



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนเมษายน ๒๕๖๓)



● 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

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

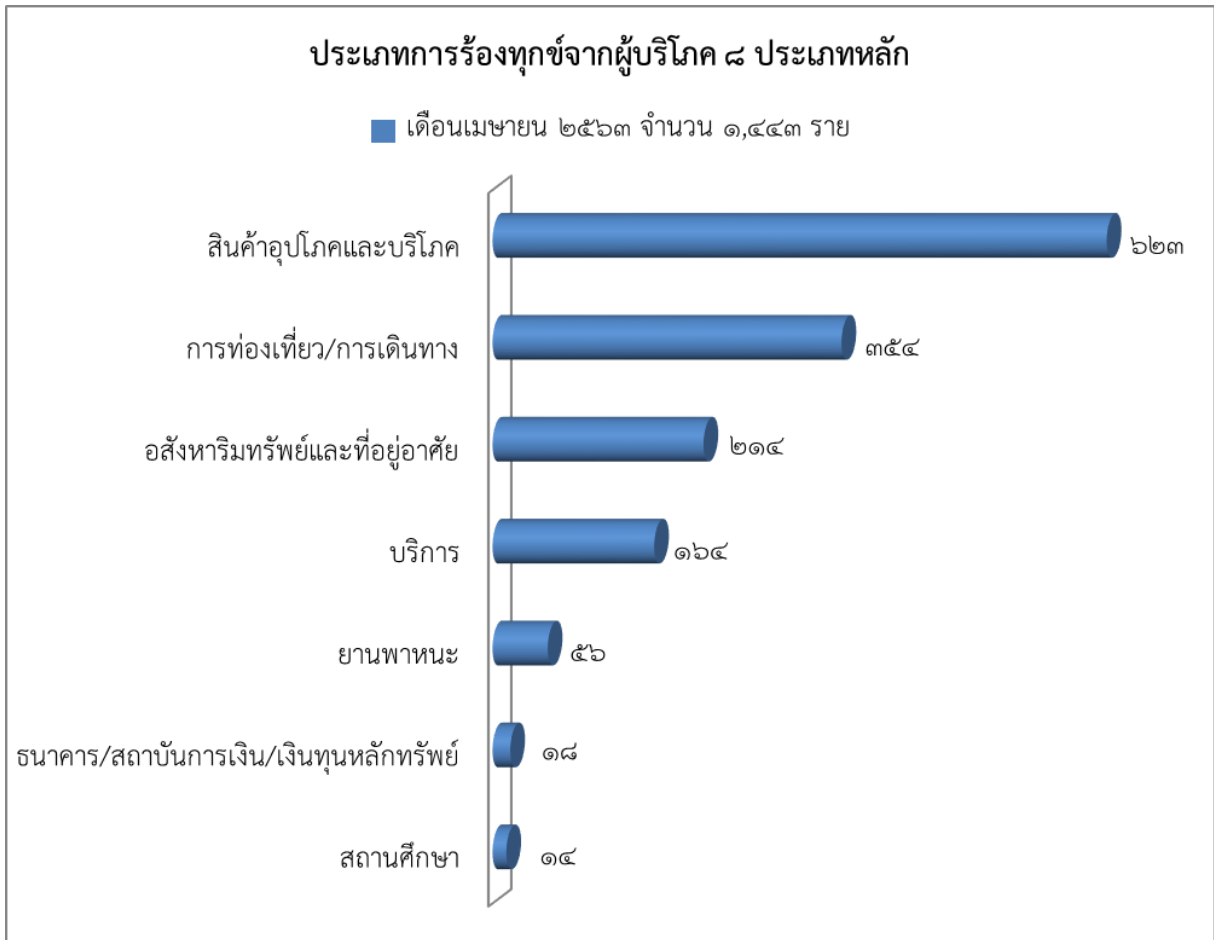
ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๖๒๓	๔๓.๑๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๕๔	๒๕.๕๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๑๔	๑๕.๘๓
บริการ	๑๖๔	๑๑.๓๗
ยานพาหนะ	๕๖	๓.๘๘
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๘	๑.๒๕
สถานศึกษา	๑๔	๐.๙๗
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๔๔๓	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๖๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๗



