



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

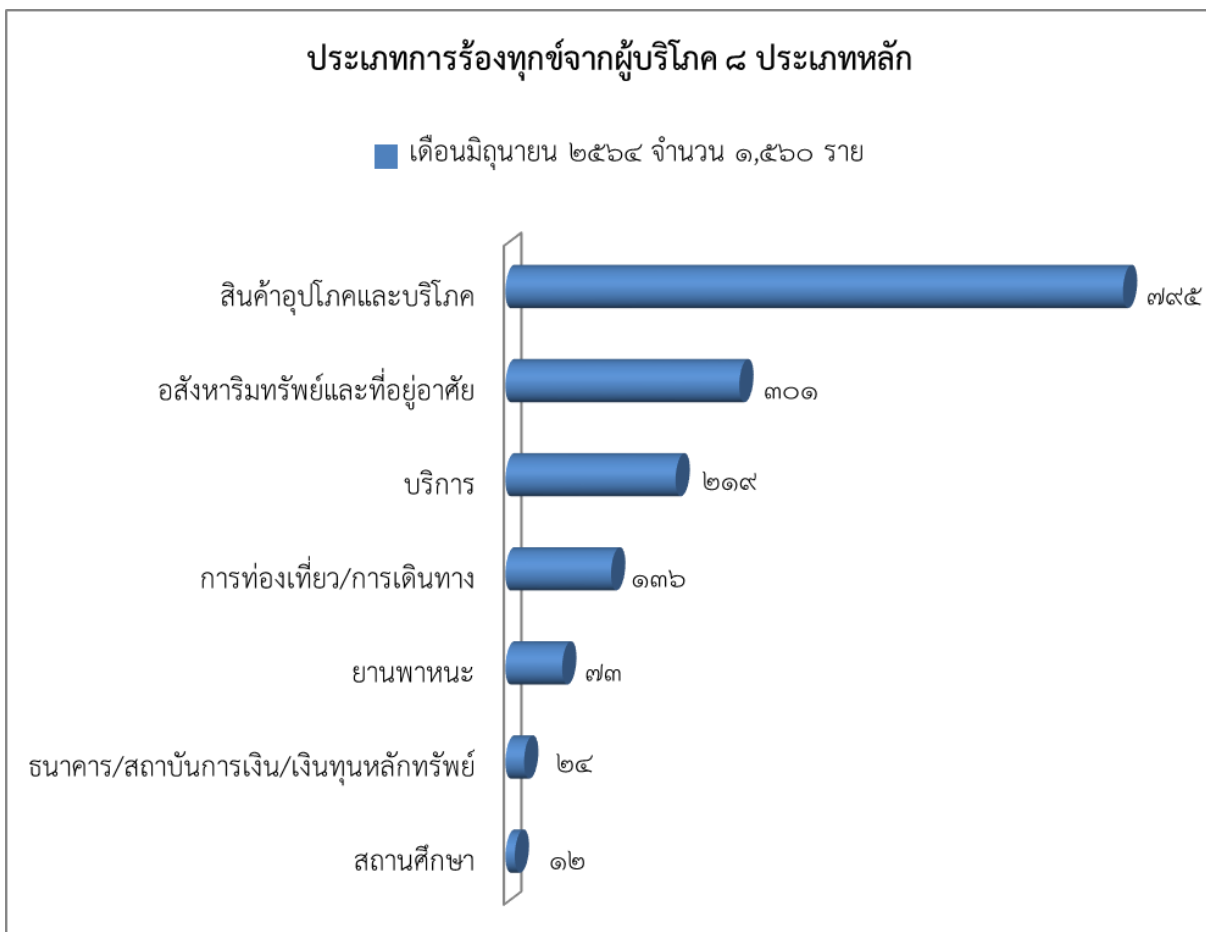
ประเภทหลัก	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๗๙๕	๕๐.๙๖
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๓๐๑	๑๙.๒๙
บริการ	๒๑๙	๑๔.๐๔
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๓๖	๘.๗๒
ยานพาหนะ	๗๓	๔.๖๘
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๔	๑.๕๔
สถานศึกษา	๑๒	๐.๗๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๕๖๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๗๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๖



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

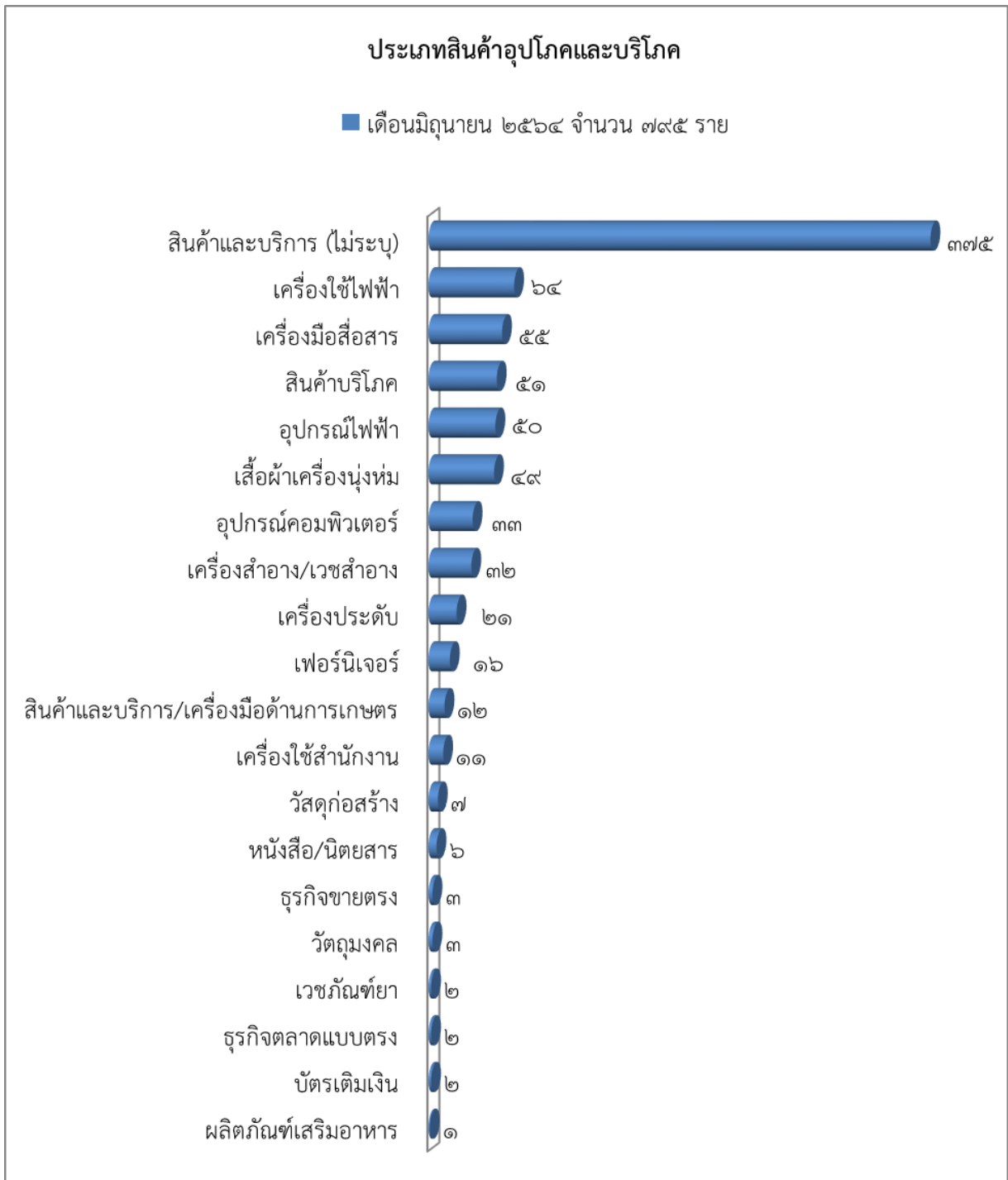
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๗๕	๔๗.๑๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๖๔	๘.๐๕
เครื่องมือสื่อสาร	๕๕	๖.๙๒
สินค้าบริโภค	๕๑	๖.๔๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕๐	๖.๒๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๙	๖.๑๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓๓	๔.๑๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๓๒	๔.๐๓
เครื่องประดับ	๒๑	๒.๖๔
เฟอร์นิเจอร์	๑๖	๒.๐๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๒	๑.๕๑
เครื่องใช้สำนักงาน	๑๑	๑.๓๘
วัสดุก่อสร้าง	๗	๐.๘๘
หนังสือ/นิตยสาร	๖	๐.๗๕
ธุรกิจขายตรง	๓	๐.๓๘
วัดถุมงคล	๓	๐.๓๘
เวชภัณฑ์ยา	๒	๐.๒๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๒๕
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๒๕
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๑๓
