



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔)



● 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 ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

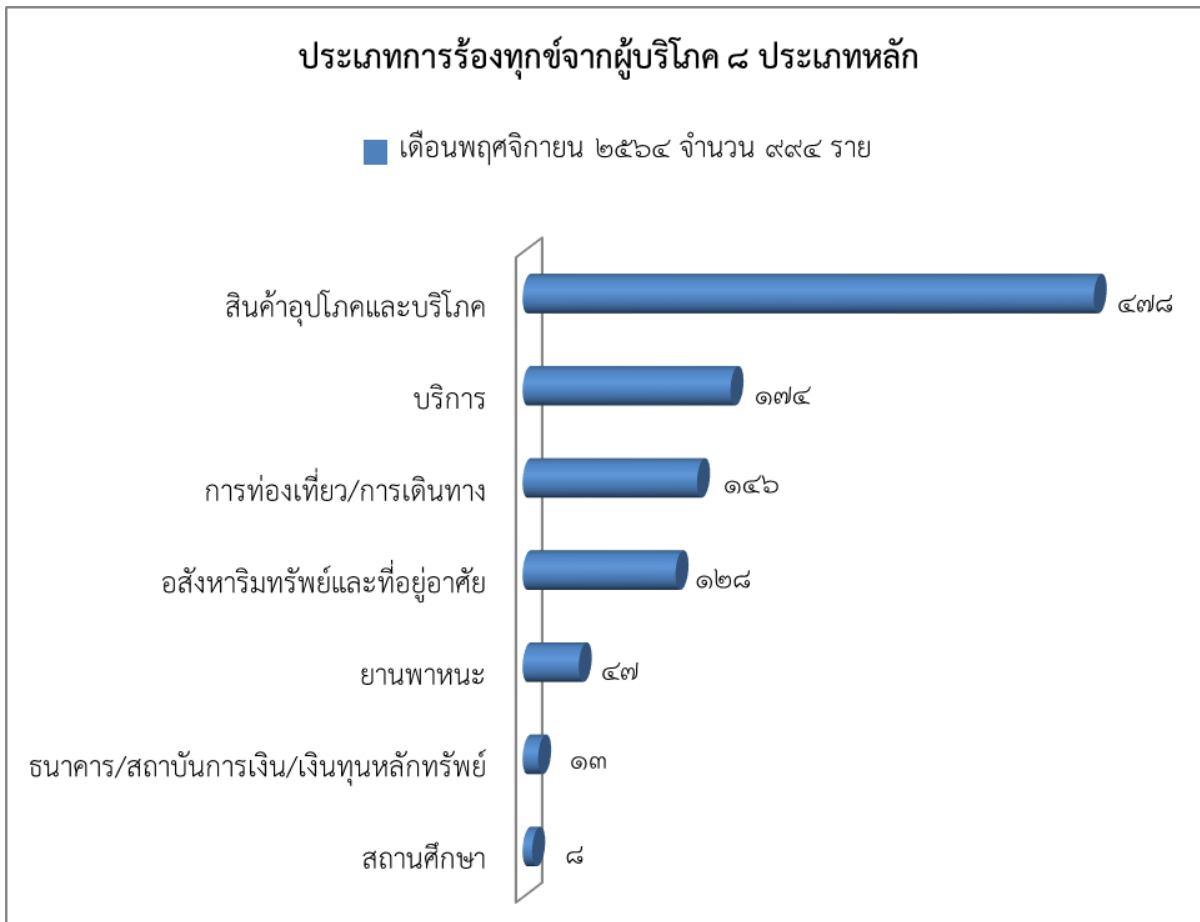
ประเภทหลัก	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๔๗๘	๔๘.๐๙
บริการ	๑๗๔	๑๗.๕๑
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๔๖	๑๔.๖๙
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๒๘	๑๒.๘๘
ยานพาหนะ	๔๗	๔.๗๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๓	๑.๓๑
สถานศึกษา	๘	๐.๘๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๙๙๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๙



