



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓  
(เดือนตุลาคม 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

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

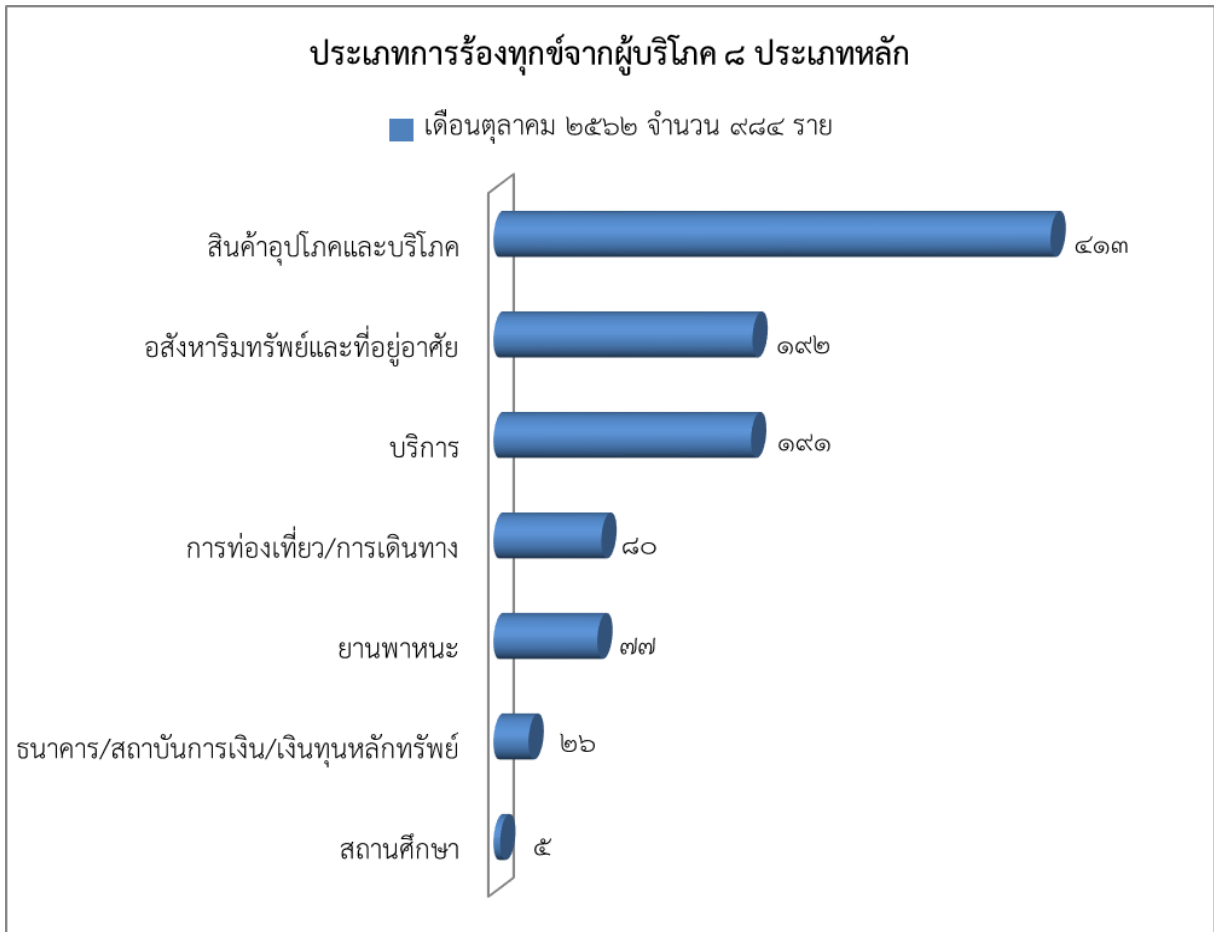
ประเภทหลัก	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๔๑๓	๔๑.๙๗
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๙๒	๑๙.๕๑
บริการ	๑๙๑	๑๙.๔๑
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๘๐	๘.๑๓
ยานพาหนะ	๗๗	๗.๘๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๖	๒.๖๔
สถานศึกษา	๕	๐.๕๑
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๙๘๔</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๙๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

