



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนมกราคม ๒๕๖๓)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

๑. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
๒. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๓. บริการ
๔. ยานพาหนะ
๕. การท่องเที่ยว/การเดินทาง
๖. ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
๗. สถานศึกษา
๘. สิ่งแวดล้อม

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

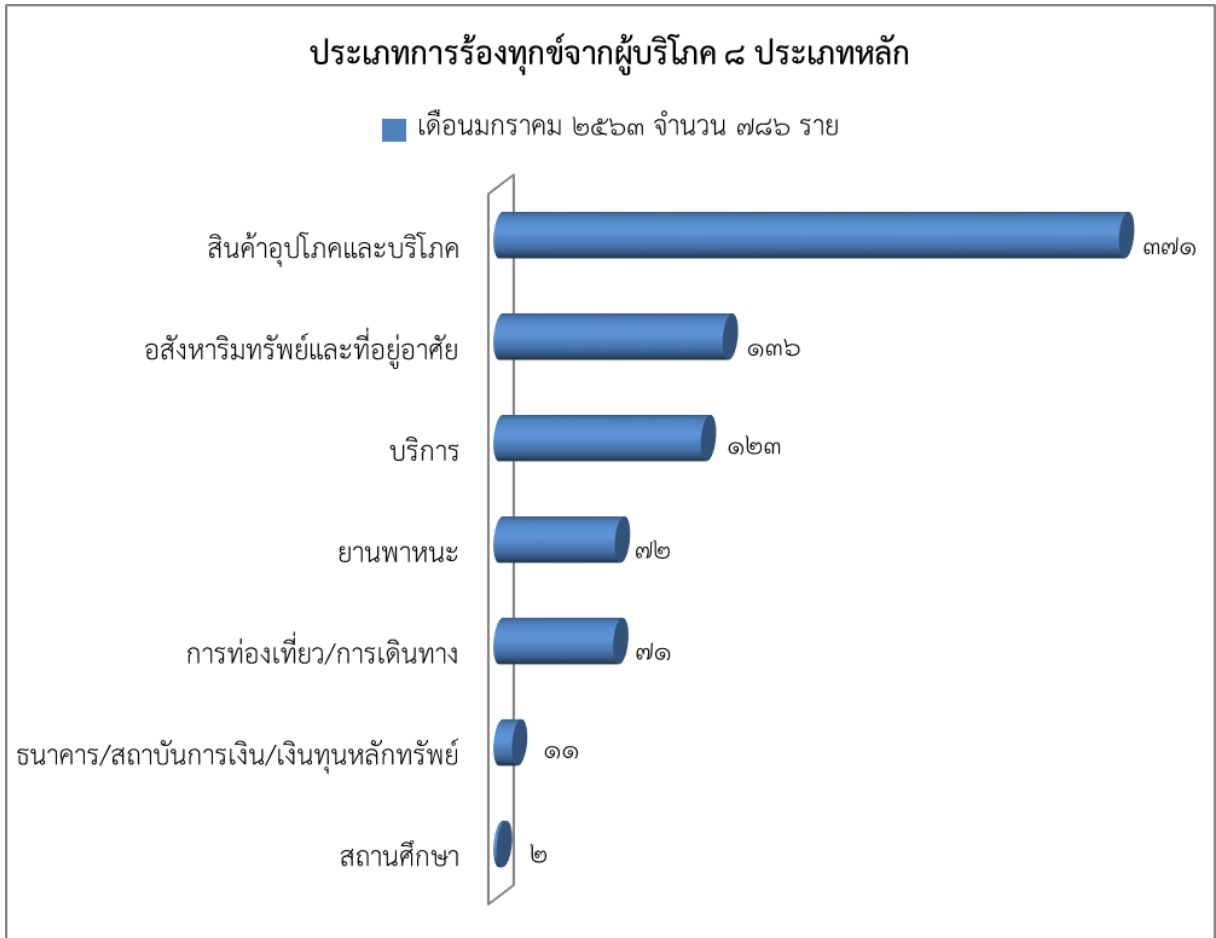
ประเภทหลัก	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๗๑	๔๗.๒๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๓๖	๑๗.๓๐
บริการ	๑๒๓	๑๕.๖๕
ยานพาหนะ	๗๒	๙.๑๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๗๑	๙.๐๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๑	๑.๔๐
สถานศึกษา	๒	๐.๒๕
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๗๘๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๗๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๒๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

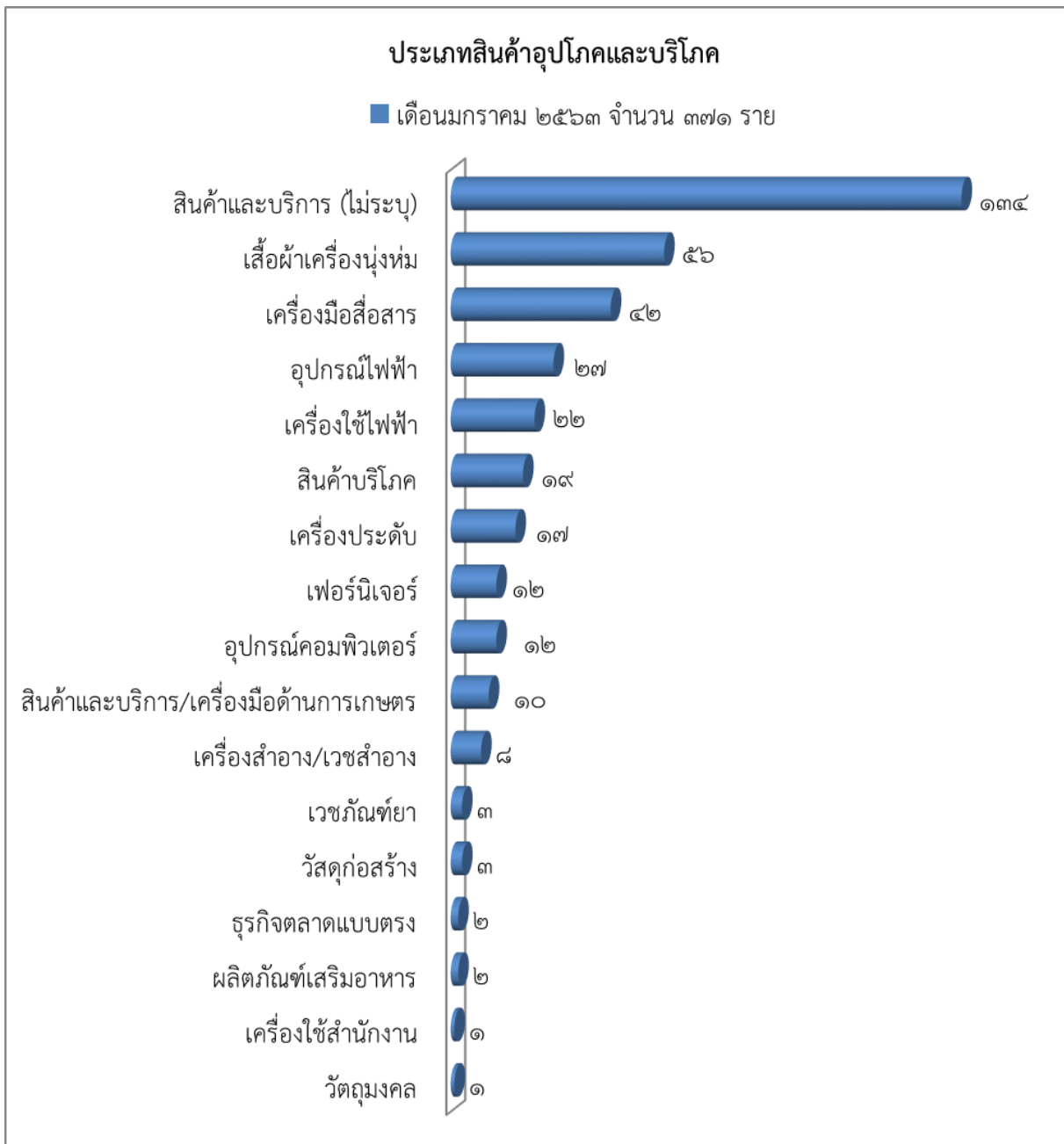
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๓๔	๓๖.๑๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕๖	๑๕.๐๙
เครื่องมือสื่อสาร	๔๒	๑๑.๓๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๗	๗.๒๘
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๒	๕.๙๓
สินค้าบริโภค	๑๙	๕.๑๒
เครื่องประดับ	๑๗	๔.๕๘
