



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(เดือนกันยายน 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

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

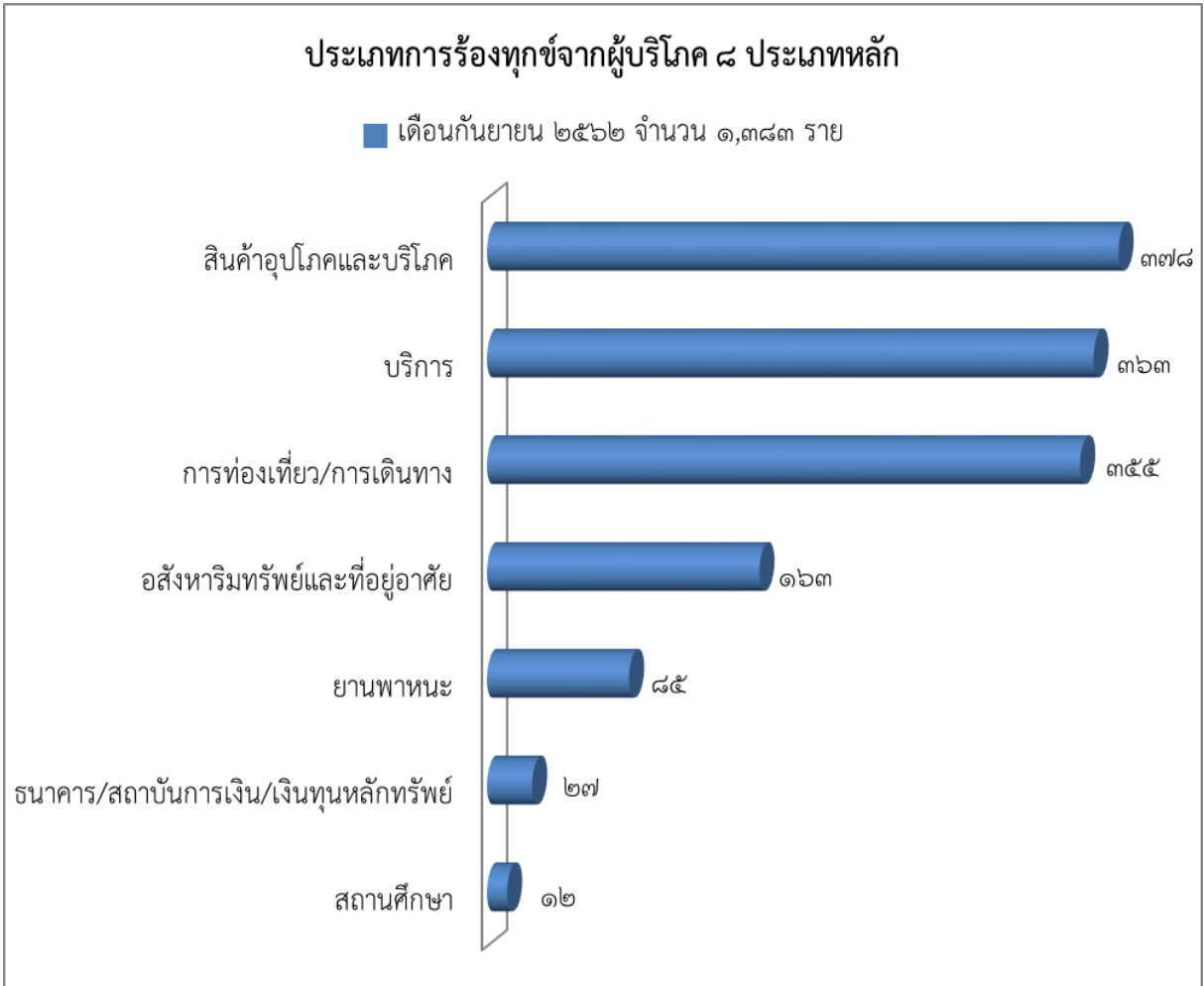
ประเภทหลัก	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๗๘	๒๗.๓๓
บริการ	๓๖๓	๒๖.๒๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๕๕	๒๕.๖๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๖๓	๑๑.๗๙
ยานพาหนะ	๘๕	๖.๑๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๗	๑.๙๕
สถานศึกษา	๑๒	๐.๘๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๓๘๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๓



