



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนธันวาคม 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

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

ประเภทหลัก	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๓๕	๔๑.๖๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๙๐	๒๓.๖๓
บริการ	๑๒๖	๑๕.๖๗
ยานพาหนะ	๖๘	๘.๔๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๖๑	๗.๕๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๙	๒.๓๖
สถานศึกษา	๕	๐.๖๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๘๐๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๓๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

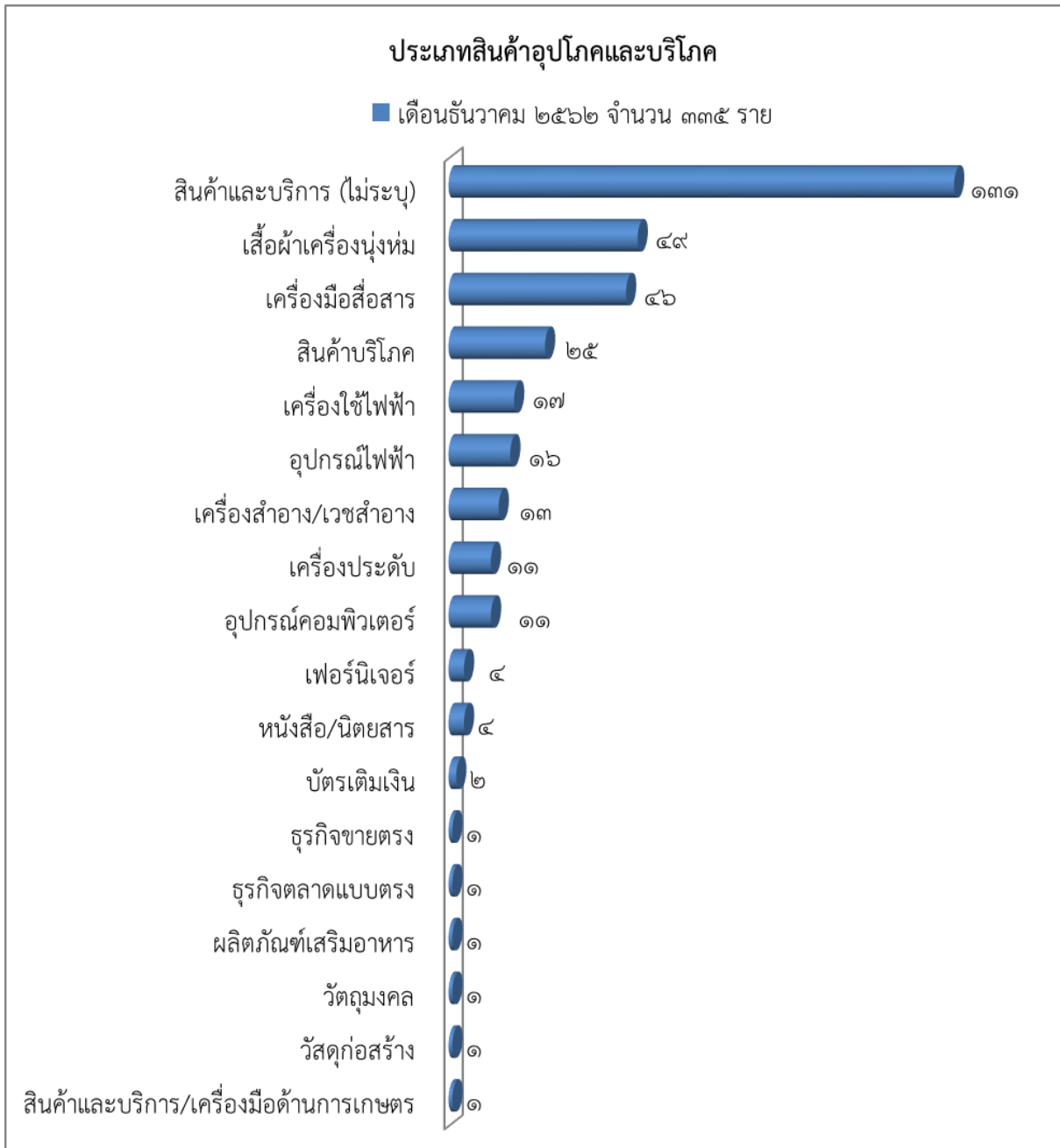
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๓๑	๓๙.๑๐
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๙	๑๔.๖๓
เครื่องมือสื่อสาร	๔๖	๑๓.๗๓
สินค้าบริโภค	๒๕	๗.๔๖
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๗	๕.๐๗
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๖	๔.๗๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๓	๓.๘๘
เครื่องประดับ	๑๑	๓.๒๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๑	๓.๒๘
เฟอร์นิเจอร์	๔	๑.๑๙
หนังสือ/นิตยสาร	๔	๑.๑๙
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๖๐
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๓๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๓๐
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๓๐
วัดถุมงคล	๑	๐.๓๐
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๓๐
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๓๐
รวม	๓๓๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๓๑)	ขอเงินคืน ๔๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๘
	สินค้าชำรุด ๗
	โฆษณาเกินจริง ๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน ๔
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
เครื่องมือสื่อสาร (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๖
	สินค้าชำรุด ๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๔
สินค้าบริโภค (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๘
	โฆษณาเกินจริง ๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
	ไม่ได้มาตรฐาน ๔
	สินค้าชำรุด ๓
	ราคาไม่เหมาะสม ๑
	โฆษณาเกินจริง ๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ชำรุด ๑
	ไม่ได้มาตรฐาน ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๕
	สินค้าชำรุด ๓
	ชำรุด ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
บัตรเติมเงิน (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	บัตรหมดอายุ	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	โฆษณาเกินจริง	๑
วัตถุอันตราย (๑)	วัตถุอันตราย	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน



