



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนเมษายน ๒๕๖๔)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

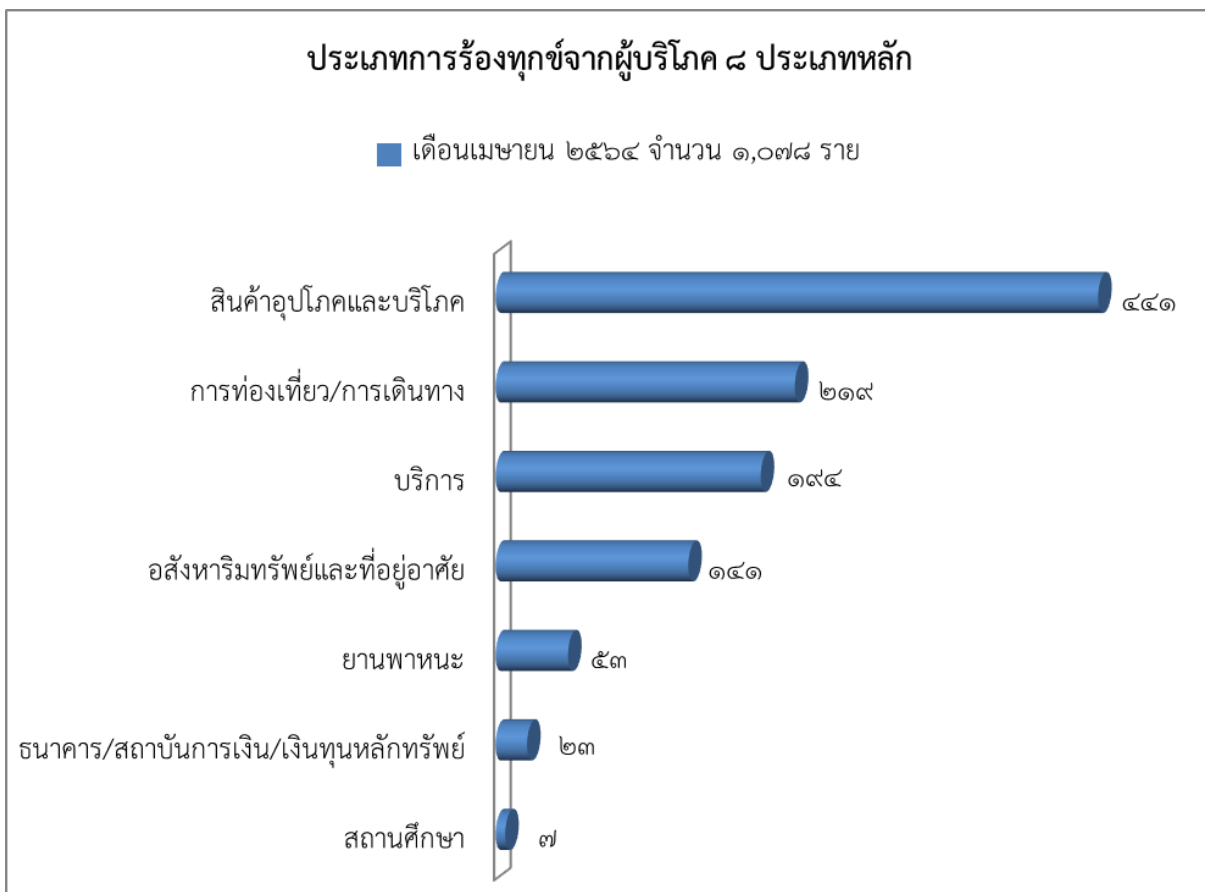
ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๔๔๑	๔๐.๙๑
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๒๑๙	๒๐.๓๓
บริการ	๑๙๔	๑๘.๐๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๑	๑๓.๐๙
ยานพาหนะ	๕๓	๔.๙๒
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๓	๒.๑๔
สถานศึกษา	๗	๐.๖๕
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๐๗๘	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๔๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๙๑



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

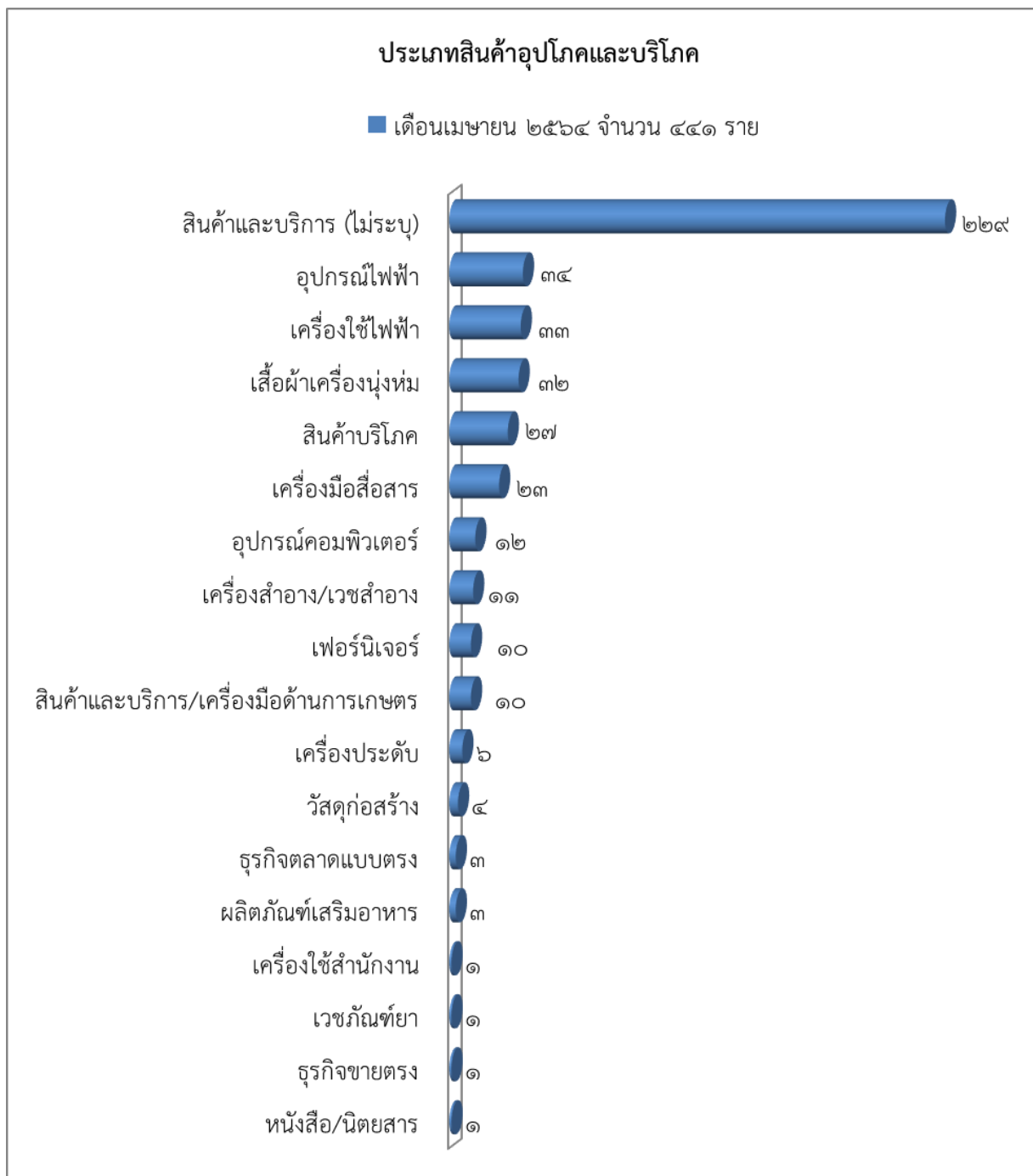
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๒๙	๕๑.๙๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓๔	๗.๗๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๓	๗.๔๘
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓๒	๗.๒๖
สินค้าบริโภค	๒๗	๖.๑๒
เครื่องมือสื่อสาร	๒๓	๕.๒๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๒	๒.๗๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๑	๒.๔๙
เฟอร์นิเจอร์	๑๐	๒.๒๗
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๐	๒.๒๗
เครื่องประดับ	๖	๑.๓๖
วัสดุก่อสร้าง	๔	๐.๙๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๐.๖๘
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๓	๐.๖๘
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๒๓
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๒๓