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

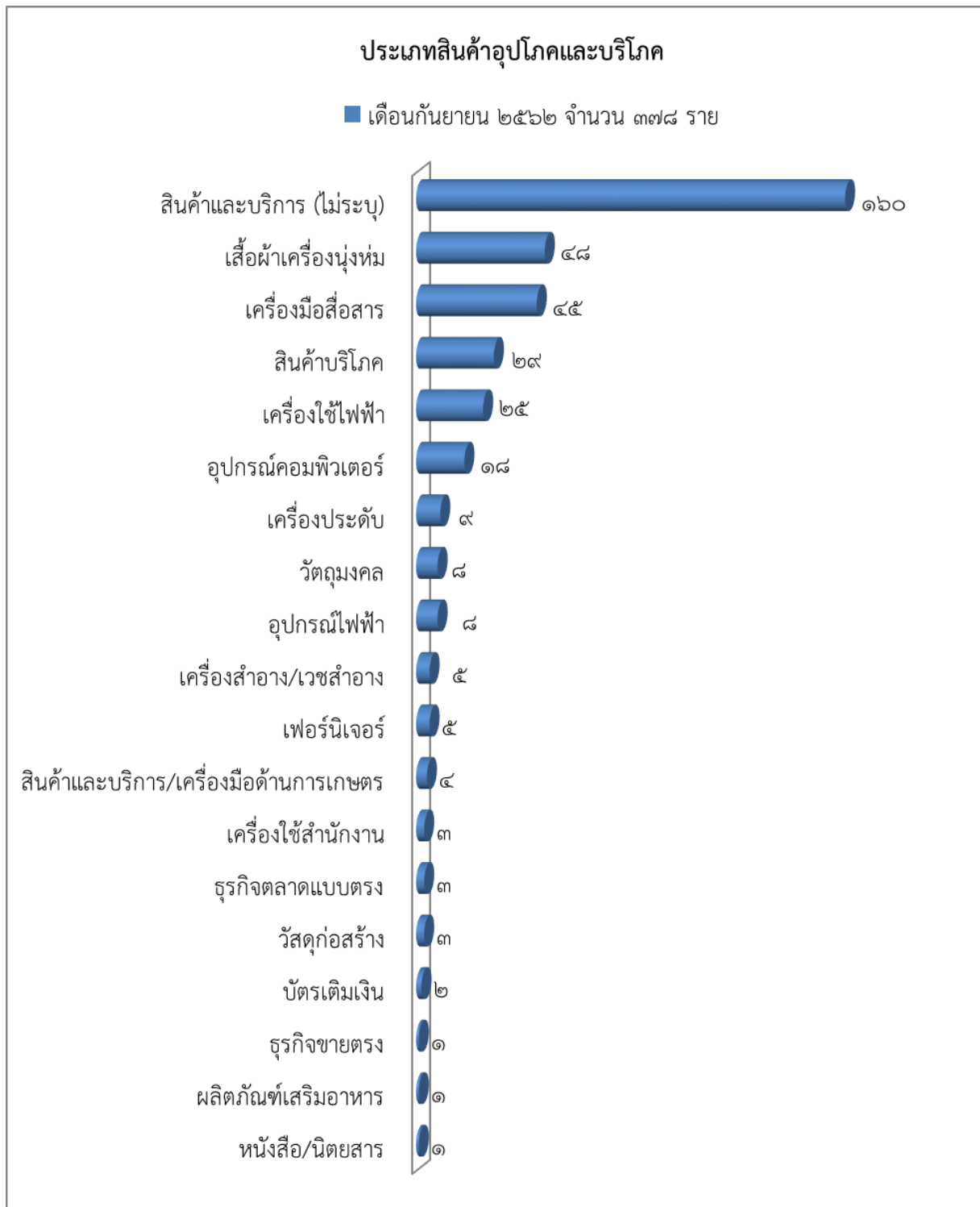
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๖๐	๔๒.๓๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๘	๑๒.๗๐
เครื่องมือสื่อสาร	๔๕	๑๑.๙๐
สินค้าบริโภค	๒๙	๗.๖๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๕	๖.๖๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๘	๔.๗๖
เครื่องประดับ	๙	๒.๓๘
วัตถุมงคล	๘	๒.๑๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๘	๒.๑๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๕	๑.๓๒
เฟอร์นิเจอร์	๕	๑.๓๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๔	๑.๐๖
เครื่องใช้สำนักงาน	๓	๐.๗๙
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๐.๗๙
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๗๙
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๕๓
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๒๖
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๒๖
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๒๖
รวม	๓๗๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๖๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗๘
	ขอเงินคืน	๓๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๔
	สินค้าชำรุด	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สินค้าบริโภค (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๕)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๘)	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ไม่ประกันสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องประดับ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
วัตถุมงคล (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สินค้าชำรุด	๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
บัตรเติมเงิน (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	บัตรหมดอายุ	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

