



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนกุมภาพันธ์ 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

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

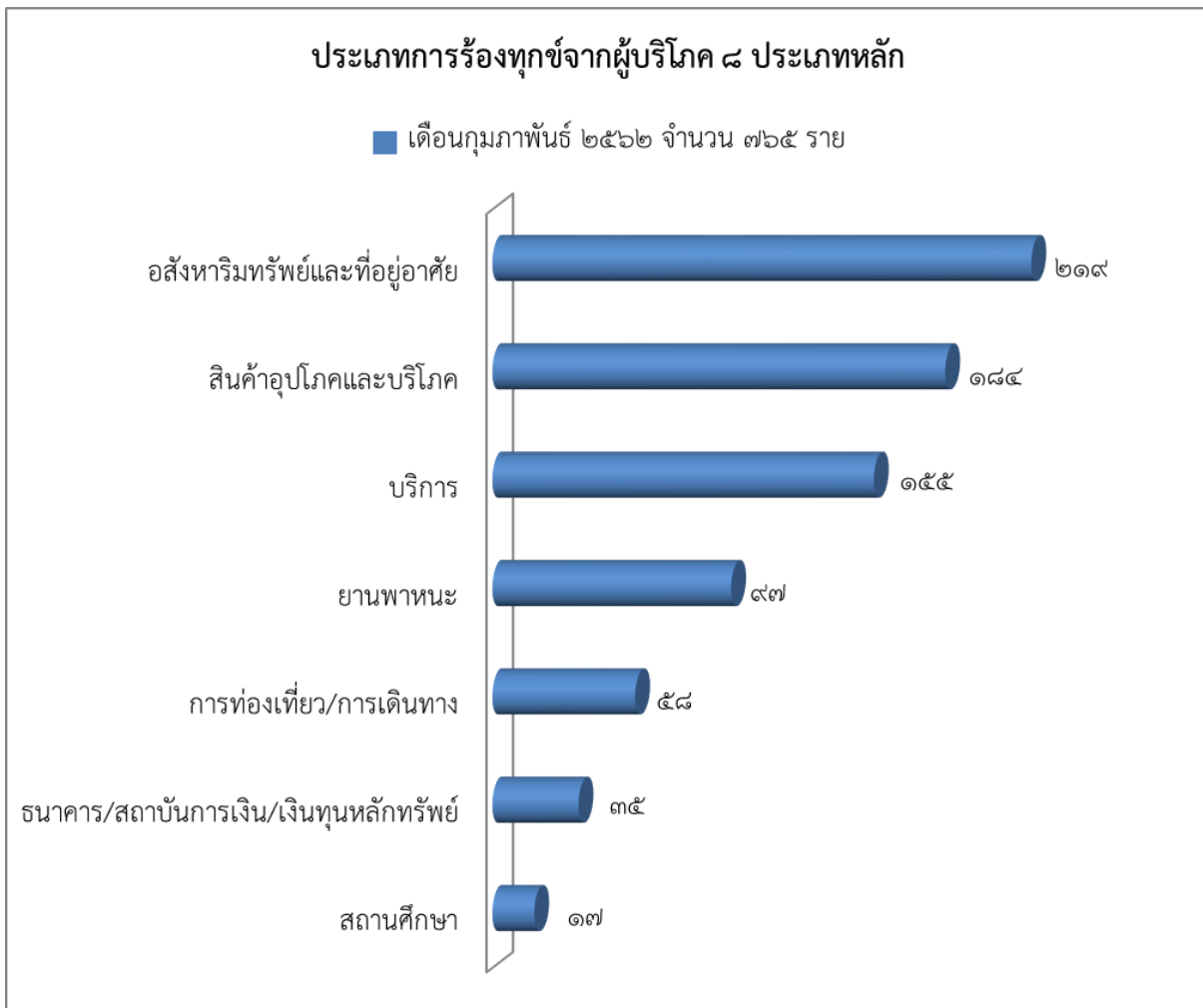
ประเภทหลัก	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๑๙	๒๘.๖๓
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๑๘๔	๒๔.๐๕
บริการ	๑๕๕	๒๐.๒๖
ยานพาหนะ	๙๗	๑๒.๖๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๘	๗.๕๘
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๕	๔.๕๘
สถานศึกษา	๑๗	๒.๒๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๗๖๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๒๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๓