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๒๓
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๒๓
รวม	๔๔๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๒๙)	ขอเงินคืน ๑๔๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒๓
	สินค้าชำรุด ๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๗
	โฆษณาเกินจริง ๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน ๓
	ราคาไม่เหมาะสม ๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๔)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘
	สินค้าชำรุด ๖
	ชำรุด ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๓)	โฆษณาเกินจริง ๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗
	สินค้าชำรุด ๗
	ไม่ได้มาตรฐาน ๕
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๒)	ชำรุด ๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๘
สินค้าบริโภค (๒๗)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๗
	สินค้าชำรุด ๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๙
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก ๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์ ๑
โฆษณาเกินจริง ๑	
ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑	
เครื่องมือสื่อสาร (๒๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๘
	สินค้าชำรุด ๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๒)	สินค้าชำรุด ๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
	ไม่ประกันสินค้า ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๐)	โฆษณาเกินจริง ๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	ไม่ประกันสินค้า ๒
	ไม่ได้มาตรฐาน ๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓
	สินค้าชำรุด ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
เครื่องประดับ (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓
	สินค้าชำรุด ๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน ๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๒
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๓)	โฆษณาเกินจริง ๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ประกันสินค้า ๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



๒. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๔๘	๖๗.๕๘
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๒	๑๐.๐๕
โรงแรม	๒๑	๙.๕๙
ตัวแทนจำหน่าย	๑๔	๖.๓๙
รีสอร์ท	๑๔	๖.๓๙
รวม	๒๑๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๔๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๙
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๔
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๘
	ตั๋วถูกเลื่อน	๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
โรงแรม (๒๑)	ขอเงินคืน	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ตัวแทนจำหน่าย (๑๔)	ขอเงินคืน	๑๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
รีสอร์ท (๑๔)	ขอเงินคืน	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



๓. ประเภทบริการ

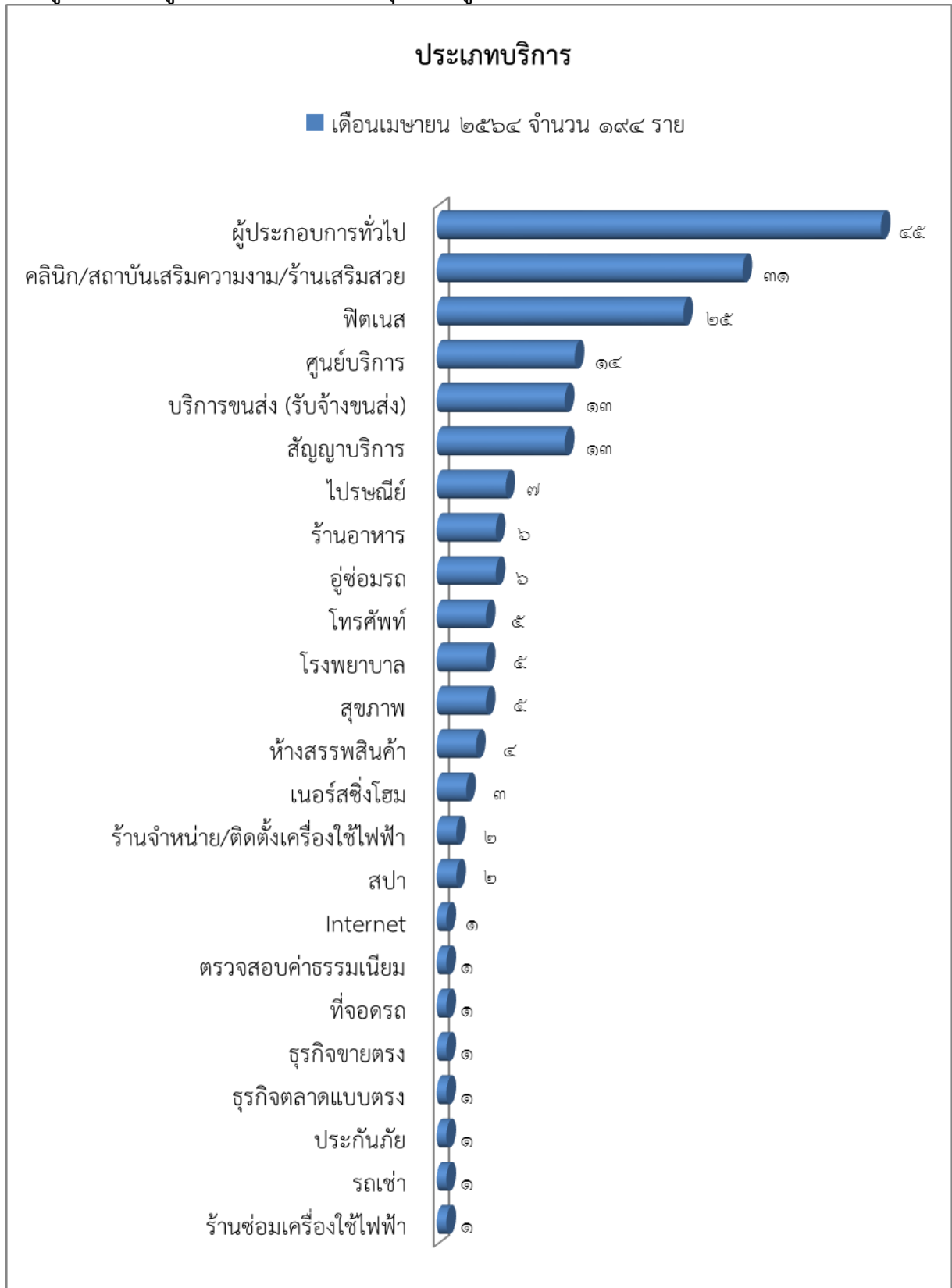
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔๕	๒๓.๒๐
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๑	๑๕.๙๘
ฟิตเนส	๒๕	๑๒.๘๙
ศูนย์บริการ	๑๔	๗.๒๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๓	๖.๗๐
