



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนกรกฎาคม 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

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

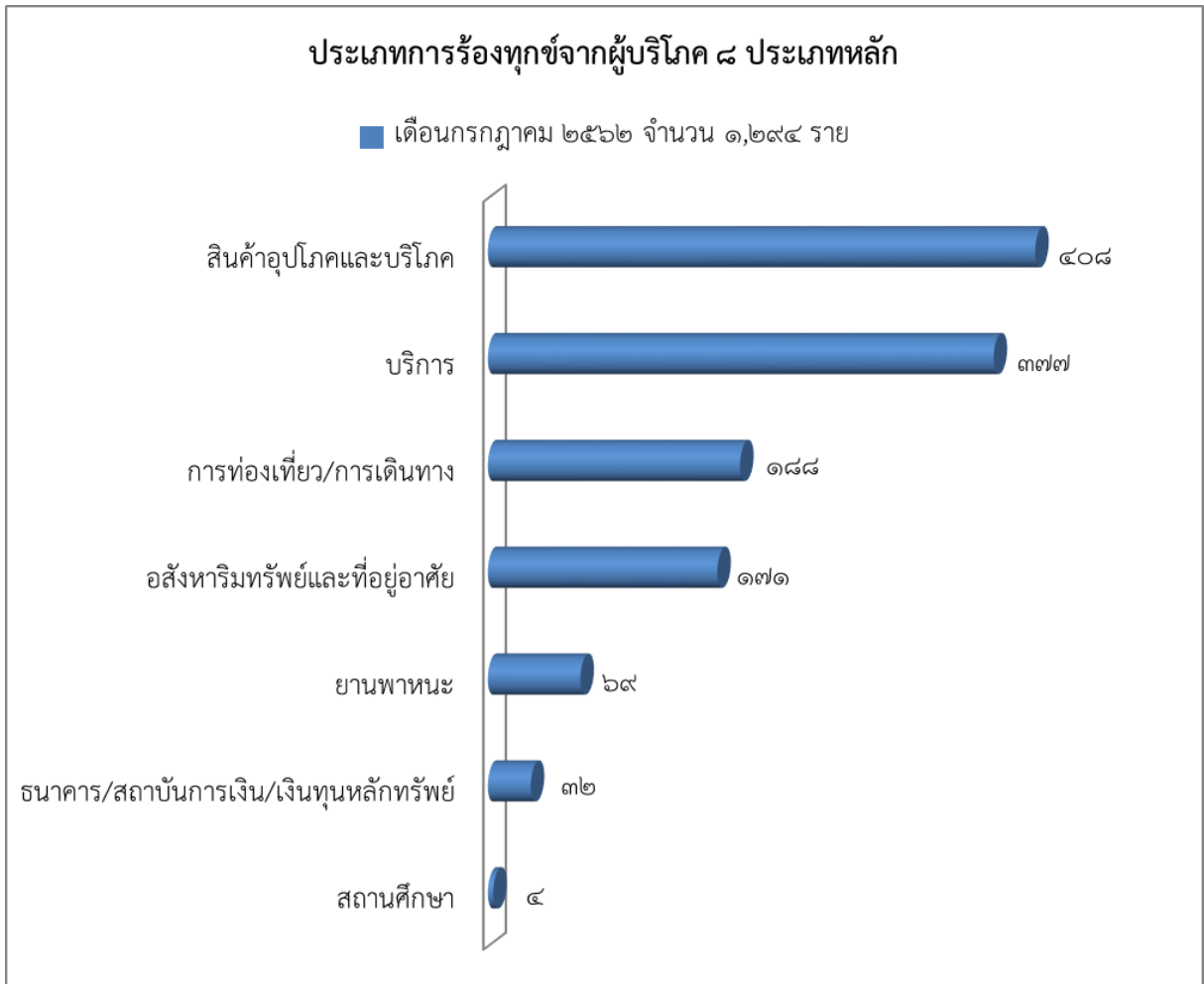
ประเภทหลัก	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๔๐๘	๓๒.๖๗
บริการ	๓๗๗	๓๐.๑๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๘๘	๑๕.๐๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๗๑	๑๓.๖๙
ยานพาหนะ	๖๙	๕.๕๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๒	๒.๕๖
สถานศึกษา	๔	๐.๓๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๒๔๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๐๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

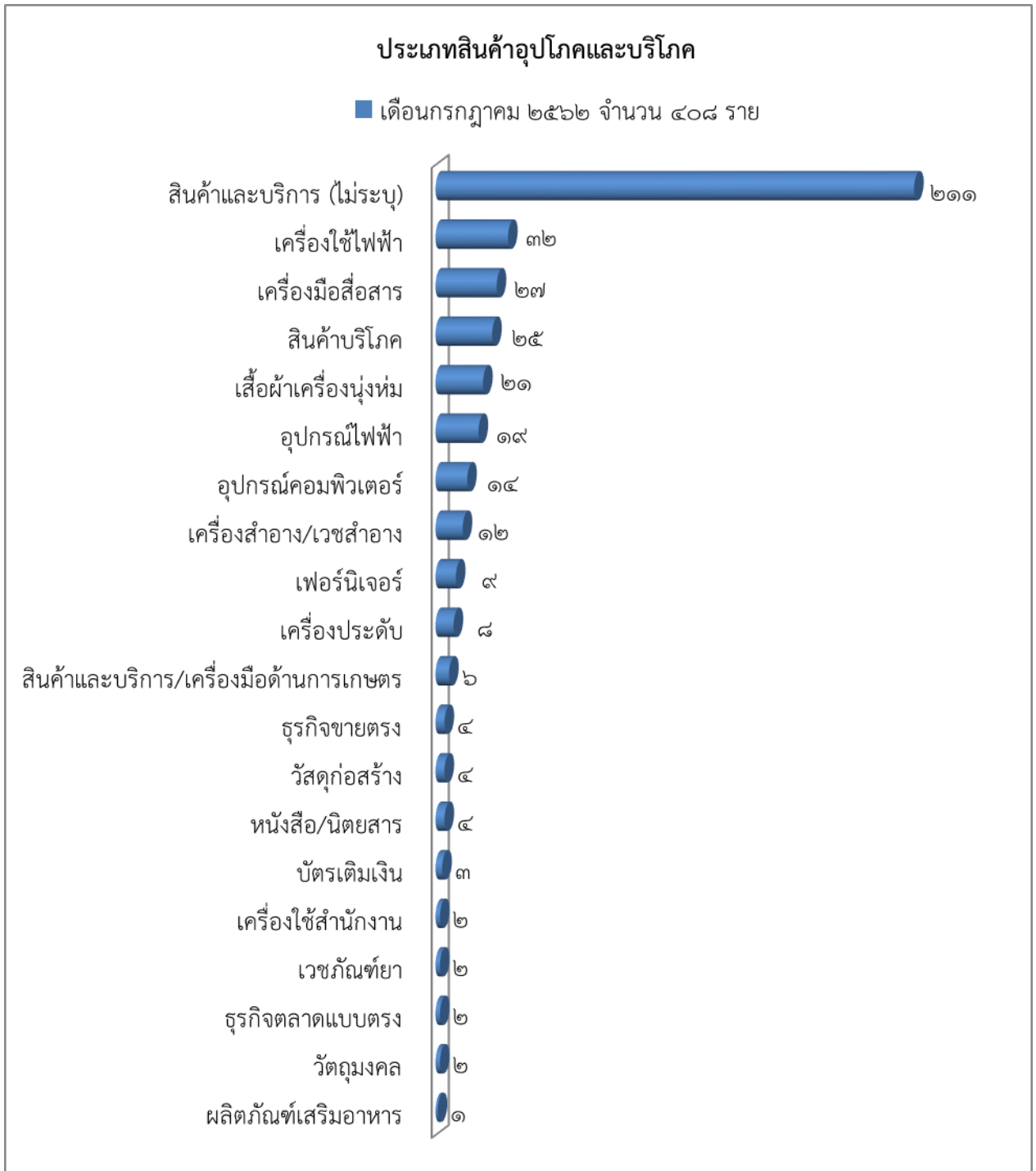
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๑๑	๕๑.๗๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๒	๗.๘๔
เครื่องมือสื่อสาร	๒๗	๖.๖๒
สินค้าบริโภค	๒๕	๖.๑๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๑	๕.๑๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๙	๔.๖๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๔	๓.๔๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๒	๒.๙๔
เฟอร์นิเจอร์	๙	๒.๒๑
เครื่องประดับ	๘	๑.๙๖
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๖	๑.๔๗
ธุรกิจขายตรง	๔	๐.๙๘
วัสดุก่อสร้าง	๔	๐.๙๘
หนังสือ/นิตยสาร	๔	๐.๙๘
บัตรเติมเงิน	๓	๐.๗๔
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๐.๔๙
เวชภัณฑ์ยา	๒	๐.๔๙
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๔๙
วัตถุดิบมงคล	๒	๐.๔๙
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๒๕
