



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนกุมภาพันธ์ 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

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

ประเภทหลัก	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๕๕	๔๑.๔๒
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๔๓	๑๖.๖๙
บริการ	๑๔๑	๑๖.๔๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๓๖	๑๕.๘๗
ยานพาหนะ	๗๐	๘.๑๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๘	๐.๙๓
สถานศึกษา	๔	๐.๔๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๘๕๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๕๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๔๒



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

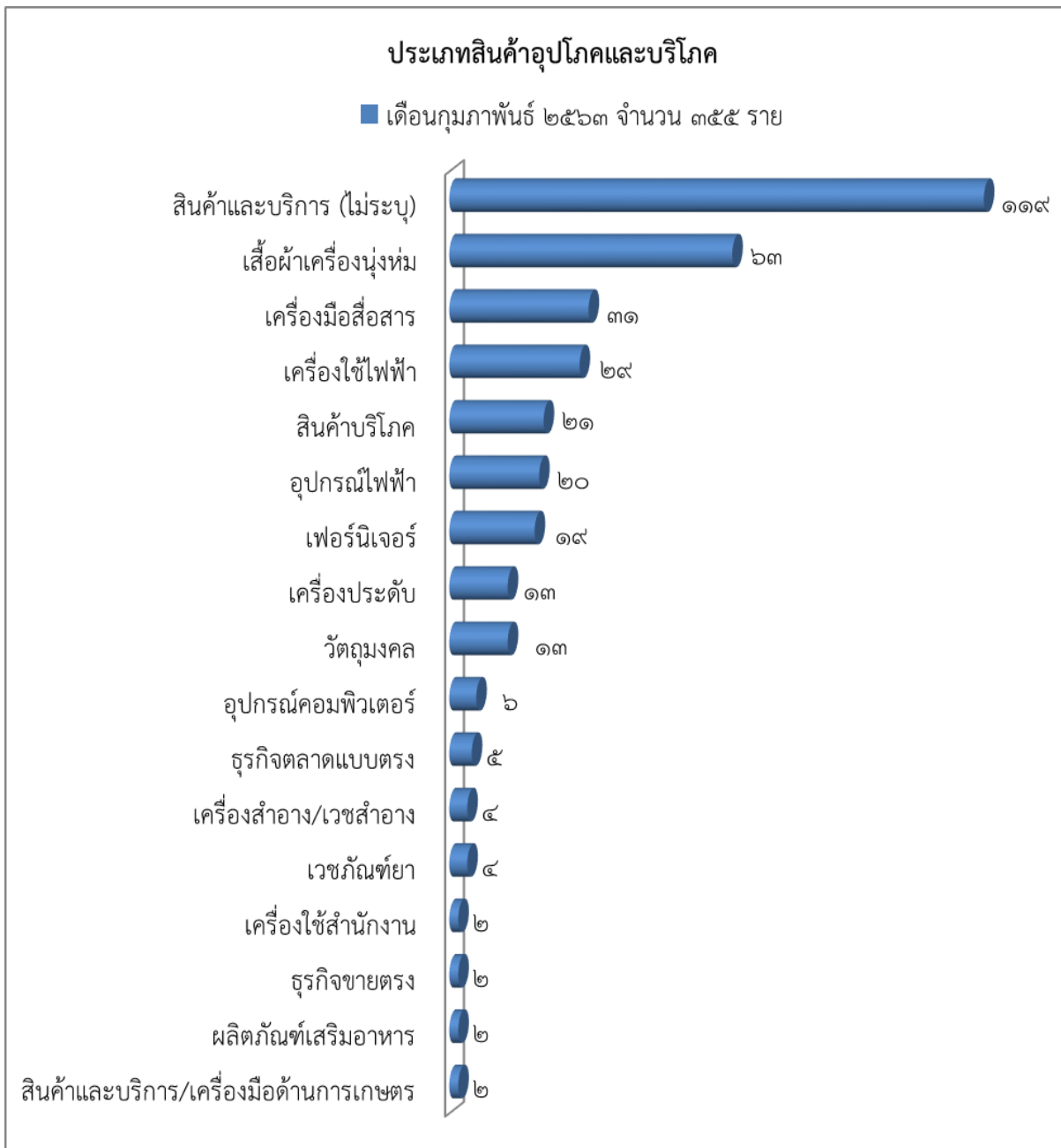
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๑๙	๓๓.๕๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๖๓	๑๗.๗๕
เครื่องมือสื่อสาร	๓๑	๘.๗๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๙	๘.๑๗
สินค้าบริโภค	๒๑	๕.๙๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๐	๕.๖๓
เฟอร์นิเจอร์	๑๙	๕.๓๕
เครื่องประดับ	๑๓	๓.๖๖
วัตถุดิบ	๑๓	๓.๖๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๖	๑.๖๙
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๕	๑.๔๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๑.๑๓
เวชภัณฑ์ยา	๔	๑.๑๓
เครื่องใช้สำนักงาน	๒	๐.๕๖
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๕๖
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๕๖
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๐.๕๖
รวม	๓๕๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๖
	ขอเงินคืน	๓๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๖๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	สินค้าชำรุด	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๒๑)	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	โฆษณาเกินจริง	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
เฟอร์นิเจอร์ (๑๙)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	ไม่รับประกันสินค้า	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เฟอร์นิเจอร์ (ต่อ)	สินค้าชำรุด	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องประดับ (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	ราคาผันผวน	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
วัตถุมงคล (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๕)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๔
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เวชภัณฑ์ยา (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๒)	ไม่ประกันสินค้า	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