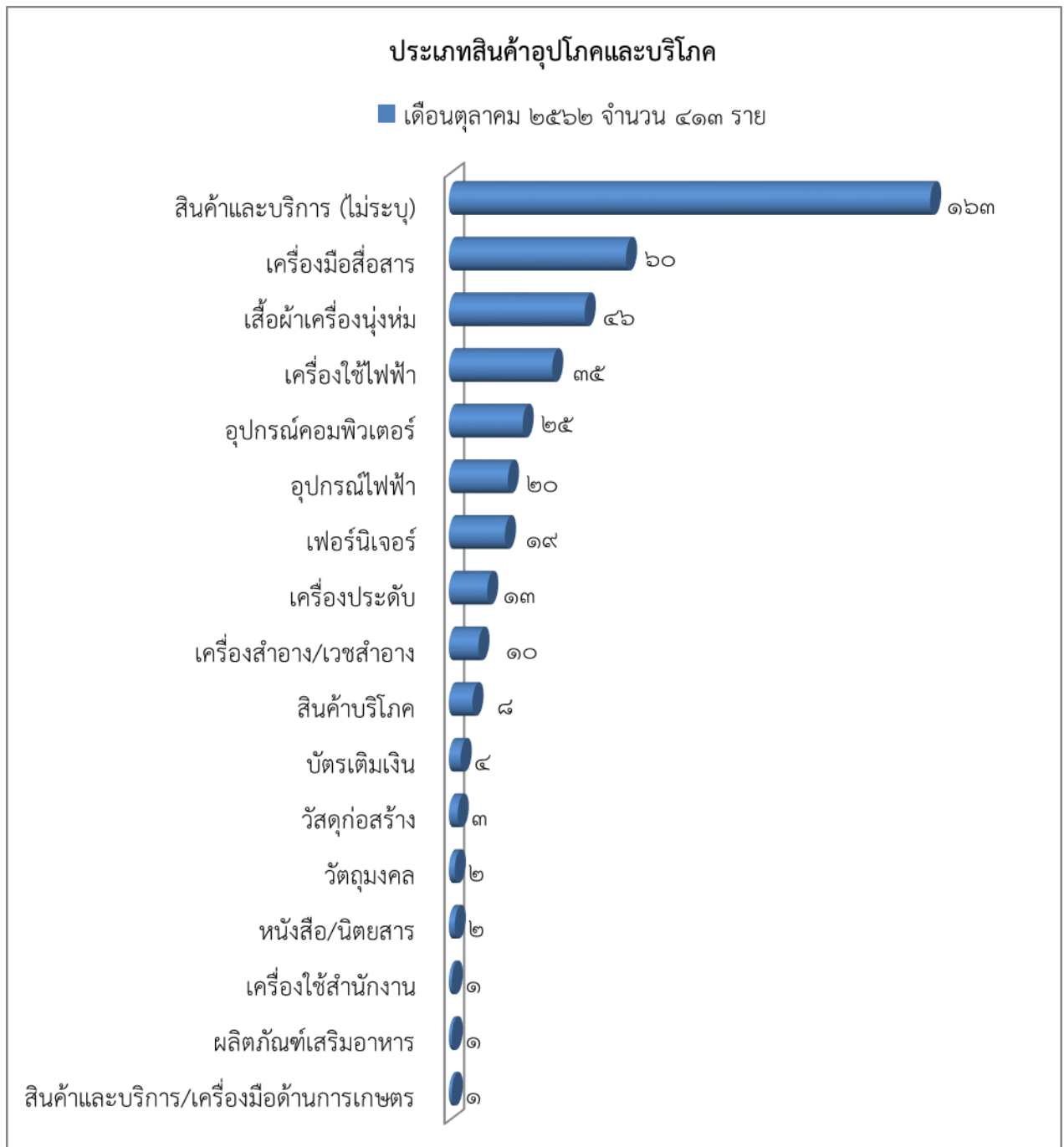
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๖๓	๓๙.๔๗
เครื่องมือสื่อสาร	๖๐	๑๔.๕๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๖	๑๑.๑๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๕	๘.๔๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒๕	๖.๐๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๐	๔.๘๔
เฟอร์นิเจอร์	๑๙	๔.๖๐
เครื่องประดับ	๑๓	๓.๑๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๐	๒.๔๒
สินค้าบริโภค	๘	๑.๙๔
บัตรเติมเงิน	๔	๐.๙๗
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๗๓
วัตถุดิบ	๒	๐.๔๘
หนังสือ/นิตยสาร	๒	๐.๔๘
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๒๔
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๒๔
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๒๔
รวม	๔๑๓	๑๐๐