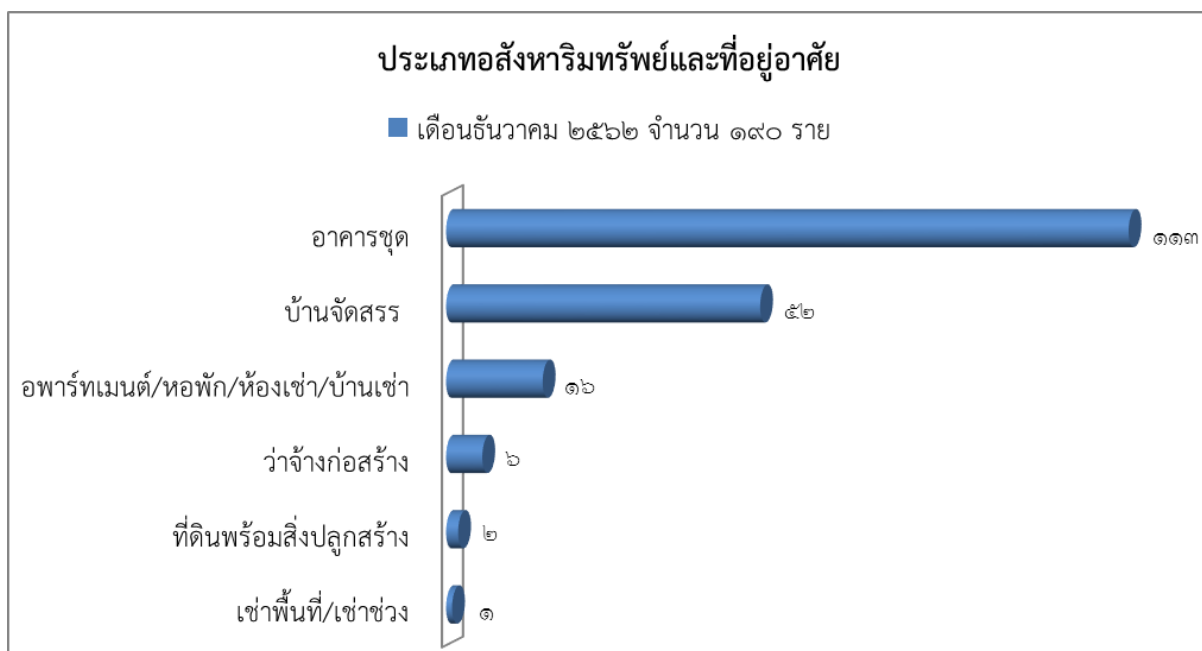
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๑๓	๕๙.๔๗
บ้านจัดสรร	๕๒	๒๗.๓๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๖	๘.๔๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๖	๓.๑๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๒	๑.๐๕
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๕๓
รวม	๑๙๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๑๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๓
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่จัดทำสารบัญชื่อบุคคลในโครงการ	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑	
บ้านจัดสรร (๕๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๙
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่จัดทำสารบัญชื่อบุคคลในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๖)	ขอเงินประกันคืน	๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔
	ยกเลิกสัญญา	๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๓. ประเภทบริการ