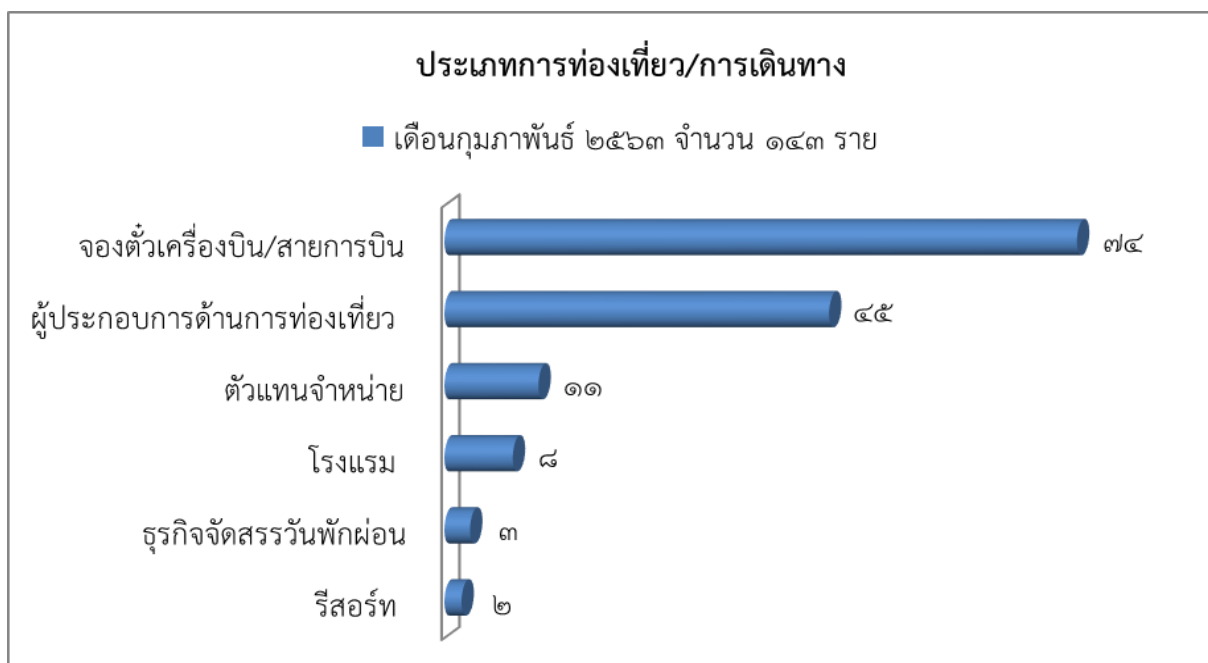
๒. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๗๔	๕๑.๗๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๔๕	๓๑.๔๗
ตัวแทนจำหน่าย	๑๑	๗.๖๙
โรงแรม	๘	๕.๕๙
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๓	๒.๑๐
รีสอร์ท	๒	๑.๔๐
รวม	๑๔๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๐
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๔
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
ตัวถูกเลื่อน	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๑๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๖
	ขอเงินคืน	๔
โรงแรม (๘)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
รีสอร์ท (๒)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอคืนค่าโดยสาร



