



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนพฤษภาคม 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

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

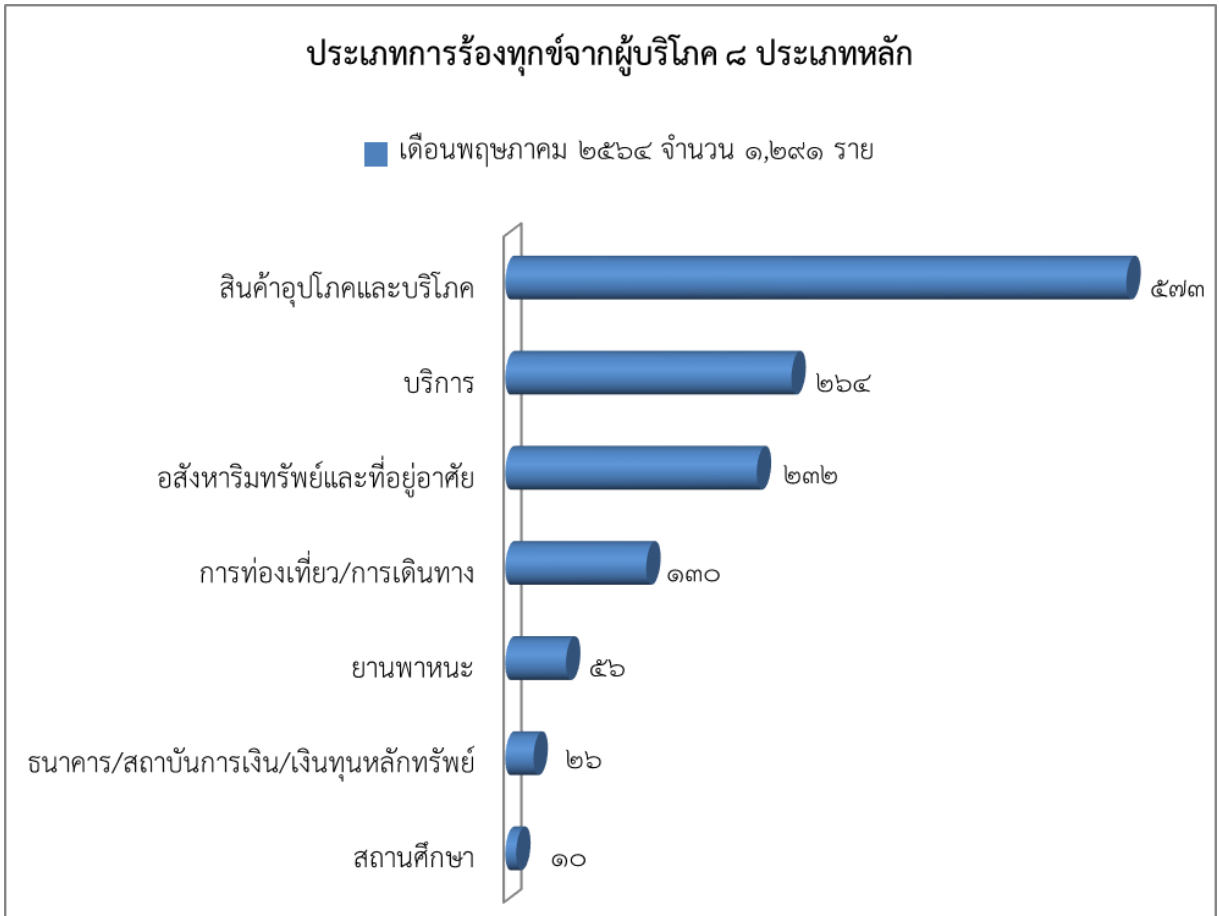
ประเภทหลัก	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๕๗๓	๔๔.๓๘
บริการ	๒๖๔	๒๐.๔๕
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๓๒	๑๗.๙๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๓๐	๑๐.๐๗
ยานพาหนะ	๕๖	๔.๓๔
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๖	๒.๐๑
สถานศึกษา	๑๐	๐.๗๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๒๙๑	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๕๗๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๓๘