รวม	๗๙๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๗๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗๘
	ขอเงินคืน	๑๐๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๙
	สินค้าชำรุด	๑๗
	โฆษณาเกินจริง	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๘
	ชำรุด	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๕๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔
	สินค้าชำรุด	๑๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
สินค้าบริโภค (๕๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๕๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	สินค้าชำรุด	๑๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (ต่อ)	สินค้าชำรุด ๓ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๓	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑ สินค้าชำรุด ๙ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๕ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๔ ไม่ประกันสินค้า ๒ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๒	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๑ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๘ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๘ สินค้าชำรุด ๔ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
เครื่องประดับ (๒๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๔ สินค้าชำรุด ๓ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑	
เฟอร์นิเจอร์ (๑๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๗ สินค้าชำรุด ๕ ไม่ได้มาตรฐาน ๔	
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๒)	สินค้าชำรุด ๕ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๓ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๓ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
เครื่องใช้สำนักงาน (๑๑)	สินค้าชำรุด ๔ ไม่ดำเนินการตามสัญญา ๓ โฆษณาเกินจริง ๒ ไม่ได้มาตรฐาน ๑ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๑	
วัสดุก่อสร้าง (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน ๖ ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ๑	
หนังสือ/นิตยสาร (๖)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๓ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒ สินค้าชำรุด ๑	
ธุรกิจขายตรง (๓)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๓	
วัตถุมงคล (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
วัตถุมงคล (ต่อ)	สินค้าชำรุด	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
เวชภัณฑ์ยา (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
บัตรเครดิตเงิน (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	บัตรหมดอายุ	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	โฆษณาเกินจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



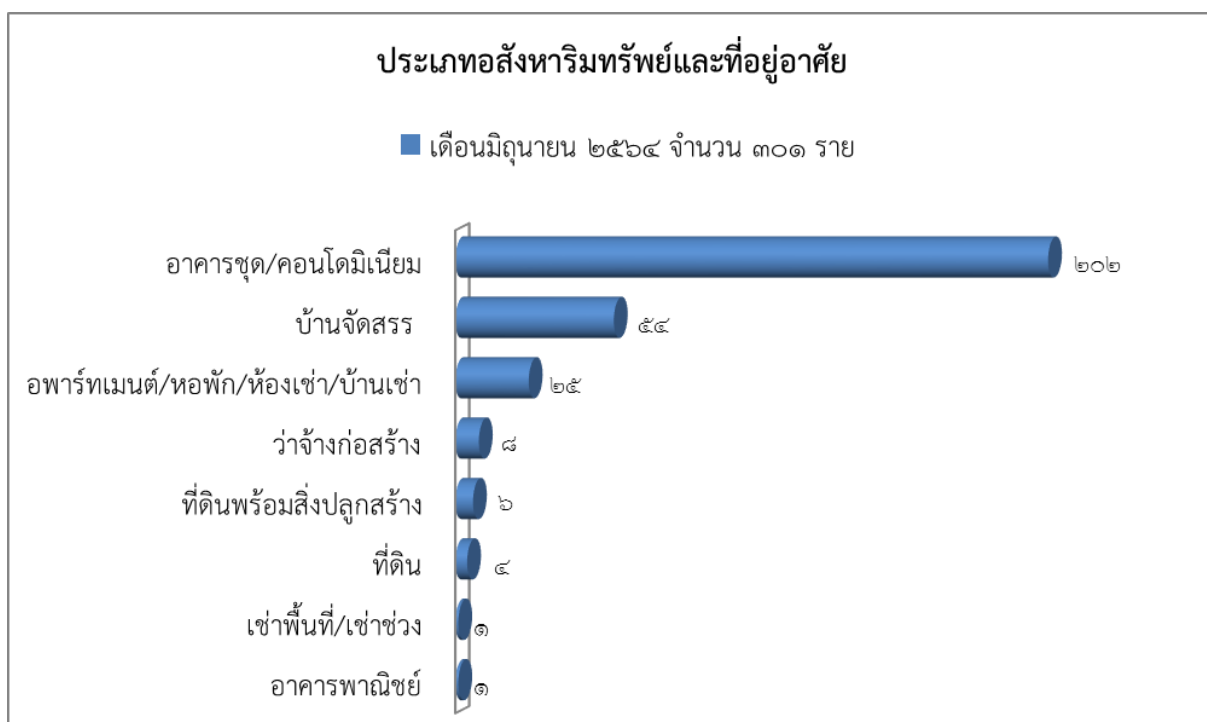
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๒๐๒	๖๗.๑๑
บ้านจัดสรร	๕๔	๑๗.๙๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๕	๘.๓๑
ว่าจ้างก่อสร้าง	๘	๒.๖๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๖	๑.๙๙
ที่ดิน	๔	๑.๓๓
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๓๓
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๓๓
รวม	๓๐๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๒๐๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓๖