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

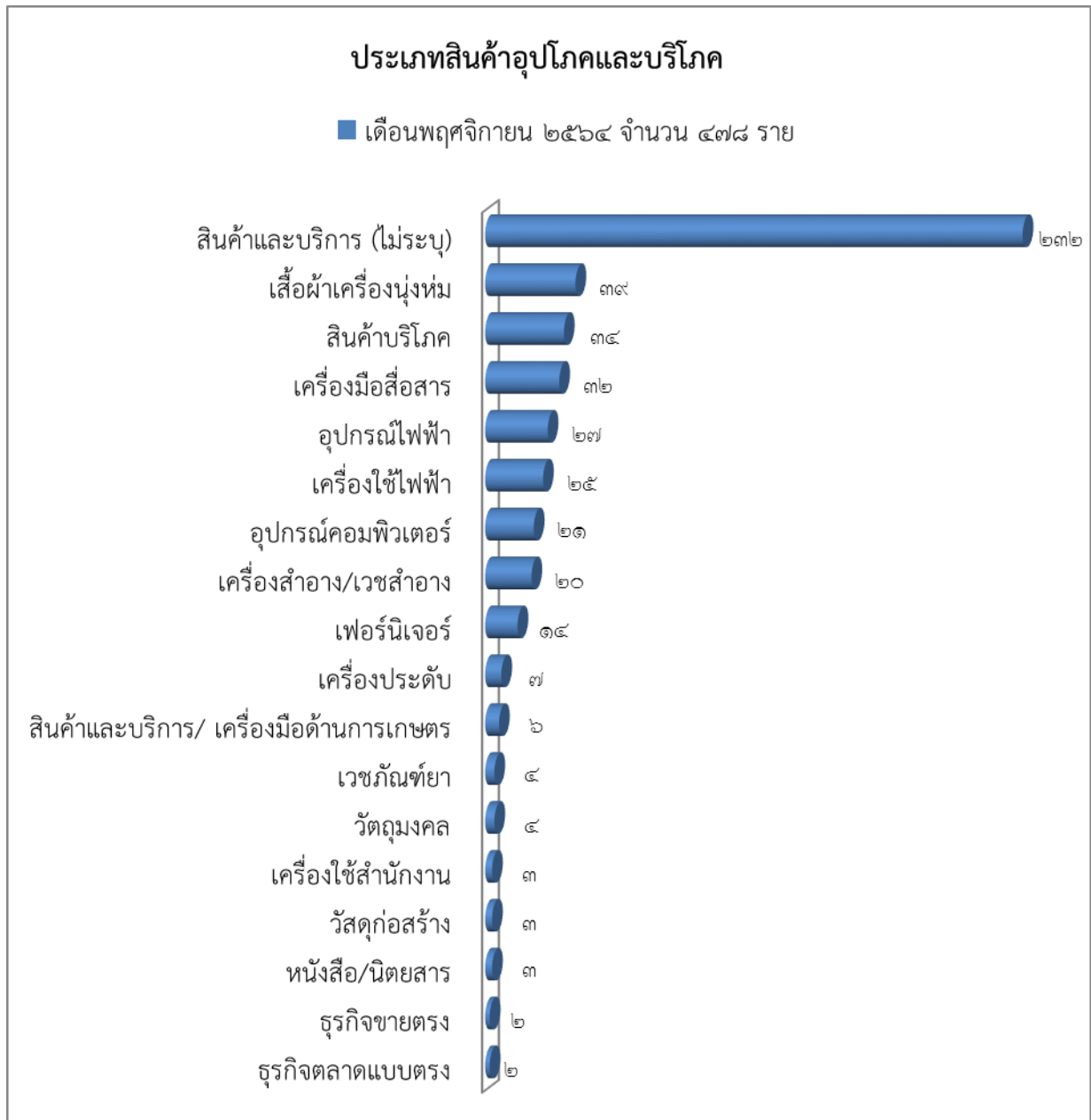
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๓๒	๔๘.๕๔
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓๙	๘.๑๖
สินค้าบริโภค	๓๔	๗.๑๑
เครื่องมือสื่อสาร	๓๒	๖.๖๙
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๗	๕.๖๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๕	๕.๒๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒๑	๔.๓๙
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒๐	๔.๑๘
เฟอร์นิเจอร์	๑๔	๒.๙๓
เครื่องประดับ	๗	๑.๔๖
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๖	๑.๒๖
เวชภัณฑ์ยา	๔	๐.๘๔
วิตามินมงคล	๔	๐.๘๔
เครื่องใช้สำนักงาน	๓	๐.๖๓
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๖๓
หนังสือ/นิตยสาร	๓	๐.๖๓
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๔๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๔๒
รวม	๔๗๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๓๒)	ขอเงินคืน	๑๔๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
สินค้าบริโภค (๓๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๓๒)	สินค้าชำรุด	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	สินค้าชำรุด	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ชำรุด	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	สินค้าชำรุด	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
	สินค้าชำรุด ๗
	ไม่ประกันสินค้า ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
	สินค้าชำรุด ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน ๖
	สินค้าชำรุด ๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
	โฆษณาเกินจริง ๑
	ไม่ประกันสินค้า ๑
เครื่องประดับ (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
เวชภัณฑ์ยา (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒
วัตถุมงคล (๔)	ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	สินค้าชำรุด ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ๒
	สินค้าชำรุด ๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ๓
หนังสือ/นิตยสาร (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	สินค้าชำรุด ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