สัญญาบริการ	๑๓	๖.๗๐
ไปรษณีย์	๗	๓.๖๑
ร้านอาหาร	๖	๓.๐๙
อู่ซ่อมรถ	๖	๓.๐๙
โทรศัพท์	๕	๒.๕๘
โรงพยาบาล	๕	๒.๕๘
สุขภาพ	๕	๒.๕๘
ห้างสรรพสินค้า	๔	๒.๐๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๓	๑.๕๕
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๐๓
สปา	๒	๑.๐๓
Internet	๑	๐.๕๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๒
ที่จอดรถ	๑	๐.๕๒
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๕๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๒
ประกันภัย	๑	๐.๕๒
รถเช่า	๑	๐.๕๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๒
รวม	๑๙๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓๘ ๗
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คุณภาพบริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียกร้องค่าเสียหาย คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑๓ ๔ ๔ ๔ ๓ ๒ ๑
ฟิตเนส (๒๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๕
ศูนย์บริการ (๑๔)	ตรวจสอบการให้บริการ ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน ซ่อมล่าช้า	๑๑ ๒ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๓
สัญญาบริการ (๑๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๗ ๕ ๑
ไปรษณีย์ (๗)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๗
ร้านอาหาร (๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ ราคาไม่เหมาะสม	๕ ๑
ตู้ซ่อมรถ (๖)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง ศูนย์บริการซ่อม/ตู้ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓ ๑ ๑ ๑
โทรศัพท์ (๕)	ชำรุด สินค้าชำรุด โฆษณาเกินจริง ขอเงินประกันคืน	๒ ๑ ๑ ๑
