



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
(เดือนเมษายน 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

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

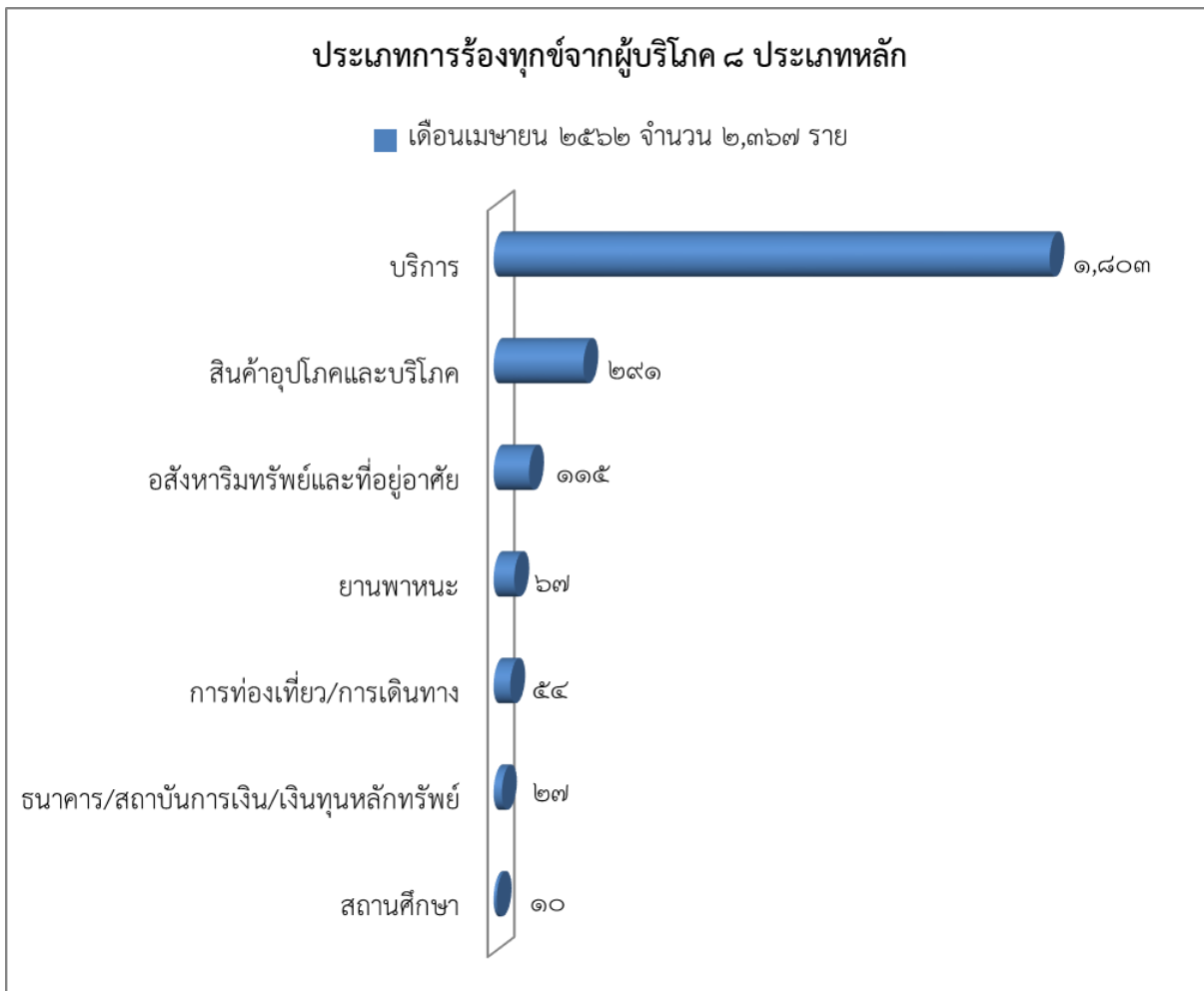
ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑,๘๐๓	๗๖.๑๗
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๒๙๑	๑๒.๒๙
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๑๕	๔.๘๖
ยานพาหนะ	๖๗	๒.๘๓
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๕๔	๒.๒๘
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๗	๑.๑๔
สถานศึกษา	๑๐	๐.๔๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๒,๓๖๗</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑,๘๐๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๑๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