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๖๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๙
	ขอเงินคืน	๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑๕
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๖๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๙
	สินค้าชำรุด	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	สินค้าชำรุด	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๕)	สินค้าชำรุด	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ไม่ประกันสินค้า	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่ได้มาตรฐาน	๑๖ ๓
เครื่องประดับ (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘ ๒ ๒ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖ ๒ ๑ ๑
สินค้าบริโภค (๘)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔ ๓ ๑
บัตรเติมเงิน (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๓ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๒ ๑
วัตถุมงคล (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑ ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

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



## ๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๙๓	๔๘.๔๔
บ้านจัดสรร	๓๔	๑๗.๗๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๓๐	๑๕.๖๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๗	๑๔.๐๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๒.๐๘
ที่ดิน	๓	๑.๕๖
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๕๒
รวม	๑๙๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒





ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๙๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๓
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑๒
	ขอเงินคืน	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑	
ขอค่าปรึกษา	๑	
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
บ้านจัดสรร (๓๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๐
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๓๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๗
	มีความชำระหลังปลูกสร้าง	๔
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๗)	ขอเงินประกันคืน	๑๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ที่ดิน (๓)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ไม่คืนเงินค่าจอง/เงินทำสัญญา	๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของบ้าน/บ้านทรุด/รอยร้าว/ผนังแตกแยก	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์ เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญา และขอเงินคืน



### ๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้  
 ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

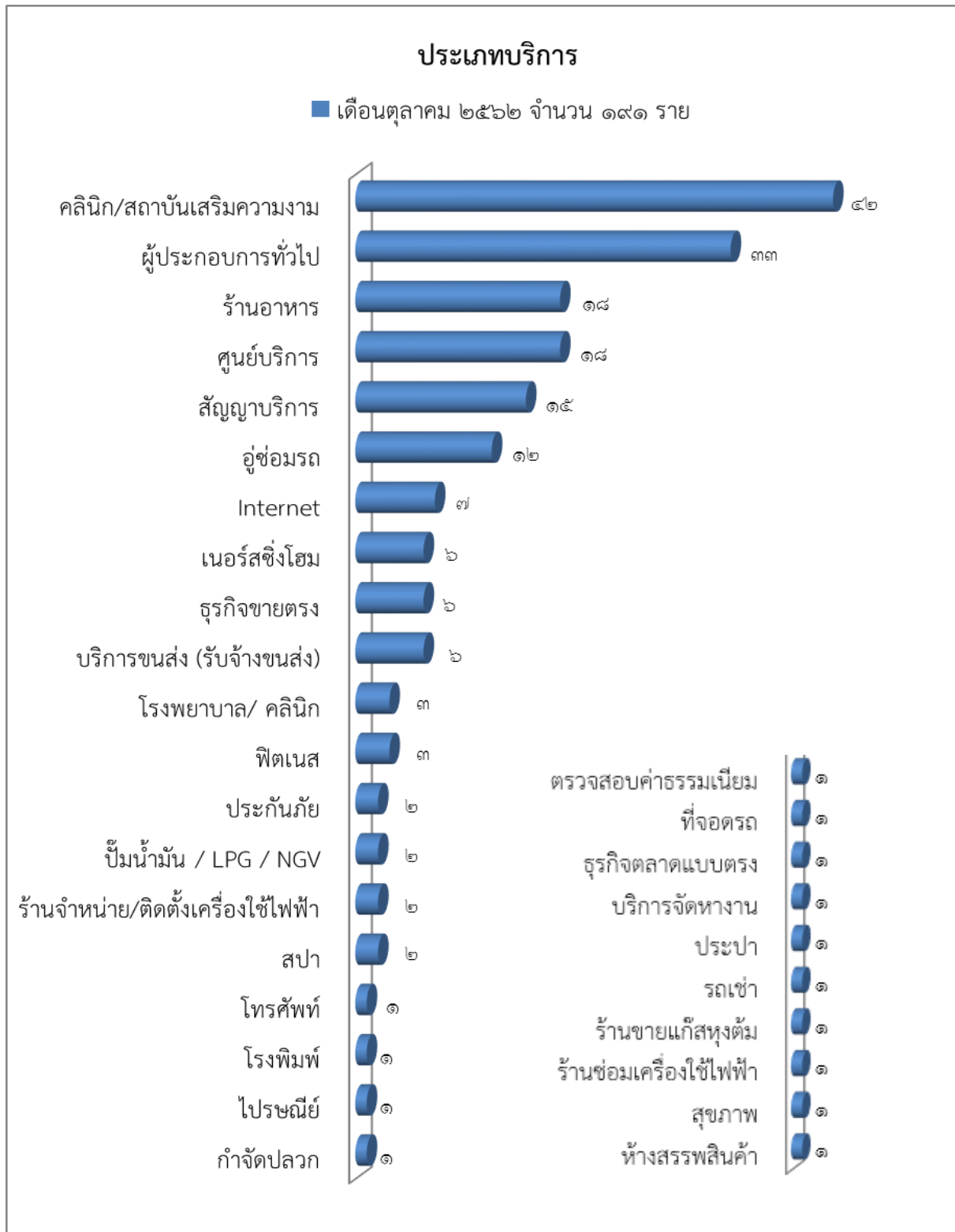
ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๔๒	๒๑.๙๙
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓๓	๑๗.๒๘
ร้านอาหาร	๑๘	๙.๔๒
ศูนย์บริการ	๑๘	๙.๔๒
สัญญาบริการ	๑๕	๗.๘๕
ผู้ซ่อมรถ	๑๒	๖.๒๘
Internet	๗	๓.๖๖
เนอส์ซิ่งโฮม	๖	๓.๑๔
ธุรกิจขายตรง	๖	๓.๑๔
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๖	๓.๑๔
โรงพยาบาล/ คลินิก	๓	๑.๕๗
ฟิตเนส	๓	๑.๕๗
ประกันภัย	๒	๑.๐๕
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV	๒	๑.๐๕
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๐๕
สปา	๒	๑.๐๕
โทรศัพท์	๑	๐.๕๒
โรงพิมพ์	๑	๐.๕๒
ไปรษณีย์	๑	๐.๕๒
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๒
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๒
บริการจัดหางาน	๑	๐.๕๒
ประปา	๑	๐.๕๒
รถเช่า	๑	๐.๕๒
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๕๒



ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๒
สุขภาพ	๑	๐.๕๒
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๕๒
รวม	๑๙๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๙
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
	คุณภาพบริการ	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
ร้านอาหาร (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑๘
ศูนย์บริการ (๑๘)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
	ซ่อมล่าช้า	๑
สัญญาบริการ (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
อู่ซ่อมรถ (๑๒)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
Internet (๗)	ค่าบริการเกินจริง	๓
	เลือกปฏิบัติ	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เนอร์สเซอรี่โฮม (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ธุรกิจขายตรง (๖)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๖)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๖
โรงพยาบาล/ คลินิก (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ฟิตเนส (๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ปั๊มน้ำมัน / LPG / NGV (๒)	เลือกให้บริการ	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๑ ๑
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
โทรศัพท์ (๑)	สินค้าชำรุด	๑
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอค่าปรึกษา	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
สุขภาพ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

