



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

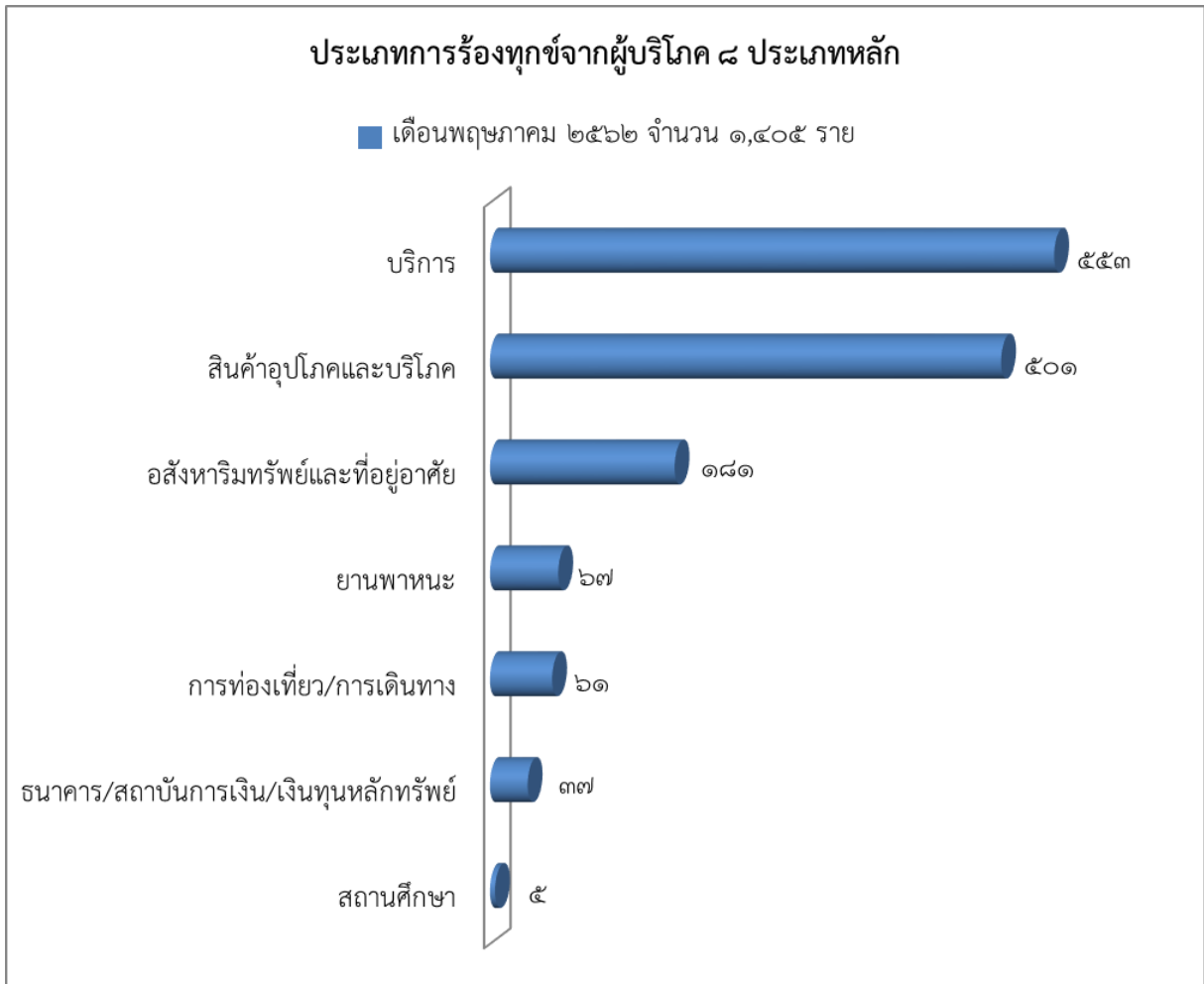
ประเภทหลัก	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๕๕๓	๓๙.๓๖
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๕๐๑	๓๕.๖๖
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๘๑	๑๒.๘๘
ยานพาหนะ	๖๗	๔.๗๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๖๑	๔.๓๔
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๗	๒.๖๓
สถานศึกษา	๕	๐.๓๖
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๔๐๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๕๕๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๖