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



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

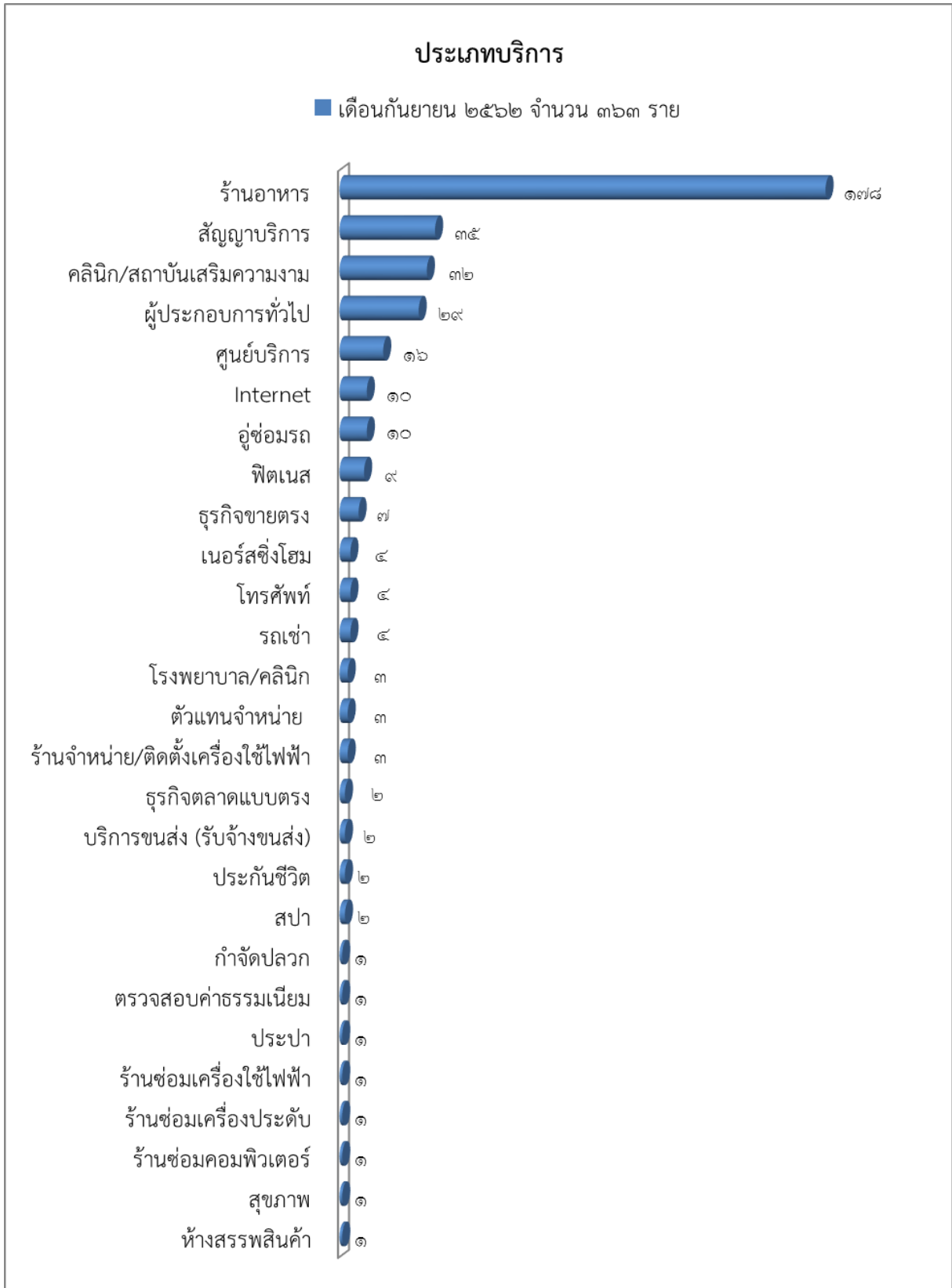
ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	๑๗๘	๔๙.๐๔
สัญญาบริการ	๓๕	๙.๖๔
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๒	๘.๘๒
ผู้ประกอบการทั่วไป	๒๙	๗.๙๙
ศูนย์บริการ	๑๖	๔.๔๑
Internet	๑๐	๒.๗๕
อยู่ซ่อมรถ	๑๐	๒.๗๕
ฟิตเนส	๙	๒.๔๘
ธุรกิจขายตรง	๗	๑.๙๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๑.๑๐
โทรศัพท์	๔	๑.๑๐
รถเช่า	๔	๑.๑๐
โรงพยาบาล/คลินิก	๓	๐.๘๓
ตัวแทนจำหน่าย	๓	๐.๘๓
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๐.๘๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๕๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒	๐.๕๕
ประกันชีวิต	๒	๐.๕๕
สปา	๒	๐.๕๕
กำจัดปลวก	๑	๐.๒๘
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๒๘
ประปา	๑	๐.๒๘
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๒๘
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	๑	๐.๒๘
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๒๘



ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สุขภาพ	๑	๐.๒๘
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๒๘
รวม	๓๖๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๑๗๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๗๓
	ทรัพย์สินสูญหาย	๔
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
สัญญาบริการ (๓๕)	ผิดสัญญา	๒๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๒
	คุณภาพบริการ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๒๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ศูนย์บริการ (๑๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
Internet (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ค่าบริการเกินจริง	๒
	สัญญา Hispeed Internet ช้า	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
อยู่ซ่อมรถ (๑๐)	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๘
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
ฟิตเนส (๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๒
ธุรกิจขายตรง (๗)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
โทรศัพท์ (๔)	ชำรุด	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
รถเช่า (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
โรงพยาบาล/คลินิก (๓)	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ตัวแทนจำหน่าย (๓)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้ ขอเงินคืน	๒ ๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒
ประกันชีวิต (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมเครื่องประดับ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

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



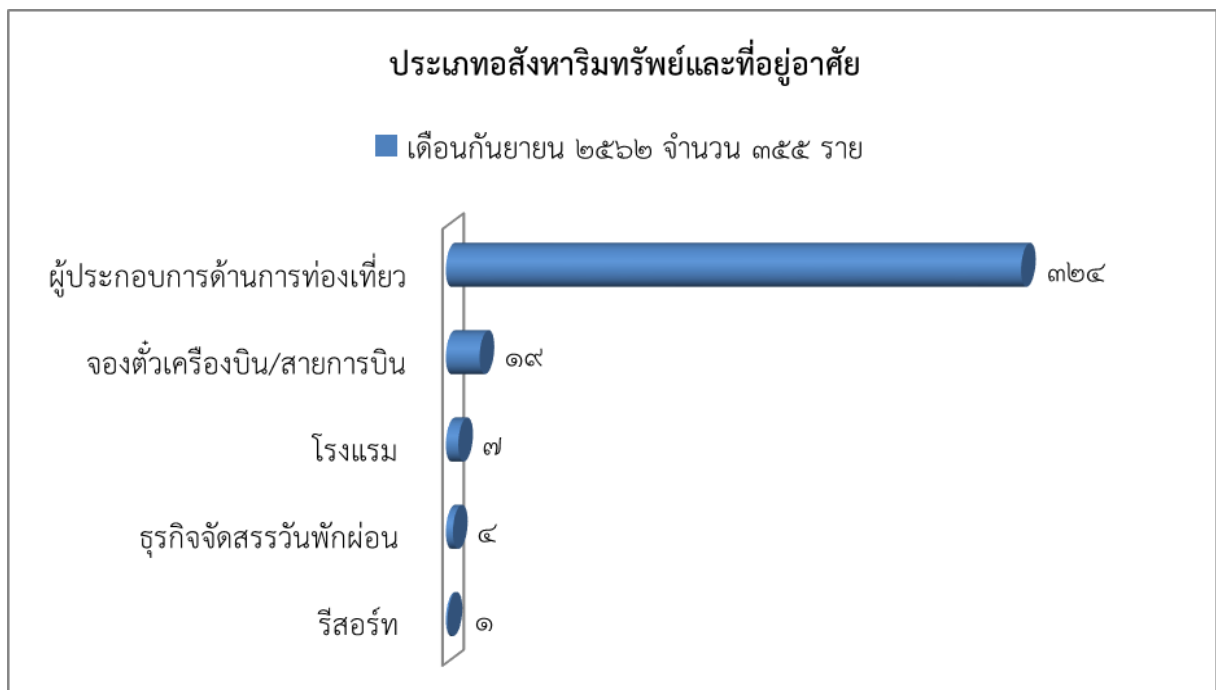
๓. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓๒๔	๙๑.๒๗
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๙	๕.๓๕
โรงแรม	๗	๑.๙๗
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด	๔	๑.๑๓
รีสอร์ท	๑	๐.๒๘
รวม	๓๕๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๒๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๗
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตัวถูกเลื่อน	๑	
โรงแรม (๗)	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๔)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่สามารถเข้าใช้บริการได้ตามสัญญา	๓
รีสอร์ท (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามสัญญา



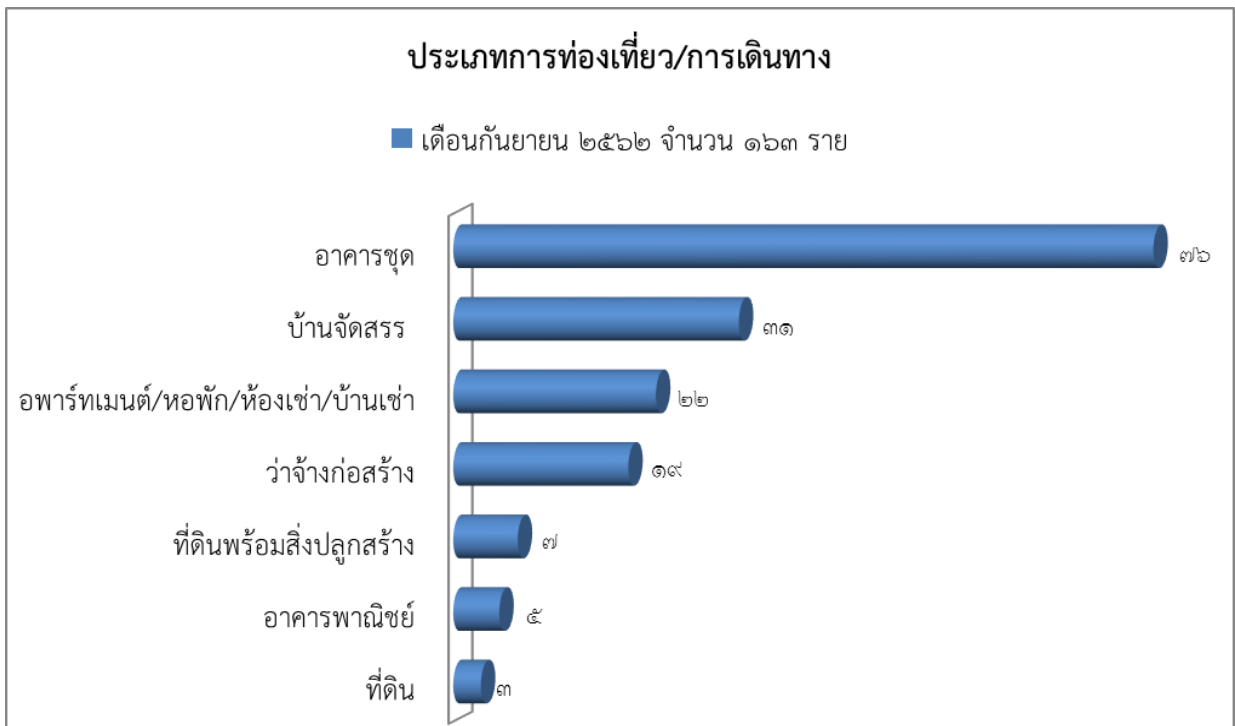
๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๗๖	๕๖.๖๓
บ้านจัดสรร	๓๑	๑๙.๐๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๒	๑๓.๕๐
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๙	๑๑.๖๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๗	๔.๒๙
อาคารพาณิชย์	๕	๓.๐๗
ที่ดิน	๓	๑.๘๔
รวม	๑๖๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๔
	ขอเงินคืน	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	
บ้านจัดสรร (๓๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๒)	ขอเงินประกันคืน	๑๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๔
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๓
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
อาคารพาณิชย์ (๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของบ้าน/บ้านทรุด/รอยร้าว/ผนังแตกแยก	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนดที่ดิน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