เฟอร์นิเจอร์	๑๒	๓.๒๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๒	๓.๒๓
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๐	๒.๗๐
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๘	๒.๑๖
เวชภัณฑ์ยา	๓	๐.๘๑
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๘๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๕๔
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๕๔
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๒๗
วัตถุดิบ	๑	๐.๒๗
รวม	๓๗๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๓๔)	ขอเงินคืน	๕๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	โฆษณาเกินจริง	๙
	สินค้าชำรุด	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
ราคาไม่เหมาะสม	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	สินค้าชำรุด	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๖
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
สินค้าบริโภค (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
เครื่องประดับ (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	โฆษณาเกินจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒)	สินค้าชำรุด	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เวชภัณฑ์ยา (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	โฆษณาเกินจริง	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
วัตถุดิบ (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๗๖	๕๕.๘๘
บ้านจัดสรร	๑๘	๑๓.๒๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๗	๑๒.๕๐
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๔	๑๐.๒๙
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๗	๕.๑๕
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๑.๔๗
ที่ดิน	๑	๐.๗๔
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๗๔
รวม	๑๓๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๕
	ขอเงินคืน	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑	
บ้านจัดสรร (๑๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๗)	ขอเงินประกันคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑
เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๔)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๕
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เข้าพื้นที่/เข้าช่วง (๒)	ยกเลิกสัญญา	๑
	ตรวจสอบ/ข้อมูลไม่ตรงกัน	๑
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

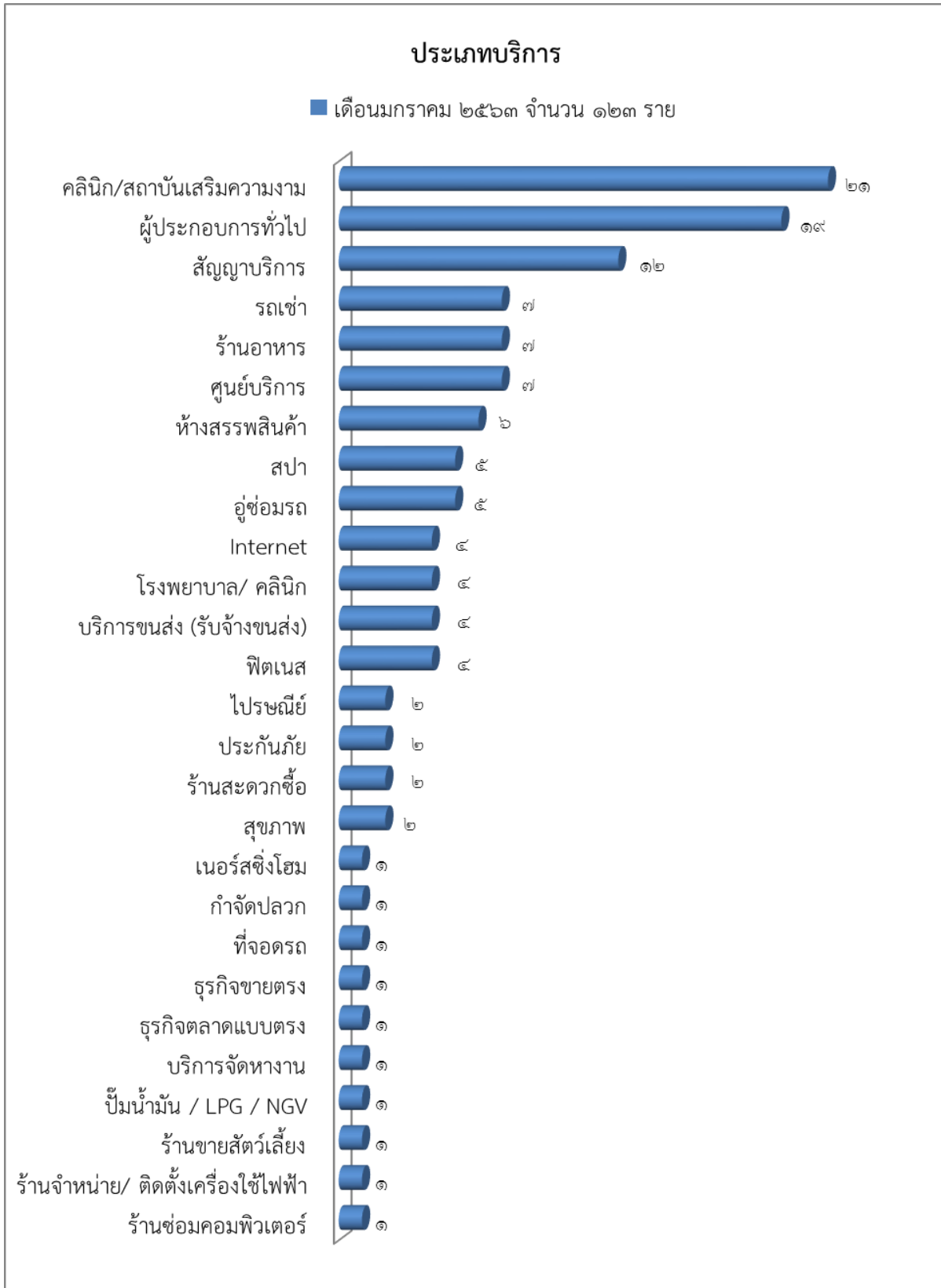
ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๒๑	๑๗.๐๗
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๙	๑๕.๔๕
สัญญาบริการ	๑๒	๙.๗๖
รถเช่า	๗	๕.๖๙
ร้านอาหาร	๗	๕.๖๙
ศูนย์บริการ	๗	๕.๖๙
ห้างสรรพสินค้า	๖	๔.๘๘
สปา	๕	๔.๐๗
อู่ซ่อมรถ	๕	๔.๐๗
Internet	๔	๓.๒๕
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๓.๒๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๔	๓.๒๕
ฟิตเนส	๔	๓.๒๕
ไปรษณีย์	๒	๑.๖๓
ประกันภัย	๒	๑.๖๓