รวม	๔๐๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑
	ขอเงินคืน	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๒)	สินค้าชำรุด	๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ชำรุด	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	สินค้าชำรุด	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สินค้าบริโภค (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ต่อ)	ไม่ประกันสินค้า	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร(๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๒
ธุรกิจขายตรง (๔)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๔
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
บัตรเติมเงิน (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
เครื่องใช้สำนักงาน (๒)	ซ่อมล่าช้า	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
เวชภัณฑ์ยา (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
วัตถุมงคล (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ขอคืนเงินจอง	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

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



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

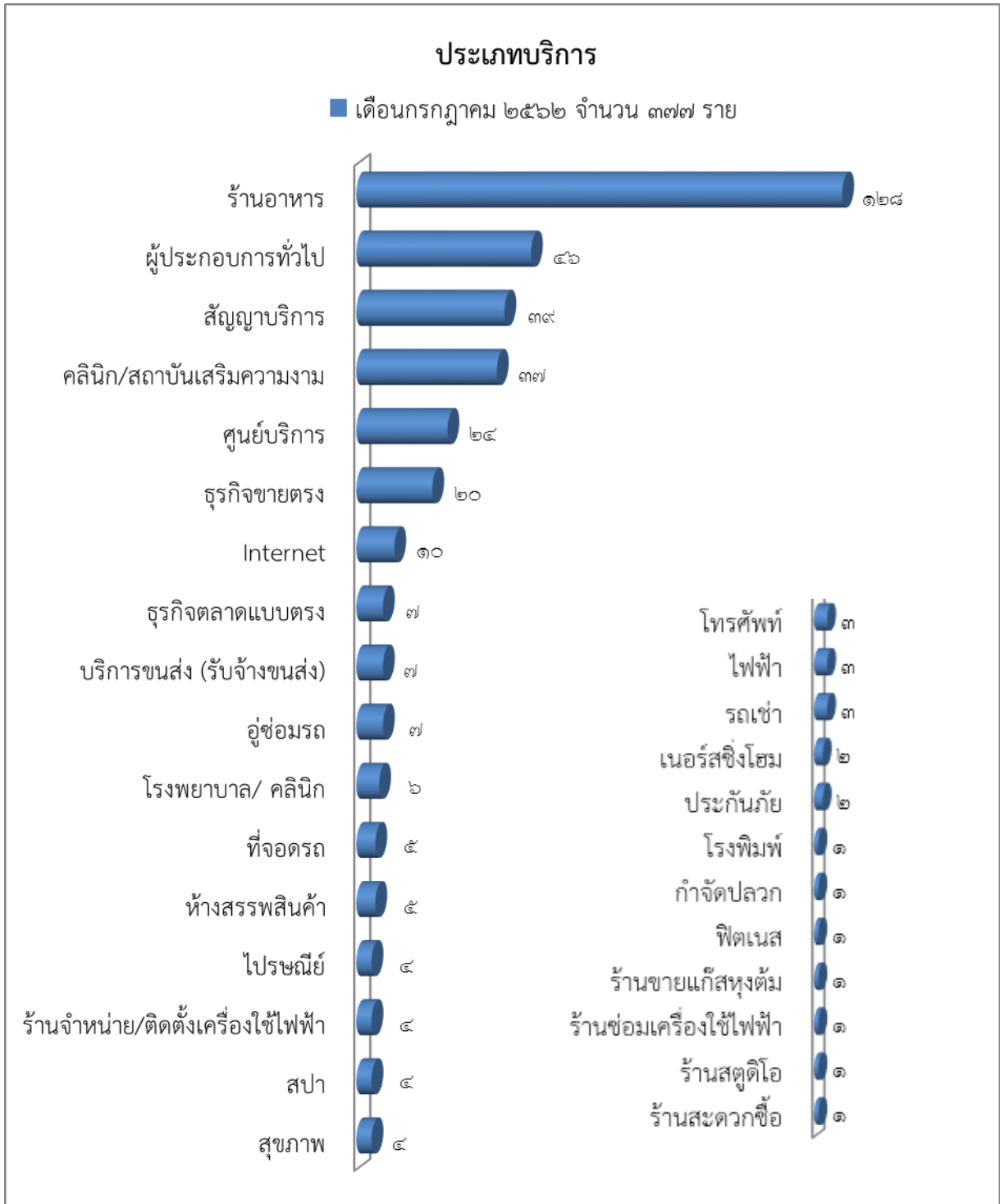
ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	๑๒๘	๓๓.๙๕
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔๖	๑๒.๒๐
สัญญาบริการ	๓๙	๑๐.๓๔
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๗	๙.๘๑
ศูนย์บริการ	๒๔	๖.๓๗
ธุรกิจขายตรง	๒๐	๕.๓๑
Internet	๑๐	๒.๖๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๗	๑.๘๖
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๗	๑.๘๖
อู่ซ่อมรถ	๗	๑.๘๖