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



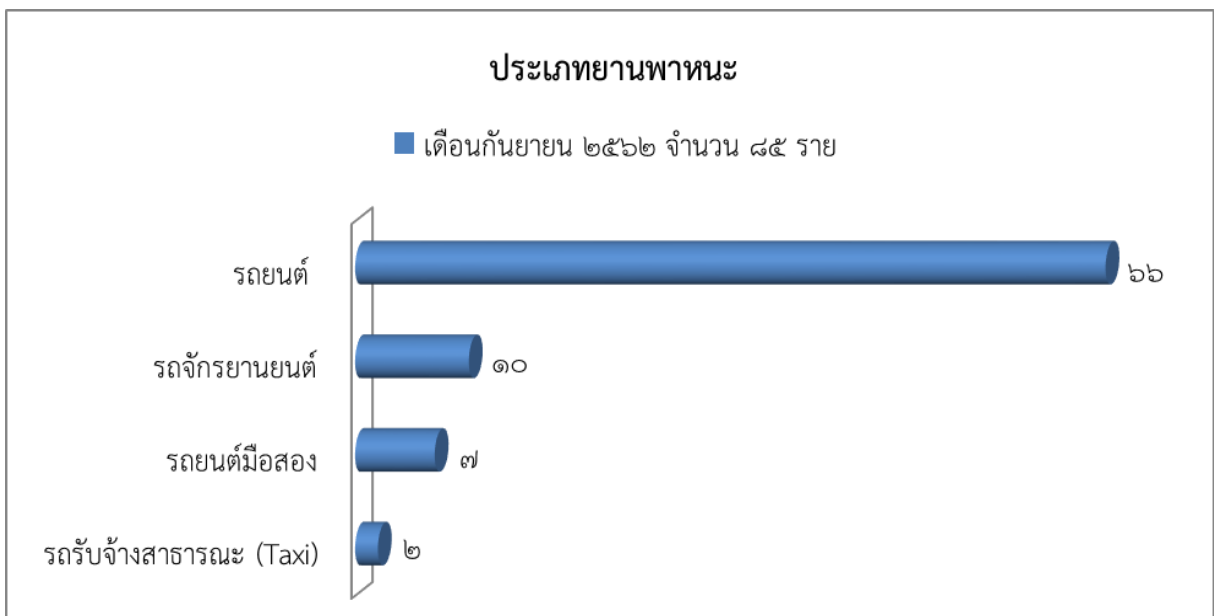
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๖	๗๗.๖๕
รถจักรยานยนต์	๑๐	๑๑.๗๖
รถยนต์มือสอง	๗	๘.๒๔
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๒	๒.๓๕
รวม	๘๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๖)	ชำรุด	๑๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ฉ้อโกง	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑	
ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑	
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๐)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
รถยนต์มือสอง (๗)	ชำรุด	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