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๑๑๔	๕๒.๐๕
บ้านจัดสรร	๖๔	๒๙.๒๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๗	๗.๗๖
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๖	๗.๓๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๐.๙๑
ที่ดิน	๒	๐.๙๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๒	๐.๙๑
อาคารพาณิชย์	๒	๐.๙๑
รวม	๒๑๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๑๑๔)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๑
	ขอเงินมัดจำคืน	๙
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑	
บ้านจัดสรร (๖๔)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๑
	ขอความเป็นธรรม	๑๖
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๗)	ผู้รับเหมาทำงาน	๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๖)	ขอเงินประกันคืน ๗
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๔
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด ๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้ ๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนดที่ดิน ๑
	ปิดทางเข้าออกโครงการ ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๒)	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ



๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

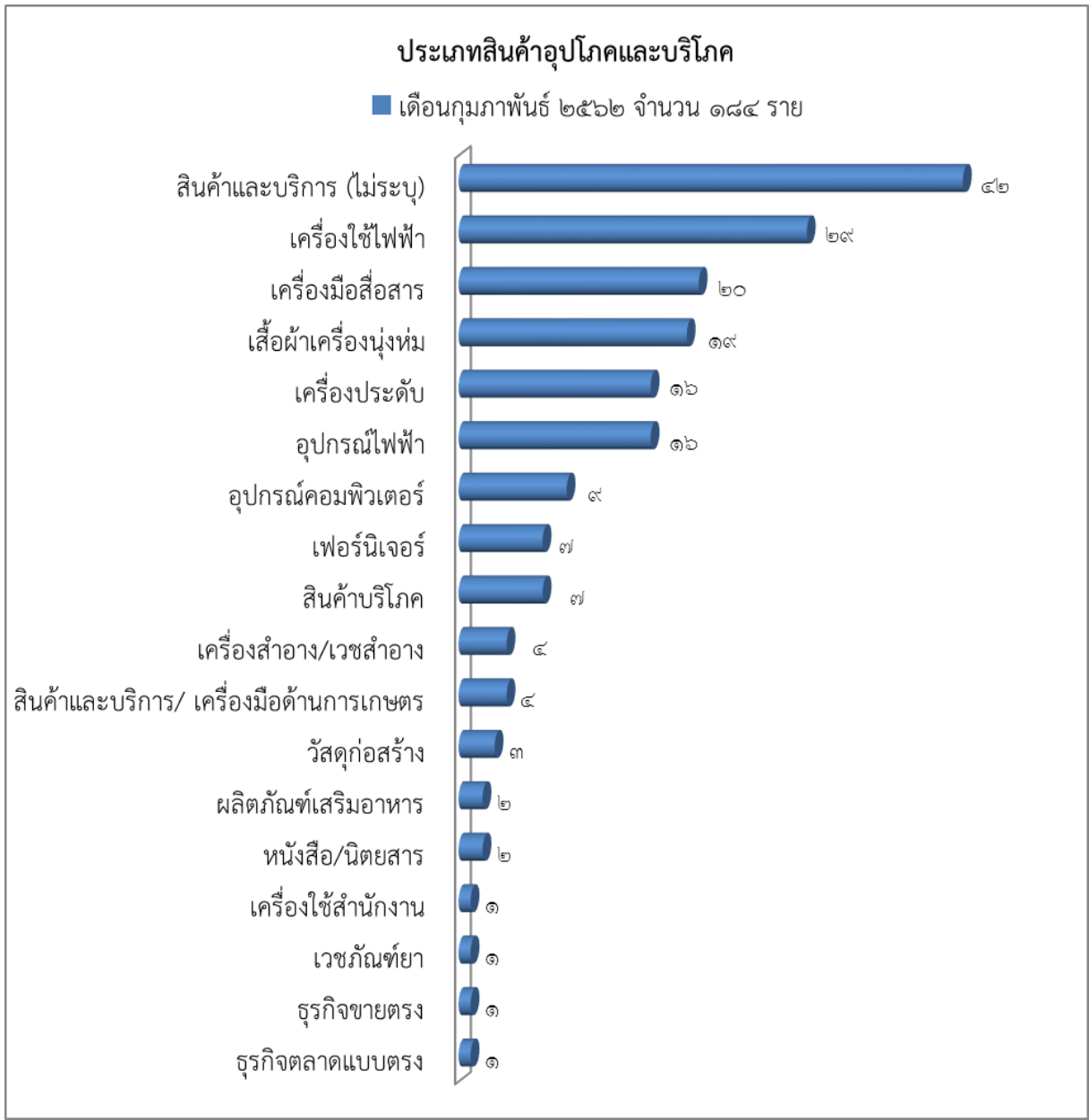
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๒	๒๒.๘๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๙	๑๕.๗๖
เครื่องมือสื่อสาร	๒๐	๑๐.๘๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๙	๑๐.๓๓
เครื่องประดับ	๑๖	๘.๗๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๖	๘.๗๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๙	๔.๘๙
เฟอร์นิเจอร์	๗	๓.๘๐
สินค้าบริโภค	๗	๓.๘๐
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๒.๑๗
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๔	๒.๑๗
วัสดุก่อสร้าง	๓	๑.๖๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๑.๐๙
หนังสือ/นิตยสาร	๒	๑.๐๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๕๔
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๕๔
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๕๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๔
รวม	๑๘๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (๔๒)	ขอเงินคืน	๑๒
	สินค้าชำรุด	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๙)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	สินค้าชำรุด	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
เครื่องมือสื่อสาร (๒๐)	ชำรุด	๔
	สินค้าชำรุด	๘
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๑๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ชำรุด	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ราคาผันผวน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๙)	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ประกันสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๗)	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
สินค้าบริโภค (๗)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	โฆษณาเกินจริง	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	สินค้าชำรุด	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ยาหมดอายุ	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