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

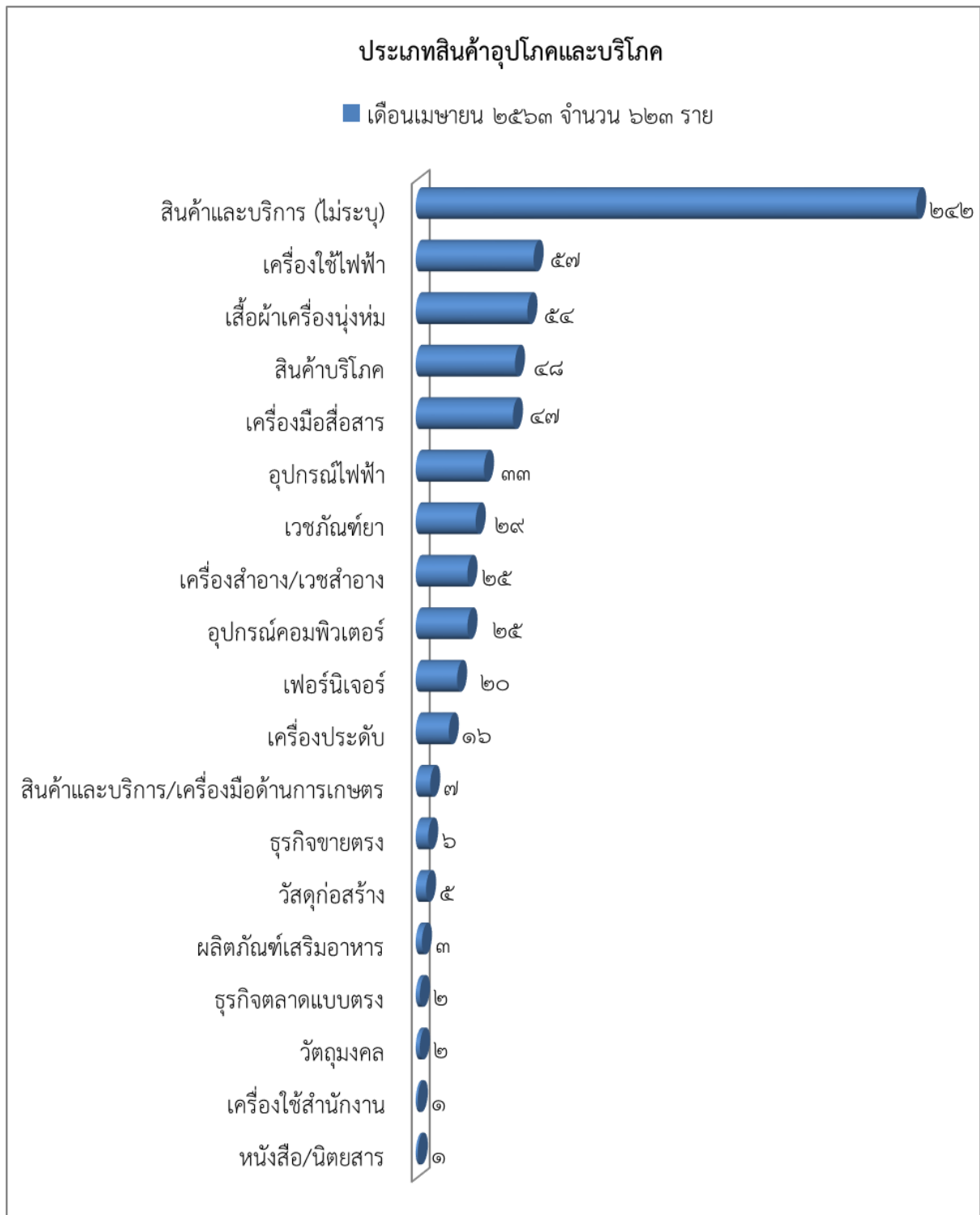
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๔๒	๓๘.๘๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๕๗	๙.๑๕
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๕๔	๘.๖๗
สินค้าบริโภค	๔๘	๗.๗๐
เครื่องมือสื่อสาร	๔๗	๗.๕๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓๓	๕.๓๐
เวชภัณฑ์ยา	๒๙	๔.๖๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒๕	๔.๐๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒๕	๔.๐๑
เฟอร์นิเจอร์	๒๐	๓.๒๑
เครื่องประดับ	๑๖	๒.๕๗
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๗	๑.๑๒
ธุรกิจขายตรง	๖	๐.๙๖
วัสดุก่อสร้าง	๕	๐.๘๐
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๓	๐.๔๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๓๒
วัดถมมงคล	๒	๐.๓๒
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๑๖
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๑๖
รวม	๖๒๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒๕
	ขอเงินคืน	๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙
	สินค้าชำรุด	๙
	โฆษณาเกินจริง	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๑๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	ชำรุด	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
สินค้าบริโภค (๔๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๗
	สินค้าชำรุด	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สินค้าชำรุด	๔
เวชภัณฑ์ยา (๒๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ประกันสินค้า	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๒๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๒
เครื่องประดับ (๑๖)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ราคาผันผวน	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ธุรกิจขายตรง (๖)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๕
	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๑
วัสดุก่อสร้าง (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๓)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
วัตถุมงคล (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