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



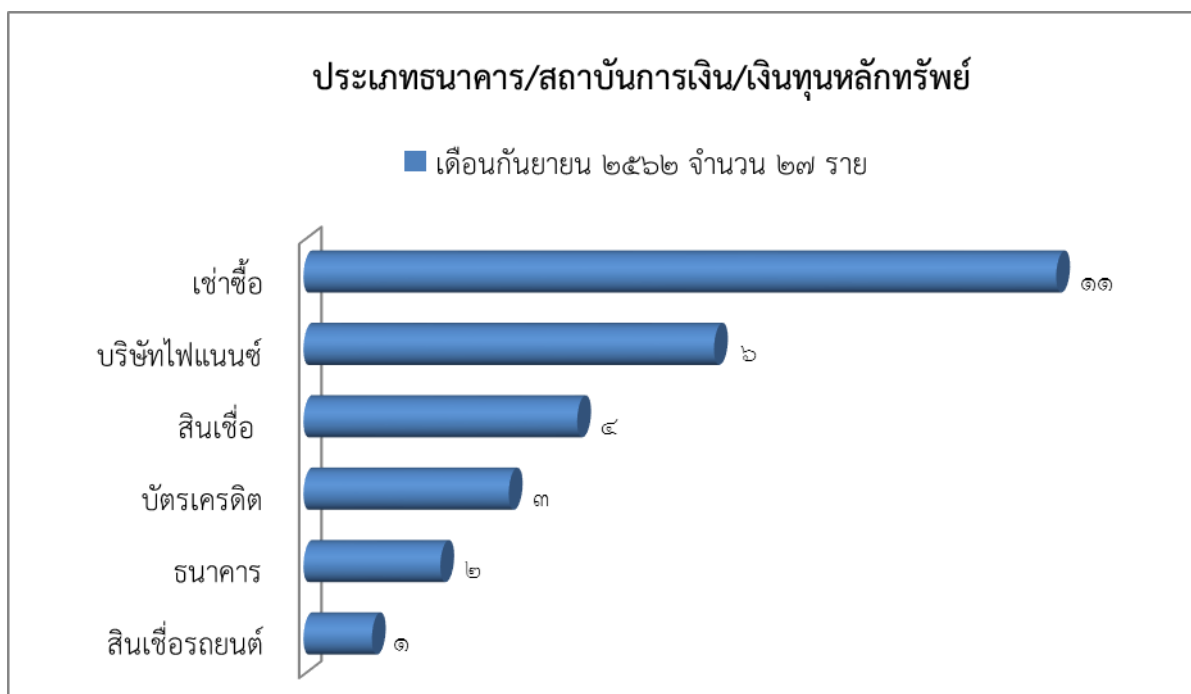
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๑	๔๐.๗๔
บริษัทไฟแนนซ์	๖	๒๒.๒๒
สินเชื่อ	๔	๑๔.๘๑
บัตรเครดิต	๓	๑๑.๑๑
ธนาคาร	๒	๗.๔๑
สินเชื่อรถยนต์	๑	๓.๗๐
รวม	๒๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๖
สินเชื่อ (๔)	ขอปิดบัญชี	๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ค่าปรับล่าช้า	๑
บัตรเครดิต (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
ธนาคาร (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

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



๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกันยายน ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๘	๖๖.๖๗
สถานศึกษา	๔	๓๓.๓๓
รวม	๑๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๘)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๔
	ขอเงินคืน	๔
สถานศึกษา (๔)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
	ขอเงินคืน	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๒

ในเดือนกันยายน ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง และขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๒๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๗
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๒ ร้านอาหาร (๑๗๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๗๓
	ทรัพย์สินสูญหาย	๔
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
อันดับที่ ๓ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๖๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗๘
	ขอเงินคืน	๓๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	สินค้าชำรุด	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
อันดับที่ ๔ อาคารชุด (๗๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๔
	ขอเงินคืน	๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๔ ขอเงินค้ำมัดจำคืน ๔ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๓ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๒ สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ๒ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒ ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง ๒ ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา ๑ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ ๑ ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์ ๑	
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๖๖)	ชำรุด ๑๖ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑๒ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๖ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๕ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๕ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔ ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๓ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๓ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๒ ฉ้อโกง ๒ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑ ขอปิดบัญชี ๑ ราคาสูงกว่าที่ตกลง ๑ ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ๑ ค่าติดตามสูงเกินจริง ๑ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑	
อันดับที่ ๖ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๕ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๗ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔ สินค้าชำรุด ๑ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ เครื่องมือสื่อสาร (๔๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๔
	สินค้าชำรุด	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
อันดับที่ ๘ สัญญาบริการ (๓๕)	ผิดสัญญา	๒๔
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
อันดับที่ ๙ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๓๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๒
	คุณภาพบริการ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
อันดับที่ ๑๐ บ้านจัดสรร (๓๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๕
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