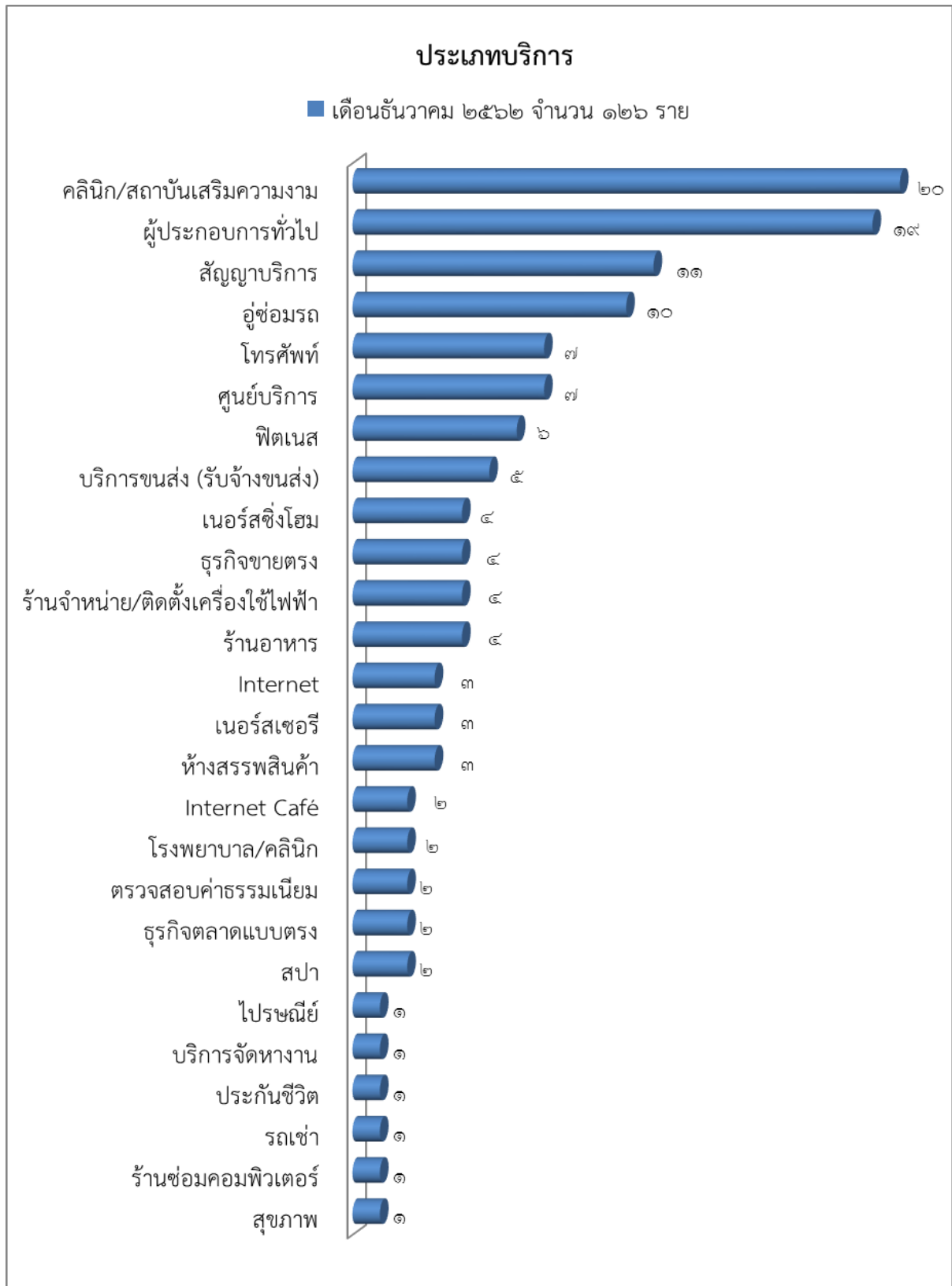
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๐	๑๘.๕๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๙	๑๖.๗๖
สัญญาบริการ	๑๑	๑๒.๗๒
อู่ซ่อมรถ	๑๐	๖.๙๔
โทรศัพท์	๗	๕.๒๐
ศูนย์บริการ	๗	๔.๖๒
ฟิตเนส	๖	๔.๐๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๕	๓.๔๗
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๓.๔๗
ธุรกิจขายตรง	๔	๒.๓๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๑.๗๓
ร้านอาหาร	๔	๑.๗๓
Internet	๓	๑.๗๓
เนอร์สเซอร์รี่	๓	๑.๗๓
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๗๓
Internet Café	๒	๑.๗๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๒	๑.๗๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๑.๑๖
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๑๖
สปา	๒	๑.๑๖
ไปรษณีย์	๑	๑.๑๖
บริการจัดหางาน	๑	๐.๕๘
ประกันชีวิต	๑	๐.๕๘
รถเช่า	๑	๐.๕๘
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๕๘
สุขภาพ	๑	๐.๕๘
รวม	๑๒๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
สัญญาบริการ (๑๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๖
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
อยู่ซ่อมรถ (๑๐)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่ออกหลักฐานการรับเงิน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
โทรศัพท์ (๗)	ชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินประกันคืน	๑
ศูนย์บริการ (๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ซ่อมล่าช้า	๑
ฟิตเนส (๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๕)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๕
เนอร์สเซอรี่ (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ธุรกิจขายตรง (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๔)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ร้านอาหาร (๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๒
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๑
	ทรัพย์สินสูญหาย	๑
Internet (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
เนอร์สเซอรี่ (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ห้างสรรพสินค้า (๓)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒ ๑
Internet Café (๒)	เลือกปฏิบัติ	๒
โรงพยาบาล/คลินิก (๒)	ราคาไม่เหมาะสม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑ ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ตรวจสอบการให้บริการ	๑ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ประกันชีวิต (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