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

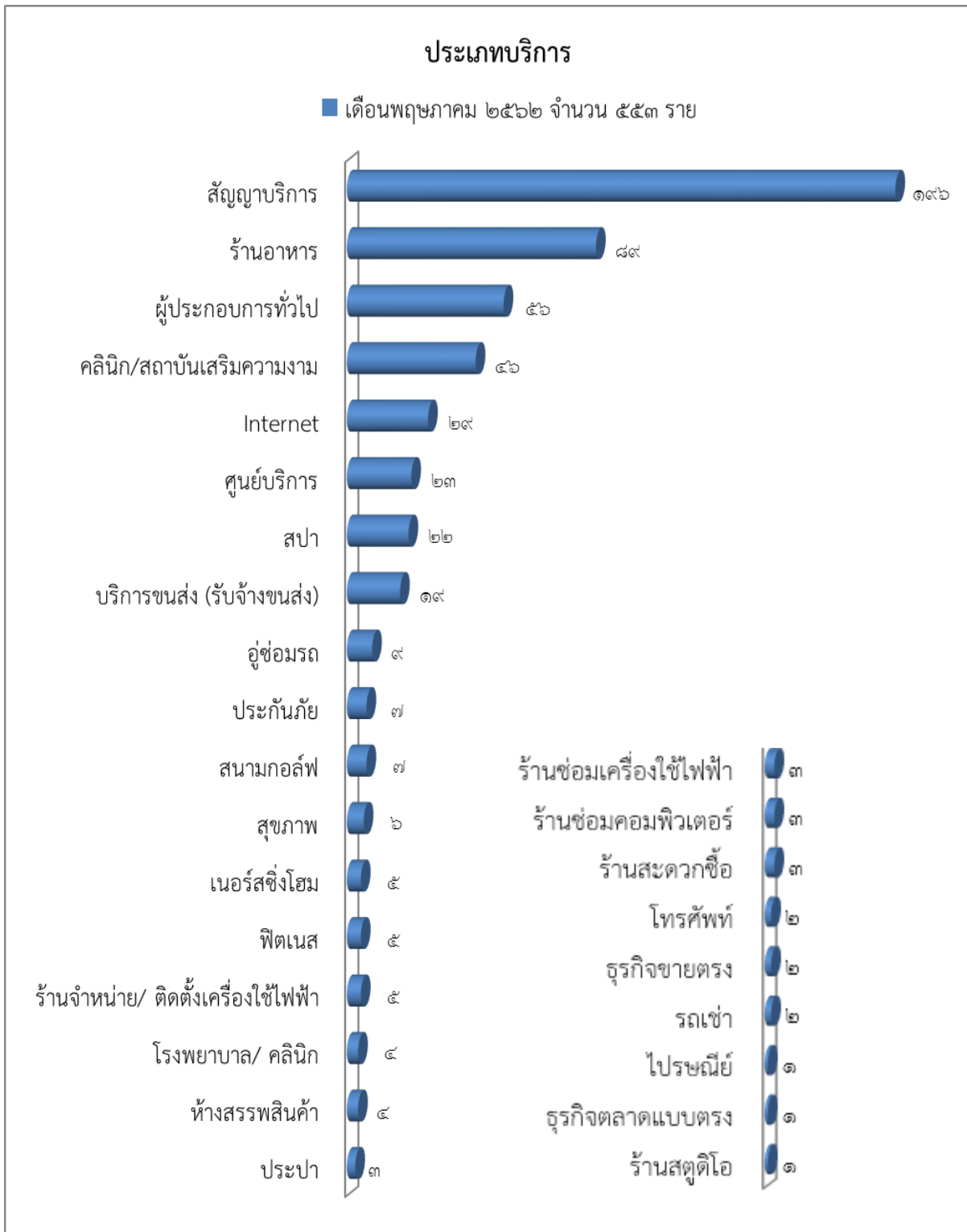
ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สัญญาบริการ	๑๙๖	๓๕.๔๔
ร้านอาหาร	๘๙	๑๖.๐๙
ผู้ประกอบการทั่วไป	๕๖	๑๐.๑๓
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๔๖	๘.๓๒
Internet	๒๙	๕.๒๔
ศูนย์บริการ	๒๓	๔.๑๖
สปา	๒๒	๓.๙๘
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๙	๓.๕๕
อู่ซ่อมรถ	๙	๑.๖๓
ประกันภัย	๗	๑.๒๗
สนามกอล์ฟ	๗	๑.๒๗
สุขภาพ	๖	๑.๐๘
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๐.๙๐
ฟิตเนส	๕	๐.๙๐
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๕	๐.๙๐
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๐.๗๖
ห้างสรรพสินค้า	๔	๐.๗๖
ประปา	๓	๐.๕๕
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๐.๕๕
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๓	๐.๕๕
ร้านสะดวกซื้อ	๓	๐.๕๕
โทรศัพท์	๒	๐.๓๖
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๓๖
รถเช่า	๒	๐.๓๖



ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ไปรษณีย์	๑	๐.๑๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๑๘
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๑๘
รวม	๕๕๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สัญญาบริการ (๑๙๖)	ผิดสัญญา	๑๗๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
ร้านอาหาร (๘๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๘๘
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๕๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๖
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓	
Internet (๒๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๗
	ขอค่าปรึกษา	๒
ศูนย์บริการ (๒๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๕
	ซ่อมล่าช้า	๒
สปา (๒๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๙)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๙
อู่ซ่อมรถ (๙)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ประกันภัย (๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
สนามกอล์ฟ (๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
สุขภาพ (๖)	ยกเลิกสัญญา	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๕)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ฟิตเนส (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ยกเลิกสัญญา	๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๕)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ห้างสรรพสินค้า (๔)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
ประปา (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๓)	ซ่อมล่าช้า	๓
ร้านสะดวกซื้อ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
โทรศัพท์ (๒)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สัญญาบริการ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผิดสัญญา



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

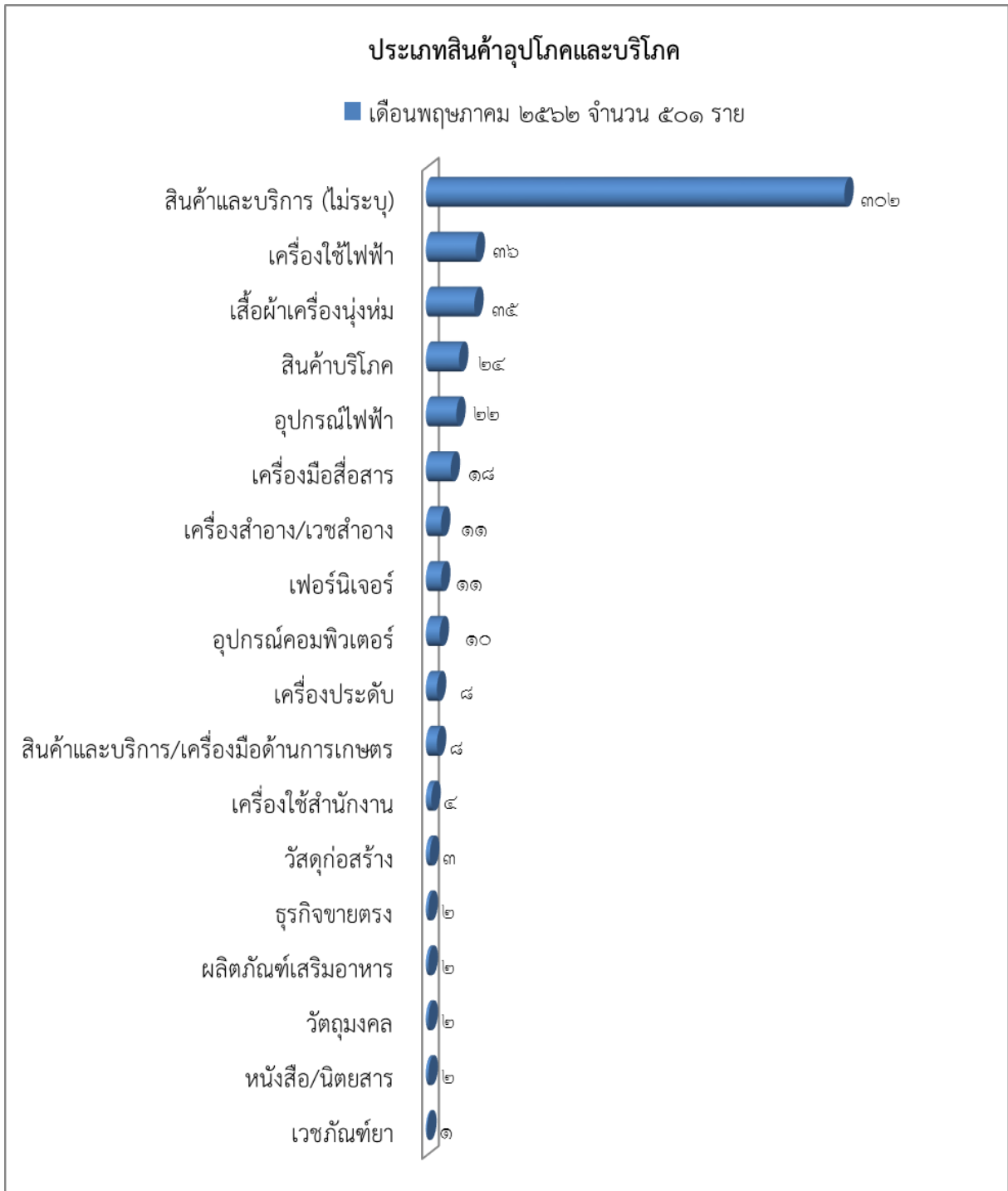
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๐๒	๖๐.๒๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๖	๗.๑๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓๕	๖.๙๙
สินค้าบริโภค	๒๔	๔.๗๙
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๒	๔.๓๙
เครื่องมือสื่อสาร	๑๘	๓.๕๙
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๑	๒.๒๐
เฟอร์นิเจอร์	๑๑	๒.๒๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๐	๒.๐๐
เครื่องประดับ	๘	๑.๖๐
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๘	๑.๖๐
เครื่องใช้สำนักงาน	๔	๐.๘๐
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๖๐
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๔๐
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๔๐
วัตถุดิบ	๒	๐.๔๐
หนังสือ/นิตยสาร	๒	๐.๔๐
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๒๐
รวม	๕๐๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๐๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๓๗
	ขอเงินคืน	๒๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	สินค้าชำรุด	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	โฆษณาเกินจริง	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๖)	สินค้าชำรุด	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ชำรุด	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
สินค้าบริโภค (๒๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	สินค้าชำรุด	๔
	ชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๘)	สินค้าชำรุด	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ประกันสินค้า	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๐)	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ประกันสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องประดับ (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	สินค้าชำรุด	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
วัตถุมงคล (๒)	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๘๕	๔๖.๘๖
บ้านจัดสรร	๓๙	๒๑.๕๕
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๓๕	๑๙.๓๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๘	๙.๙๔
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๒.๒๑
รวม	๑๘๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๘๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ขอเงินคืน	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๗
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๕
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
บ้านจัดสรร (๓๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า(๓๕)	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๔
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๘)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๘
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (ต่อ)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



