



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนสิงหาคม 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

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

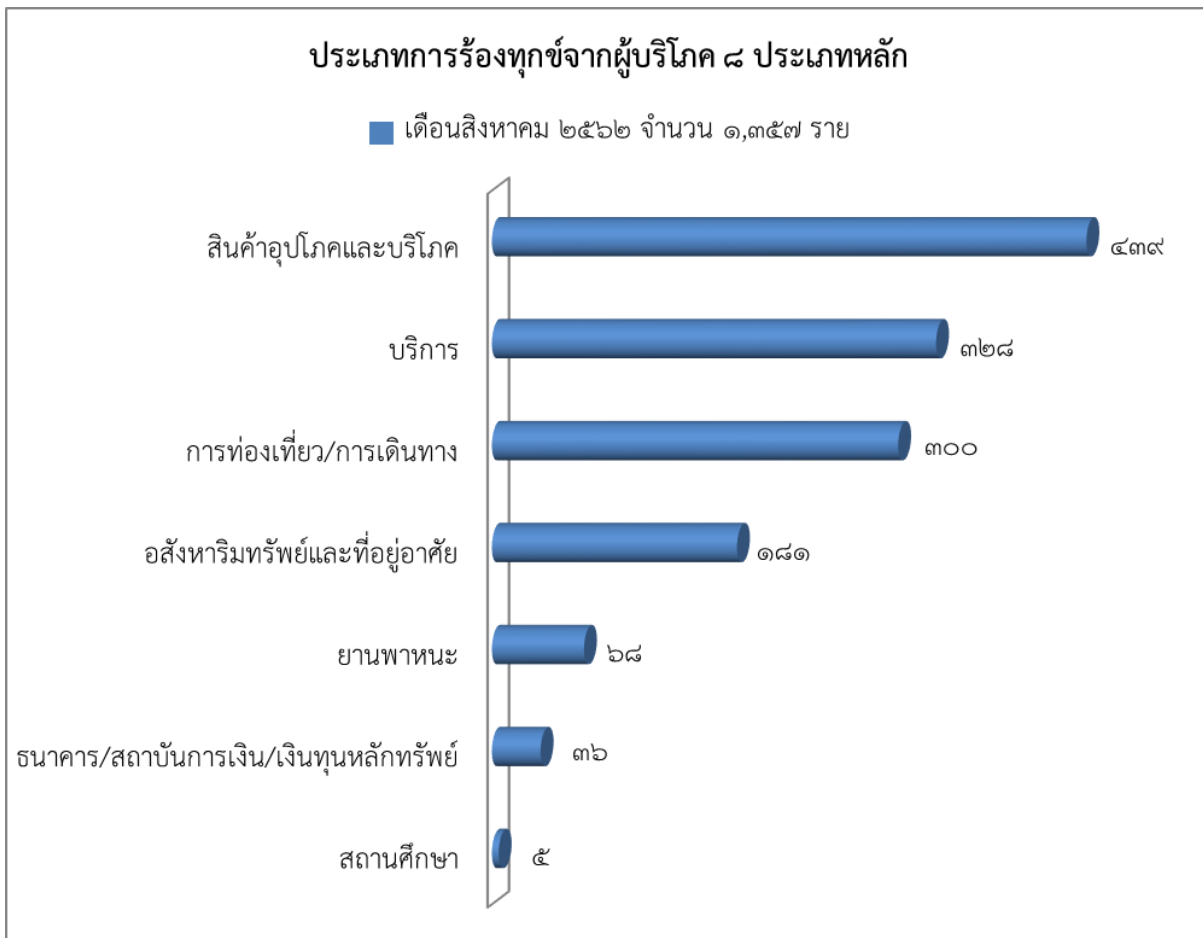
ประเภทหลัก	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๔๓๙	๓๒.๓๕
บริการ	๓๒๘	๒๔.๑๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๐๐	๒๒.๑๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๘๑	๑๓.๓๔
ยานพาหนะ	๖๘	๕.๐๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๖	๒.๖๕
สถานศึกษา	๕	๐.๓๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๓๕๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๕