โรงพยาบาล (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ราคาไม่เหมาะสม	๓ ๒
สุขภาพ (๕)	ยกเลิกสัญญา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๓)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๑ ๑
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
Internet (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



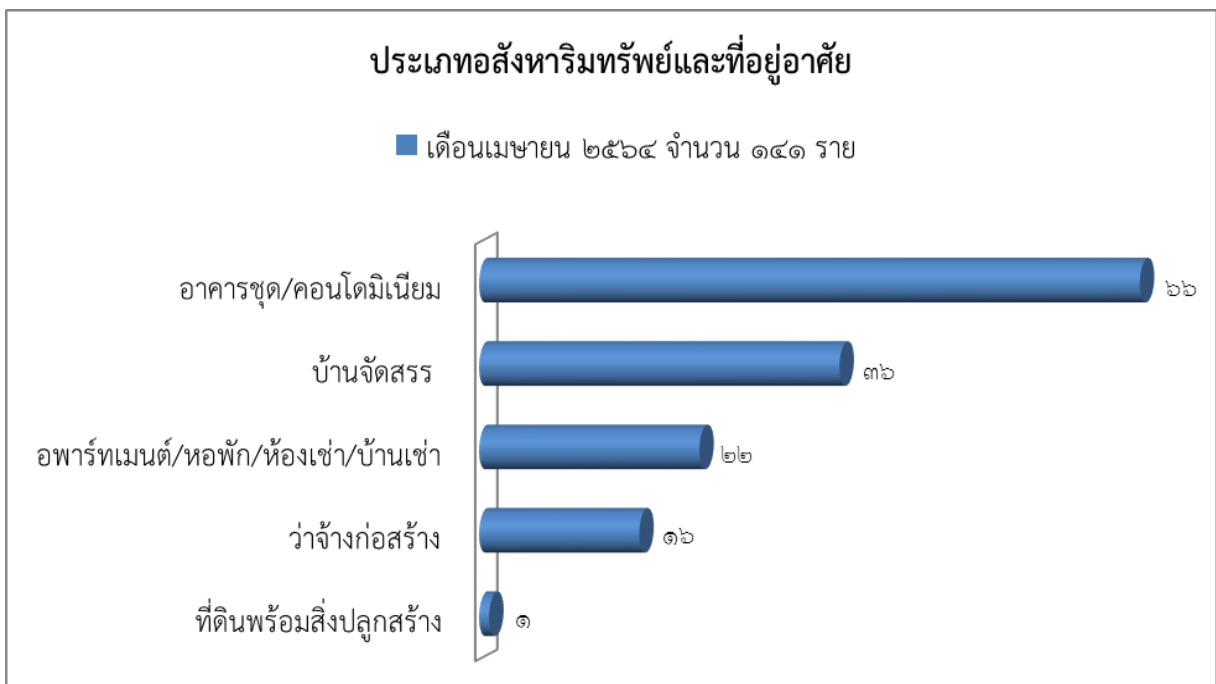
๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๖๖	๕๖.๘๑
บ้านจัดสรร	๓๖	๒๕.๕๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๒	๑๕.๖๐
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๖	๑๑.๓๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ขอเงินคืน	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑	
บ้านจัดสรร (๓๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๒)	ขอเงินประกันคืน	๑๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๖
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
ว่าจ้างก่อสร้าง (ต่อ)	ยกเลิกสัญญา ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑ ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



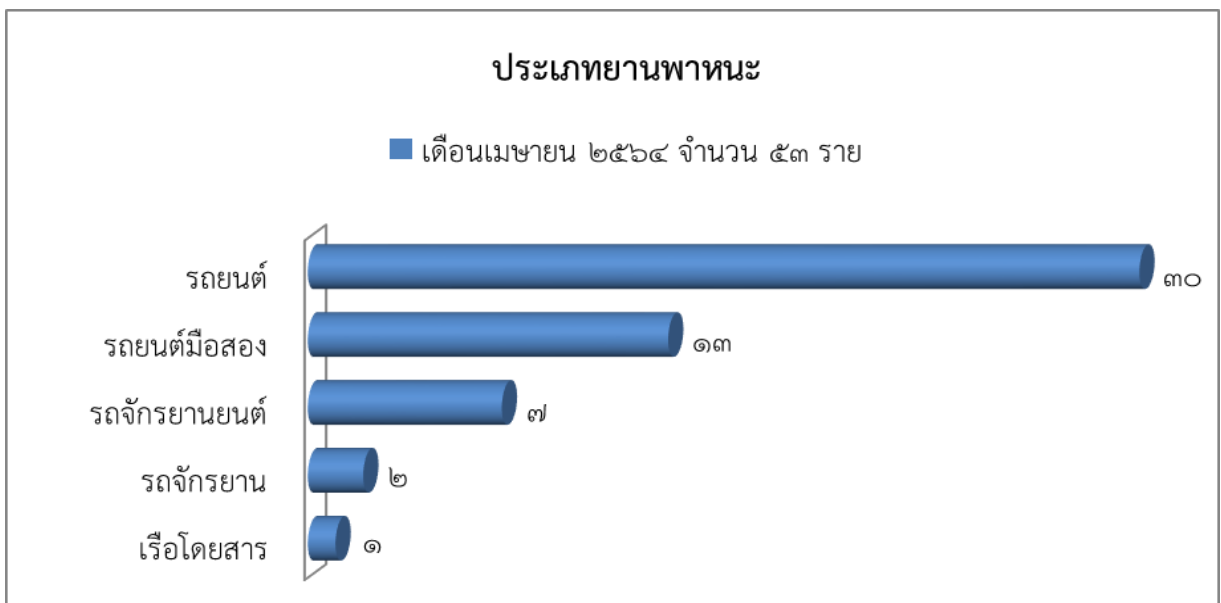
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๐	๕๖.๖๐
รถยนต์มือสอง	๑๓	๒๔.๕๓
รถจักรยานยนต์	๗	๑๓.๒๑
รถจักรยาน	๒	๓.๗๗
เรือโดยสาร	๑	๑.๘๙
รวม	๕๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ฉ้อโกง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
รถยนต์มือสอง (๑๓)	ฉ้อโกง	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ขอเงินจองคืน	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
รถจักรยานยนต์ (๗)	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ชำรุด	๑