	ขอเงินคืน	๒๙
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๙
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๔
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
ไม่ปลูกสร้าง	๑	
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
บ้านจัดสรร (๕๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๕)	ขอเงินประกันคืน	๑๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๘)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๕ ผู้รับเหมาทิ้งงาน ๒ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๒ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ขอคำปรึกษา ๑ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๑ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑	
ที่ดิน (๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๒ ขอคำปรึกษา ๑ ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์ ๑	
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑	
อาคารพาณิชย์ (๑)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑	

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

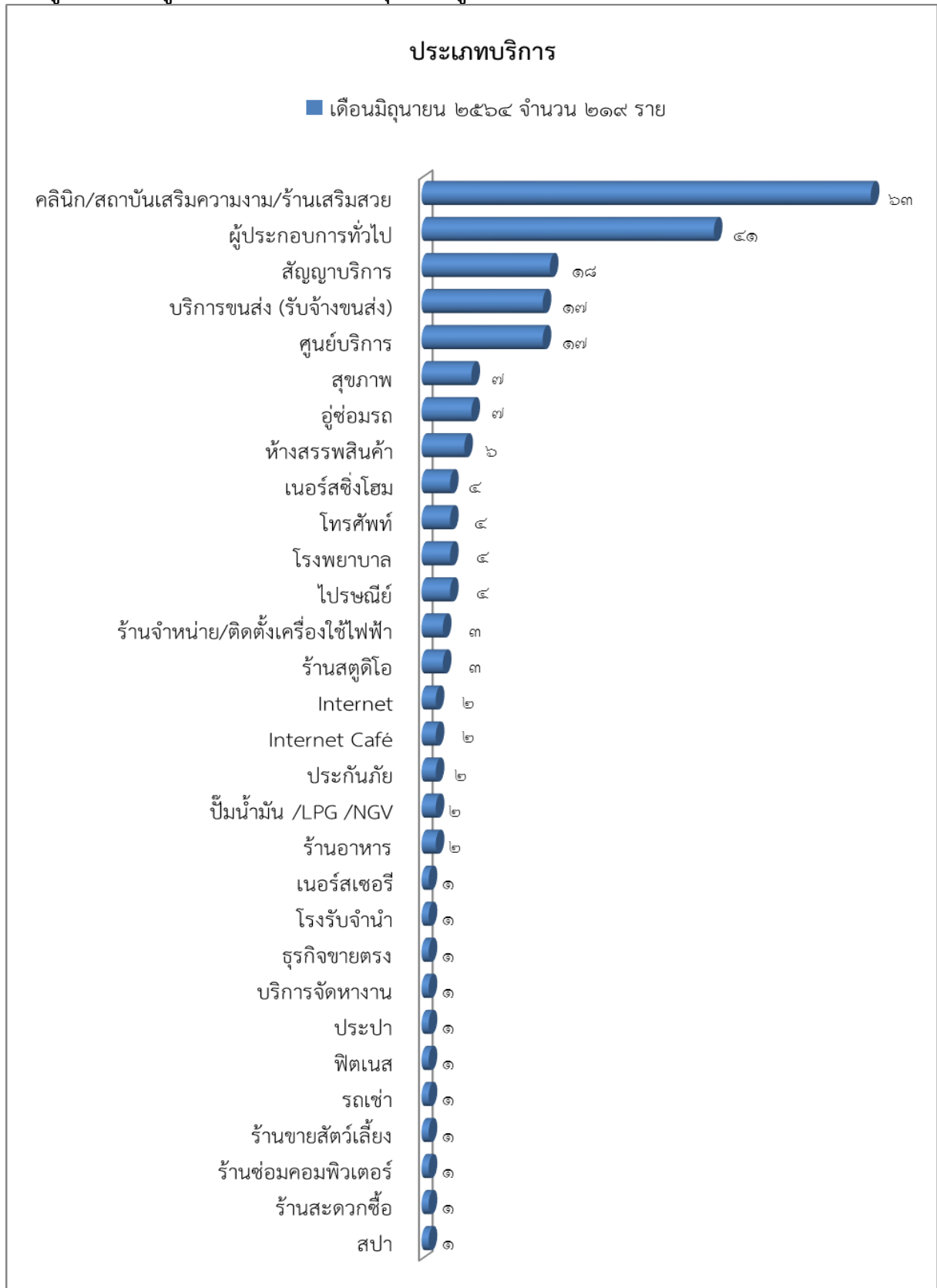
ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๖๓	๒๘.๗๗
ผู้ประกอบการทั่วไป	๕๑	๑๘.๗๒
สัญญาบริการ	๑๘	๘.๒๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๗	๗.๗๖
ศูนย์บริการ	๑๗	๗.๗๖
สุขภาพ	๗	๓.๒๐
อยู่ซ่อมรถ	๗	๓.๒๐
ห้างสรรพสินค้า	๖	๒.๗๔
เนอร์สซิ่งโฮม	๕	๑.๘๓
โทรศัพท์	๕	๑.๘๓
โรงพยาบาล	๕	๑.๘๓
ไปรษณีย์	๕	๑.๘๓
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๓๗
ร้านสตูดิโอ	๓	๑.๓๗
Internet	๒	๐.๙๑
Internet Café	๒	๐.๙๑
ประกันภัย	๒	๐.๙๑