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



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

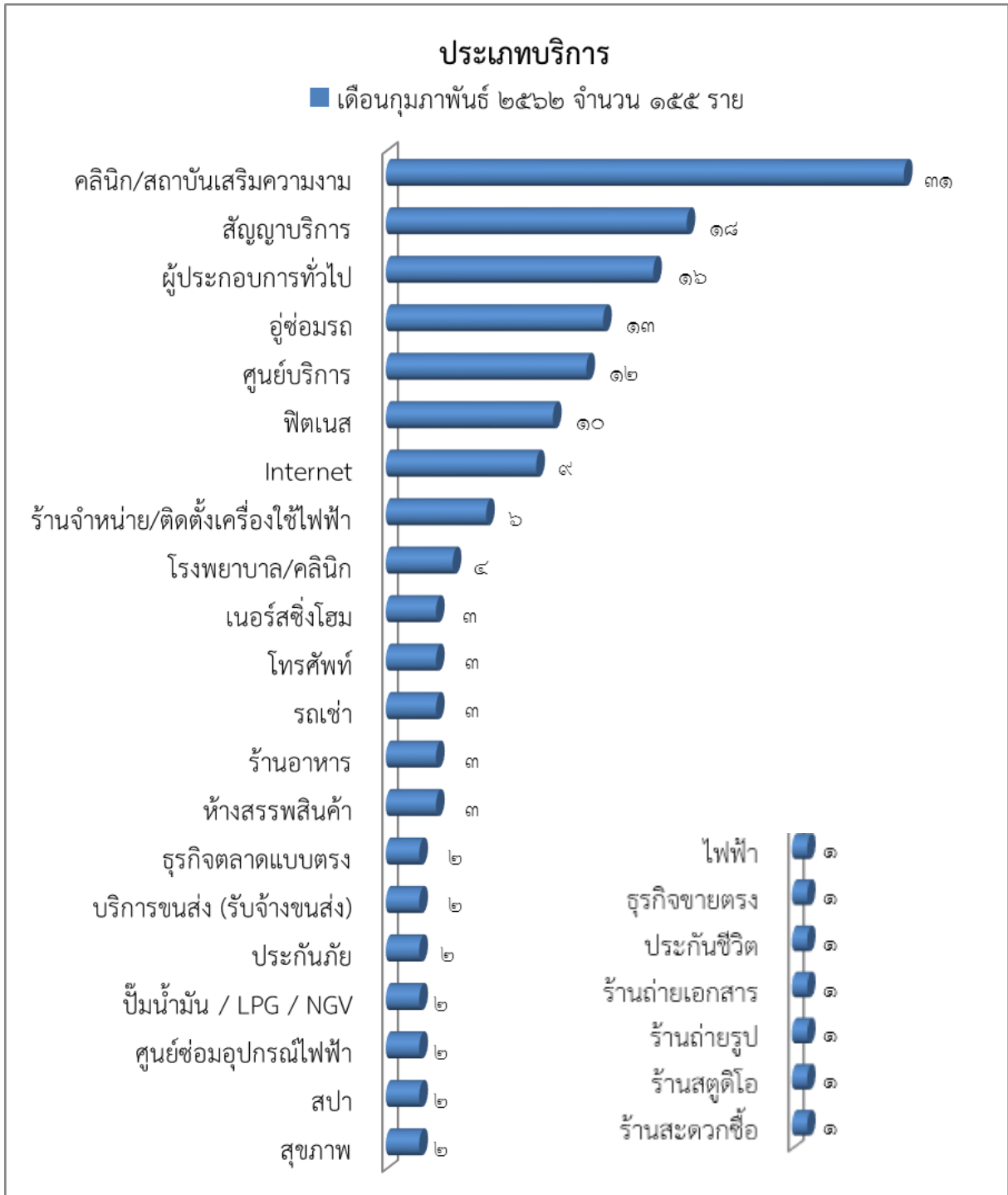
ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๑	๒๐.๐๐
สัญญาบริการ	๑๘	๑๑.๖๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๖	๑๐.๓๒
อู่ซ่อมรถ	๑๓	๘.๓๙
ศูนย์บริการ	๑๒	๗.๗๔
ฟิตเนส	๑๐	๖.๔๕
Internet	๙	๕.๘๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๖	๓.๘๗
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๒.๕๘
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๑.๙๔
โทรศัพท์	๓	๑.๙๔
รถเช่า	๓	๑.๙๔
ร้านอาหาร	๓	๑.๙๔
ห้างสรรพสินค้า	๓	๑.๙๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๒๙
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒	๑.๒๙
ประกันภัย	๒	๑.๒๙
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV	๒	๑.๒๙
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๒	๑.๒๙
สปา	๒	๑.๒๙
สุขภาพ	๒	๑.๒๙
ไฟฟ้า	๑	๐.๖๕
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๖๕
ประกันชีวิต	๑	๐.๖๕
ร้านถ่ายเอกสาร	๑	๐.๖๕



ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านถ่ายรูป	๑	๐.๖๕
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๖๕
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๖๕
รวม	๑๕๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๗
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ผิดสัญญา	๗
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๖
อยู่ซ่อมรถ (๑๓)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๘
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์บริการ (๑๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๗
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๓
	ซ่อมล่าช้า	๒
ฟิตเนส (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
Internet (๙)	ค่าบริการเกินจริง	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ขอค่าปรึกษา	๒
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
เนอร์สเซอรี่โฮม (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
โทรศัพท์ (๓)	ขอความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ร้านอาหาร (๓)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๓
ห้างสรรพสินค้า (๓)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา	๒
ไฟฟ้า (๑)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ประกันชีวิต (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ร้านถ่ายเอกสาร (๑)	ถ่ายเอกสารไม่ได้คุณภาพ	๑
ร้านถ่ายรูป (๑)	ฉ้อโกง	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

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



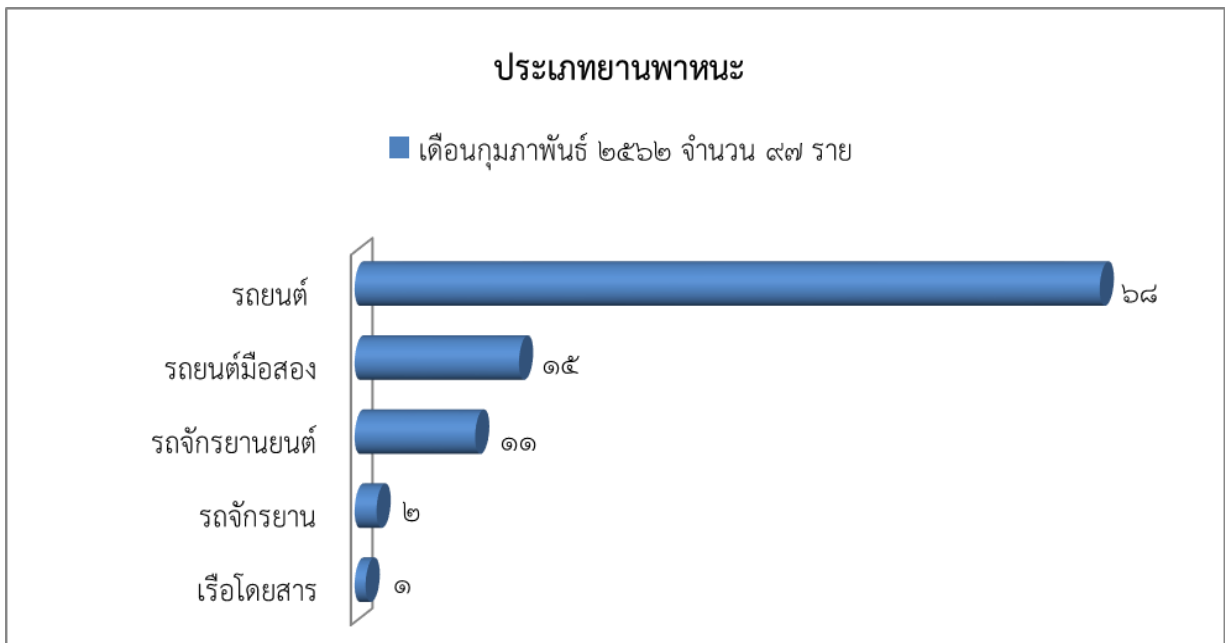
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๘	๗๐.๑๐
รถยนต์มือสอง	๑๕	๑๕.๔๖
รถจักรยานยนต์	๑๑	๑๑.๓๔
รถจักรยาน	๒	๒.๐๖
เรือโดยสาร	๑	๑.๐๓
รวม	๙๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคราย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๘)	ชำรุด	๒๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
ฉ้อโกง	๑	
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
ยึดรถคืน	๑	
รถสูญหาย	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๕)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอเงินจองคืน	๒
	ฉ้อโกง	๒
	ชำรุด	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๑)	ชำรุด	๕
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
รถจักรยาน (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒
เรือโดยสาร (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