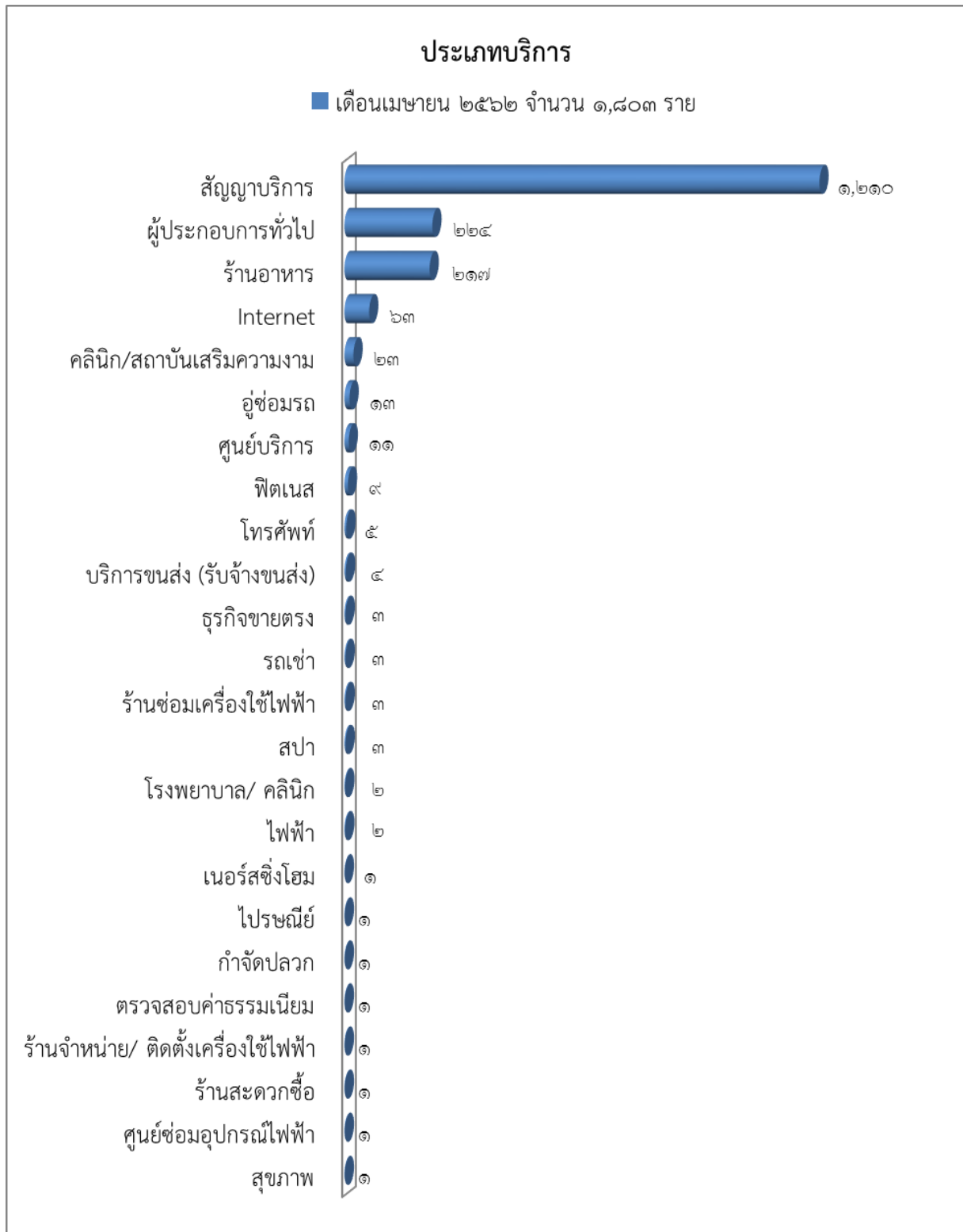
๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้  
ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สัญญาบริการ	๑,๒๑๐	๖๗.๑๑
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๒๔	๑๒.๔๒
ร้านอาหาร	๒๑๗	๑๒.๐๔
Internet	๖๓	๓.๔๙
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๓	๑.๒๘
อู่ซ่อมรถ	๑๓	๐.๗๒
ศูนย์บริการ	๑๑	๐.๖๑
ฟิตเนส	๙	๐.๕๐
โทรศัพท์	๕	๐.๒๘
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๔	๐.๒๒
ธุรกิจขายตรง	๓	๐.๑๗
รถเช่า	๓	๐.๑๗
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๐.๑๗
สปา	๓	๐.๑๗
โรงพยาบาล/ คลินิก	๒	๐.๑๑
ไฟฟ้า	๒	๐.๑๑
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๐๖
ไปรษณีย์	๑	๐.๐๖
กำจัดปลวก	๑	๐.๐๖
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๐๖
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๐๖
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๐๖
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๐๖
สุขภาพ	๑	๐.๐๖
<b>รวม</b>	<b>๑,๘๐๓</b>	<b>๑๐๐</b>