	รถสูญหาย	๑
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
รถจักรยาน (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
เรือโดยสาร (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



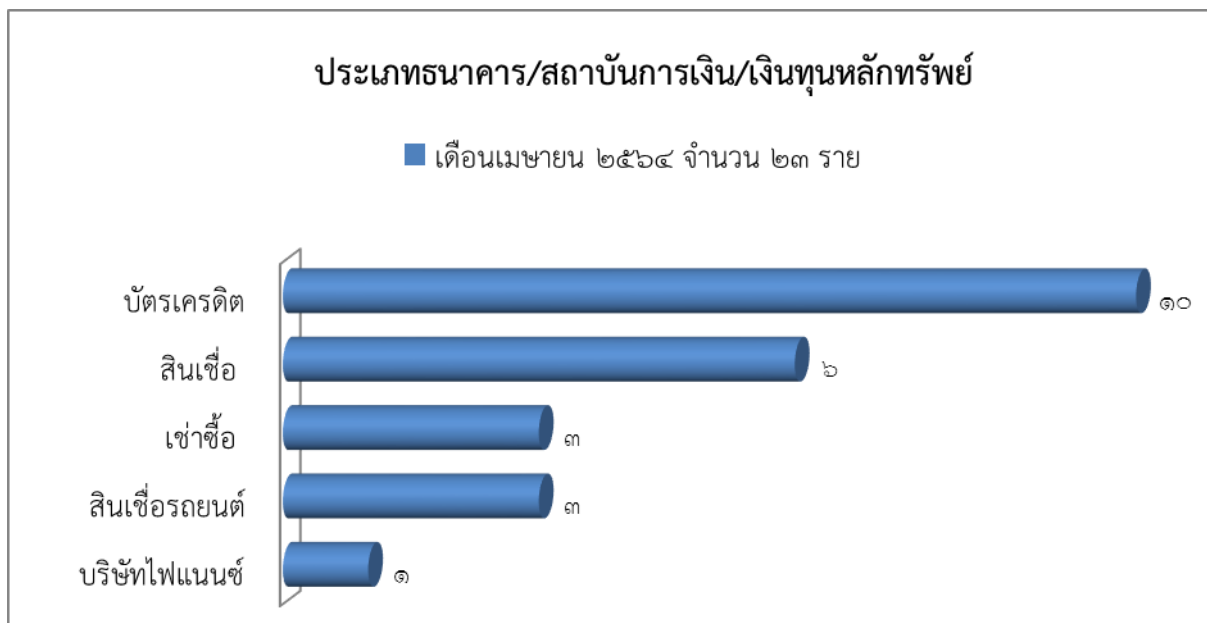
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๑๐	๔๓.๔๘
สินเชื่อ	๖	๒๖.๐๘
เช่าซื้อ	๓	๑๓.๐๔
สินเชื่อรถยนต์	๓	๑๓.๐๔
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๔.๓๕
รวม	๒๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๑๐)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๒
	หักเงินจากบัญชี	๑
	สอบถามข้อมูล	๑
	ขอเงินคืน	๑
	คะแนนสะสมแต้ม	๑
สินเชื่อ (๖)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๒
	ไม่ชำระหนี้	๒
	พฤติกรรมการทวงหนี้	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
เช่าซื้อ (๓)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

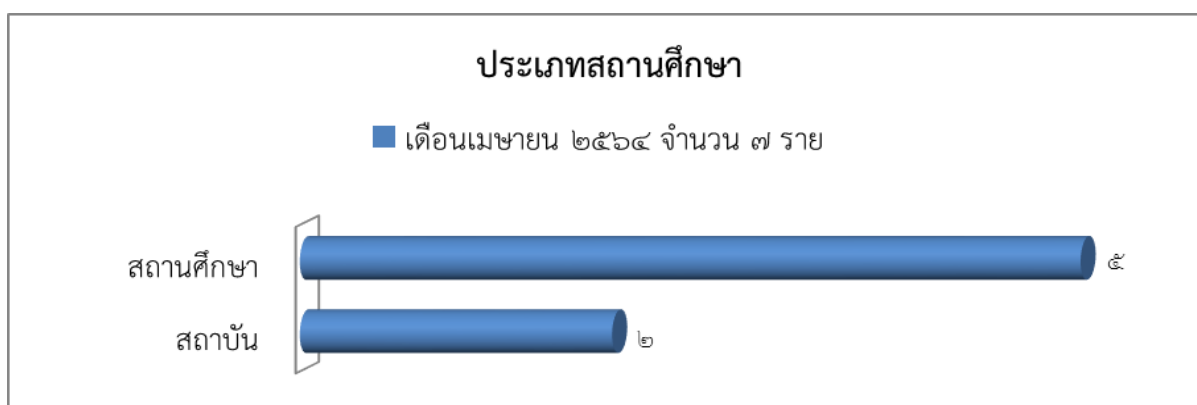


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๕	๗๑.๔
สถาบัน	๒	๒๘.๖
รวม	๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๕)	ขอเงินคืน ๕
สถาบัน (๒)	ขอเงินคืน ๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนเมษายน ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๒๙)	ขอเงินคืน	๑๔๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๓
	สินค้าชำรุด	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	
อันดับที่ ๒ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๔๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๕๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๙
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๔
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๘
	ตั๋วถูกเลื่อน	๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ผู้ชายตัวอ้วน	๑
เที่ยวบินล่าช้า	๑	
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ขอเงินคืน	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ขอเงินค้ำมัดจำคืน ไม่ปลูกสร้าง ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๔ ๒ ๒ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๔ ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓๘ ๗
อันดับที่ ๕ บ้านจัดสรร (๓๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ขอให้ตรวจสอบโครงการ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ขอคำปรึกษา ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑๓ ๙ ๔ ๓ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๖ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๔)	ไม่ได้มาตรฐาน สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด ชำรุด	๑๙ ๘ ๖ ๑
อันดับที่ ๗ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๓)	โฆษณาเกินจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด ไม่ได้มาตรฐาน ชำรุด	๑๓ ๗ ๗ ๕ ๑
อันดับที่ ๘ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สินค้าชำรุด	๑๓ ๘ ๗ ๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๑)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๓
	คุณภาพบริการ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
อันดับที่ ๑๐ รถยนต์ (๓๐)	ชำรุด	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ฉ้อโกง	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