โรงพยาบาล/ คลินิก	๖	๑.๕๙
ที่จอดรถ	๕	๑.๓๓
ห้างสรรพสินค้า	๕	๑.๓๓
ไปรษณีย์	๔	๑.๐๖
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๑.๐๖
สปา	๔	๑.๐๖
สุขภาพ	๔	๑.๐๖
โทรศัพท์	๓	๐.๘๐
ไฟฟ้า	๓	๐.๘๐
รถเช่า	๓	๐.๘๐
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๐.๕๓
ประกันภัย	๒	๐.๕๓
โรงพิมพ์	๑	๐.๒๗
กำจัดปลวก	๑	๐.๒๗
ฟิตเนส	๑	๐.๒๗
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๒๗
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๒๗



ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๒๗
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๒๗
รวม	๓๗๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๑๒๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ ราคาไม่เหมาะสม	๑๒๗ ๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๖
สัญญาบริการ (๓๙)	ผิดสัญญา ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒๔ ๑๓ ๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ เรียกร้องค่าเสียหาย ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ คุณภาพบริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๗ ๑๐ ๔ ๒ ๒ ๑ ๑
ศูนย์บริการ (๒๔)	ตรวจสอบการให้บริการ ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน ซ่อมล่าช้า	๑๔ ๖ ๔
ธุรกิจขายตรง (๒๐)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ผิดไปจากฉลากที่ระบุ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑๓ ๖ ๑
Internet (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอคำปรึกษา	๘ ๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๗)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๗
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๗