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

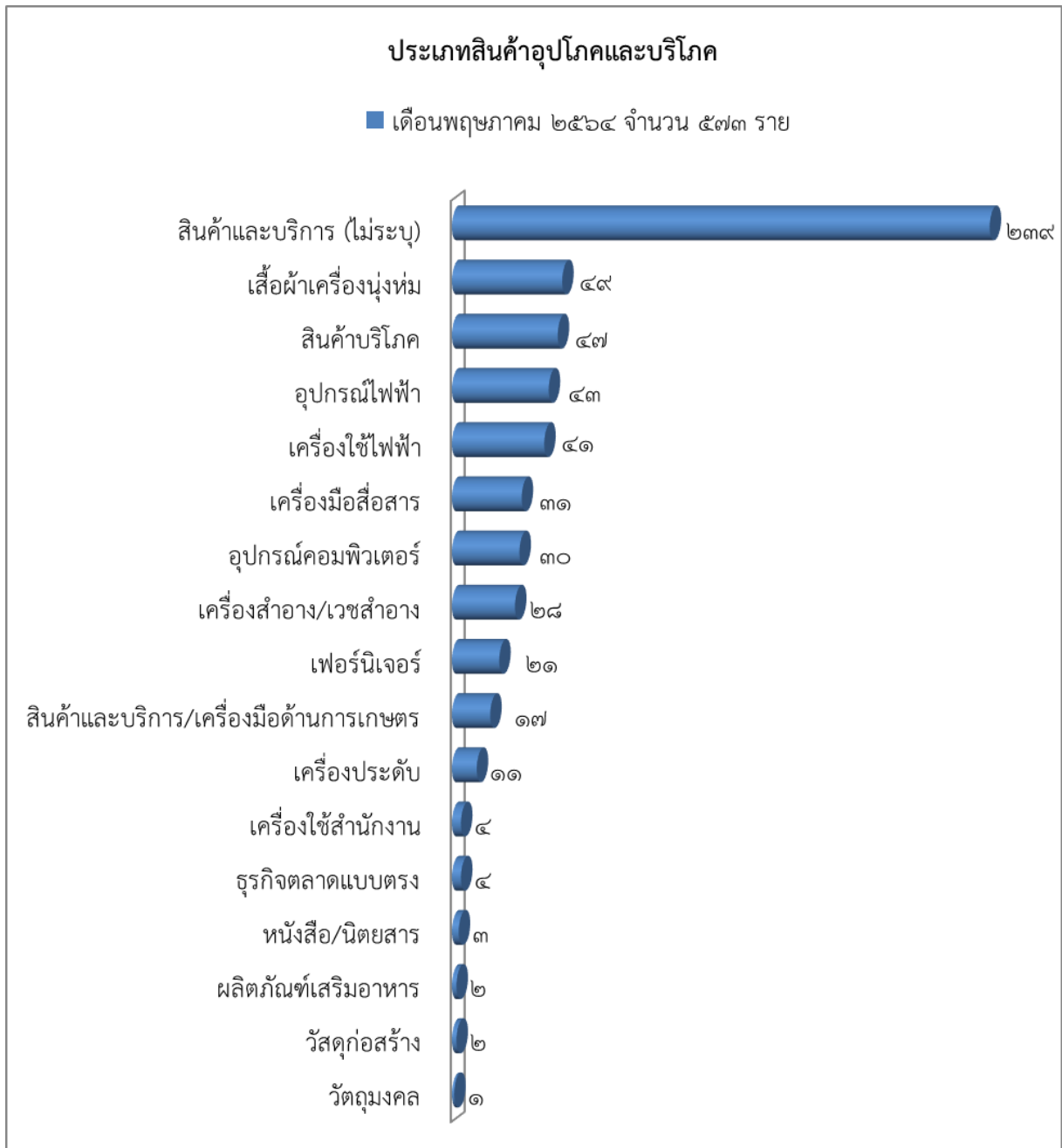
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๓๙	๔๑.๗๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๙	๘.๕๕
สินค้าบริโภค	๔๗	๘.๒๐
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔๓	๗.๕๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๔๑	๗.๑๖
เครื่องมือสื่อสาร	๓๑	๕.๔๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓๐	๕.๒๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒๘	๔.๘๙
เฟอร์นิเจอร์	๒๑	๓.๖๖
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๗	๒.๙๗
เครื่องประดับ	๑๑	๑.๙๒
เครื่องใช้สำนักงาน	๔	๐.๗๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔	๐.๗๐
หนังสือ/นิตยสาร	๓	๐.๕๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๓๕
วัสดุก่อสร้าง	๒	๐.๓๕
วัตถุดิบ	๑	๐.๑๗
รวม	๕๗๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๓๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑๑
	ขอเงินคืน	๗๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๖
	สินค้าชำรุด	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๑๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	สินค้าชำรุด	๓
สินค้าบริโภค (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	สินค้าชำรุด	๑๐
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ชำรุด	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๓๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	สินค้าชำรุด	๔
	ไม่ประกันสินค้า	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สินค้าชำรุด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๒๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องประดับ (๑๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	ราคาผันผวน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๔)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๓
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย ๒
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน ๒
วัตถุมงคล (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