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



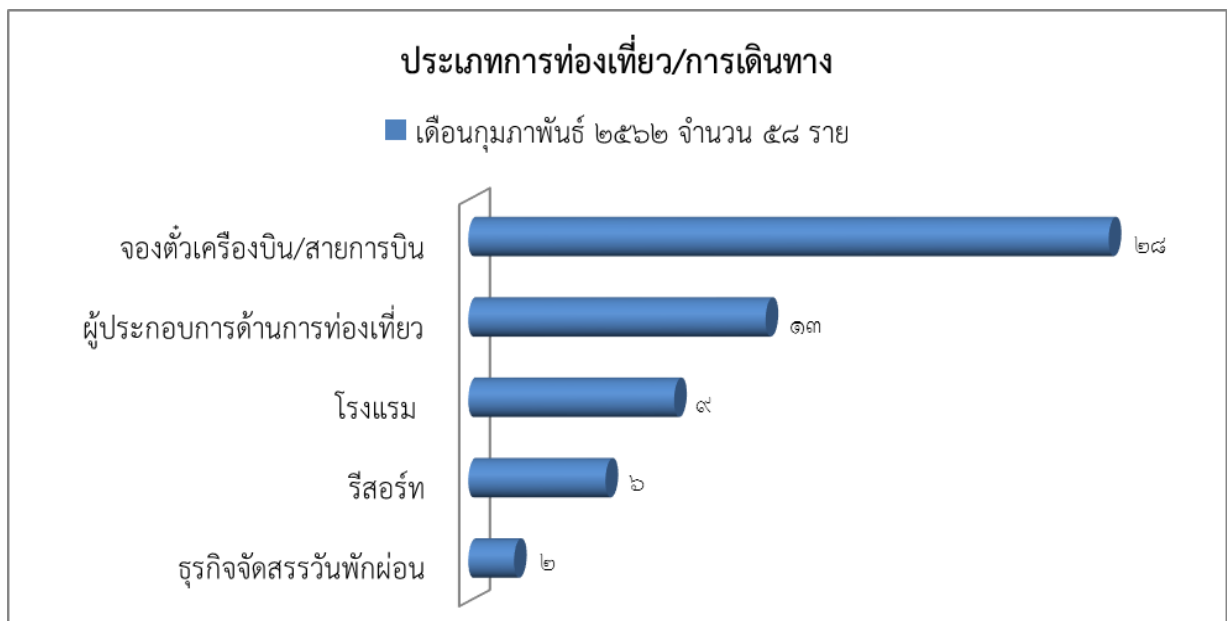
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๘	๔๘.๒๘
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๓	๒๒.๔๑
โรงแรม	๙	๑๕.๕๒
รีสอร์ท	๖	๑๐.๓๔
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๒	๓.๕๕
รวม	๕๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๘)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๖
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๕
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๓
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้