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



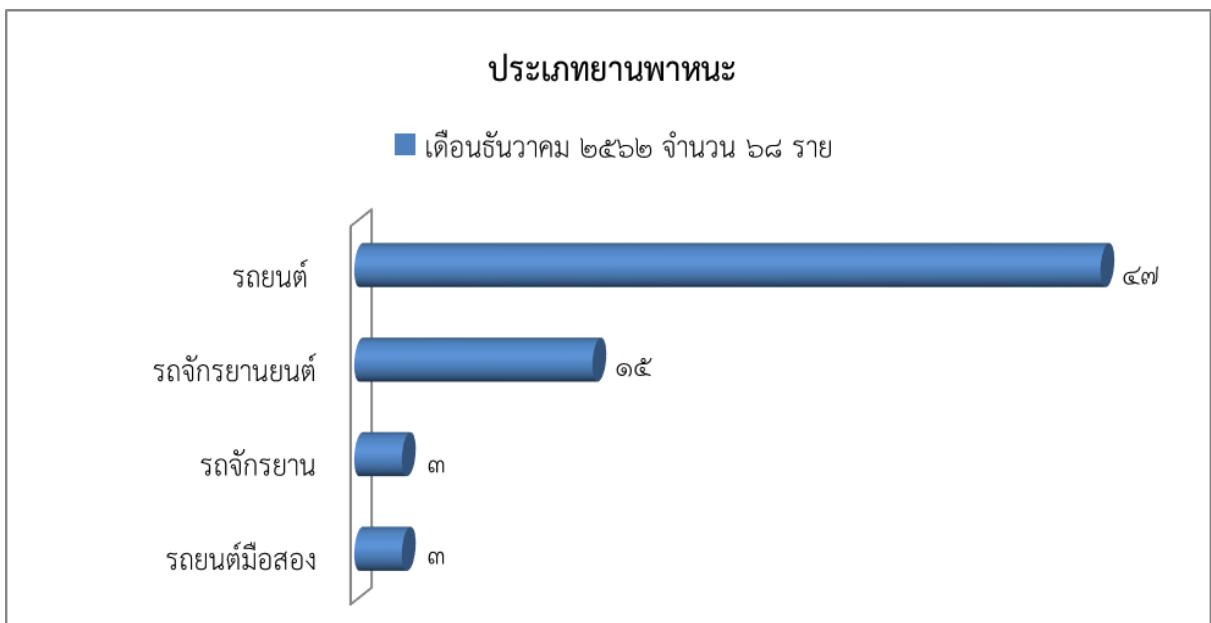
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๗	๖๙.๑๒
รถจักรยานยนต์	๑๕	๒๒.๐๖
รถจักรยาน	๓	๔.๔๑
รถยนต์มือสอง	๓	๔.๔๑
รวม	๖๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคราย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๔๓)	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ชำรุด	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
ฉ้อโกง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๕)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
รถจักรยาน (๓)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๓
รถยนต์มือสอง (๓)	ขอเงินจองคืน	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ฉ้อโกง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ