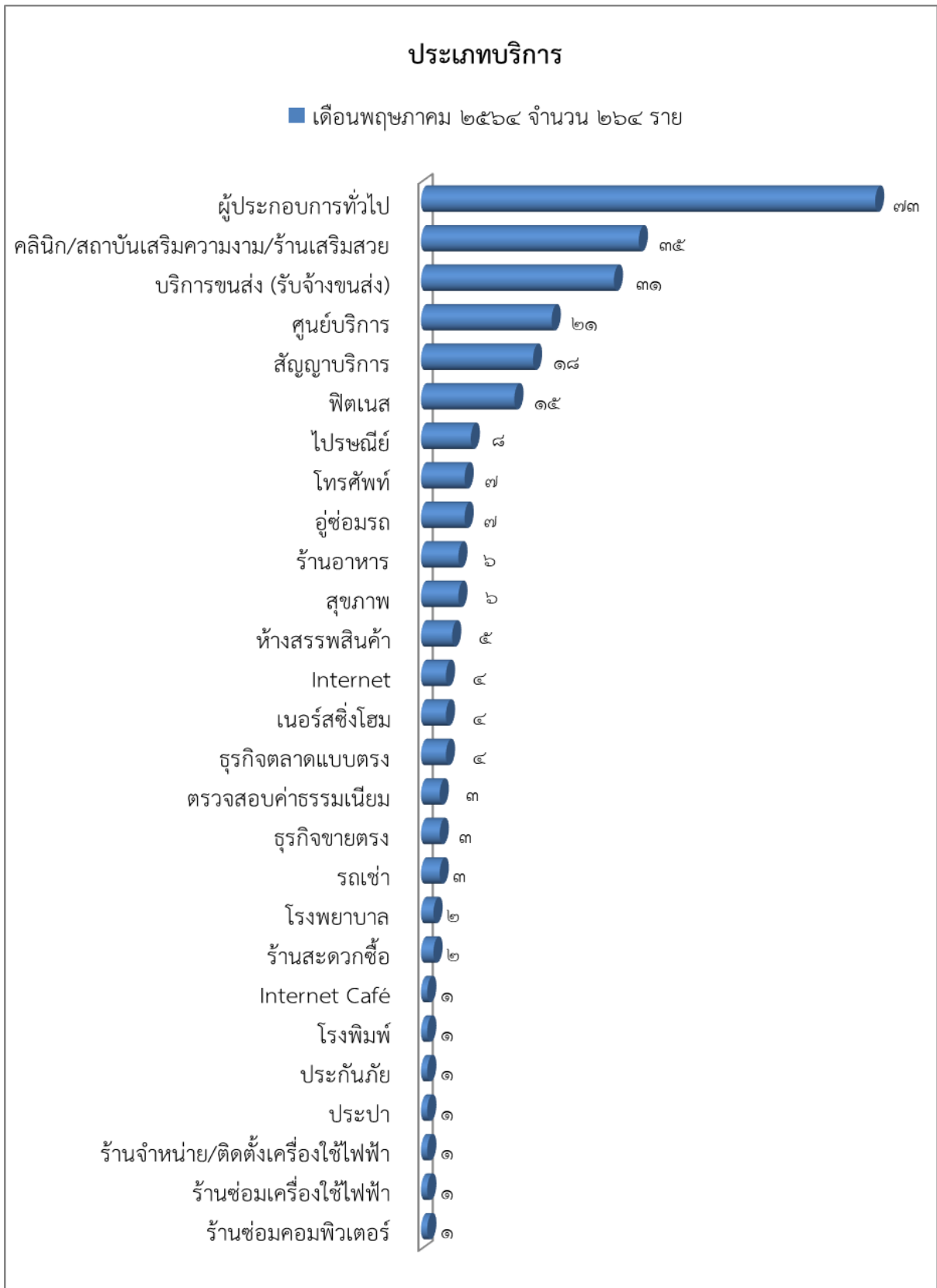
ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการทั่วไป	๗๓	๒๗.๖๕
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๕	๑๓.๒๖
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๓๑	๑๑.๗๔
ศูนย์บริการ	๒๑	๗.๙๕
สัญญาบริการ	๑๘	๖.๘๒
ฟิตเนส	๑๕	๕.๖๘
ไปรษณีย์	๘	๓.๐๓
โทรศัพท์	๗	๒.๖๕
อู่ซ่อมรถ	๗	๒.๖๕
ร้านอาหาร	๖	๒.๒๗
สุขภาพ	๖	๒.๒๗
ห้างสรรพสินค้า	๕	๑.๘๙
Internet	๔	๑.๕๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๑.๕๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔	๑.๕๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓	๑.๑๔
ธุรกิจขายตรง	๓	๑.๑๔
รถเช่า	๓	๑.๑๔
โรงพยาบาล	๒	๐.๗๖
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๐.๗๖
Internet Café	๑	๐.๓๘
โรงพิมพ์	๑	๐.๓๘
ประกันภัย	๑	๐.๓๘
ประปา	๑	๐.๓๘
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๓๘



ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๓๘
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๓๘
รวม	๒๖๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๗๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗๑ ๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม เรียกกร้อค่าเสียหาย ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ คุณภาพบริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๕ ๖ ๕ ๕ ๒ ๑ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง สินค้าชำรุด	๒๓ ๘
ศูนย์บริการ (๒๑)	ตรวจสอบการให้บริการ ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๒๐ ๑
สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๙ ๗ ๒
ฟิตเนส (๑๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔ ๑
ไปรษณีย์ (๘)	เรียกกร้อค่าชดเชยเพิ่ม	๘
โทรศัพท์ (๗)	ชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ซ่อมล่าช้า ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๓ ๒ ๑ ๑
อยู่ซ่อมรถ (๗)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๓ ๒ ๒
ร้านอาหาร (๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ ไม่ได้คุณภาพ	๕ ๑
สุขภาพ (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ยกเลิกสัญญา	๕ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔ ๑
Internet (๔)	ค่าบริการเกินจริง สัญญาณ Hispeed Internet ช้า ขอค่าปรึกษา	๒ ๑ ๑
เนอร์สเซอรี่ (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒ ๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียมนิยม (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒ ๑
ธุรกิจขายตรง (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒ ๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
โรงพยาบาล (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ร้านสะดวกซื้อ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
Internet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
โรงพิมพ์ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๔๗	๖๓.๓๖
บ้านจัดสรร	๓๙	๑๖.๘๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๗	๑๑.๖๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๐	๔.๓๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๑.๗๒
ที่ดิน	๒	๐.๘๖
อาคารพาณิชย์	๒	๐.๘๖
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๔๓
รวม	๒๓๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๔๗)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	
บ้านจัดสรร (๓๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๗)	ขอเงินประกันคืน	๑๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๓
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๒
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๐)	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๒
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๒
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๒
	ยกเลิกสัญญา ๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑
ที่ดิน (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๒
อาคารพาณิชย์ (๒)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา



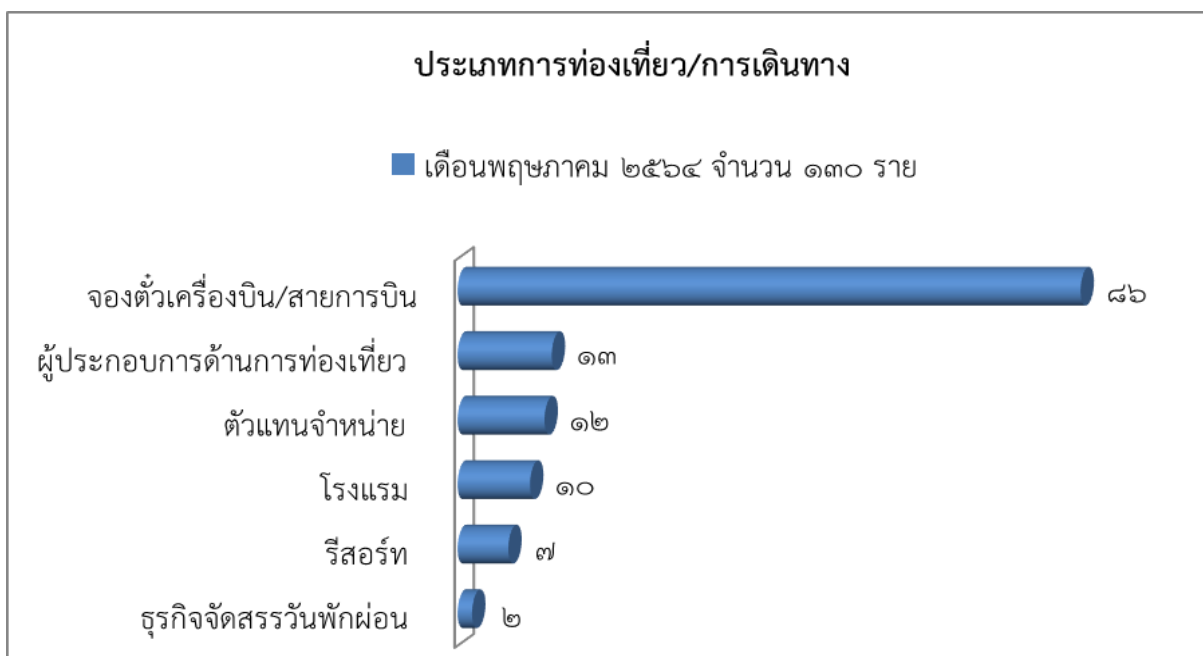
๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๘๖	๖๖.๑๕
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๓	๑๐.๐๐
ตัวแทนจำหน่าย	๑๒	๙.๒๓
โรงแรม	๑๐	๗.๖๙
รีสอร์ท	๗	๕.๓๘
ธุรกิจจัดสรรวันหยุด	๒	๑.๕๔
รวม	๑๓๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๖)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๗
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๕
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๑๒)	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
โรงแรม (๑๐)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รีสอร์ท (๗)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