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

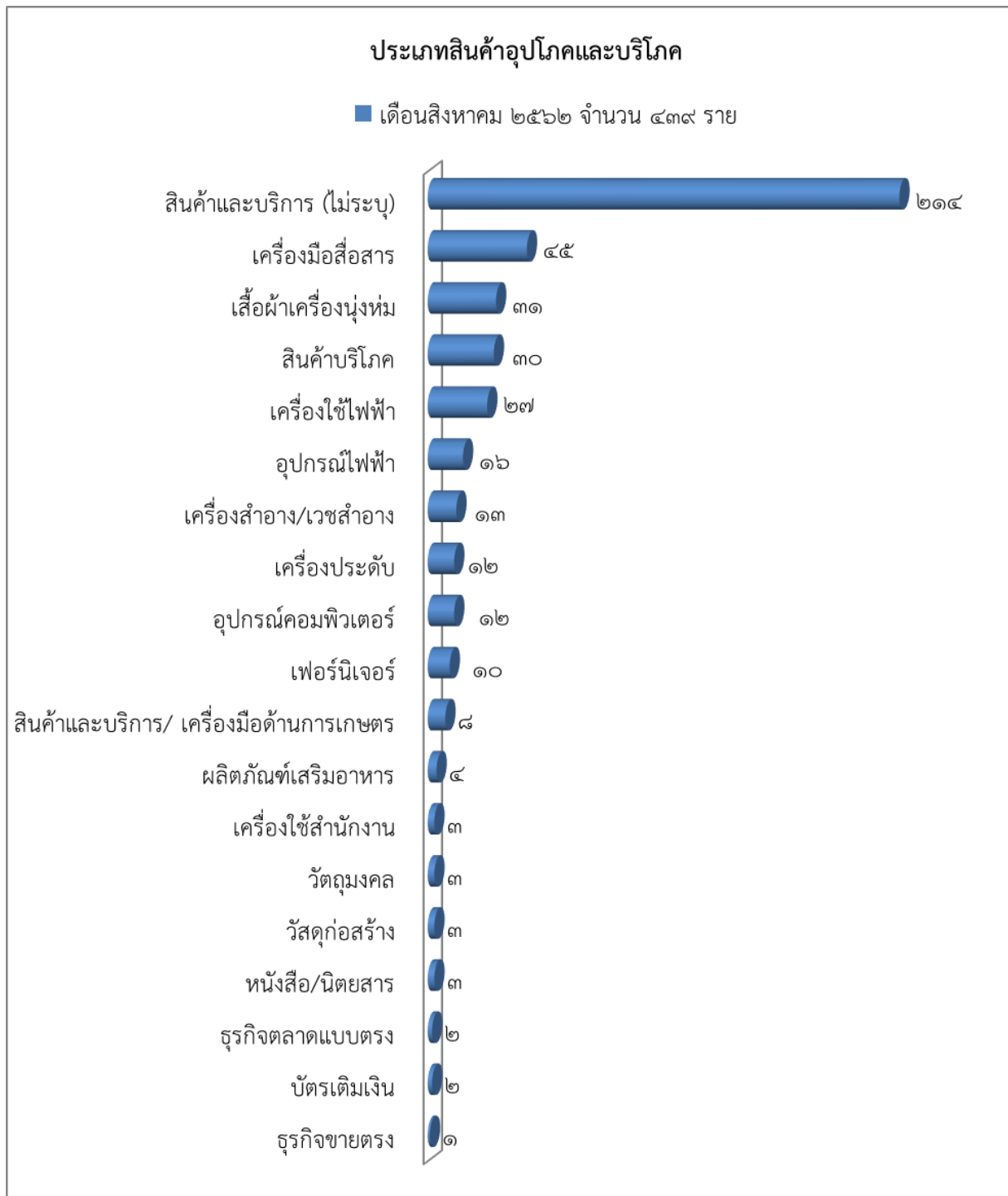
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๑๔	๔๘.๗๕
เครื่องมือสื่อสาร	๔๕	๑๐.๒๕
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓๑	๗.๐๖
สินค้าบริโภค	๓๐	๖.๘๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๗	๖.๑๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๖	๓.๖๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๓	๒.๙๖
เครื่องประดับ	๑๒	๒.๗๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๒	๒.๗๓
เฟอร์นิเจอร์	๑๐	๒.๒๘
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๘	๑.๘๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๔	๐.๙๑
เครื่องใช้สำนักงาน	๓	๐.๖๘
วัสดุมงคล	๓	๐.๖๘
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๖๘
หนังสือ/นิตยสาร	๓	๐.๖๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๔๖
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๔๖
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๒๓
รวม	๔๓๙	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑
	ขอเงินคืน	๒๐
	โฆษณาเกินจริง	๙
	สินค้าชำรุด	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	สินค้าชำรุด	๑๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
สินค้าบริโภค (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๗)	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
	สินค้าชำรุด	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๖)	ชำรุด	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๓
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า		๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องประดับ (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ราคาผันผวน	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒)	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๔)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๓
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๓)	โฆษณาเกินจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
วัตถุมงคล (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
หนังสือ/นิตยสาร (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
บัตรเติมเงิน (๒)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