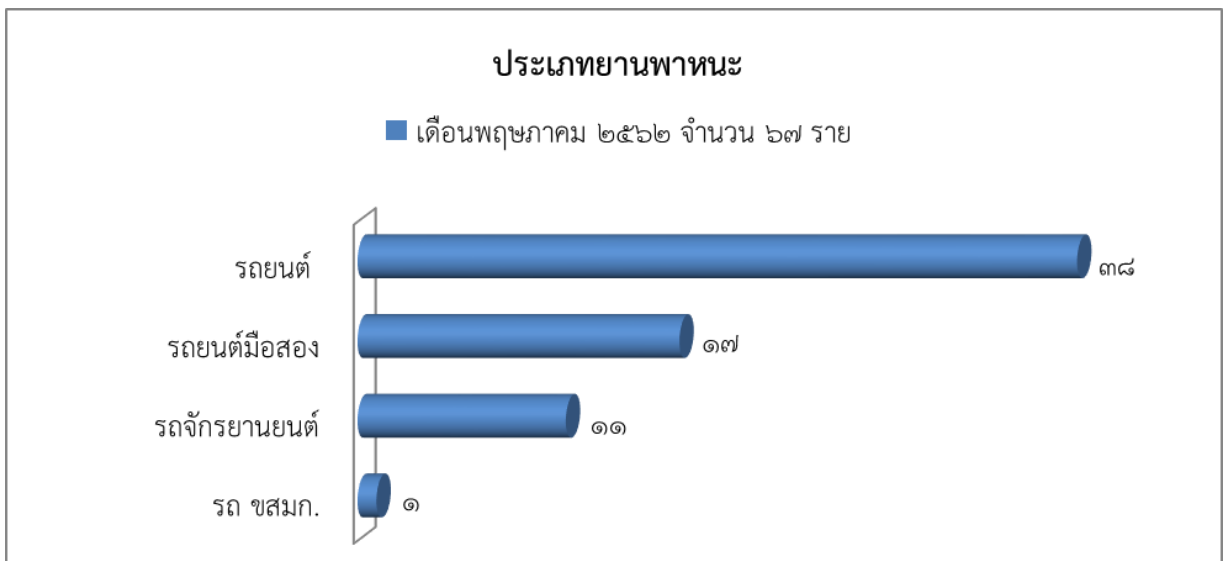
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๘	๕๖.๗๒
รถยนต์มือสอง	๑๗	๒๕.๓๗
รถจักรยานยนต์	๑๑	๑๖.๔๒
รถ ขสมก.	๑	๑.๔๙
รวม	๖๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครถ ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๘)	ชำรุด	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ฉ้อโกง	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๗)	ชำรุด	๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ขอเงินจองคืน	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๑)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
รถ ขสมก. (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