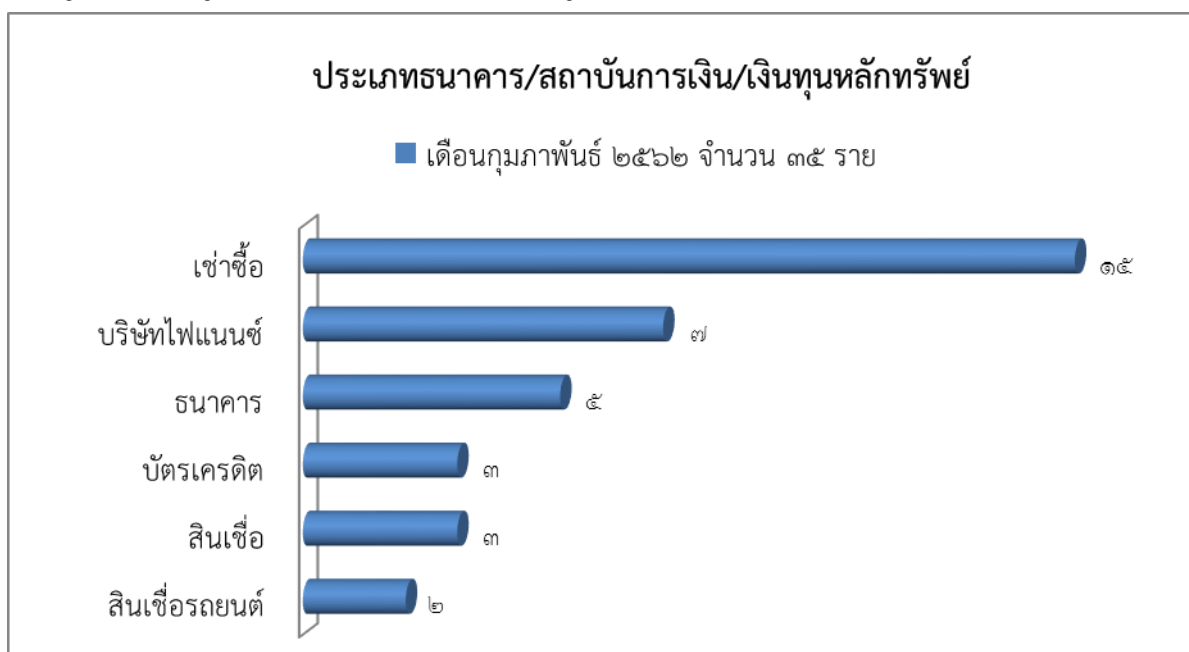
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๕	๔๒.๘๖
บริษัทไฟแนนซ์	๗	๒๐.๐๐
ธนาคาร	๕	๑๔.๒๙
บัตรเครดิต	๓	๘.๕๗
สินเชื่อ	๓	๘.๕๗
สินเชื่อรถยนต์	๒	๕.๗๑
รวม	๓๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ปิดบัญชีสินค้า	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
ธนาคาร (๕)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ค้ำค่างวด	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บัตรเครดิต (๓)	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สินเชื่อ (๓)	ขอปิดบัญชี	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

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



๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑๖	๙๔.๑๒
สถานศึกษา	๑	๕.๘๘
รวม	๑๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบัน (๑๖)	ขอเงินคืน	๑๕
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๑๑๔)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๗
	ขอเงินคืน	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๖๘)	ชำรุด	๒๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รณนตี (ต่อ)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ขอความเป็นธรรม ฉ้อโกง ผิดสัญญาเช่าซื้อ ยึดรถคืน รถสูญหาย	๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๓ บ้านจัดสรร (๖๔)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ขอความเป็นธรรม มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒๑ ๑๖ ๑๕ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๔ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๒)	ขอเงินคืน สินค้าชำรุด ไม่ได้รับความเป็นธรรม ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ตรวจสอบการทำงานของบริษัท สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๒ ๗ ๖ ๔ ๔ ๓ ๒ ๒ ๒
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ เรียกร้องค่าเสียหาย	๑๒ ๗ ๔ ๔ ๓ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๖ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	สินค้าชำรุด	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ชำรุด	๔
อันดับที่ ๗ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน(๒๘)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๖
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๕
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	คิดค่าตั๋วไม่เป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	
อันดับที่ ๘ เครื่องมือสื่อสาร (๒๐)	สินค้าชำรุด	๘
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
อันดับที่ ๙ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สินค้าชำรุด	๑
อันดับที่ ๑๐ สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ผิดสัญญา	๗
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