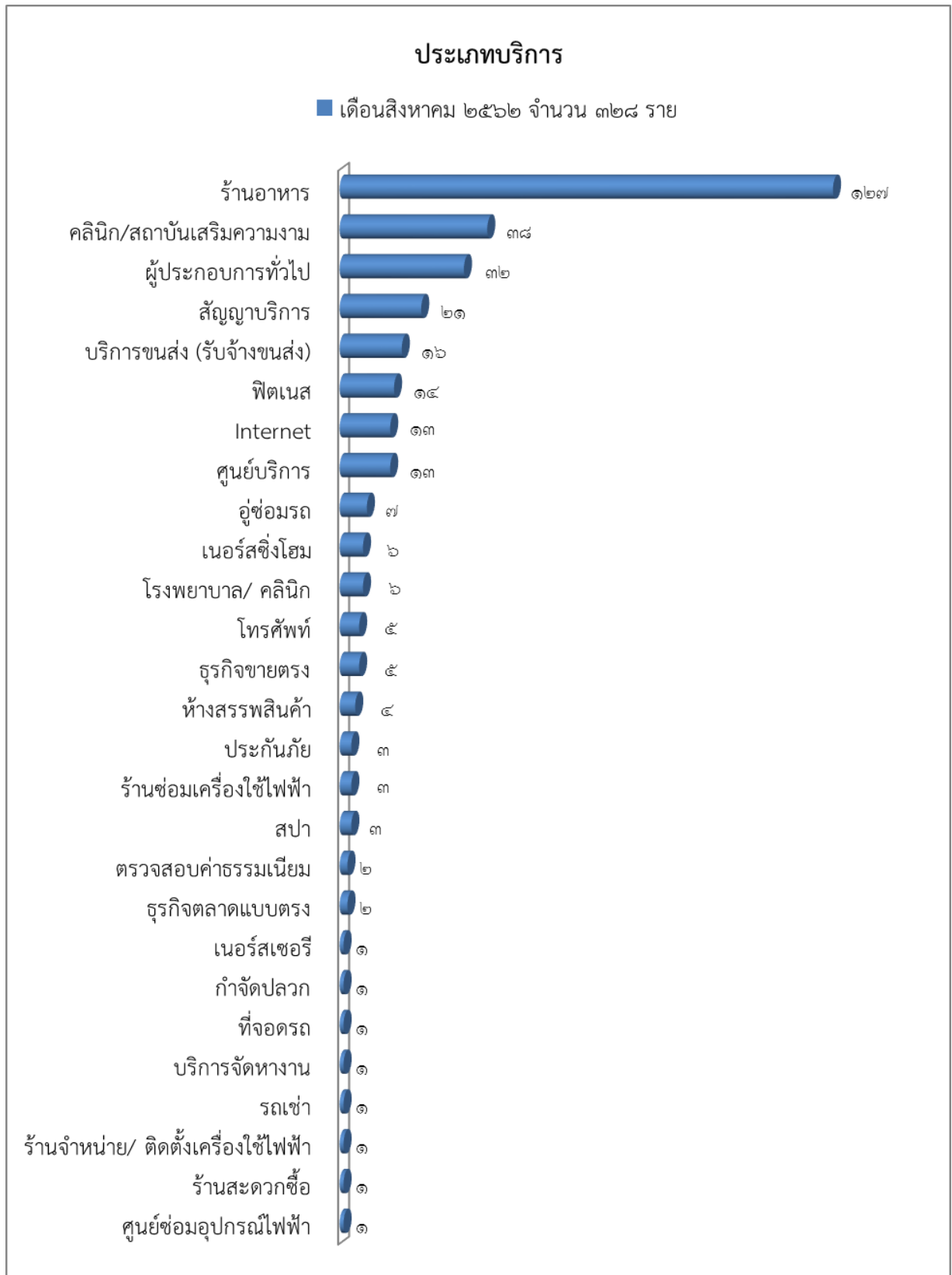
ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	๑๒๗	๓๓.๙๕
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๘	๑๒.๒๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓๒	๑๐.๓๔
สัญญาบริการ	๒๑	๙.๘๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๖	๖.๓๗
ฟิตเนส	๑๔	๕.๓๑
Internet	๑๓	๒.๖๕
ศูนย์บริการ	๑๓	๑.๘๖
อู่ซ่อมรถ	๗	๑.๘๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๖	๑.๘๖
โรงพยาบาล/ คลินิก	๖	๑.๕๙
โทรศัพท์	๕	๑.๓๓
ธุรกิจขายตรง	๕	๑.๓๓
ห้างสรรพสินค้า	๔	๑.๐๖
ประกันภัย	๓	๑.๐๖
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๐๖
สปา	๓	๑.๐๖
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๐.๘๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๘๐
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๘๐
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๓
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๓
บริการจัดหางาน	๑	๐.๒๗
รถเช่า	๑	๐.๒๗
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๒๗



ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๒๗
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๒๗
รวม	๓๒๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๑๒๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๒๒
	ทรัพย์สินสูญหาย	๓
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
	คุณภาพบริการ	๑
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สัญญาบริการ (๒๑)	ผิดสัญญา	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๖
ฟิตเนส (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
Internet (๑๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ขอค่าปรึกษา	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	เลือกปฏิบัติ	๑
	สัญญา Hispeed Internet ข้าง	๑
ค่าบริการเกินจริง	๑	
ศูนย์บริการ (๑๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๓
อู่ซ่อมรถ (๗)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สเซอรี่โฮม (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
โรงพยาบาล/ คลินิก (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
โทรศัพท์ (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
	ขอเงินประกันคืน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓ ๑
ประกันภัย (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๒ ๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒ ๑
สปา (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ไม่ชำระค่าบริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

ในเดือนสิงหาคม 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	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๗๒	๙๐.๖๗
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๑	๓.๖๗
โรงแรม	๘	๒.๖๗
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๕	๑.๖๗
รีสอร์ท	๓	๑.๐๐
ตัวแทนจำหน่าย	๑	๐.๓๓
รวม	๓๐๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๑)	ยกเลิกเที่ยวบิน	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
ขอคืนค่าโดยสาร	๑	
โรงแรม (๘)	ขอเงินคืน	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดนอน (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑
	ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา	๑
รีสอร์ท (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ตัวแทนจำหน่าย (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

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



๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๖๗	๓๗.๐๒
บ้านจัดสรร	๕๐	๒๗.๖๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๕	๑๓.๘๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑๘	๙.๙๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๗	๙.๓๙
อาคารพาณิชย์	๒	๑.๑๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๕๕
ที่ดิน	๑	๐.๕๕
รวม	๑๘๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๖๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๖
	ขอเงินคืน	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๕๐)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๕)	ขอเงินประกันคืน	๙
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๖
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๕
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๘)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๗)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๗
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๕
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ยกเลิกสัญญา	๒ ๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑ ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ที่ดิน (๑)	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