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สัญญาบริการ (๑,๒๑๐)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑,๒๐๖ ๔
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๐๑ ๒๓
ร้านอาหาร (๒๑๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ ไม่สะอาด ราคาไม่เหมาะสม	๒๑๓ ๓ ๑
Internet (๖๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอคำปรึกษา โฆษณาเกินจริง ขอความเป็นธรรม	๕๓ ๕ ๔ ๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๒๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ เรียกร้องค่าเสียหาย ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ขอความเป็นธรรม	๑๒ ๓ ๓ ๒ ๒ ๑
อู่ซ่อมรถ (๑๓)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๗ ๔ ๒
ศูนย์บริการ (๑๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ซ่อมล่าช้า ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๗ ๓ ๑
ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ยกเลิกสัญญา	๖ ๑ ๑ ๑
โทรศัพท์ (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ชาร์จ ค้างชำระ	๒ ๒ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔
ธุรกิจขายตรง (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
สปา (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
โรงพยาบาล/ คลินิก (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ไฟฟ้า (๒)	เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ไม่ชำระค่าบริการ	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สัญญาบริการ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



## ๒. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

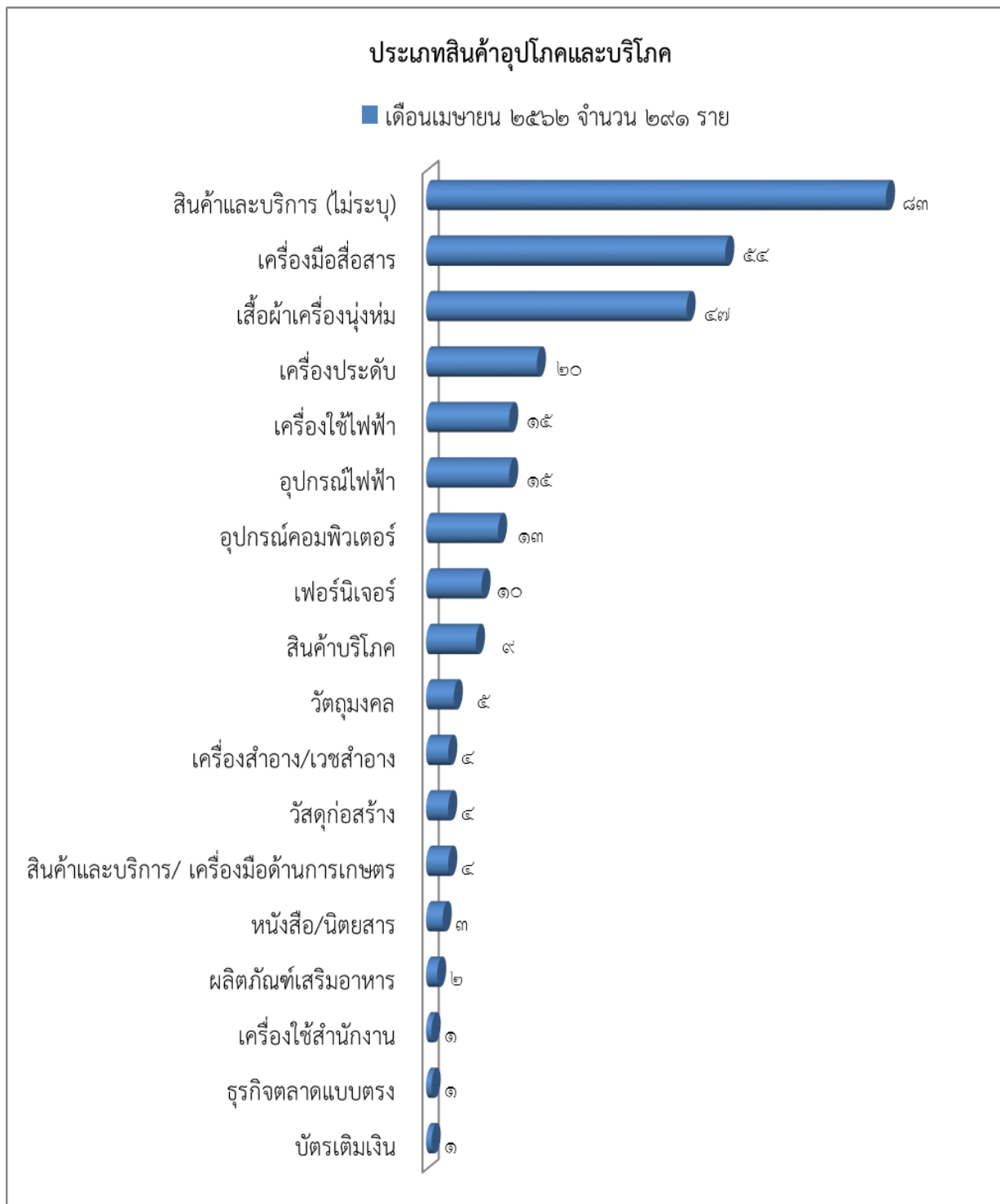
ตารางที่ ๔ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๓	๒๘.๕๒
เครื่องมือสื่อสาร	๕๔	๑๘.๕๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๗	๑๖.๑๕
เครื่องประดับ	๒๐	๖.๘๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๕	๕.๑๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๕	๕.๑๕
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๓	๔.๔๗
เฟอร์นิเจอร์	๑๐	๓.๔๔
สินค้าบริโภค	๙	๓.๐๙
วัตถุดิบ	๕	๑.๗๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๑.๓๗
วัสดุก่อสร้าง	๔	๑.๓๗
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๔	๑.๓๗
หนังสือ/นิตยสาร	๓	๑.๐๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๖๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๓๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๓๔
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๓๔
<b>รวม</b>	<b>๒๙๑</b>	<b>๑๐๐</b>





### แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๙
	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๔
	สินค้าชำรุด	๙
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๕๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	สินค้าชำรุด	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เครื่องประดับ (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ไม่ประกันสินค้า	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
สินค้าบริโภค (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
วัตถุมงคล (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

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



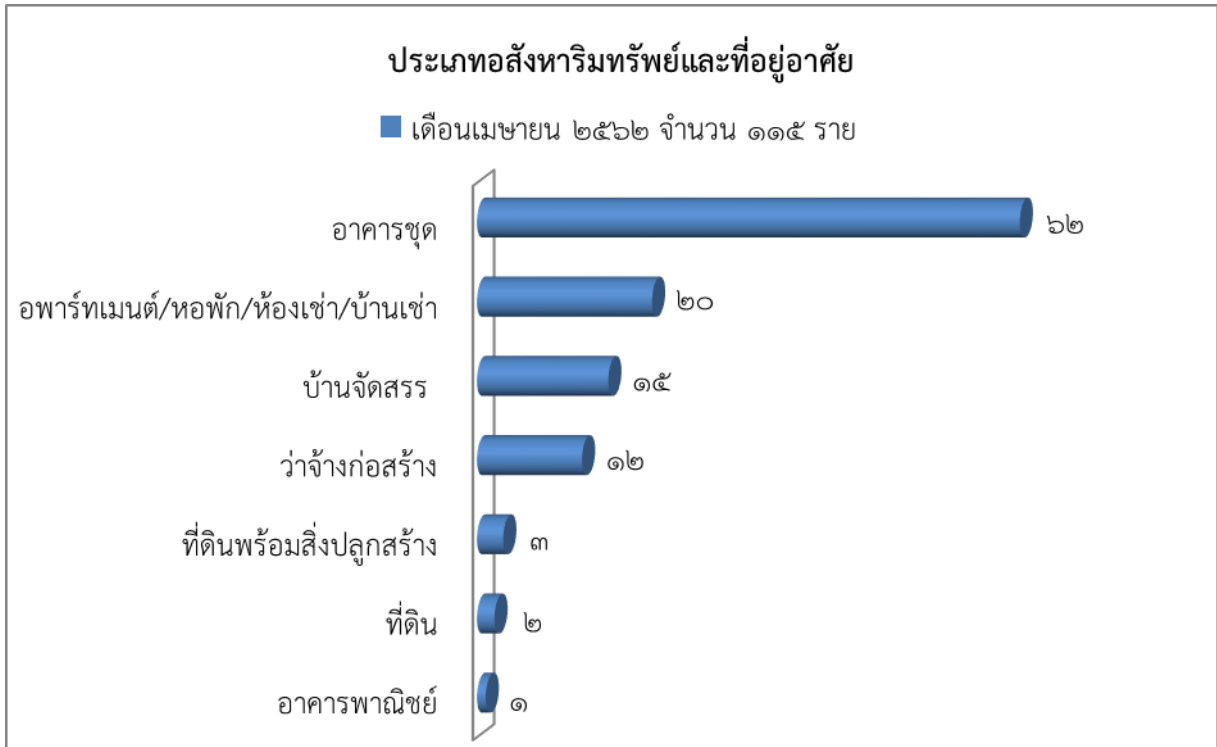
### ๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๒	๕๒.๐๕
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๐	๒๙.๒๒
บ้านจัดสรร	๑๕	๗.๗๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๒	๗.๓๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๓	๐.๙๑
ที่ดิน	๒	๐.๙๑
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๙๑
รวม	๑๑๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๖๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ขอเงินคืน	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๐)	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑๐
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๖
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
บ้านจัดสรร (๑๕)	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๒)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	ยกเลิกสัญญา	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ที่ดิน (๒)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
อาคารพาณิชย์ (๑)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