ป้อน้ำมัน /LPG /NGV	๒	๐.๙๑
ร้านอาหาร	๒	๐.๙๑
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๔๖
โรงรับจำนำ	๑	๐.๔๖
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๔๖
บริการจัดหางาน	๑	๐.๔๖
ประปา	๑	๐.๔๖
ฟิตเนส	๑	๐.๔๖
รถเช่า	๑	๐.๔๖
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๔๖



ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๔๖
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๔๖
สปา	๑	๐.๔๖
รวม	๒๑๙	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๖๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
สัญญาบริการ (๑๘)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๒
	ผิดสัญญา	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๐
	สินค้าชำรุด	๗
ศูนย์บริการ (๑๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
	ซ่อมล่าช้า	๓
สุขภาพ (๗)	ยกเลิกสัญญา	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อู่ซ่อมรถ (๗)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ห้างสรรพสินค้า (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
เนอร์สเซอรี่โฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
โทรศัพท์ (๔)	อื่นๆ	๒
	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๑
	ค้างชำระ	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
ร้านสตูดิโอ (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
Internet (๒)	สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
Internet Café (๒)	เลือกปฏิบัติ	๒
ประกันภัย (๒)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ปั้มน้ำมัน /LPG /NGV (๒)	เลือกให้บริการ	๒