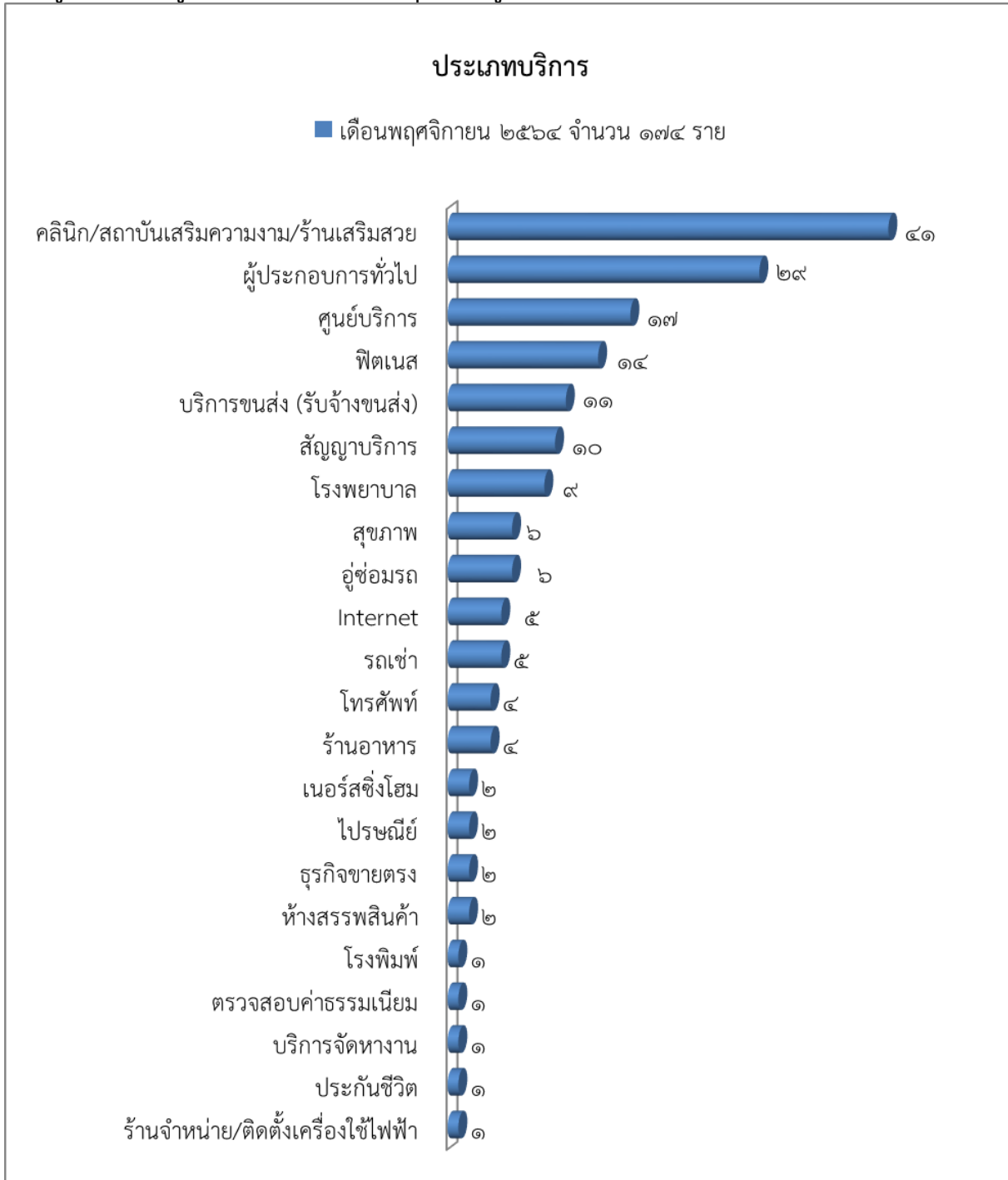
๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๔๑	๒๓.๕๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๙	๑๖.๖๗
ศูนย์บริการ	๑๗	๙.๗๗
ฟิตเนส	๑๔	๘.๐๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๑	๖.๓๒
สัญญาบริการ	๑๐	๕.๗๕
โรงพยาบาล	๙	๕.๑๗
สุขภาพ	๖	๓.๔๕
อู่ซ่อมรถ	๖	๓.๔๕
Internet	๕	๒.๘๗
รถเช่า	๕	๒.๘๗
โทรศัพท์	๔	๒.๓๐
ร้านอาหาร	๔	๒.๓๐
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๑.๑๕
ไปรษณีย์	๒	๑.๑๕
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๑๕
ห้างสรรพสินค้า	๒	๑.๑๕
โรงพิมพ์	๑	๐.๕๗
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๗
บริการจัดหางาน	๑	๐.๕๗
ประกันชีวิต	๑	๐.๕๗
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๗
รวม	๑๗๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๔๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๐
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๗
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	คุณภาพบริการ	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ศูนย์บริการ (๑๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๓
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๓
	ซ่อมล่าช้า	๑
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๗
	สินค้าชำรุด	๔
สัญญาบริการ (๑๐)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
โรงพยาบาล (๙)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สุขภาพ (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ยกเลิกสัญญา	๑
อยู่ซ่อมรถ (๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
Internet (๕)	ขอคำปรึกษา	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
รถเช่า (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
โทรศัพท์ (๔)	ชำรุด	๔
ร้านอาหาร (๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๓
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑
ประกันชีวิต (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