อู่ซ่อมรถ (๗)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๕ ๑ ๑
โรงพยาบาล/ คลินิก (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖
ที่จอดรถ (๕)	ขอคำปรึกษา ราคาไม่เหมาะสม	๓ ๒
ห้างสรรพสินค้า (๕)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง นำสินค้าหมดอายุมาจำหน่าย การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒ ๑ ๑ ๑
ไปรษณีย์ (๔)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๔
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สปา (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
สุขภาพ (๔)	ยกเลิกสัญญา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๑
โทรศัพท์ (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ ชำรุด	๑ ๑ ๑
ไฟฟ้า (๓)	ค่าบริการเกินจริง เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๒ ๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑ ๑
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ฟิตเนส (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ร้านอาหาร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์



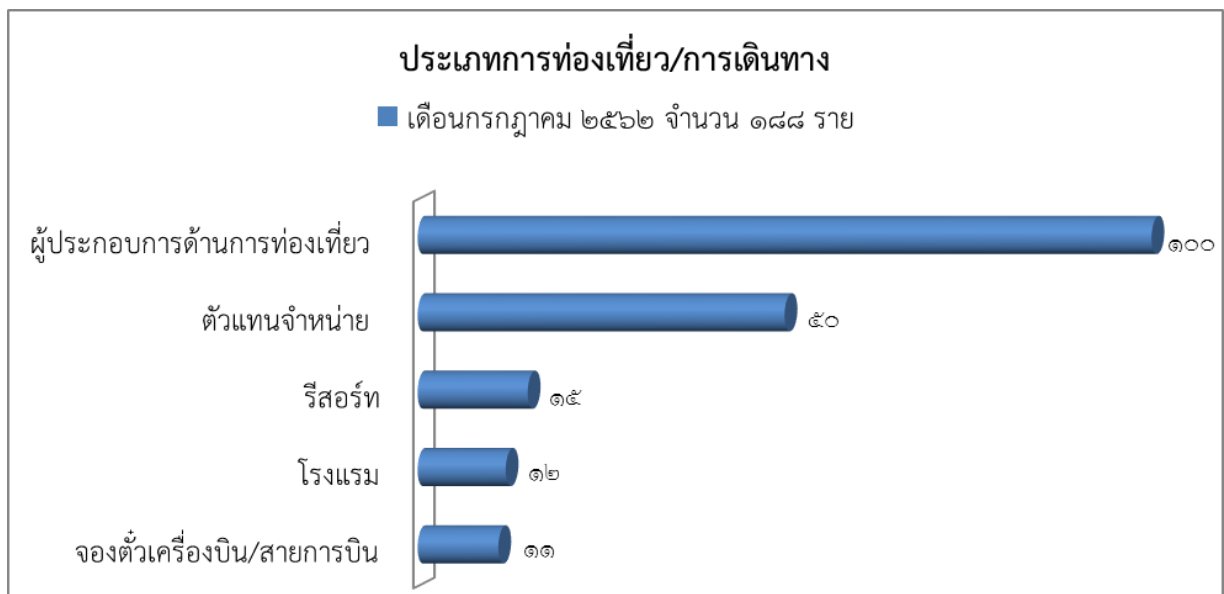
๓. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๐๐	๕๓.๑๙
ตัวแทนจำหน่าย	๕๐	๒๖.๖๐
รีสอร์ท	๑๕	๗.๙๘
โรงแรม	๑๒	๖.๓๘
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๑	๕.๘๕
รวม	๑๘๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๐๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๕๐)	ขอเงินคืน	๔๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
รีสอร์ท (๑๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
โรงแรม (๑๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอเงินคืน	๕