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

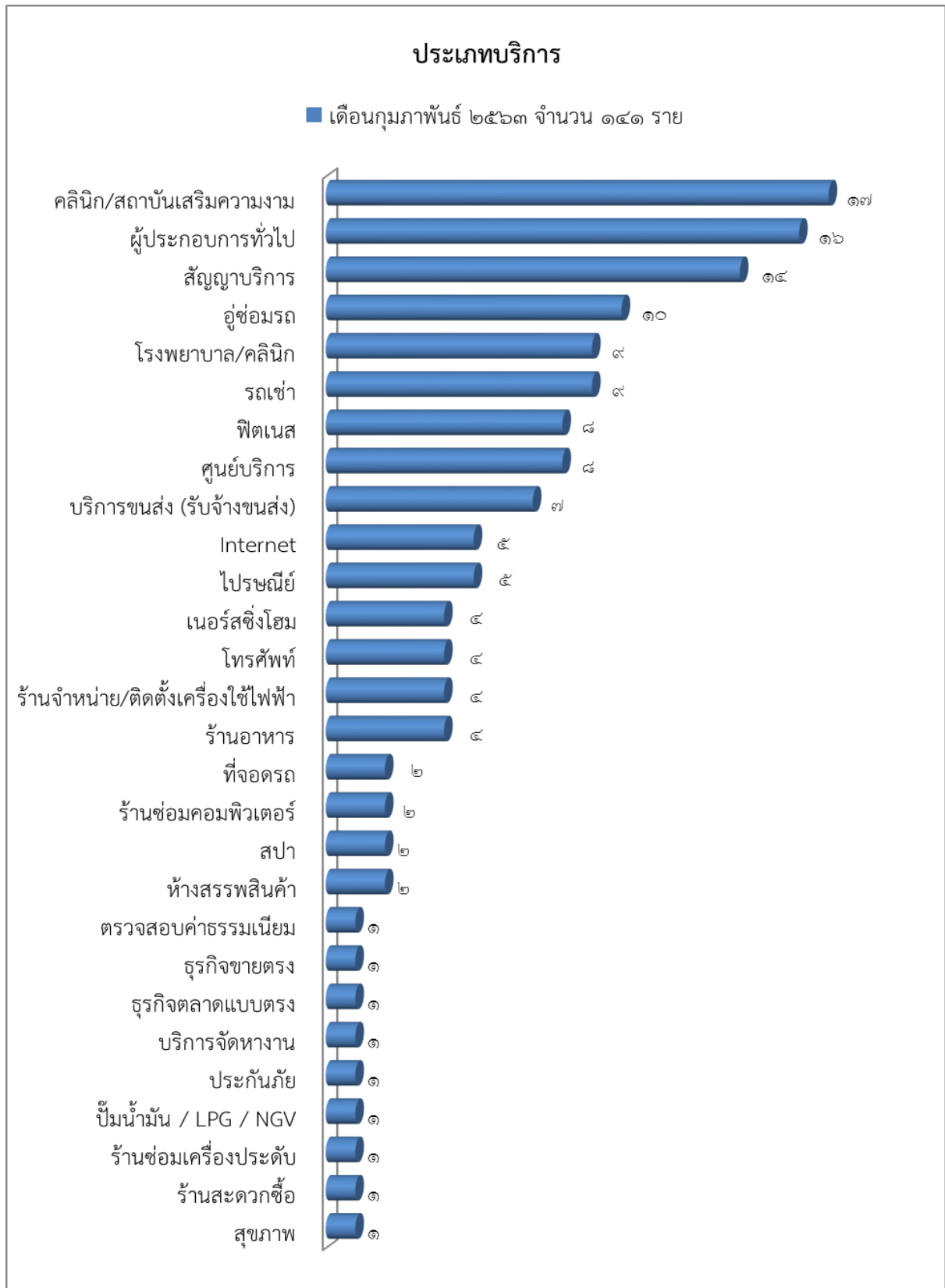
ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๑๗	๑๒.๐๖
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๖	๑๑.๓๕
สัญญาบริการ	๑๔	๙.๙๓
ผู้ซ่อมรถ	๑๐	๗.๐๙
โรงพยาบาล/คลินิก	๙	๖.๓๘
รถเช่า	๙	๖.๓๘
ฟิตเนส	๘	๕.๖๗
ศูนย์บริการ	๘	๕.๖๗
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๗	๕.๑๖
Internet	๕	๓.๕๕
ไปรษณีย์	๕	๓.๕๕
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๒.๘๔
โทรศัพท์	๔	๒.๘๔
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๒.๘๔
ร้านอาหาร	๔	๒.๘๔
ที่จอดรถ	๒	๑.๔๒
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๒	๑.๔๒
สปา	๒	๑.๔๒
ห้างสรรพสินค้า	๒	๑.๔๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๗๑
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๗๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๗๑
บริการจัดหางาน	๑	๐.๗๑
ประกันภัย	๑	๐.๗๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๗๑



ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
ร้านซ่อมเครื่องประดับ	๑	๐.๗๑
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๗๑
สุขภาพ	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๑๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑๔ ๓
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓ ๓
สัญญาบริการ (๑๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ผิดสัญญา	๙ ๓ ๒
อยู่ซ่อมรถ (๑๐)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๕ ๓ ๑ ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๙)	ราคาไม่เหมาะสม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕ ๔
รถเช่า (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
ฟิตเนส (๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ยกเลิกสัญญา	๕ ๓
ศูนย์บริการ (๘)	ตรวจสอบการให้บริการ ซ่อมล่าช้า	๖ ๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๗
Internet (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอค่าปรึกษา	๓ ๒
ไปรษณีย์ (๕)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๕
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓ ๑
โทรศัพท์ (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ชำรุด	๓ ๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๔)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๒ ๒
ร้านอาหาร (๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย ทรัพย์สินสูญหาย	๒ ๑ ๑
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม ขอค่าปรึกษา	๑ ๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๒)	ซ่อมล่าช้า	๒
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ห้างสรรพสินค้า (๒)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑ ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ประกันภัย (๑)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
ร้านซ่อมเครื่องประดับ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

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



๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๖๙	๕๐.๗๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๘	๒๐.๕๙
บ้านจัดสรร	๑๘	๑๓.๒๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๐	๗.๓๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๖	๔.๔๑
ที่ดิน	๒	๑.๕๗
อาคารพาณิชย์	๒	๑.๕๗
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๗๔
รวม	๑๓๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ขอเงินคืน	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๘)	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
บ้านจัดสรร (๑๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๐)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ขอคำปรึกษา ๑
	มีการชำระหลังปลูกสร้าง ๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ ๑
ที่ดิน (๒)	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ๑
	ขอคำปรึกษา ๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