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



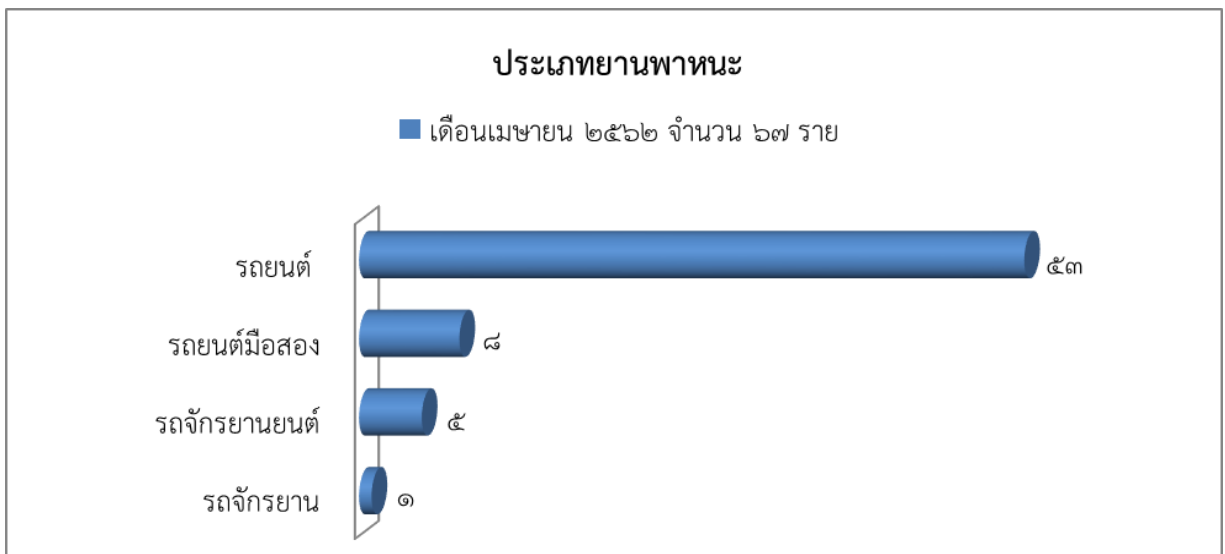
#### ๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๓	๗๙.๑๐
รถยนต์มือสอง	๘	๑๑.๙๔
รถจักรยานยนต์	๕	๗.๕๖
รถจักรยาน	๑	๑.๕๙
รวม	๖๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครถ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๓)	ชำรุด	๑๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่านได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
พฤติกรรมทางหนี	๑	
ยึดรถคืน	๑	
รถยนต์มือสอง (๘)	ชำรุด	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ฉ้อโกง	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
	รถสูญหาย	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