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



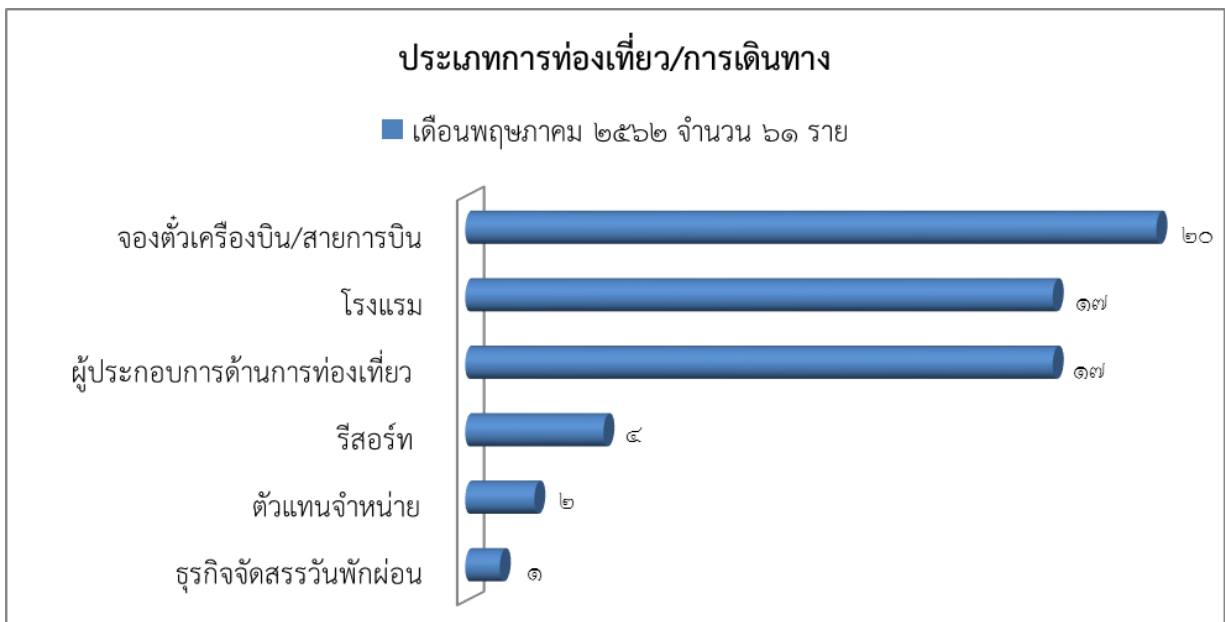
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๐	๓๒.๓๙
โรงแรม	๑๗	๒๗.๘๗
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๗	๒๗.๘๗
รีสอร์ท	๔	๖.๕๖
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๓.๒๘
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๑	๑.๖๔
รวม	๖๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๐)	เที่ยวบินล่าช้า	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	กระเป๋าดำเนินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตัวถูกลิ่่น	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
โรงแรม (๑๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๗)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
รีสอร์ท (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๑)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เที่ยวบินล่าช้า และขอคืนค่าโดยสาร



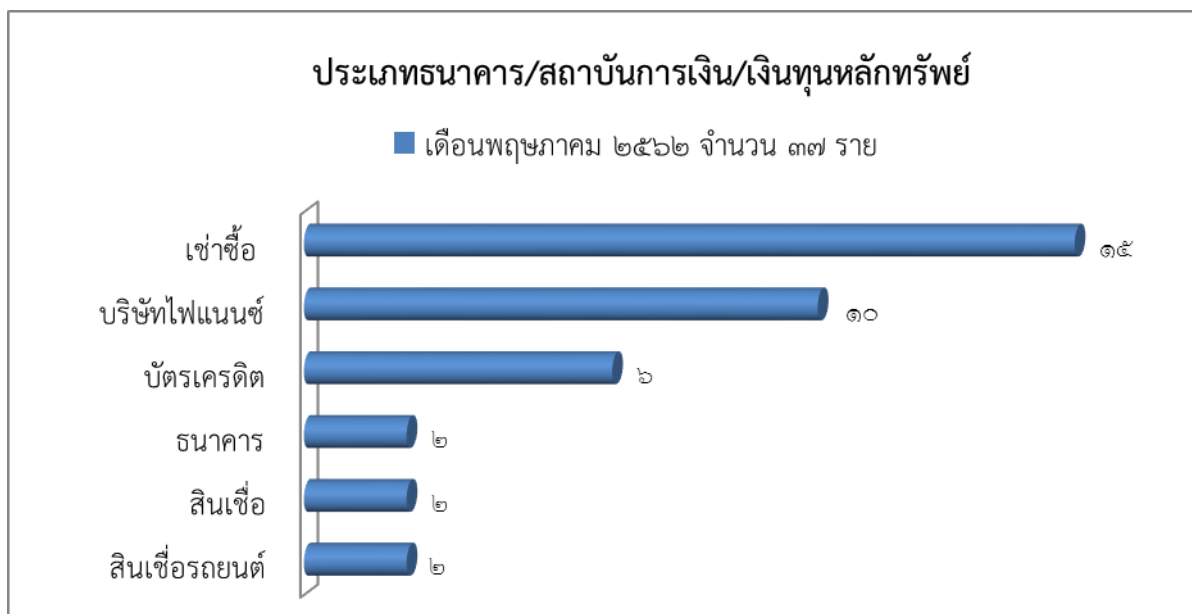
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๕	๔๐.๕๔
บริษัทไฟแนนซ์	๑๐	๒๗.๐๓
บัตรเครดิต	๖	๑๖.๒๒
ธนาคาร	๒	๕.๔๑
สินเชื่อ	๒	๕.๔๑
สินเชื่อรถยนต์	๒	๕.๔๑
รวม	๓๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๔
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๐
บัตรเครดิต (๖)	ไม่ได้ใช้บัตร	๒
	คะแนนสะสมเต็ม	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	หักเงินจากบัญชี	๑
ธนาคาร (๒)	ค้างค่างวด	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สินเชื่อ (๒)	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