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



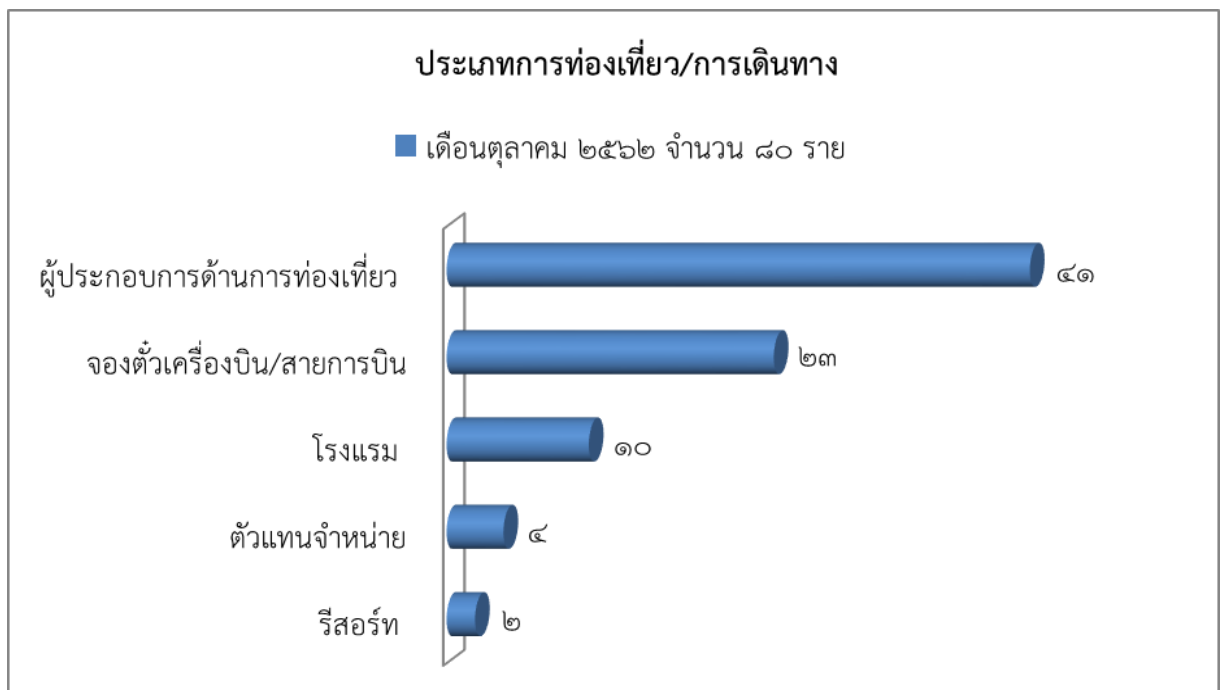
#### ๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๔๑	๕๑.๒๕
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๓	๒๘.๗๕
โรงแรม	๑๐	๑๒.๕๐
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๕.๐๐
รีสอร์ท	๒	๒.๕๐
รวม	๘๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒





ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	ตัวถูกเลื่อน	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
เที่ยวบินล่าช้า	๑	
โรงแรม (๑๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
	ขอเงินคืน	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รีสอร์ท (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