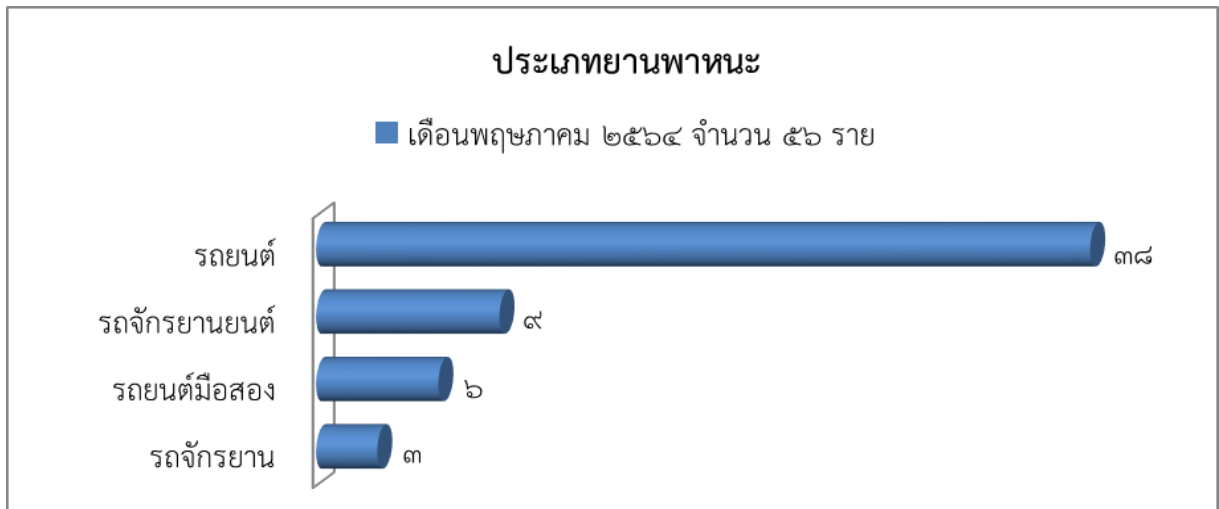
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๘	๖๗.๘๖
รถจักรยานยนต์	๙	๑๖.๐๗
รถยนต์มือสอง	๖	๑๐.๗๑
รถจักรยาน	๓	๕.๓๖
รวม	๕๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ชำรุด	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดเชยค่าเสียหาย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ฉ้อโกง	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
รถจักรยานยนต์ (๙)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๓
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ชำรุด	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
รถยนต์มือสอง (๖)	ขอเงินจองคืน	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ชำรุด	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
รถจักรยาน (๓)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



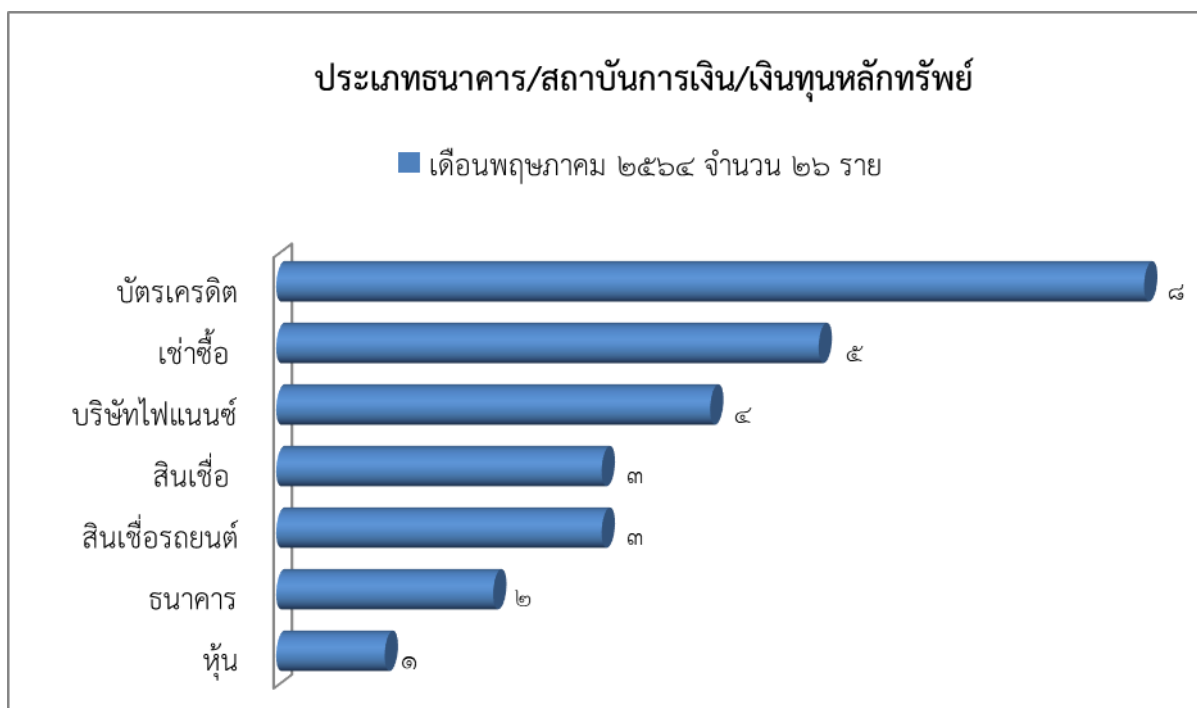
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๘	๓๐.๗๗
เช่าซื้อ	๕	๑๙.๒๓
บริษัทไฟแนนซ์	๔	๑๕.๓๘
สินเชื่อ	๓	๑๑.๕๔
สินเชื่อรถยนต์	๓	๑๑.๕๔
ธนาคาร	๒	๗.๖๙
หุ้น	๑	๓.๘๕
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๘)	หักเงินจากบัญชี	๒
	ไม่ได้ใช้บัตร	๒
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๒
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
เช่าซื้อ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
สินเชื่อ (๓)	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
ธนาคาร (๒)	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ หักเงินจากบัญชี