๓. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๗๗	๕๒.๗๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๕	๑๗.๑๒
โรงแรม	๒๓	๑๕.๗๕
ตัวแทนจำหน่าย	๑๐	๖.๘๕
รีสอร์ท	๙	๖.๑๖
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด	๒	๑.๓๗
รวม	๑๔๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๗)	ขอคืนค่าโดยสาร ๓๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๑๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน ๑๐
	ตั๋วถูกเลื่อน ๕
	ตรวจสอบการให้บริการ ๔
	ตั๋วถูกยกเลิก ๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ ๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง ๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม ๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓
	ขอคืนค่าโดยสาร ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
โรงแรม (๒๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๘
	ขอเงินคืน ๗
	ตรวจสอบการให้บริการ ๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑๐)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้ ๖
	ขอเงินคืน ๔
รีสอร์ท (๙)	ขอเงินคืน ๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
	ตรวจสอบการให้บริการ ๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	สัญญาไม่เป็นธรรม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอคืนค่าโดยสาร



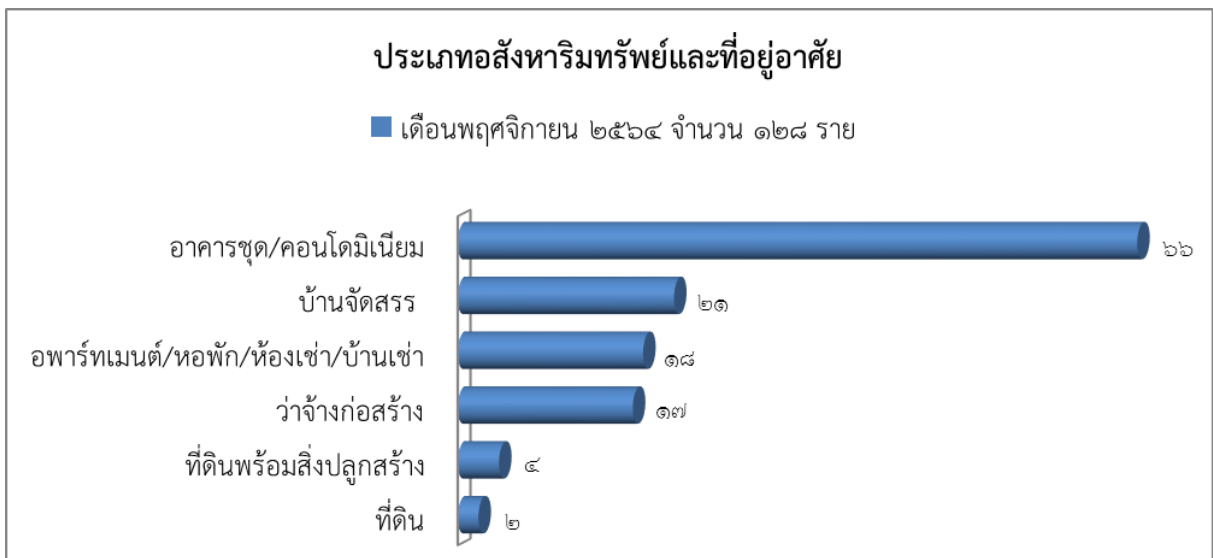
๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๖๖	๕๑.๕๖
บ้านจัดสรร	๒๑	๑๖.๔๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๘	๑๔.๐๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๗	๑๓.๒๘
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๓.๑๓
ที่ดิน	๒	๑.๕๖
รวม	๑๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ขอเงินคืน	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑	
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
บ้านจัดสรร (๒๑)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๘)	ขอเงินประกันคืน	๑๐
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๓
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/خذไขค่าเสียหาย	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๗)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑
ที่ดิน (๒)	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑
	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



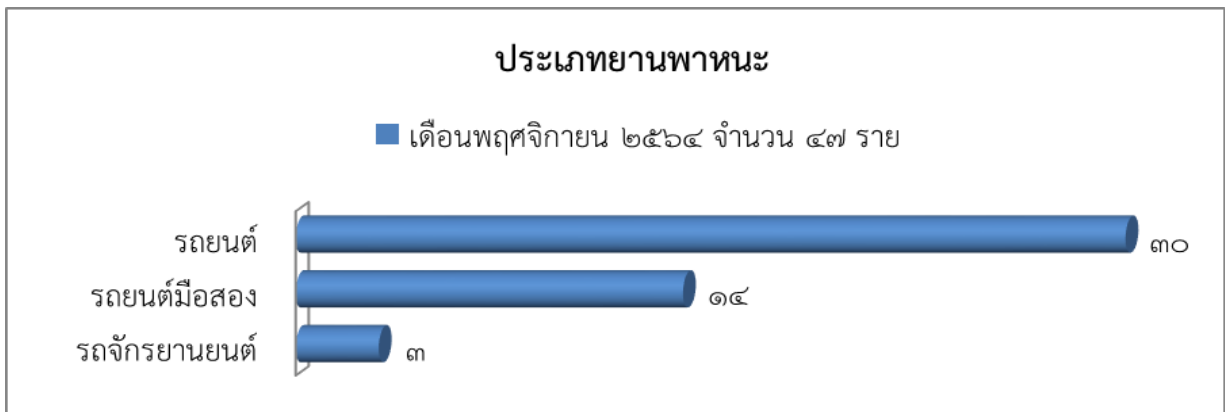
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๐	๖๓.๘๓
รถยนต์มือสอง	๑๔	๒๙.๗๙
รถจักรยานยนต์	๓	๖.๓๘
รวม	๔๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ยึดรถคืน	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๔)	ขอเงินจองคืน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ชำรุด	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