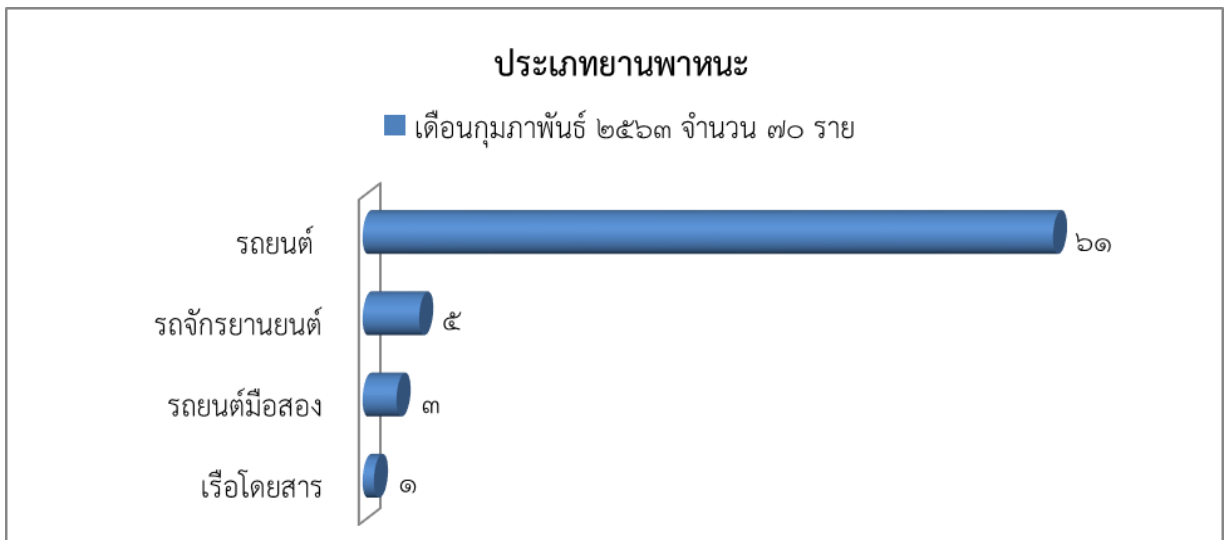
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๑	๘๗.๑๔
รถจักรยานยนต์	๕	๗.๑๔
รถยนต์มือสอง	๓	๔.๒๙
เรือโดยสาร	๑	๑.๔๓
รวม	๗๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคร ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๑)	ขอเงินจอดคินกรณีไม่ได้รถ	๑๐
	ชำรุด	๙
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ฉ้อโกง	๒
	ค้ำค่างวด/คินรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ขอประណหมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑	
จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๓)	ขอเงินจอดคิน	๒
	ชำรุด	๑
เรือโดยสาร (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินจอดคินกรณีไม่ได้รถ