	จองตัวเครื่องบิน/สายการบิน	๒
จองตัวเครื่องบิน/สายการบิน (๑๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๗๒	๔๒.๑๑
บ้านจัดสรร	๓๘	๒๒.๒๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๙	๑๖.๙๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๙	๑๑.๑๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๖	๓.๕๑
อาคารพาณิชย์	๓	๑.๗๕
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๑.๑๗
ที่ดิน	๒	๑.๑๗
รวม	๑๗๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
บ้านจัดสรร (๓๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๗
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๙)	ขอเงินประกันคืน	๑๐
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๖
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๓
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๙)	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๔
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
อาคารพาณิชย์ (๓)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของบ้าน/บ้านทรุด/รอยร้าว/ผนังแตกแยก	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
ที่ดิน (๒)	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



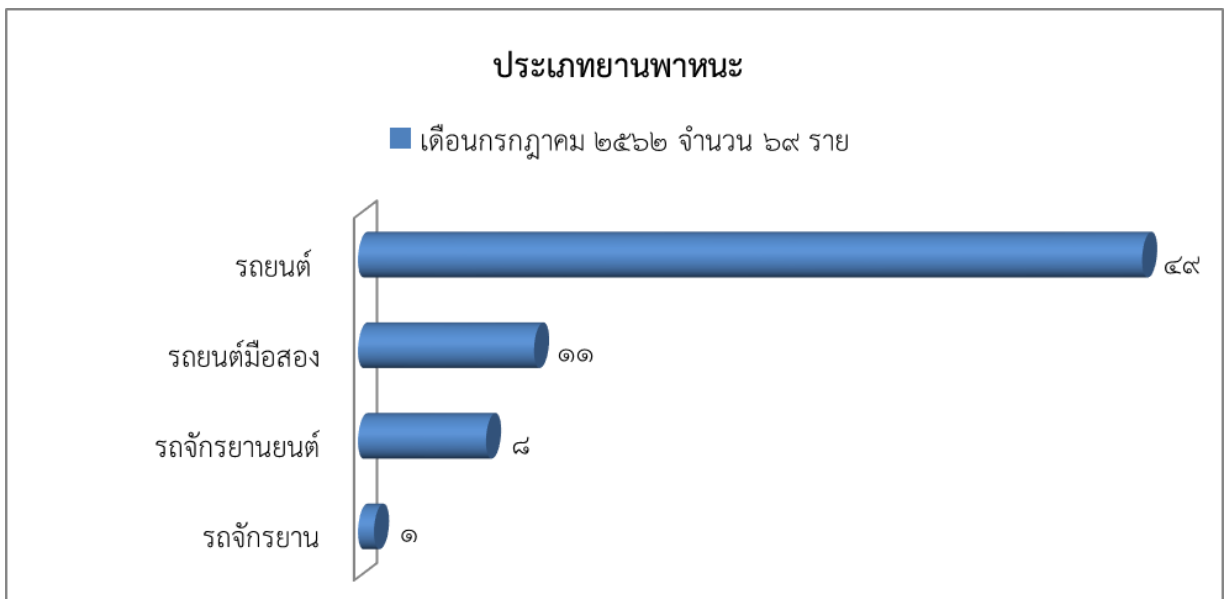
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๙	๗๑.๐๑
รถยนต์มือสอง	๑๑	๑๕.๙๔
รถจักรยานยนต์	๘	๑๑.๕๙
รถจักรยาน	๑	๑.๔๕
	๖๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๔๙)	ชำรุด	๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ผิดไปจากผลลัพท์ที่ระบุ	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๑)	ชำรุด	๓
	ขอเงินจองคืน	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