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๑.๖๓
สุขภาพ	๒	๑.๖๓
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๘๑
กำจัดปลวก	๑	๐.๘๑
ที่จอดรถ	๑	๐.๘๑
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๘๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๘๑
บริการจัดหางาน	๑	๐.๘๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๘๑



ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๘๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๘๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๘๑
รวม	๑๒๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๔
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
สัญญาบริการ (๑๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๙
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ผิดสัญญา	๑
รถเช่า (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
ร้านอาหาร (๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๔
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๓
ศูนย์บริการ (๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ซ่อมล่าช้า	๑
ห้างสรรพสินค้า (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๑
สปา (๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
อู่ซ่อมรถ (๕)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
Internet (๔)	ค่าบริการเกินจริง	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๒
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ร้านสะดวกซื้อ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เนอร์สซิงโฮม (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (๑)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



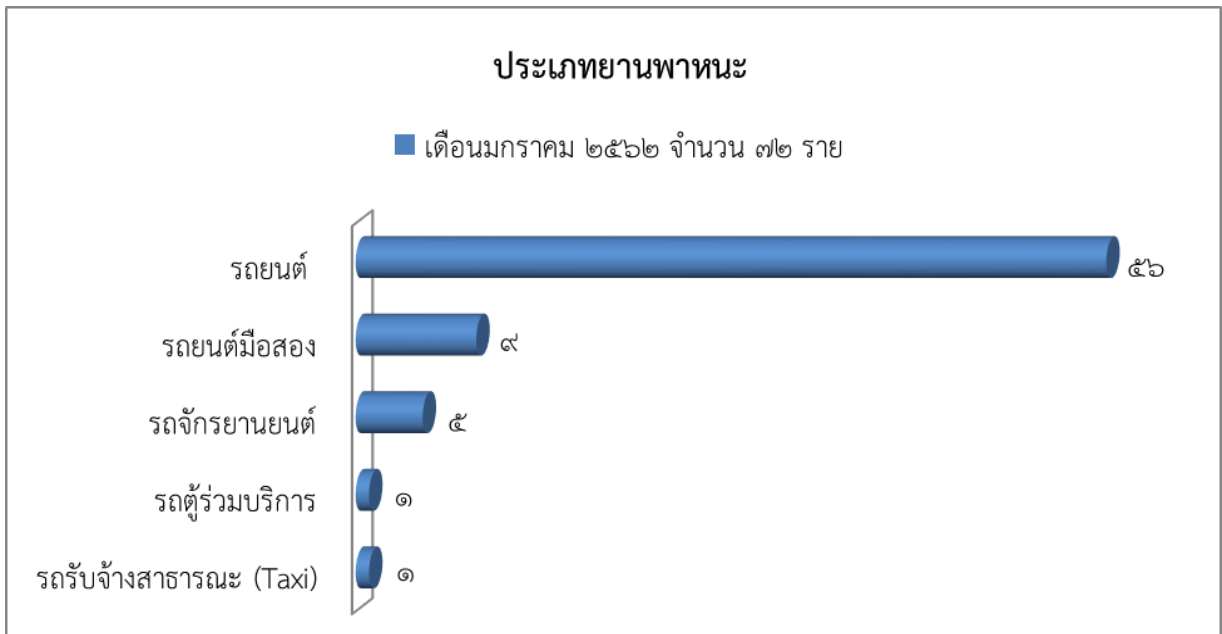
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๖	๗๗.๗๘
รถยนต์มือสอง	๙	๑๒.๕๐
รถจักรยานยนต์	๕	๖.๙๔
รถตู้ร่วมบริการ	๑	๑.๓๙
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๑.๓๙
รวม	๗๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๗)	ชำรุด	๑๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๘
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ฉ้อโกง	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ยึดรถคืน	๒
	พฤติกรรมทางทวงหนี้	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑	
รถยนต์มือสอง (๙)	ชำรุด	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ขอเงินจองคืน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ชำรุด	๑
รถจักรยานยนต์ (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ชำรุด	๑
รถตู้ร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



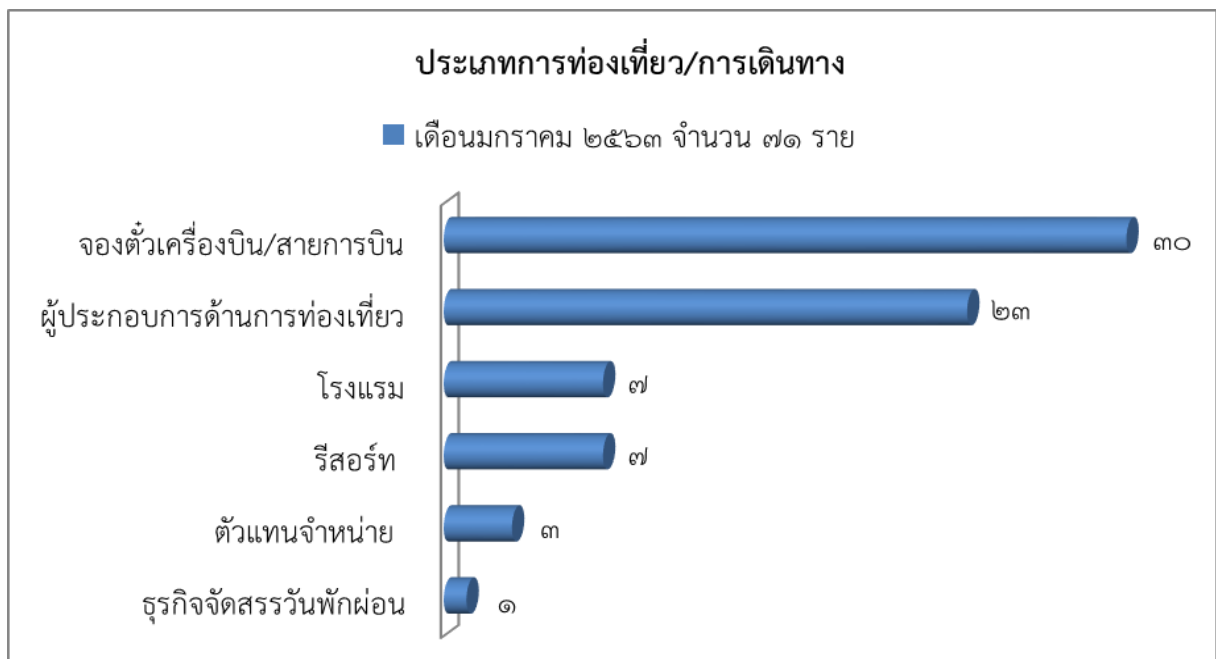
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๓๐	๔๒.๒๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๓	๓๒.๓๙
โรงแรม	๗	๙.๘๖
รีสอร์ท	๗	๙.๘๖
ตัวแทนจำหน่าย	๓	๔.๒๓
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดก่อน	๑	๑.๔๑