ร้านอาหาร (๒)	อื่นๆ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (ต่อ)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียมนิยม	๑
โรงรับจำนำ (๑)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ฟิตเนส (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (๑)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



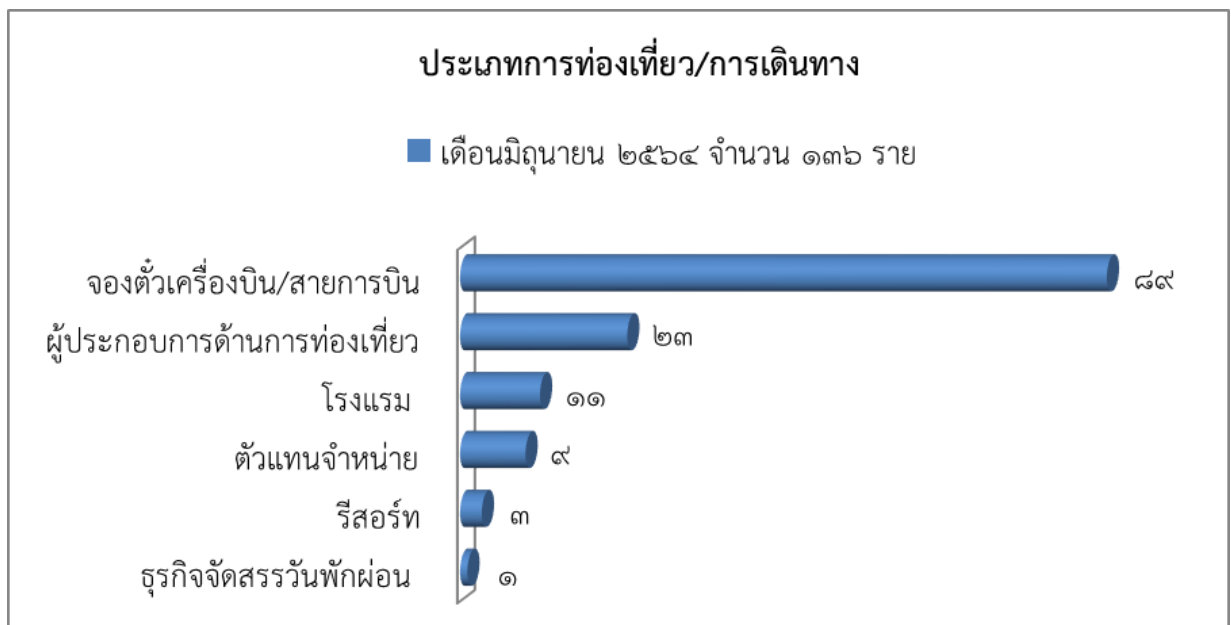
๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๘๙	๖๕.๔๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๓	๑๖.๙๑
โรงแรม	๑๑	๘.๐๙
ตัวแทนจำหน่าย	๙	๖.๖๒
รีสอร์ท	๓	๒.๒๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๑	๐.๗๔
รวม	๑๓๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๖
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๖
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๘
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
โรงแรม (๑๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๙)	ขอเงินคืน	๗
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
รีสอร์ท (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดนอน (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



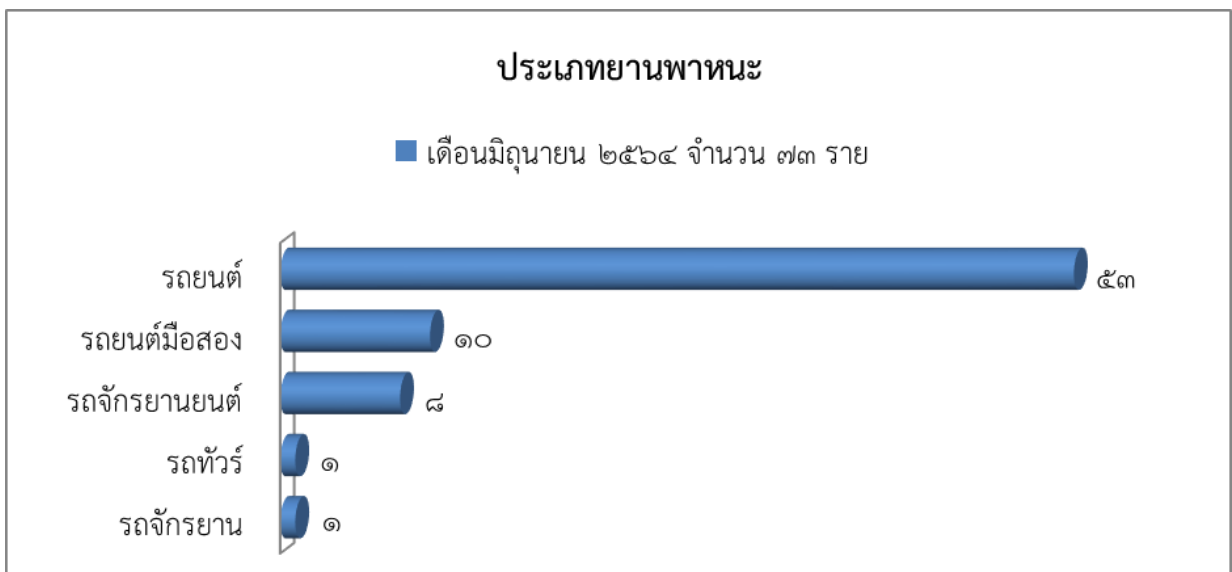
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๓	๗๒.๖๐
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑๓.๗๐
รถจักรยานยนต์	๘	๑๐.๘๖
รถทัวร์	๑	๑.๓๗
รถจักรยาน	๑	๑.๓๗
รวม	๗๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๓)	ชำรุด	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ฉ้อโกง	๓
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
ค่าปรับสูง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๘)	ชำรุด	๓