รถจักรยานยนต์ (๘)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



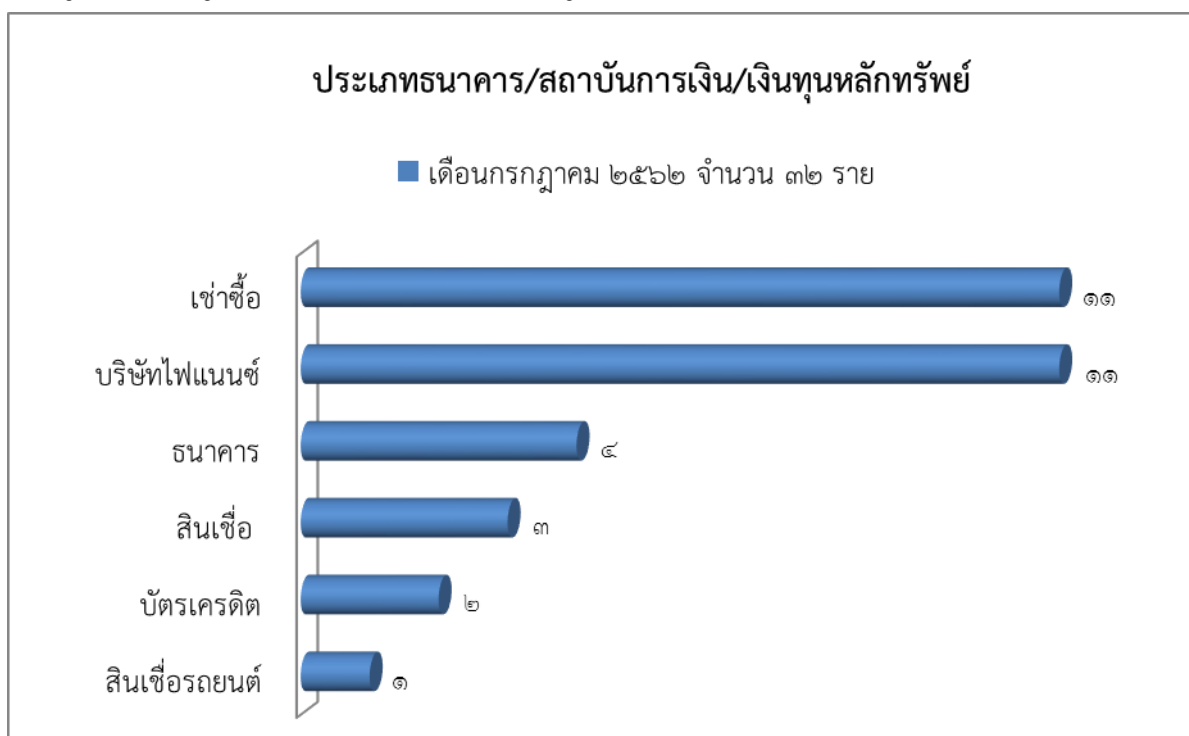
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๑	๓๔.๓๘
บริษัทไฟแนนซ์	๑๑	๓๔.๓๘
ธนาคาร	๔	๑๒.๕๐
สินเชื่อ	๓	๙.๓๘
บัตรเครดิต	๒	๖.๒๕
สินเชื่อรถยนต์	๑	๓.๑๓
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เช่าซื้อ (๑๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๗
	ปิดบัญชีสินค้า ๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑๑
ธนาคาร (๔)	ขอปิดบัญชี ๒
	ค่าปรับล่าช้า ๑
	ค้างค่างวด ๑
สินเชื่อ (๓)	ขอคำปรึกษา ๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป ๑
	ค้างค่างวด ๑
บัตรเครดิต (๒)	หักเงินจากบัญชี ๑
	บัตรสูญหาย ๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ และ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง



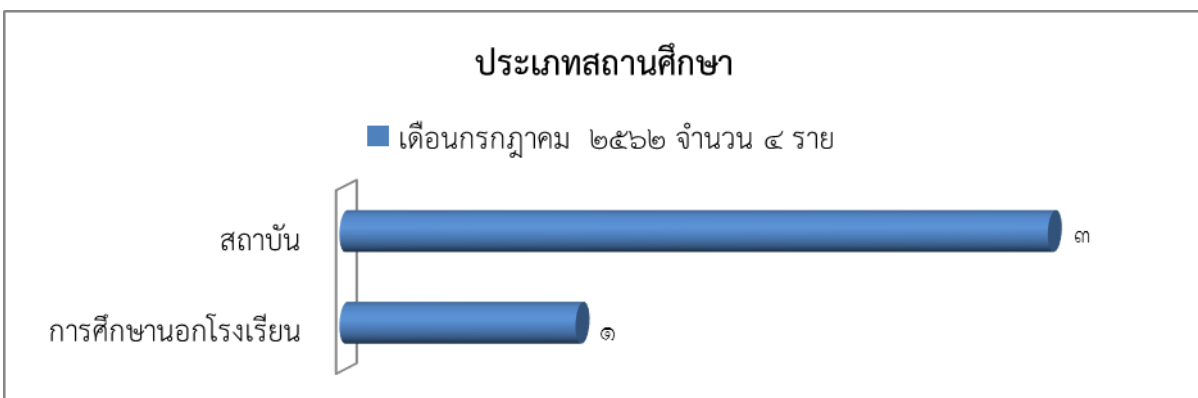
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๗๕.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๒๕.๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทสถานศึกษา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๓)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๓
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (๒๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑
	ขอเงินคืน	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ ร้านอาหาร (๑๒๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๒๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๓ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๐๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
อันดับที่ ๔ อาคารชุด (๗๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	ขอเงินคืน	๓
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด ขอคำปรึกษา ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ขอเงินค้ำมัดจำคืน การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ ตัวแทนจำหน่าย (๕๐)	ขอเงินคืน ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๔๘ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ รถยนต์ (๔๙)	ชำรุด ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ตรวจสอบค่าชำระงวด ขอคำปรึกษา ตรวจสอบค่าธรรมเนียม คิดค่าบริการสูงเกินจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ราคาสูงกว่าที่ตกลง ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ขอปิดบัญชี ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๘ ๗ ๖ ๖ ๕ ๓ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๗ ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๔๖
อันดับที่ ๘ สัญญาบริการ (๓๙)	ผิดสัญญา ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒๔ ๑๓ ๒
อันดับที่ ๙ บ้านจัดสรร (๓๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ขอให้ตรวจสอบโครงการ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑๒ ๗ ๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (ต่อ)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ขอค่าปรึกษา	๑
	ไม่จัดทำสาธารณสุขปกในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณสุขปกในโครงการ	๑
อันดับที่ ๑๐ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑๐
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	คุณภาพบริการ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