รวม	๗๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๓๐)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗
	ตัวถูกยกเลิก	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๕
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
โรงแรม (๗)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
รีสอร์ท (๗)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอคืนค่าโดยสาร



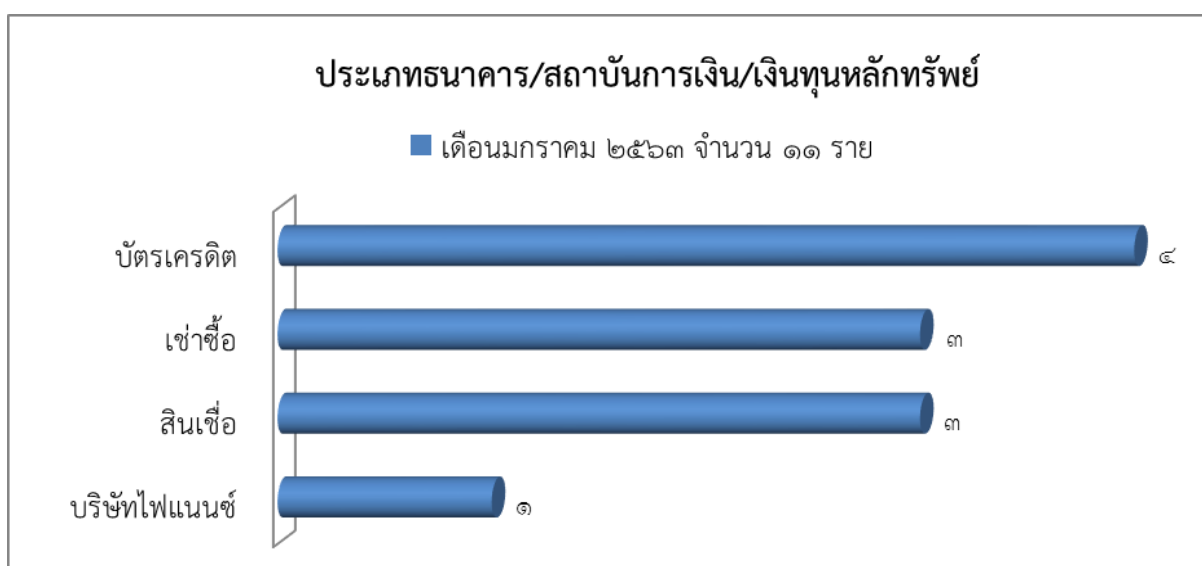
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๔	๓๖.๓๖
เช่าซื้อ	๓	๒๗.๒๗
สินเชื่อ	๓	๒๗.๒๗
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๙.๐๙
รวม	๑๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๔)	หักเงินจากบัญชี	๒
	คะแนนสะสมแต้ม	๒
เช่าซื้อ (๓)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สินเชื่อ (๓)	ขอคำปรึกษา	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ หักเงินจากบัญชี และคะแนนสะสมแต้ม

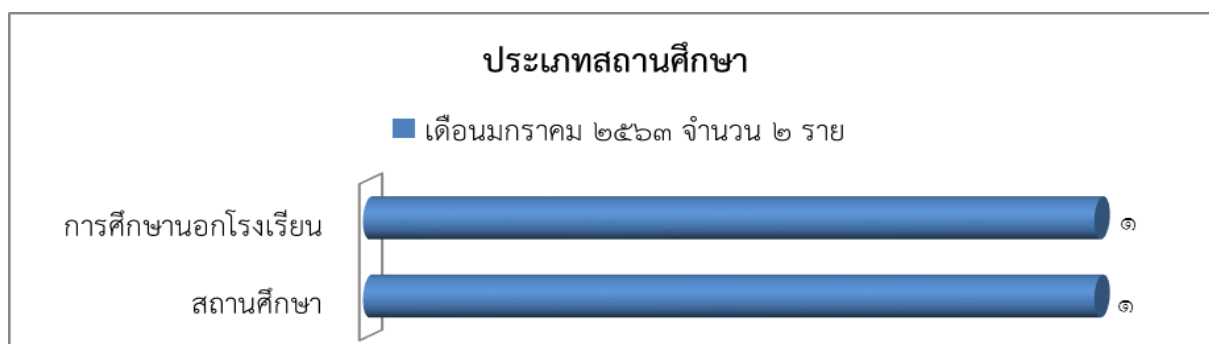
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมกราคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๕๐.๐๐
สถานศึกษา	๑	๕๐.๐๐
รวม	๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถานศึกษา (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ในเดือนมกราคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การศึกษานอกโรงเรียน และ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม และขอเงินคืน

ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมกราคม ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๓๔)	ขอเงินคืน	๕๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	โฆษณาเกินจริง	๙
	สินค้าชำรุด	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๗๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๕
	ขอเงินคืน	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ รถยนต์ (๕๗)	ชำรุด	๑๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๘
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ฉ้อโกง	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ยึดรถคืน	๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑	
อันดับที่ ๔ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑	
อันดับที่ ๕ เครื่องมือสื่อสาร (๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	สินค้าชำรุด	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อันดับที่ ๖ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๓๐)	ขอคืนค่าโดยสาร	๗
	ตั๋วถูกยกเลิก	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๕
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
คิดค่าตั๋วไม่เป็นธรรม	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๖
อันดับที่ ๘ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
อันดับที่ ๙ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
อันดับที่ ๑๐ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๔
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