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



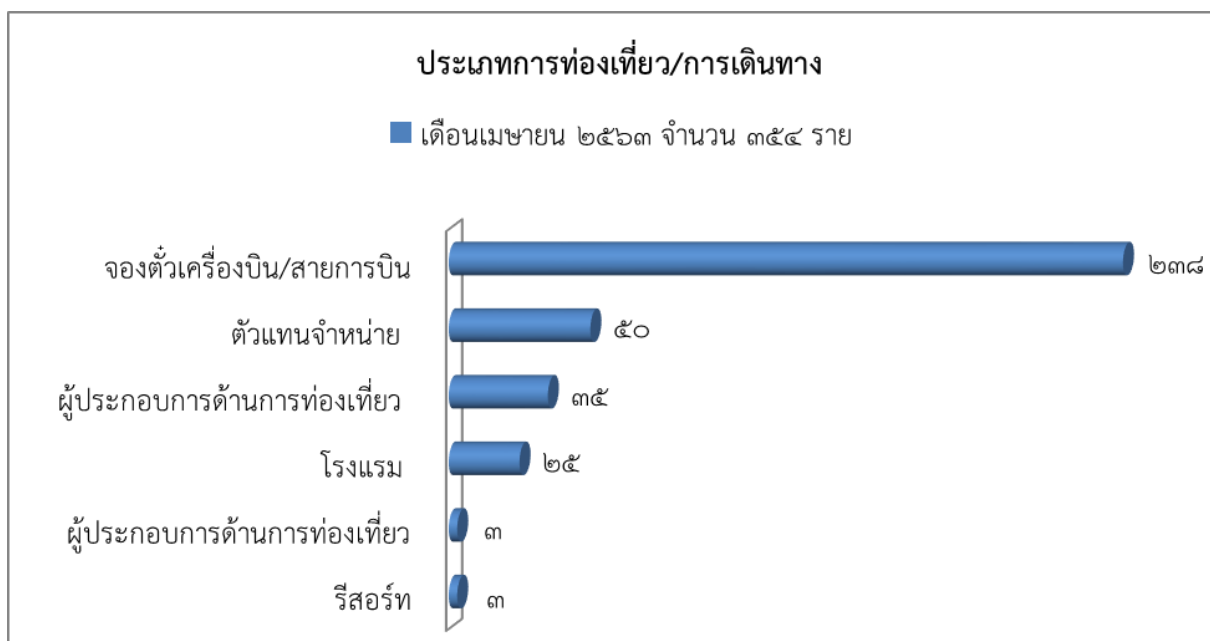
๒. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๓๘	๖๗.๒๓
ตัวแทนจำหน่าย	๕๐	๑๔.๑๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓๕	๙.๘๙
โรงแรม	๒๕	๗.๐๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓	๐.๘๕
รีสอร์ท	๓	๐.๘๕
รวม	๓๕๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๓๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๑๐
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓๗
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒๘
	ตัวถูกยกเลิก	๑๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตัวถูกเลื่อน	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๕๐)	ขอเงินคืน	๔๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕
โรงแรม (๒๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ขอเงินคืน	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
รีสอร์ท (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๐๗	๕๐.๐๐
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๕๓	๒๔.๗๗
บ้านจัดสรร	๓๕	๑๖.๓๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๔.๒๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๗	๓.๒๗
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๐.๙๓
ที่ดิน	๑	๐.๔๗
รวม	๒๑๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ขอเงินคืน	๑๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๕๓)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๒
	ขอเงินประกันคืน	๑๕
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๔
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑	
บ้านจัดสรร (๓๕)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนบ้านตัวอย่าง	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ว่าจ้างก่อสร้าง (๙)	ผู้รับเหมาทำงาน ๗ มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑ มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๕ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
ที่ดิน (๑)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก



๔. ประเภทบริการ

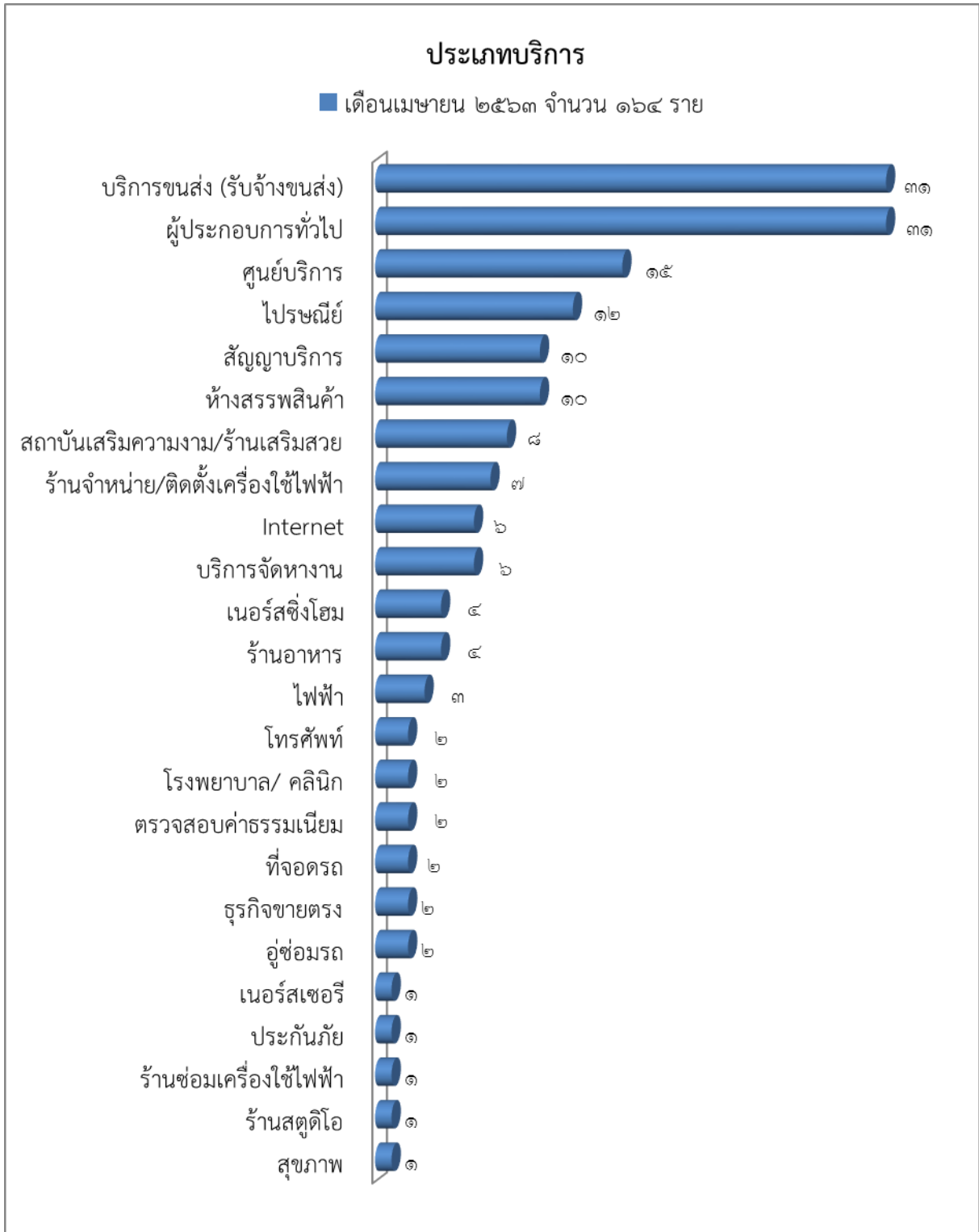
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครูปแบบบริการ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๓๑	๑๘.๙๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓๑	๑๘.๙๐
ศูนย์บริการ	๑๕	๙.๑๕
ไปรษณีย์	๑๒	๗.๓๒
สัญญาบริการ	๑๐	๖.๑๐
ห้างสรรพสินค้า	๑๐	๖.๑๐
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๘	๔.๘๘
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๔.๒๗
Internet	๖	๓.๖๖
บริการจัดหางาน	๖	๓.๖๖
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๒.๔๔
ร้านอาหาร	๔	๒.๔๔
ไฟฟ้า	๓	๑.๘๓
โทรศัพท์	๒	๑.๒๒
โรงพยาบาล/ คลินิก	๒	๑.๒๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๑.๒๒
ที่จอดรถ	๒	๑.๒๒
ธุรกิจขายตรง	๒	๑.๒๒
อู่ซ่อมรถ	๒	๑.๒๒
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๖๑
ประกันภัย	๑	๐.๖๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๖๑
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๖๑
สุขภาพ	๑	๐.๖๑
รวม	๑๖๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๘ ๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๓๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓๑
ศูนย์บริการ (๑๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๕
ไปรษณีย์ (๑๒)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑๒
สัญญาบริการ (๑๐)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๕ ๓ ๒
ห้างสรรพสินค้า (๑๐)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖ ๔
สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๘)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คุณภาพบริการ	๓ ๒ ๒ ๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๗)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๖ ๑
Internet (๖)	ขอค่าปรึกษา ค่าบริการเกินจริง โฆษณาเกินจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๑ ๑ ๑
บริการจัดหางาน (๖)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
เนอร์สเซอรี่ (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓ ๑
ร้านอาหาร (๔)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขสิทธิประโยชน์ อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๓ ๑
ไฟฟ้า (๓)	ค่าบริการเกินจริง เรื่องมิเตอร์ไฟฟ้า	๒ ๑
โทรศัพท์ (๒)	อื่นๆ ค่าใช้บริการสูงเกินความเป็นจริง	๑ ๑
โรงพยาบาล/ คลินิก (๒)	ราคาไม่เหมาะสม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑ ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ขอเงินจองคืน	๑ ๑
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม	๒
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อู่ซ่อมรถ (๒)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑ ๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
ประกันภัย (๑)	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการทั่วไป และบริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ และสินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง