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





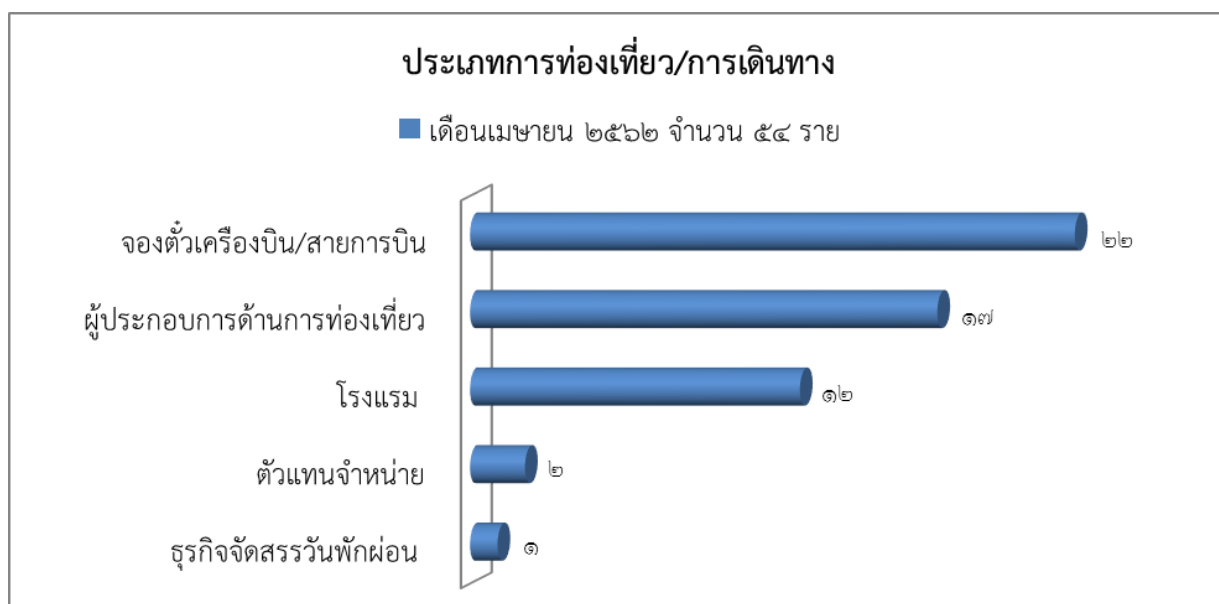
## ๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๒	๔๐.๗๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๗	๓๑.๔๘
โรงแรม	๑๒	๒๒.๒๒
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๓.๗๐
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๑	๑.๘๕
รวม	๕๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตัวถูกยกเลิก	๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๒
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
โรงแรม (๑๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๓
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ขอเงินคืน	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดนอน (๑)	ที่พักไม่เป็นไปตามโฆษณา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

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



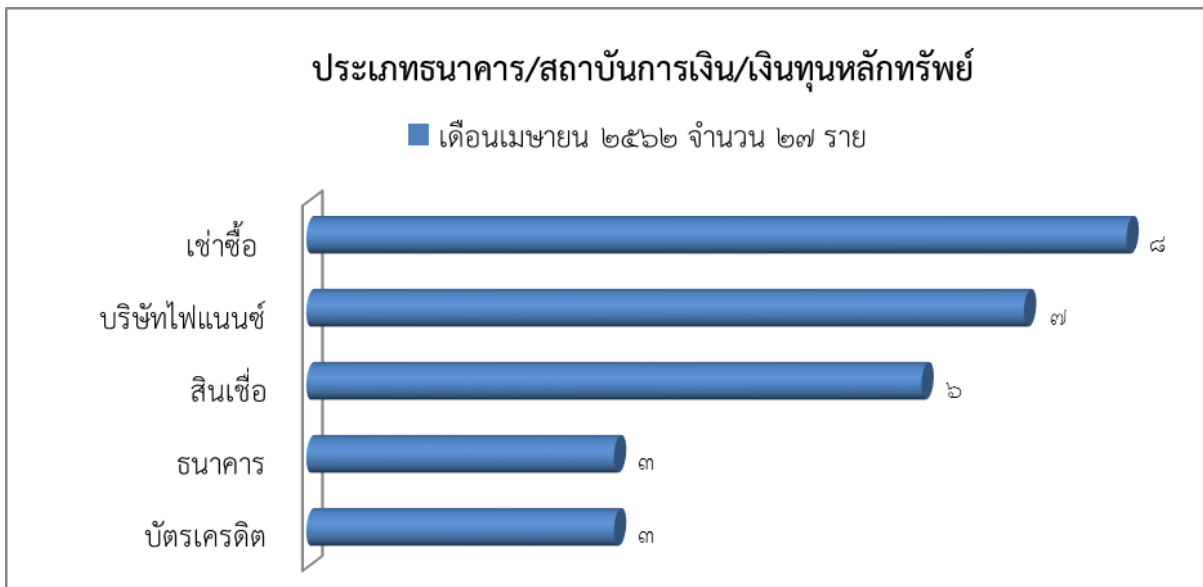
## ๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๘	๒๙.๖๓
บริษัทไฟแนนซ์	๗	๒๕.๘๓
สินเชื่อ	๖	๒๒.๒๒
ธนาคาร	๓	๑๑.๑๑
บัตรเครดิต	๓	๑๑.๑๑
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๘)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๗
สินเชื่อ (๖)	ไม่ชำระหนี้	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ค้างค้างงวด	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ธนาคาร (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
บัตรเครดิต (๓)	คะแนนสะสมเต็ม	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ค่าปรับสูงเกินจริง