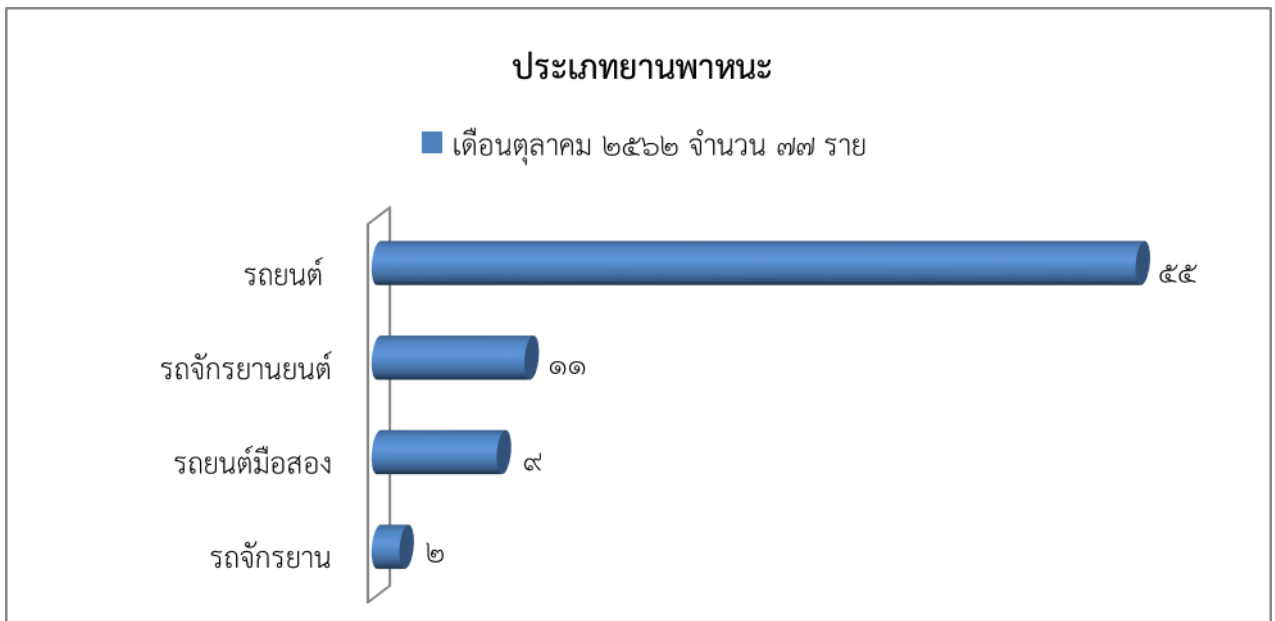
### ๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๕	๗๑.๔๓
รถจักรยานยนต์	๑๑	๑๔.๒๙
รถยนต์มือสอง	๙	๑๑.๖๙
รถจักรยาน	๒	๒.๖๐
รวม	๗๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภครายย่อย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๕)	ชำรุด	๑๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ค่าปรับสูง	๑
ขอปิดบัญชี	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๑)	ชำรุด	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๙)	ชำรุด	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
รถจักรยาน (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

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



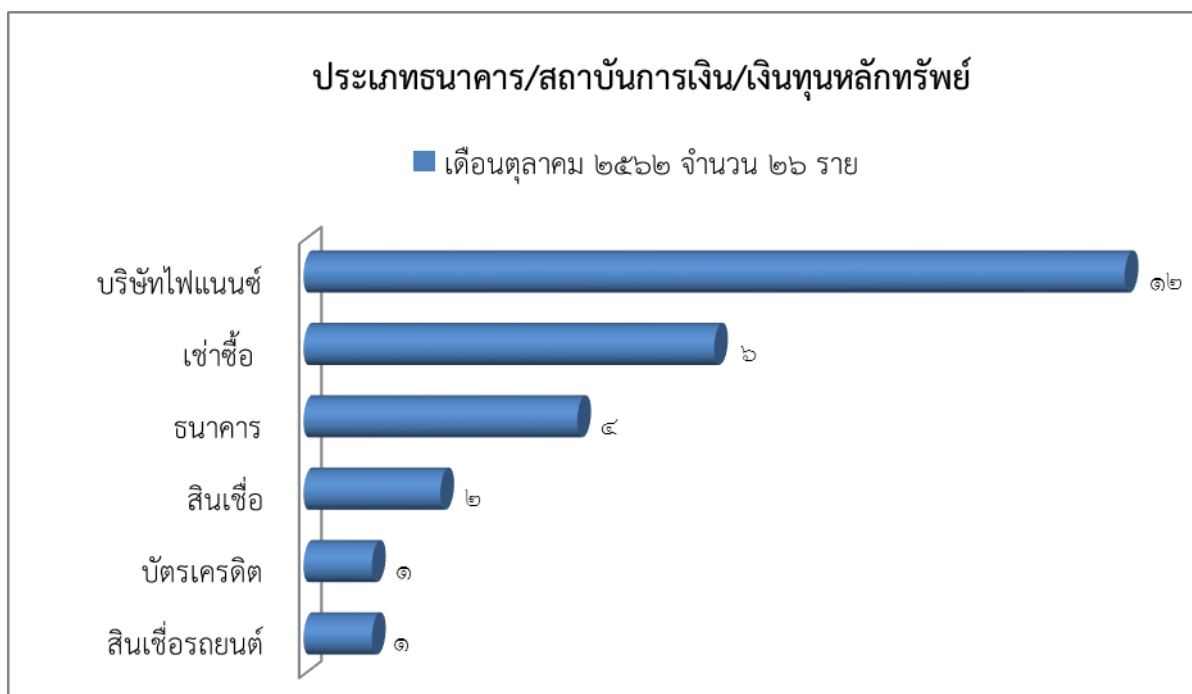
## ๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บริษัทไฟแนนซ์	๑๒	๔๖.๑๕
เช่าซื้อ	๖	๒๓.๐๘
ธนาคาร	๔	๑๕.๓๘
สินเชื่อ	๒	๗.๖๙
บัตรเครดิต	๑	๓.๘๕
สินเชื่อรถยนต์	๑	๓.๘๕
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บริษัทไฟแนนซ์ (๑๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๒
เช่าซื้อ (๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
ธนาคาร (๔)	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
สินเชื่อ (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
บัตรเครดิต (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๑)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