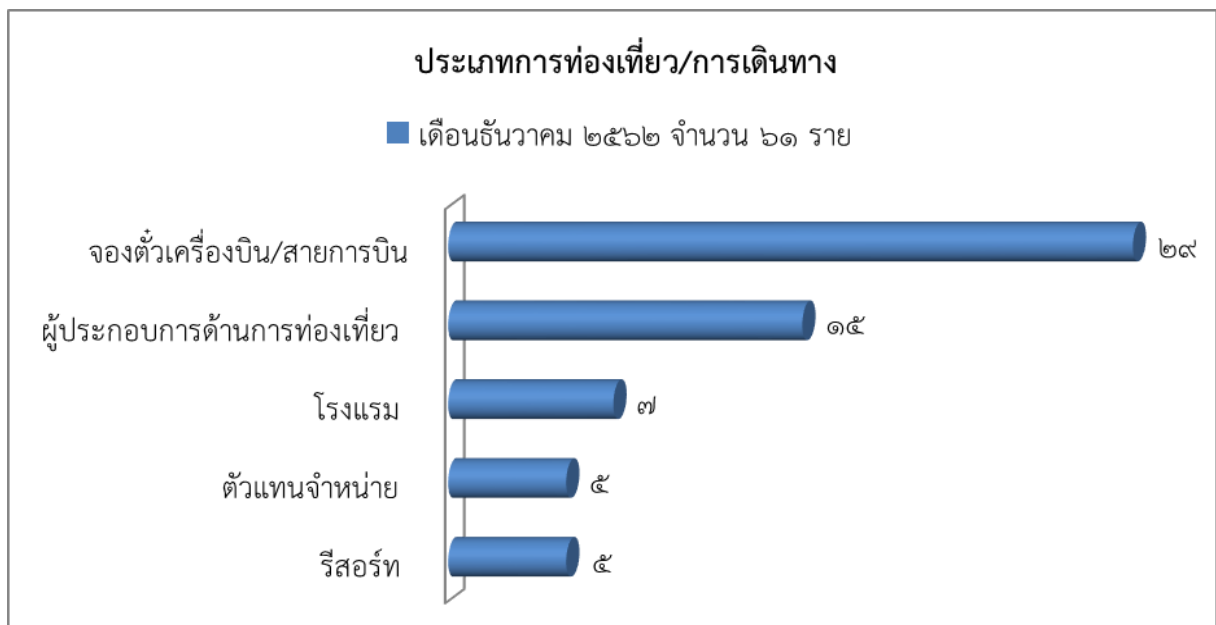
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๙	๔๗.๕๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๕	๒๔.๕๙
โรงแรม	๗	๑๑.๔๘
ตัวแทนจำหน่าย	๕	๘.๒๐
รีสอร์ท	๕	๘.๒๐
รวม	๖๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ตัวถูกยกเลิก	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
เที่ยวบินล่าช้า	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๗)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



