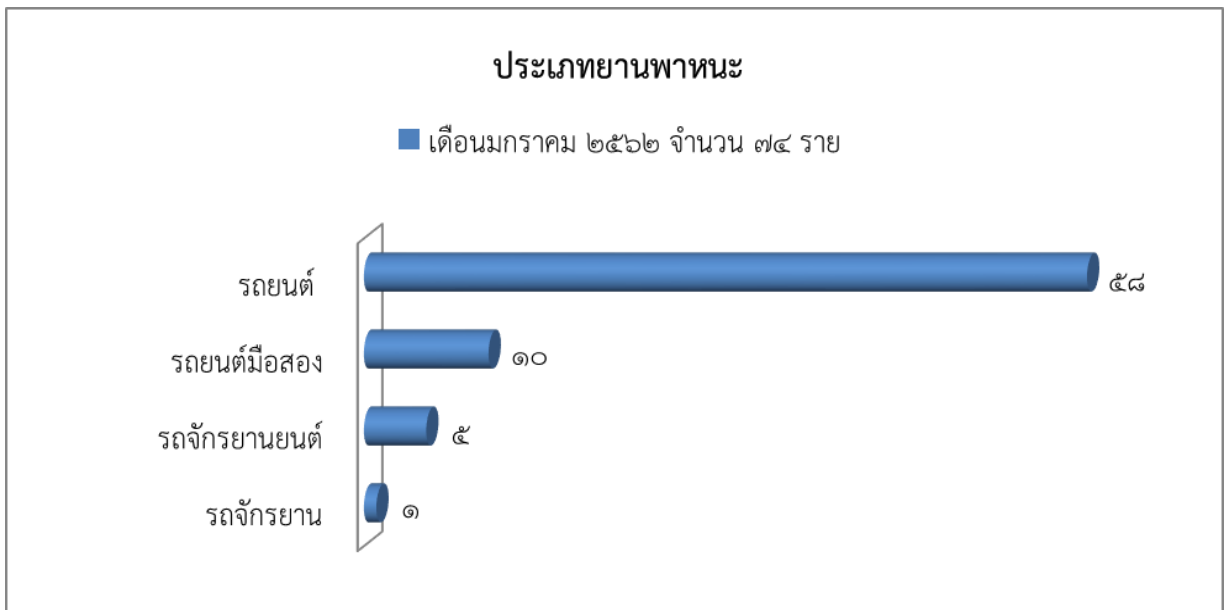
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายวัน ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๘	๗๘.๓๘
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑๓.๕๑
รถจักรยานยนต์	๕	๖.๗๖
รถจักรยาน	๑	๑.๓๕
รวม	๗๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายวัน ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครายวัน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๘)	ชำรุด	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ฉ้อโกง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้	๑	
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๐)	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๒
	ชำรุด	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด





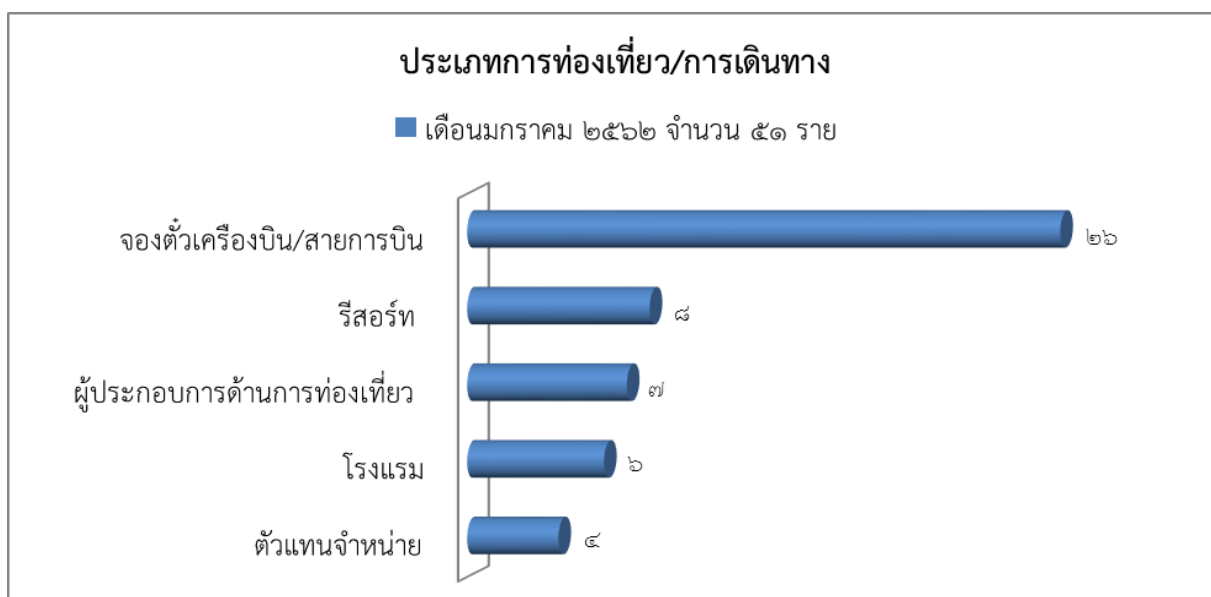
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๖	๕๐.๙๘
รีสอร์ท	๘	๑๕.๖๙
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๗	๑๓.๗๓
โรงแรม	๖	๑๑.๗๖
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๗.๘๔
รวม	๕๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
เดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๖)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	เที่ยวบินล่าช้า	๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	กระเป๋าดูเสียหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑	
รีสอร์ท (๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ขอเงินคืน	๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
โรงแรม (๖)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอคืนค่าโดยสาร