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



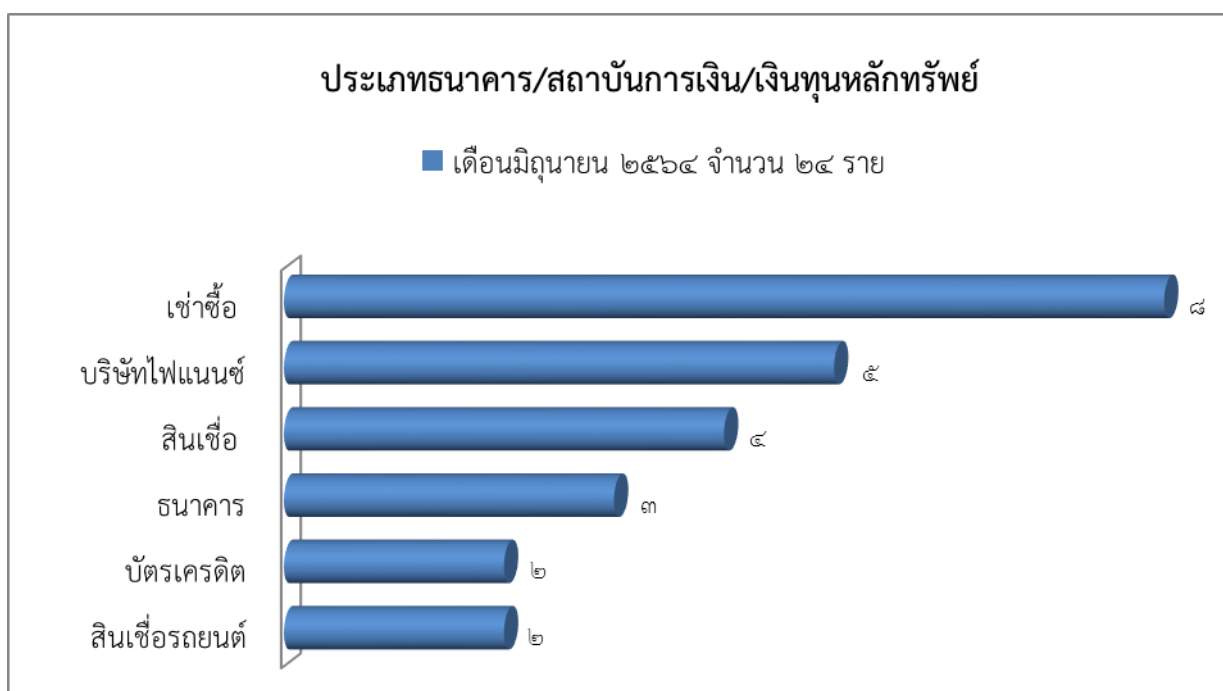
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๘	๓๓.๓๓
บริษัทไฟแนนซ์	๕	๒๐.๘๓
สินเชื่อ	๔	๑๖.๖๗
ธนาคาร	๓	๑๒.๕๐
บัตรเครดิต	๒	๘.๓๓
สินเชื่อรถยนต์	๒	๘.๓๓
รวม	๒๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๘)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ปิดบัญชีสินค้า	๒
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
สินเชื่อ (๔)	ขอปิดบัญชี	๒
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
บัตรเครดิต (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ในเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

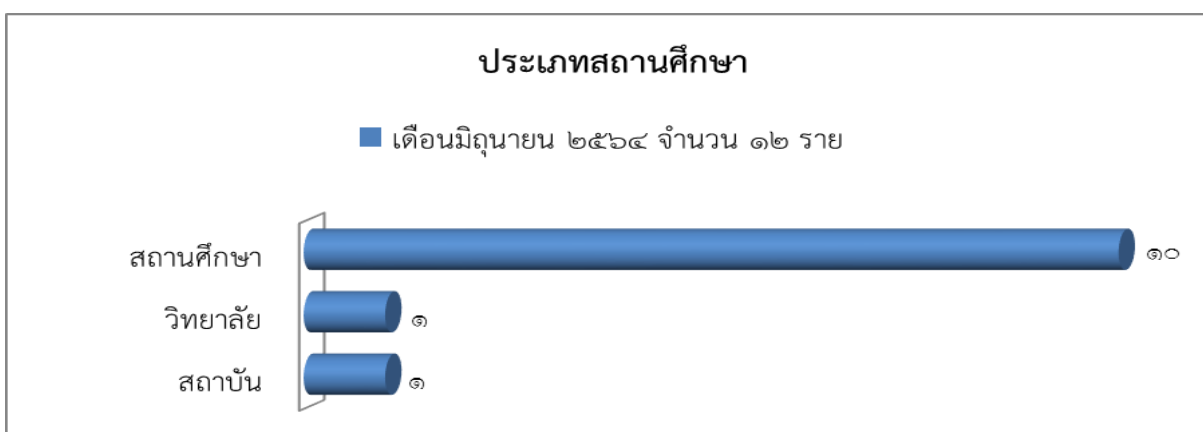


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๑๐	๘๓.๓
วิทยาลัย	๑	๘.๓
สถาบัน	๑	๘.๓
รวม	๑๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถานศึกษา (๑๐)	ขอเงินคืน	๙
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๑
วิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๗๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗๘
	ขอเงินคืน	๑๐๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๙
	สินค้าชำรุด	๑๗
	โฆษณาเกินจริง	๑๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๒๐๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓๖
	ขอเงินคืน	๒๙
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๙
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๙
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๔
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๓
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๘๙)	ขอคืนค่าโดยสาร	๓๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๖
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๖
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๘
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
อันดับที่ ๔ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๖๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	สินค้าชำรุด	๘
	ชำรุด	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๕ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๖๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔๘
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๖ เครื่องมือสื่อสาร (๕๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๔
	สินค้าชำรุด	๑๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	หักเงินโดยไม่แจ้ง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อันดับที่ ๗ บ้านจัดสรร (๕๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๗
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (ต่อ)	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
อันดับที่ ๘ รถยนต์ (๕๓)	ชำรุด	๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๖
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๖
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
	ฉ้อโกง	๓
	ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
อันดับที่ ๙ สินค้าบริโภค (๕๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๕
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
อันดับที่ ๑๐ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๕๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	สินค้าชำรุด	๑๑