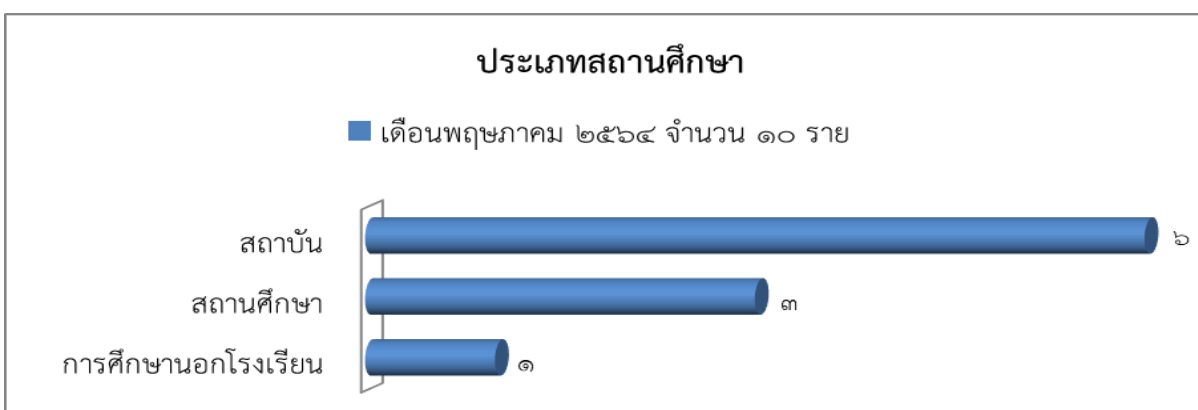


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๖	๖๐.๐
สถานศึกษา	๓	๓๐.๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๑๐.๐
รวม	๑๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๖)	ขอเงินคืน ๖
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน ๓
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๔

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๓๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑๑
	ขอเงินคืน	๗๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๖
	สินค้าชำรุด	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๑๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๔๗)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๗
	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๖)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๒
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๗
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๕
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
อันดับที่ ๔ ผู้ประกอบการทั่วไป (๗๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อันดับที่ ๕ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
อันดับที่ ๖ สินค้าบริโภค (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
อันดับที่ ๗ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	สินค้าชำรุด	๑๐
อันดับที่ ๘ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๗
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ บ้านจัดสรร (๓๙)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๕
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ขอแก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
อันดับที่ ๑๐ รถยนต์ (๓๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ชำระ	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ฉ้อโกง	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	