



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนพฤศจิกายน 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

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

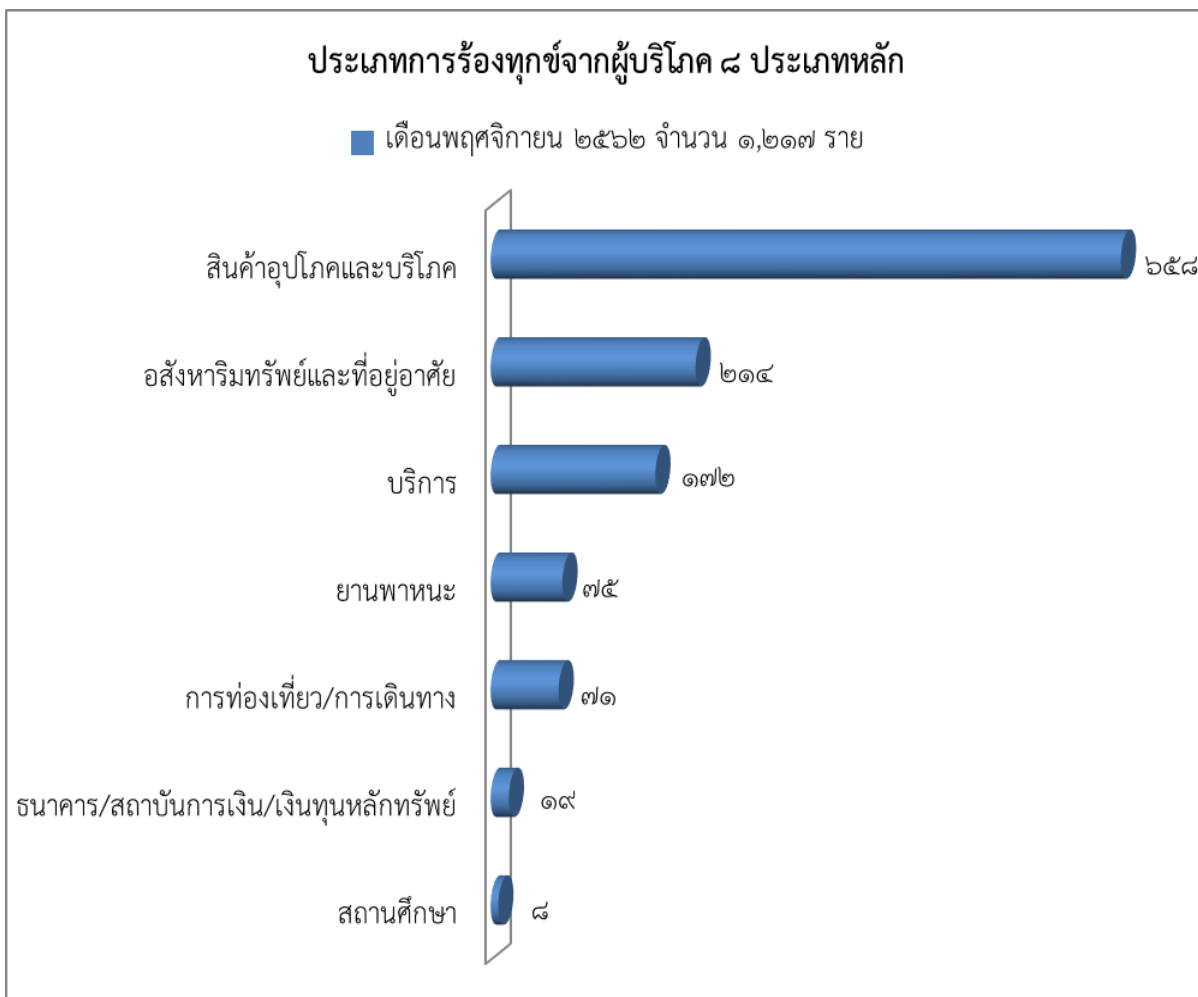
ประเภทหลัก	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๖๕๘	๕๔.๐๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๑๔	๑๗.๕๘
บริการ	๑๗๒	๑๔.๑๓
ยานพาหนะ	๗๕	๖.๑๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๗๑	๕.๘๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๙	๑.๕๖
สถานศึกษา	๘	๐.๖๖
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๒๑๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๖๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