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



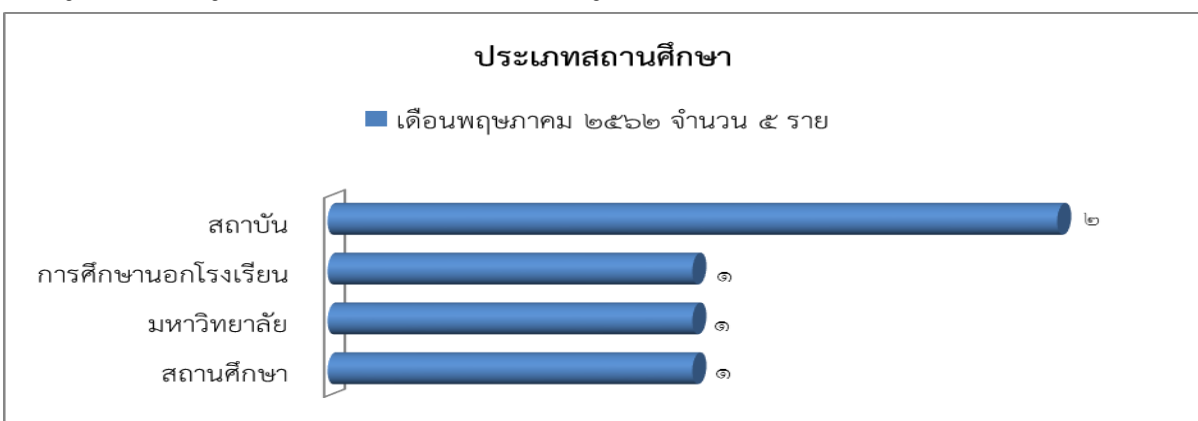
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๒	๔๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๒๐.๐๐
มหาวิทยาลัย	๑	๒๐.๐๐
สถานศึกษา	๑	๒๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
มหาวิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
สถานศึกษา (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน และตรวจสอบค่าธรรมเนียม



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๐๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๓๗
	ขอเงินคืน	๒๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	สินค้าชำรุด	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	โฆษณาเกินจริง	๒
อันดับที่ ๒ สัญญาบริการ (๑๙๖)	ผิดสัญญา	๑๗๑
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
อันดับที่ ๓ ร้านอาหาร (๘๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๘๘
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
อันดับที่ ๔ อาคารชุด (๘๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ขอเงินคืน	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๗
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๕ ผู้ประกอบการทั่วไป (๕๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๕๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๖ ๓
อันดับที่ ๗ บ้านจัดสรร (๓๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อันดับที่ ๘ รถยนต์ (๓๘)	ชำรุด	๑๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ฉ้อโกง	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๖)	สินค้าชำรุด	๑๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๑๐ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