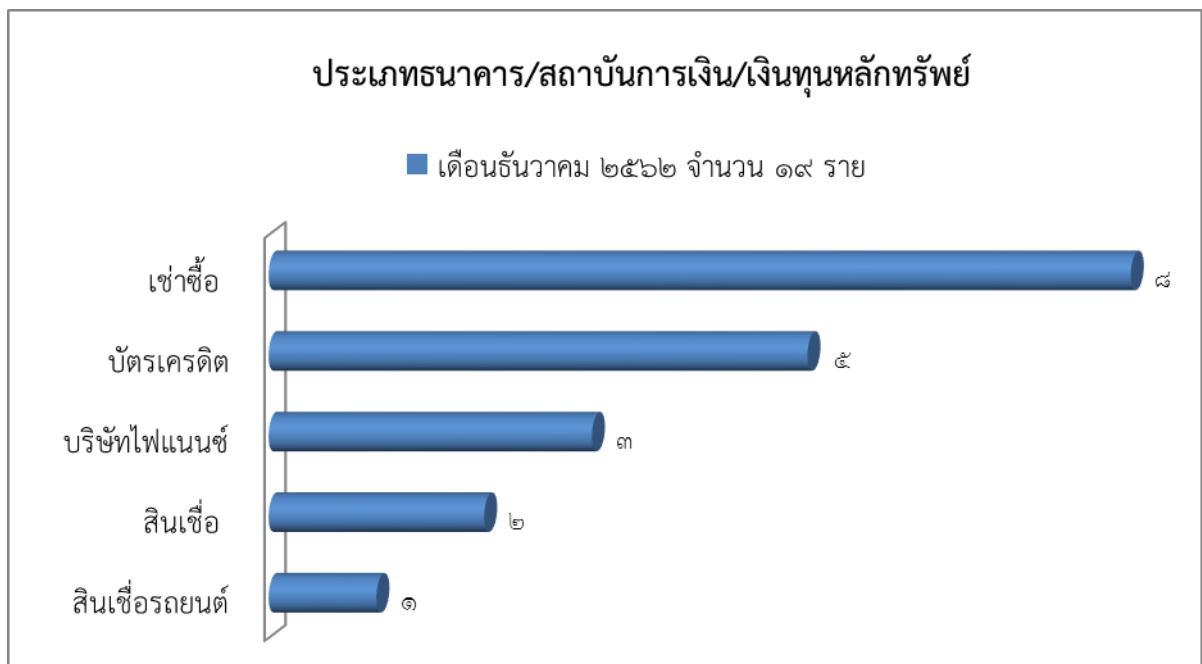
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๘	๔๒.๑๑
บัตรเครดิต	๕	๒๖.๓๒
บริษัทไฟแนนซ์	๓	๑๕.๓๘
สินเชื่อ	๒	๑๐.๕๓
สินเชื่อรถยนต์	๑	๕.๒๖
รวม	๑๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บัตรเครดิต (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	หักเงินจากบัญชี	๑
	คะแนนสะสมแต้ม	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
สินเชื่อ (๒)	ขอปิดบัญชี	๒
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

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



๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๔	๘๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๒๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๔)	ขอเงินคืน ๓
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

ในเดือนธันวาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ประเภทสิ่งแวล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๓๑)	ขอเงินคืน	๔๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๑๑๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๘
	ขอเงินคืน	๑๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๓
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่จัดทำสารบัญช่โฉนดในโครงการ	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ บ้านจัดสรร (๕๒)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓๙
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
อันดับที่ ๔ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สินค้าชำรุด	๒
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๔๗)	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ชำรุด	๑๐
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
ฉ้อโกง	๑	
อันดับที่ ๖ เครื่องมือสื่อสาร (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๖
	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภคร (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
อันดับที่ ๙ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
อันดับที่ ๑๐ ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