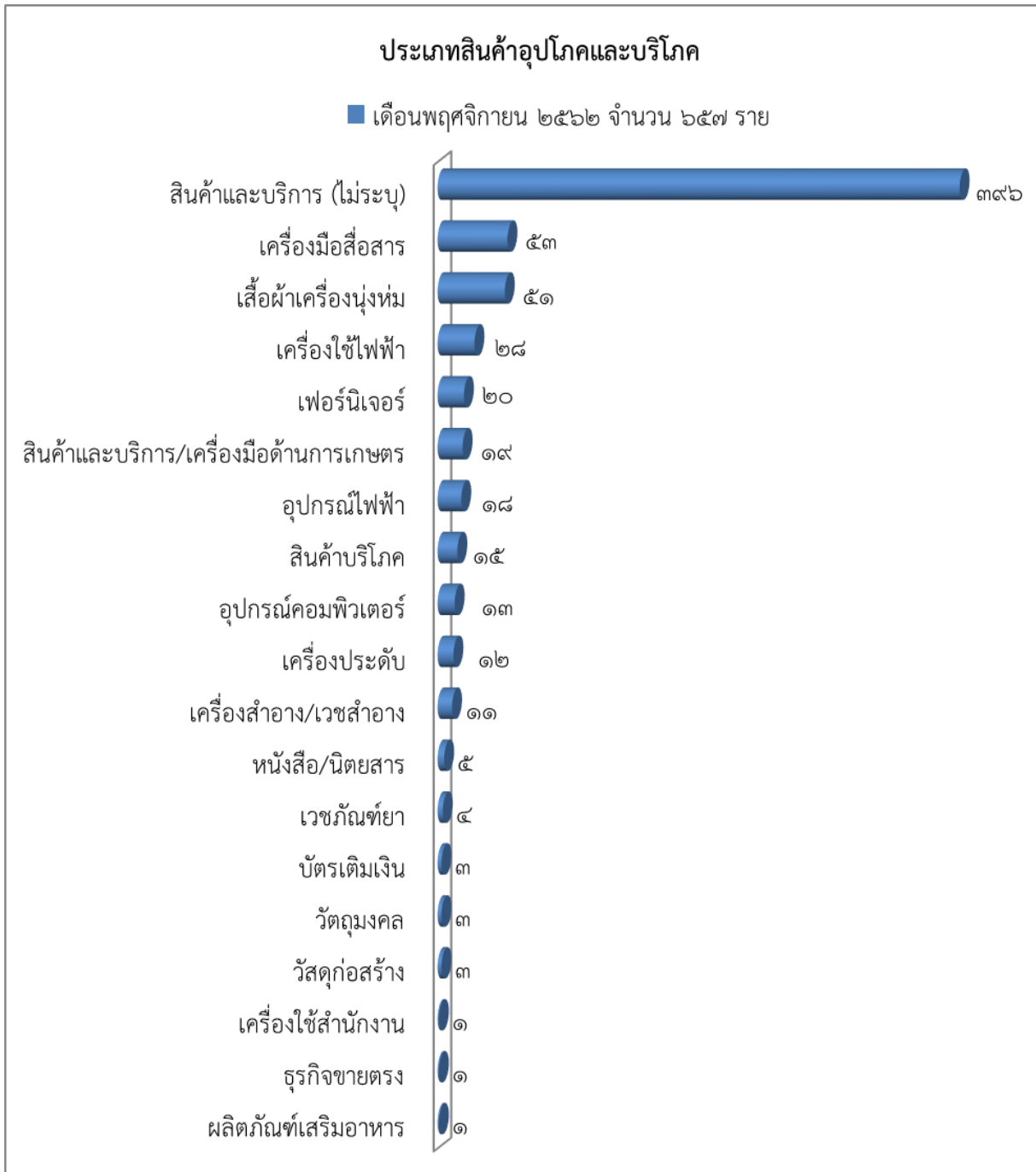
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๙๖	๖๐.๒๗
เครื่องมือสื่อสาร	๕๓	๘.๐๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕๑	๗.๗๖
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๘	๔.๒๖
เฟอร์นิเจอร์	๒๐	๓.๐๔
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๙	๒.๘๙
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๘	๒.๗๔
สินค้าบริโภค	๑๕	๒.๒๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๓	๑.๙๘
เครื่องประดับ	๑๒	๑.๘๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๑	๑.๖๗
หนังสือ/นิตยสาร	๕	๐.๗๖
เวชภัณฑ์ยา	๔	๐.๖๑
บัตรเติมเงิน	๓	๐.๔๖
วัตถุอันตราย	๓	๐.๔๖
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๔๖
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๑๕
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๑๕
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๑๕
รวม	๖๕๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๙๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓๐
	ขอเงินคืน	๖๐
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๓๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๕๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
เฟอร์นิเจอร์ (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	สินค้าชำรุด	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ชำรุด	๒
สินค้าบริโภค (๑๕)	โฆษณาเกินจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕
เครื่องประดับ (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒)	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่ประกันสินค้า	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เวชภัณฑ์ยา (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
บัตรเติมเงิน (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	บัตรหมดอายุ	๑
วัตถุมงคล (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ขอคืนเงินจอง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	โฆษณาเกินจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๖๑	๗๕.๒๓
บ้านจัดสรร	๒๒	๑๐.๒๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๘	๘.๔๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๗	๓.๒๗
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๓	๑.๔๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๐.๙๓
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๔๗
รวม	๒๑๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๖๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว	๗๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	ขอเงินคืน	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๗
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
บ้านจัดสรร (๒๒)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๘)	ขอเงินประกันคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๗)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