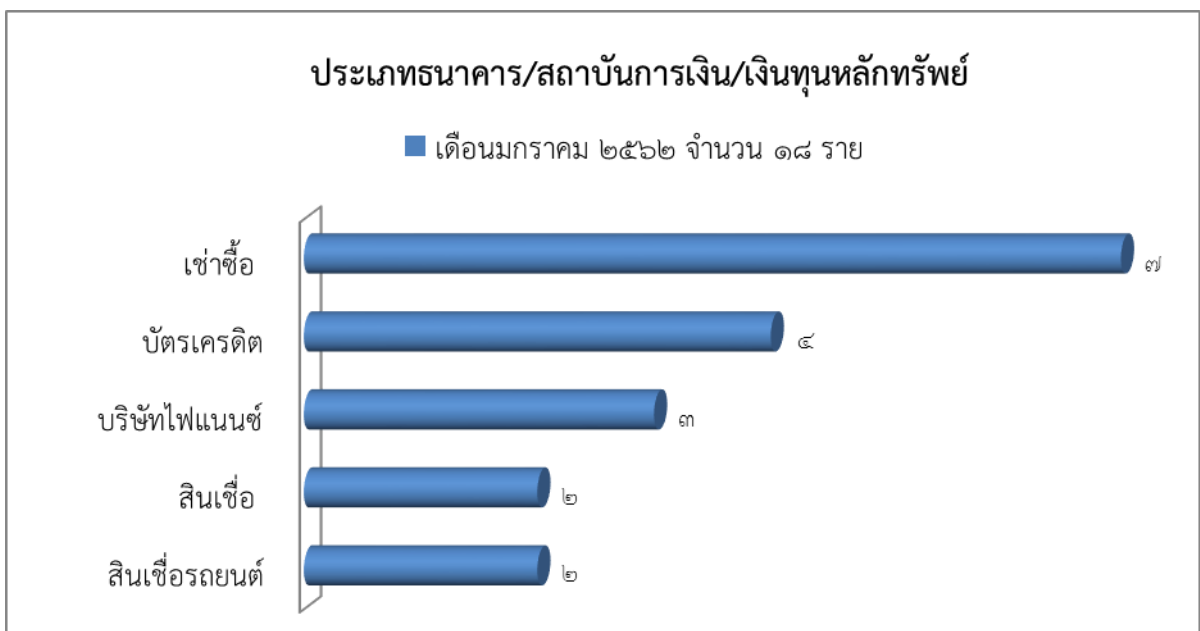
## ๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๗	๓๘.๘๙
บัตรเครดิต	๔	๒๒.๒๒
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๑๖.๖๗
สินเชื่อ	๒	๑๑.๑๑
สินเชื่อรถยนต์	๒	๑๑.๑๑
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
	หักเงินจากบัญชี	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
สินเชื่อ (๒)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ค้ำค่างวด	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



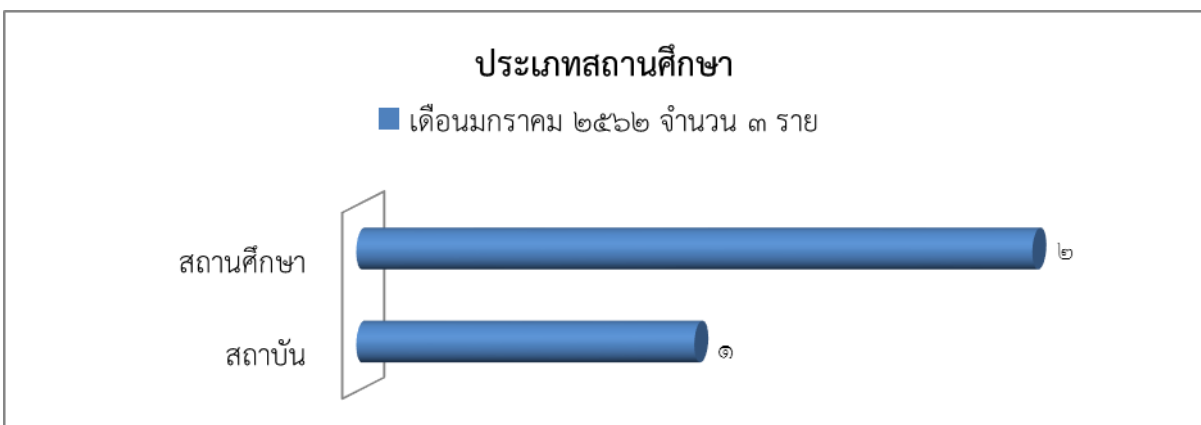
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๒	๖๖.๖๗
สถาบัน	๑	๓๓.๓๓
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมกราคม ๒๕๖๒

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

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมกราคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> อาคารชุด (๒๑๙)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๑๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๔
	ขอความเป็นธรรม	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๖
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๖
	ขอเงินคืน	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๔
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
<b>อันดับที่ ๒</b> รถยนต์ (๕๘)	ชำรุด	๒๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ฉ้อโกง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ค่าปรับสูง	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๕)	ขอเงินคืน	๑๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๙
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	ขอความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
<b>อันดับที่ ๕</b> จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๖)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	เที่ยวบินล่าช้า	๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
<b>อันดับที่ ๖</b> เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เครื่องใช้ไฟฟ้า (ต่อ)	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
	ราคาไม่เหมาะสม ๓
	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย ๑
<b>อันดับที่ ๗</b> ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ ๒๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
<b>อันดับที่ ๘</b> อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๘)	ขอเงินประกันคืน ๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๕
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๒
	ขอความเป็นธรรม ๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ๑
<b>อันดับที่ ๙</b> เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	สินค้าชำรุด ๒
<b>อันดับที่ ๑๐</b> ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๖)	ผู้รับเหมาทำงาน ๙
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๔
	ขอความเป็นธรรม ๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