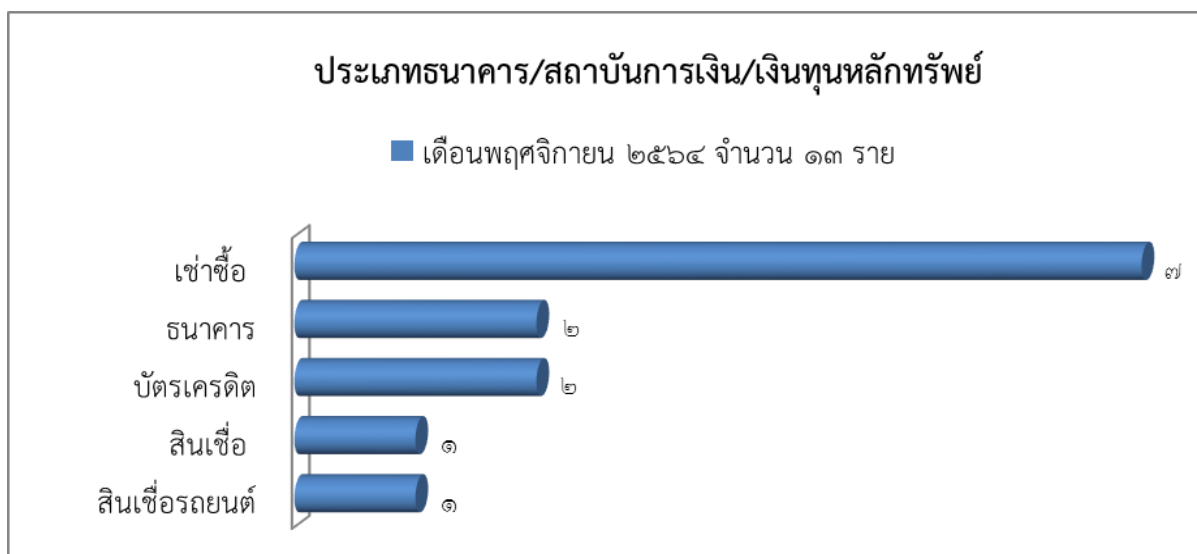
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๗	๕๓.๘๕
ธนาคาร	๒	๑๕.๓๘
บัตรเครดิต	๒	๑๕.๓๘
สินเชื่อ	๑	๗.๖๙
สินเชื่อรถยนต์	๑	๗.๖๙
รวม	๑๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๗)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ธนาคาร (๒)	ค่าปรับล่าช้า	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๒)	หักเงินจากบัญชี	๒
สินเชื่อ (๑)	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