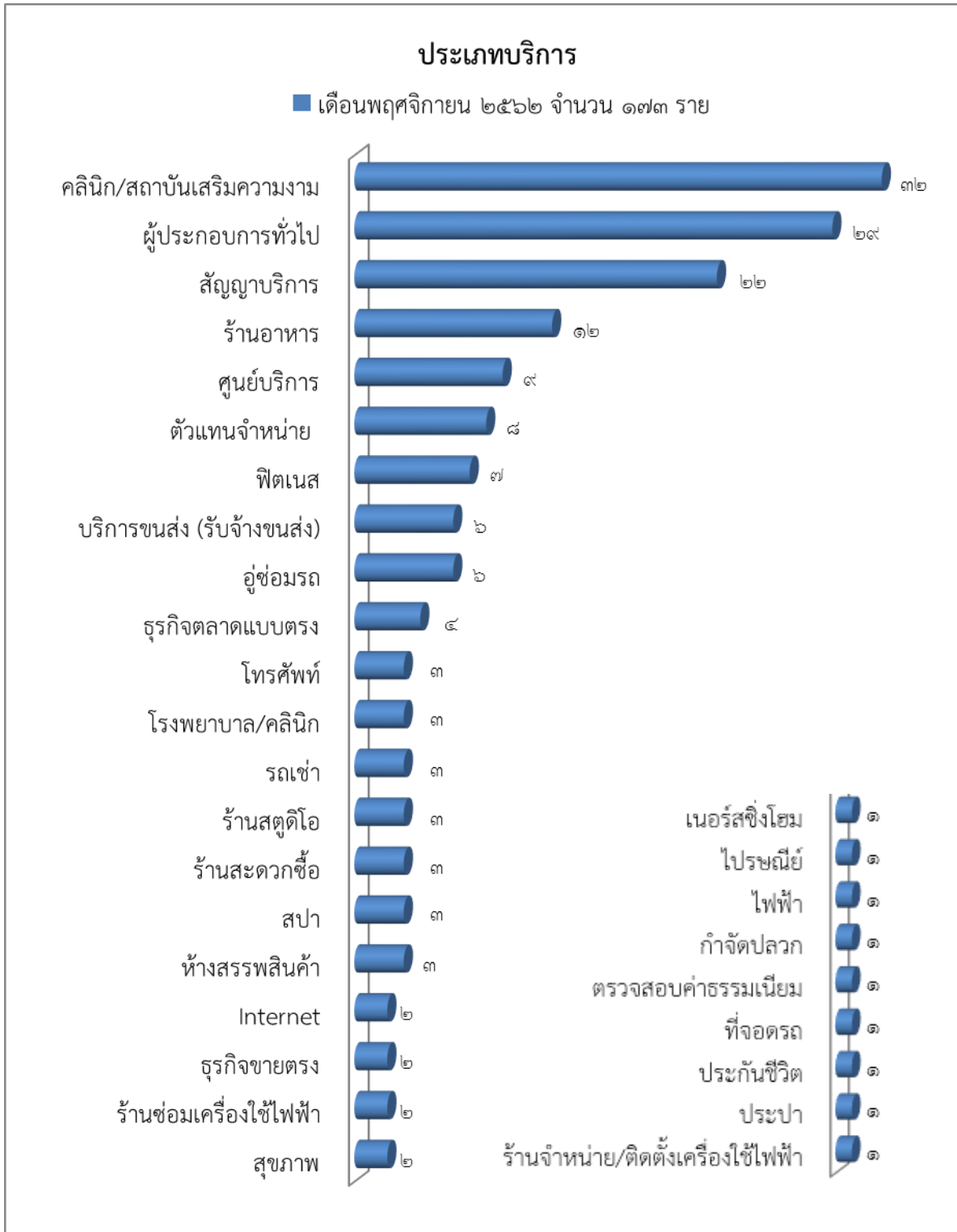
ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๒	๑๘.๕๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๙	๑๖.๗๖
สัญญาบริการ	๒๒	๑๒.๗๒
ร้านอาหาร	๑๒	๖.๙๔
ศูนย์บริการ	๙	๕.๒๐
ตัวแทนจำหน่าย	๘	๔.๖๒
ฟิตเนส	๗	๔.๐๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๖	๓.๔๗
อู่ซ่อมรถ	๖	๓.๔๗
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔	๒.๓๑
โทรศัพท์	๓	๑.๗๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๓	๑.๗๓
รถเช่า	๓	๑.๗๓
ร้านสตูดิโอ	๓	๑.๗๓
ร้านสะดวกซื้อ	๓	๑.๗๓
สปา	๓	๑.๗๓
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๗๓
Internet	๒	๑.๑๖
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๑๖
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๑๖
สุขภาพ	๒	๑.๑๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๕๘
ไปรษณีย์	๑	๐.๕๘
ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๘
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๘
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๘



ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ประกันชีวิต	๑	๐.๕๘
ประปา	๑	๐.๕๘
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
รวม	๑๗๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
	คุณภาพบริการ	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
สัญญาบริการ (๒๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๖
	ผิดสัญญา	๕
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ร้านอาหาร (๑๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๗
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๔
	อื่นๆ	๑
ศูนย์บริการ (๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ซ่อมล่าช้า	๓
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๘)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๗
	ขอเงินคืน	๑
ฟิตเนส (๗)	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๖
อยู่ซ่อมรถ (๖)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
โทรศัพท์ (๓)	อื่นๆ	๒
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๓)	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ร้านสตูดิโอ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
ร้านสะดวกซื้อ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
สปา (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
Internet (๒)	ค่าบริการเกินจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑ ๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑ ๑
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ประกันชีวิต (๑)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



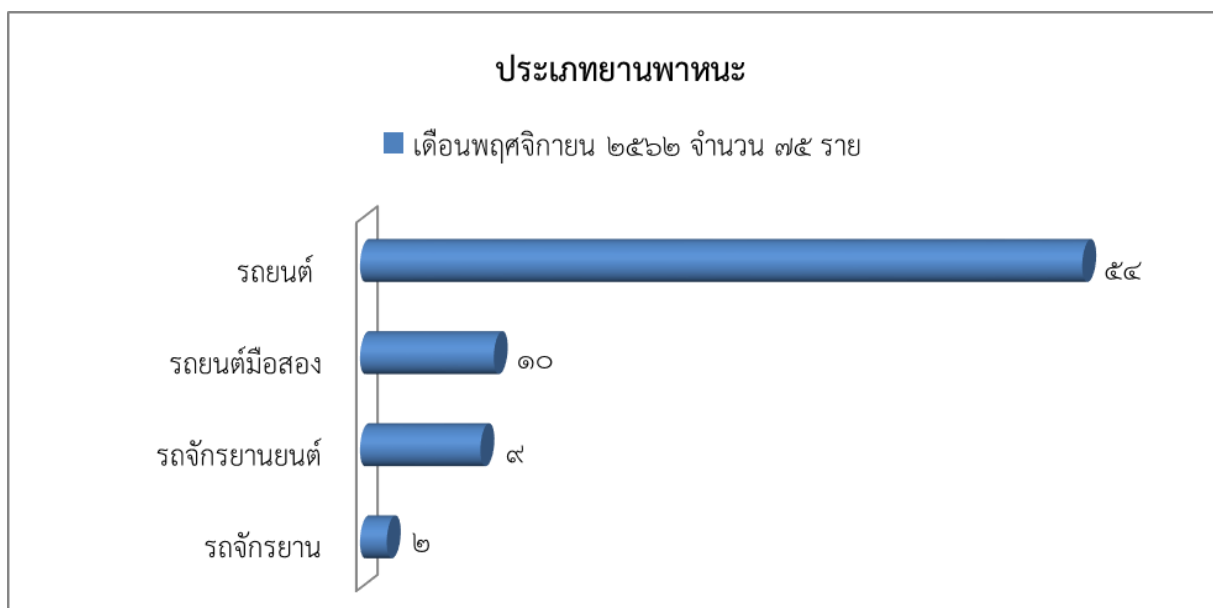
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๔	๗๒.๐๐
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑๓.๓๓
รถจักรยานยนต์	๙	๑๒.๐๐
รถจักรยาน	๒	๒.๖๗
รวม	๗๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ฉ้อโกง	๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ยึดรถคืน	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑	
คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ฉ้อโกง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ยึดรถคืน	๑
	ชำรุด	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๙)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ชำรุด	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
รถจักรยาน (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

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



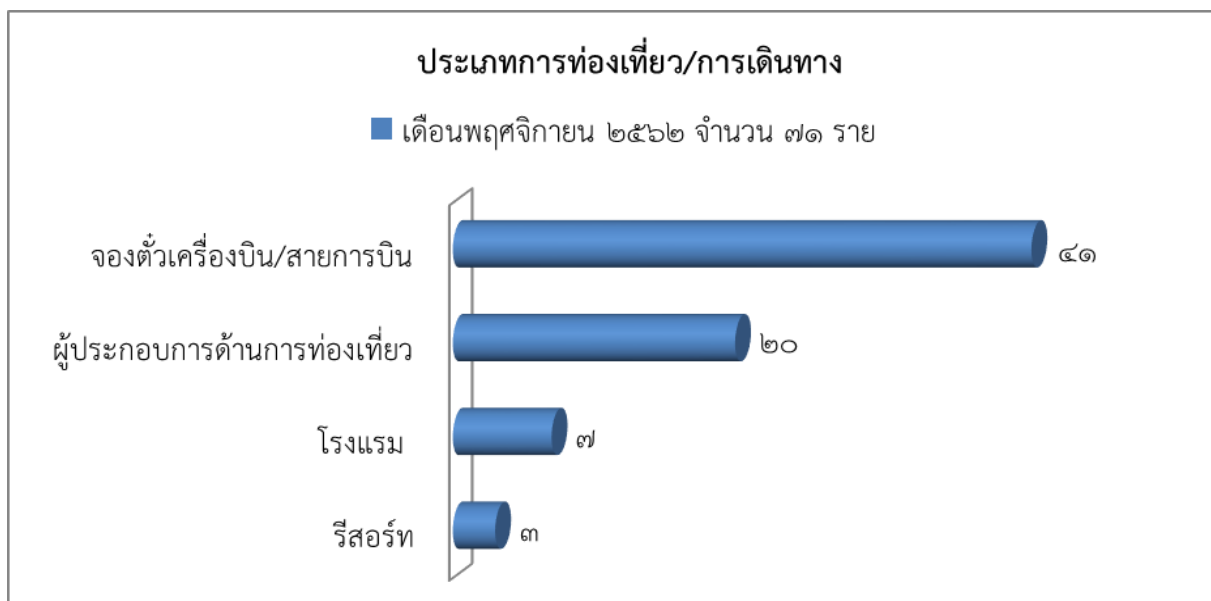
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๔๑	๕๗.๗๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๐	๒๘.๑๗
โรงแรม	๗	๙.๘๖
รีสอร์ท	๓	๔.๒๓
รวม	๗๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๔๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๐
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๐
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
โรงแรม (๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ขอเงินคืน	๒
รีสอร์ท (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
รีสอร์ท (๓)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง