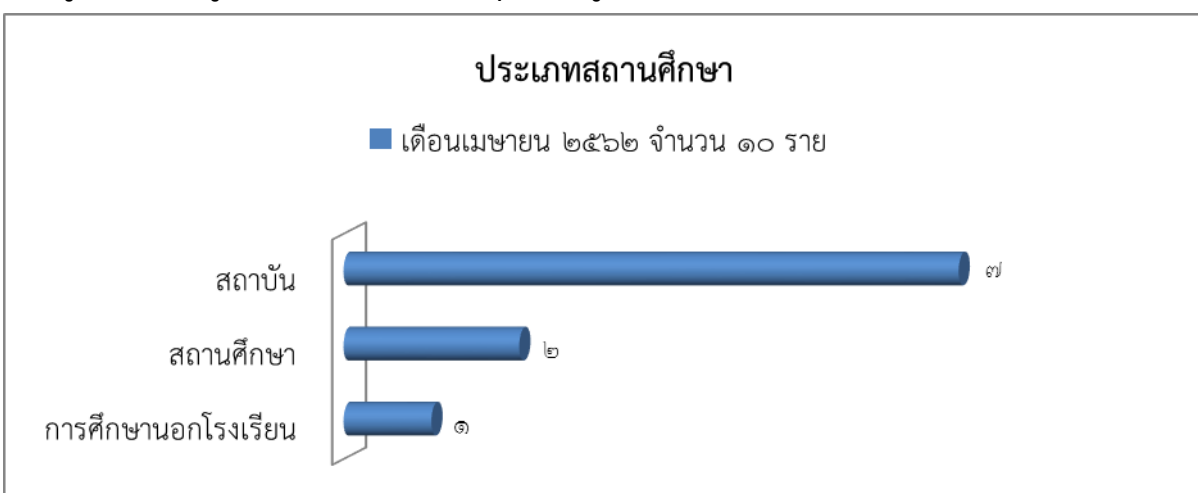
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๗	๗๐.๐๐
สถานศึกษา	๒	๒๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๑๐.๐๐
รวม	๑๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๗)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๓
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน	๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๒

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



## ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนเมษายน ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์  
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> สัญญาบริการ (๑,๒๑๐)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑,๒๐๖
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๔
<b>อันดับที่ ๒</b> ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๒๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๐๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๓
<b>อันดับที่ ๓</b> ร้านอาหาร (๒๑๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์	๒๑๓
	ไม่สะอาด	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๙
	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๔
	สินค้าชำรุด	๙
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	
<b>อันดับที่ ๕</b> Internet (๖๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕๓
	ขอคำปรึกษา	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ขอความเป็นธรรม	๑
<b>อันดับที่ ๖</b> อาคารชุด (๖๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ขอเงินคืน	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยรั่ว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
<b>อันดับที่ ๗</b> เครื่องมือสื่อสาร (๕๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	สินค้าชำรุด	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
<b>อันดับที่ ๘</b> รถยนต์ (๕๓)	ชำรุด	๑๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ค่าปรับสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ค่างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ยึดรถคืน	๑





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อันดับที่ ๑๐ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