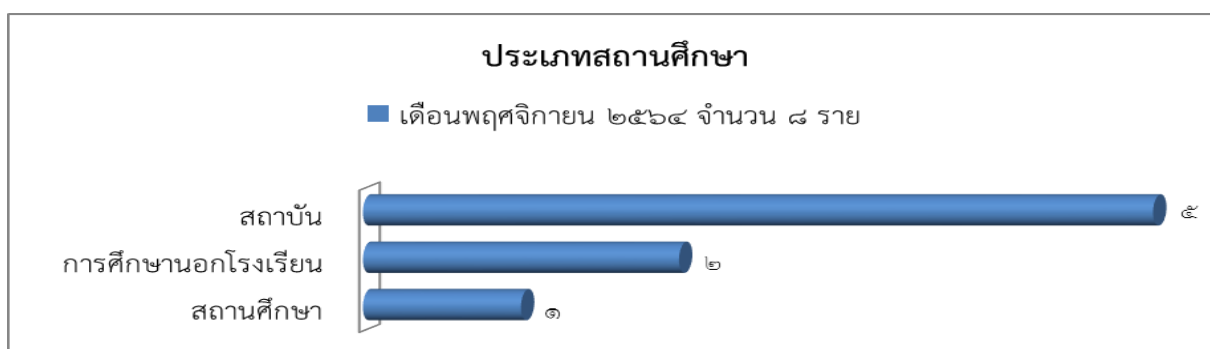


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๕	๖๒.๕
การศึกษานอกโรงเรียน	๒	๒๕.๐
สถานศึกษา	๑	๑๒.๕
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๕)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๔
	ขอเงินคืน	๑
การศึกษานอกโรงเรียน (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๔

ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๓๒)	ขอเงินคืน	๑๔๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๖
อันดับที่ ๒ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๐
	ตั๋วถูกเลื่อน	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ขอเงินคืน	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	<p>มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร ๕</p> <p>การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส ๒</p> <p>ขอคำปรึกษา ๒</p> <p>มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒</p> <p>ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ๑</p> <p>ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑</p> <p>ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑</p> <p>ไม่ปลูกสร้าง ๑</p> <p>ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ ๑</p> <p>ขอเงินค่ามัดจำคืน ๑</p> <p>สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ๑</p>	
อันดับที่ ๔ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๔๑)	<p>ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๒๐</p> <p>คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๗</p> <p>เรียกร้องค่าเสียหาย ๔</p> <p>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔</p> <p>ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๓</p> <p>ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๒</p> <p>คุณภาพบริการ ๑</p>	
อันดับที่ ๕ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๙)	<p>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๓</p> <p>ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑๑</p> <p>สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๐</p> <p>สินค้าชำรุด ๓</p> <p>การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒</p>	
อันดับที่ ๖ สินค้าบริโภค (๓๔)	<p>สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓</p> <p>โฆษณาเกินจริง ๑๐</p> <p>ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๙</p> <p>ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑</p> <p>ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑</p>	
อันดับที่ ๗ เครื่องมือสื่อสาร (๓๒)	<p>สินค้าชำรุด ๑๔</p> <p>ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๗</p> <p>สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔</p> <p>การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓</p> <p>การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒</p> <p>ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑</p> <p>หักเงินโดยไม่แจ้ง ๑</p>	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๘ รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ยึดรถคืน	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	อันดับที่ ๑๐ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๗)	
	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	สินค้าชำรุด	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
ชำรุด	๑	

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๔ พบว่า มีเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคโดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๗๘ ราย ประเด็นคือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๒๓๒ ราย ส่วนใหญ่เกิดจากการซื้อขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook Line Instagram ซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภท และสาเหตุปัญหาที่เกิดการร้องเรียน อาทิ สินค้าไม่มีคุณภาพ ไม่ได้รับสินค้าตามระยะเวลาที่ตกลง สินค้ามีการชำรุดบกพร่อง ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการขอเงินคืน

๒) ประเภทบริการ จำนวน ๑๗๔ ราย ประเด็นคือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๔๑ ราย เนื่องจากผู้บริโภคได้ซื้อคอร์สเสริมความงามในรูปแบบรายเดือน รายปี ซึ่งผู้บริโภคยังไม่ได้ใช้บริการ แต่ปรากฏว่าเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด - 19) จึงทำให้สถานประกอบการปิดกิจการ บางสถานที่มีการเรียกเก็บค่าบริการสูง และผลที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่โฆษณา ผู้บริโภคจึงขอเงินคืน



๓) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๔๖ ราย ประเด็นคือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๗๗ ราย เนื่องจากผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-19) รัฐบาลประกาศปิดสถานที่ท่องเที่ยว ปิดประเทศ ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ ประกอบกับผู้บริโภคก็ไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้บริโภคจึงขอยกเลิกเที่ยวบิน และขอเงินค่าโดยสารคืน

ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะอนุกรรมการพิจารณากลับกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ ด้านสัญญา และด้านฉลาก และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการหาแนวทาง/มาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภค และเป็นธรรมกับผู้ประกอบการธุรกิจในระยะยาวต่อไป