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



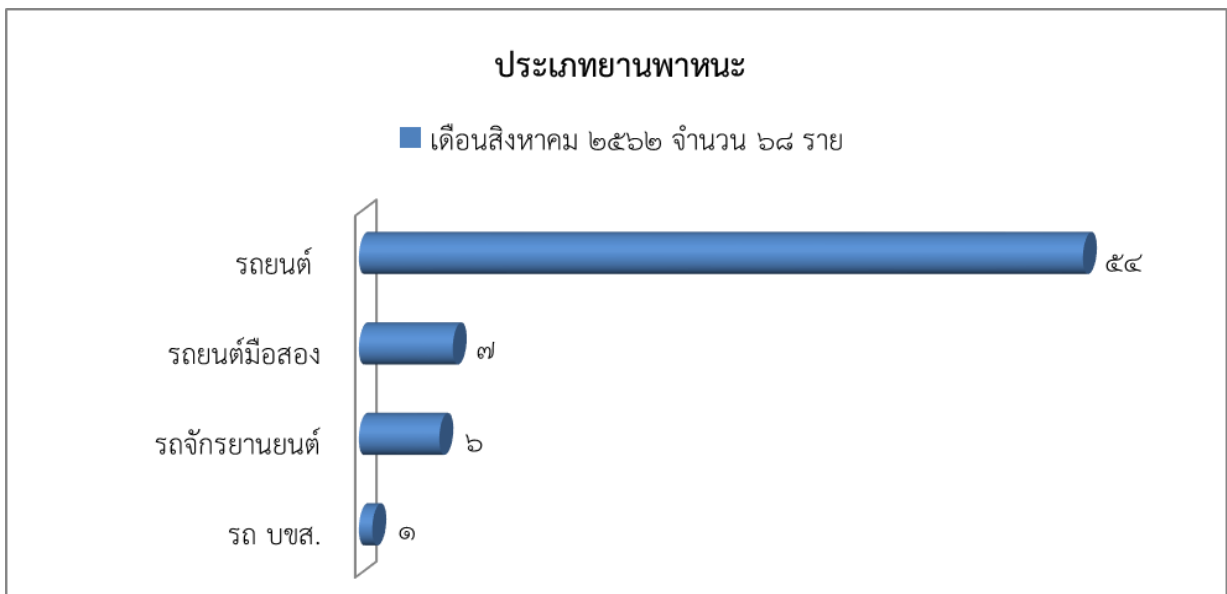
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๔	๗๙.๕๑
รถยนต์มือสอง	๗	๑๐.๒๙
รถจักรยานยนต์	๖	๘.๘๒
รถ บขส.	๑	๑.๔๗
	๖๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๒๐
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
ฉ้อโกง	๑	
รถยนต์มือสอง (๗)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
รถจักรยานยนต์ (๖)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ชำรุด	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