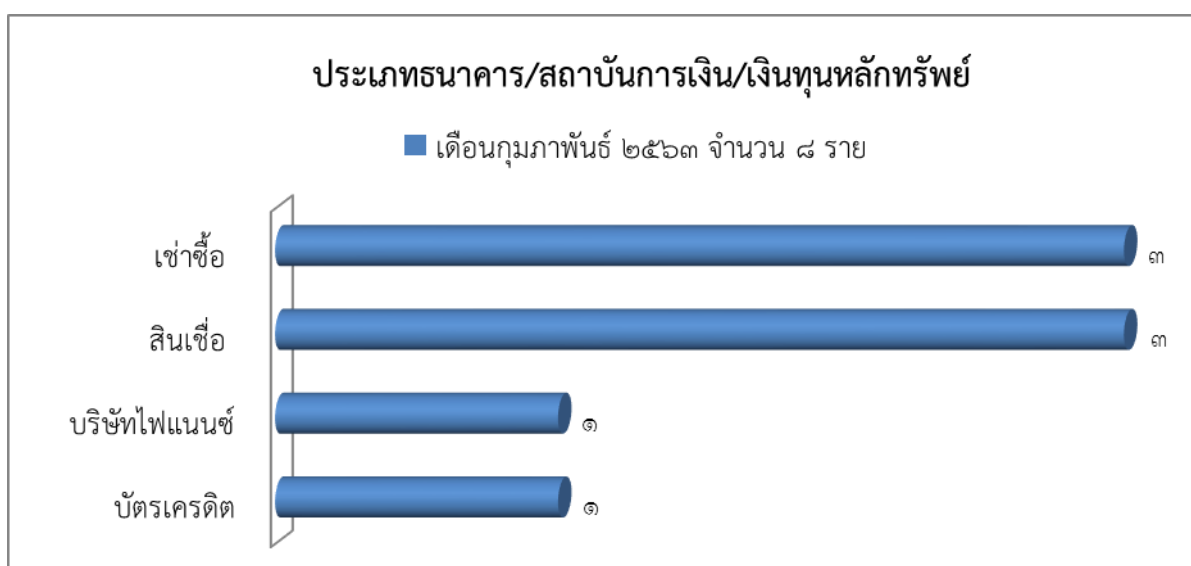
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๓	๓๗.๕๐
สินเชื่อ	๓	๓๗.๕๐
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๑๒.๕๐
บัตรเครดิต	๑	๑๒.๕๐
รวม	๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินเชื่อ (๓)	ขอปิดบัญชี ๒
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้ ๑
เช่าซื้อ (๓)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย ๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง ๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
บัตรเครดิต (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอปิดบัญชี

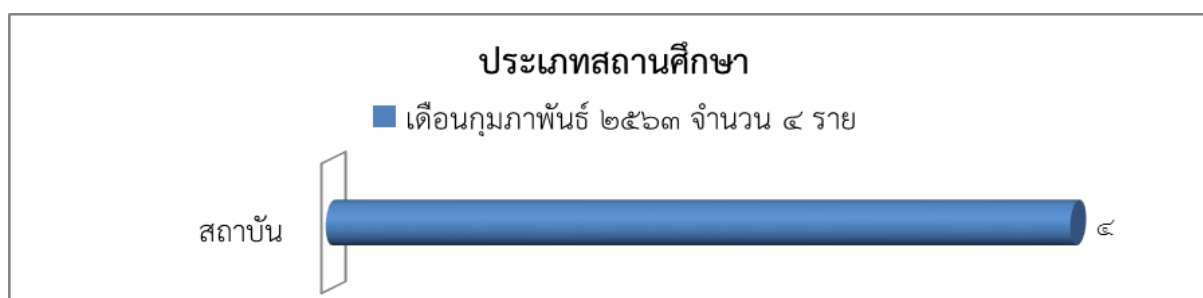
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๔	๑๐๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๔)	ขอเงินคืน ๓
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ประเภทสิ่งแวล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๖
	ขอเงินคืน	๓๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๓
	โฆษณาเกินจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๐
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๘
	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๔
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
	ตัวถูกเลื่อน	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๑
	ขอเงินคืน	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๖
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๓ ขอเงินค้ำมัดจำคืน ๓ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ ๒ ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า ๒ ขอคำปรึกษา ๑ ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา ๑ ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์ ๑ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ๑ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ ไม่ปลูกสร้าง ๑
อันดับที่ ๔ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๖๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔๑ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๙ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๗ สินค้าชำรุด ๓ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๖๑)	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๑๐ ชำรุด ๙ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๘ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๗ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๖ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕ ฉ้อโกง ๒ ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๒ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๒ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑ ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑ ขอคำปรึกษา ๑ ไม่ได้รับป้ายทะเบียน ๑ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑ ค่าติดตามสูงเกินจริง ๑ ขอประណหมนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
อันดับที่ ๖ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๔๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อันดับที่ ๗ เครื่องมือสื่อสาร (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อันดับที่ ๘ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๑
อันดับที่ ๙ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๘)	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
อันดับที่ ๑๐ สินค้าบริโภค (๒๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๗
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