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



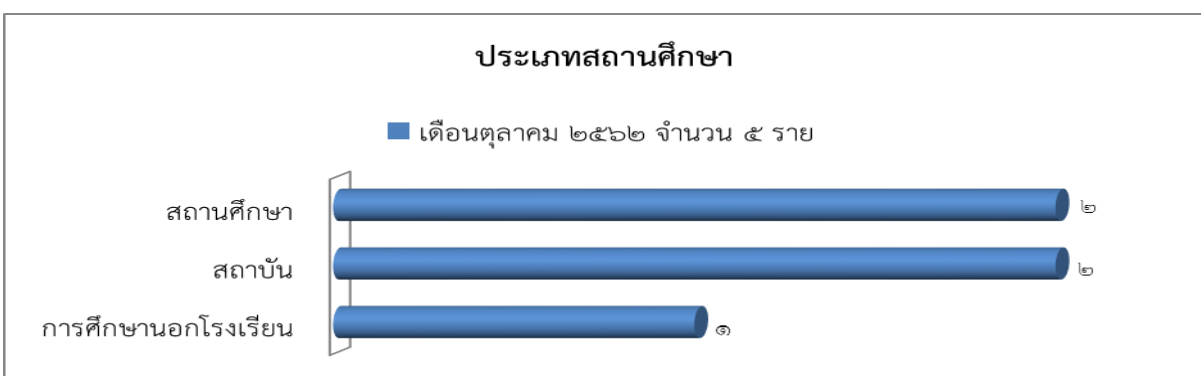
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

#### ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๒	๔๐.๐๐
สถาบัน	๒	๔๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๒๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐

#### แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

#### ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนตุลาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถานศึกษา (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบพฤติกรรมครู	๑
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน	๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน และตรวจสอบพฤติกรรมครู

#### ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
**ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๒**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๖๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๙
	ขอเงินคืน	๓๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑๕
	สินค้าชำรุด	๗
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
ราคาไม่เหมาะสม	๓	
<b>อันดับที่ ๒</b> อาคารชุด (๙๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๑๒
	ขอเงินคืน	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๓
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ เครื่องมือสื่อสาร (๖๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๙
	สินค้าชำรุด	๑๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
อันดับที่ ๔ รถยนต์ (๕๕)	ชำรุด	๑๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ค่าปรับสูง	๑
ขอปิดบัญชี	๑	
อันดับที่ ๕ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๔๒)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๙
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	คุณภาพบริการ	๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑	





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
อันดับที่ ๘ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	สินค้าชำรุด	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๙ บ้านจัดสรร (๓๔)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๐
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
อันดับที่ ๑๐ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๒๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