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



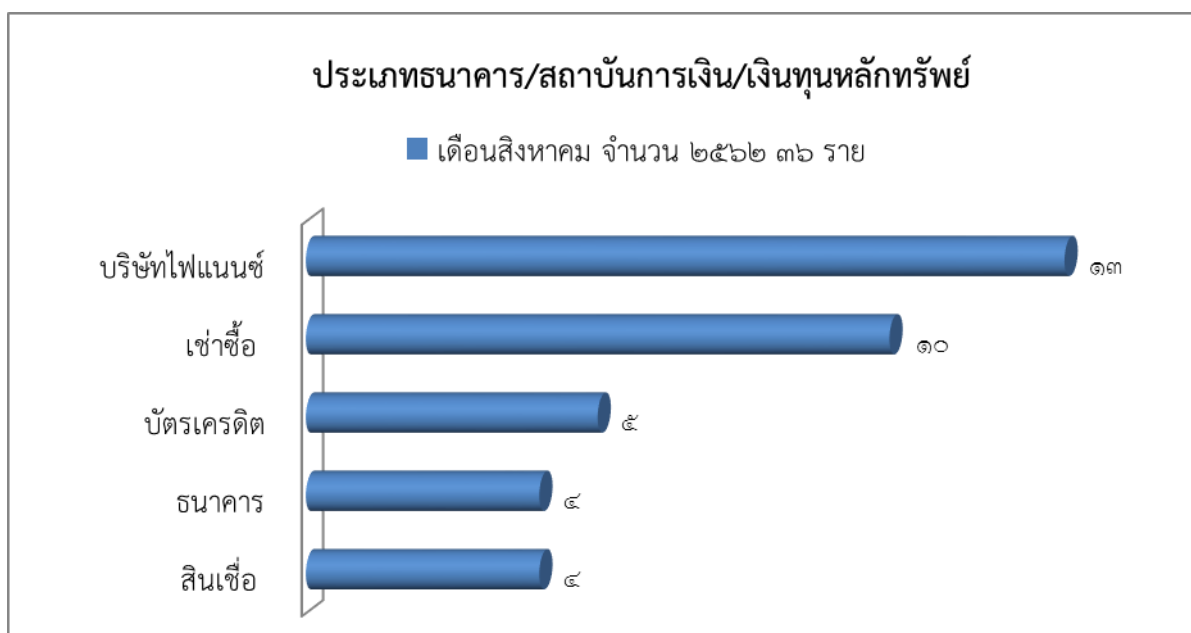
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บริษัทไฟแนนซ์	๑๓	๓๖.๑๑
เช่าซื้อ	๑๐	๒๗.๗๘
บัตรเครดิต	๕	๑๓.๘๙
ธนาคาร	๔	๑๑.๑๑
สินเชื่อ	๔	๑๑.๑๑
รวม	๓๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บริษัทไฟแนนซ์ (๑๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๓
เช่าซื้อ (๑๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
บัตรเครดิต (๕)	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
	ขอเงินคืน	๑
	คะแนนสะสมแต้ม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
ธนาคาร (๔)	ค่าปรับล่าช้า	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
สินเชื่อ (๔)	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริษัทไฟแนนซ์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่



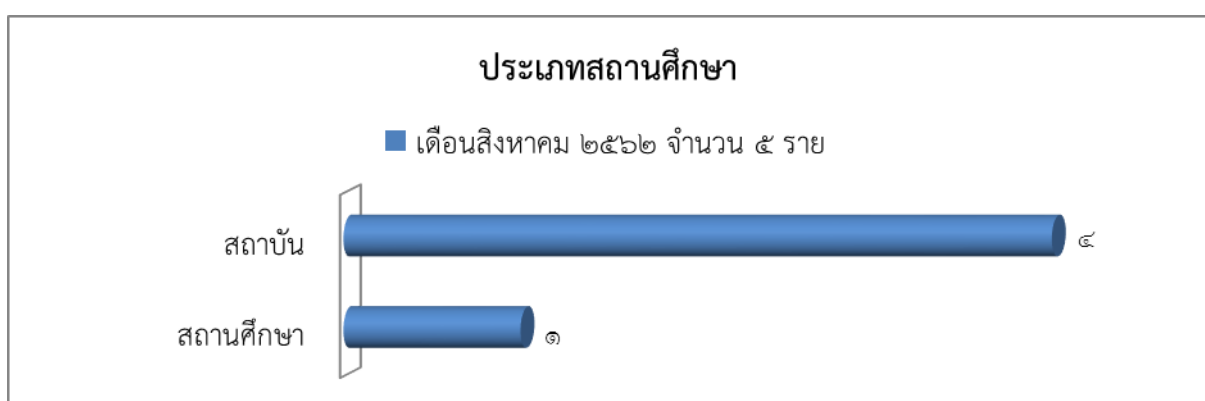
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๔	๘๐.๐๐
สถานศึกษา	๑	๒๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

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

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๒

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

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๗๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๓๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐๙
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
อันดับที่ ๒ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑
	ขอเงินคืน	๒๐
	โฆษณาเกินจริง	๙
	สินค้าชำรุด	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๓ ร้านอาหาร (๑๒๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๒๒
	ทรัพย์สินสูญหาย	๓
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๔ อาคารชุด (๖๗)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๖
	ขอเงินคืน	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๕๕)	ชำระชุด	๒๐
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ฉ้อโกง	๑
อันดับที่ ๖ บ้านจัดสรร (๕๐)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๓๒
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	สินค้าชำรุด	๑๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อันดับที่ ๘ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๘
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	คุณภาพบริการ	๑
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๑๐ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