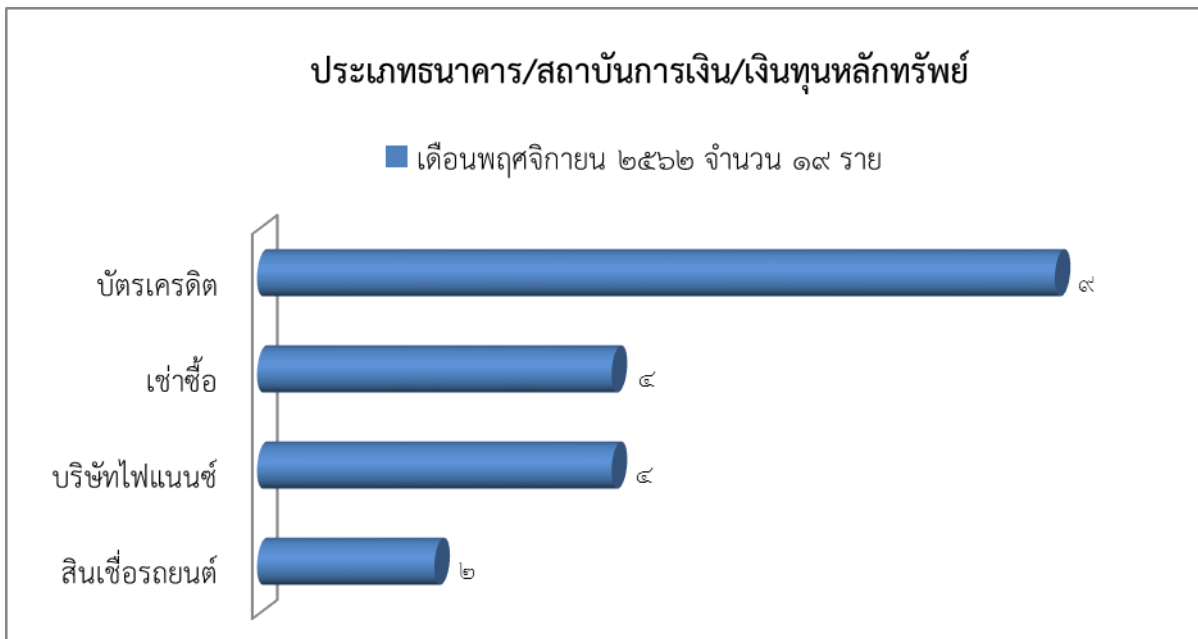
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๙	๔๗.๓๗
เช่าซื้อ	๔	๒๑.๐๕
บริษัทไฟแนนซ์	๔	๒๑.๐๕
สินเชื่อรถยนต์	๒	๑๐.๕๓
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๙)	คะแนนสะสมแต้ม	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ขอเงินคืน	๑
เช่าซื้อ (๔)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คะแนนสะสมแต้ม



๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๔	๕๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๒	๒๕.๐๐
สถานศึกษา	๒	๒๕.๐๐
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๔)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
	ขอเงินคืน	๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
สถานศึกษา (๒)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๒

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลงและขอเงินคืน

ประเภทสิ่งแวดลอม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดลอม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๙๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓๐
	ขอเงินคืน	๖๐
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๑๖๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว	๗๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	ขอเงินคืน	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๗
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์	ฉ้อโกง ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ตรวจสอบค่าชำระงวด ค่าติดตามสูงเกินจริง ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ค่าปรับสูง ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ขอปิดบัญชี ยึดรถคืน ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๔ ๓ ๓ ๒ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๔ เครื่องมือสื่อสาร (๕๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุด การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หักเงินโดยไม่แจ้ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓๗ ๖ ๕ ๒ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุด การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔๐ ๔ ๓ ๓ ๒
อันดับที่ ๖ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๔๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบการให้บริการ ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง ขอคืนค่าโดยสาร คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม ตั๋วถูกเลื่อน ตั๋วถูกยกเลิก ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒๐ ๑๐ ๒ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๐
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
	คุณภาพบริการ	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
อันดับที่ ๘ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
อันดับที่ ๙ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
อันดับที่ ๑๐ สัญญาบริการ (๒๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๖
	ผิดสัญญา	๕
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