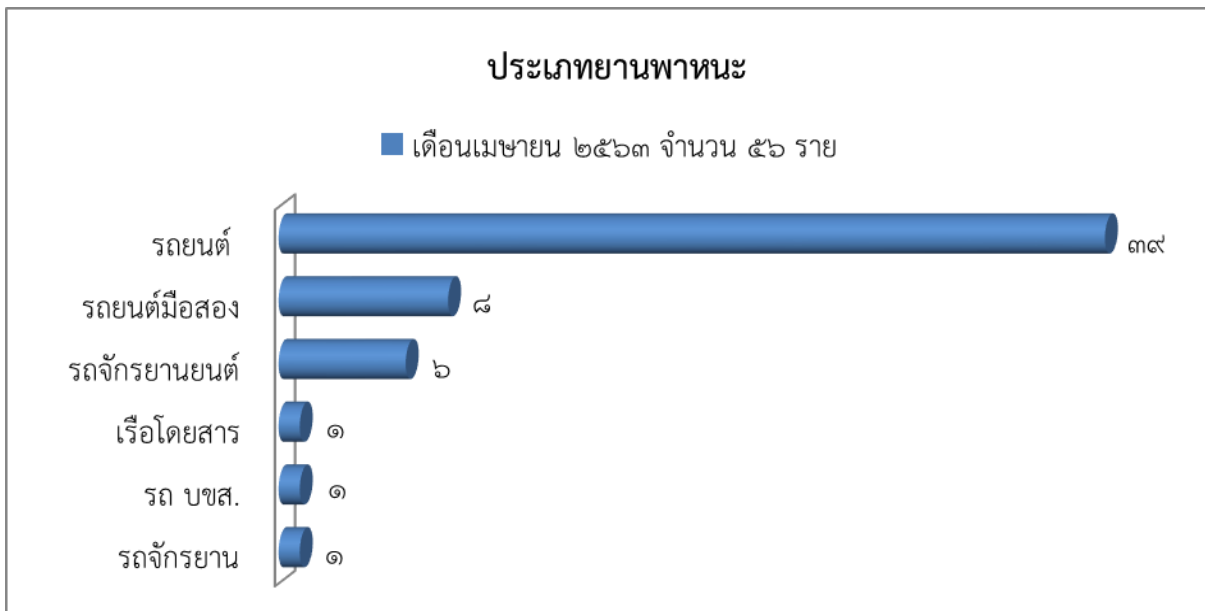
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๙	๖๙.๖๔
รถยนต์มือสอง	๘	๑๔.๒๙
รถจักรยานยนต์	๖	๑๐.๗๑
เรือโดยสาร	๑	๑.๗๙
รถ บขส.	๑	๑.๗๙
รถจักรยาน	๑	๑.๗๙
รวม	๕๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ชำรุด	๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๕
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๒
	ยึดรถคืน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑	
ฉ้อโกง	๑	
รถยนต์มือสอง (๘)	ขอเงินจองคืน	๖
	ฉ้อโกง	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
รถจักรยานยนต์ (๖)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เรือโดยสาร (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืนและชำรุด



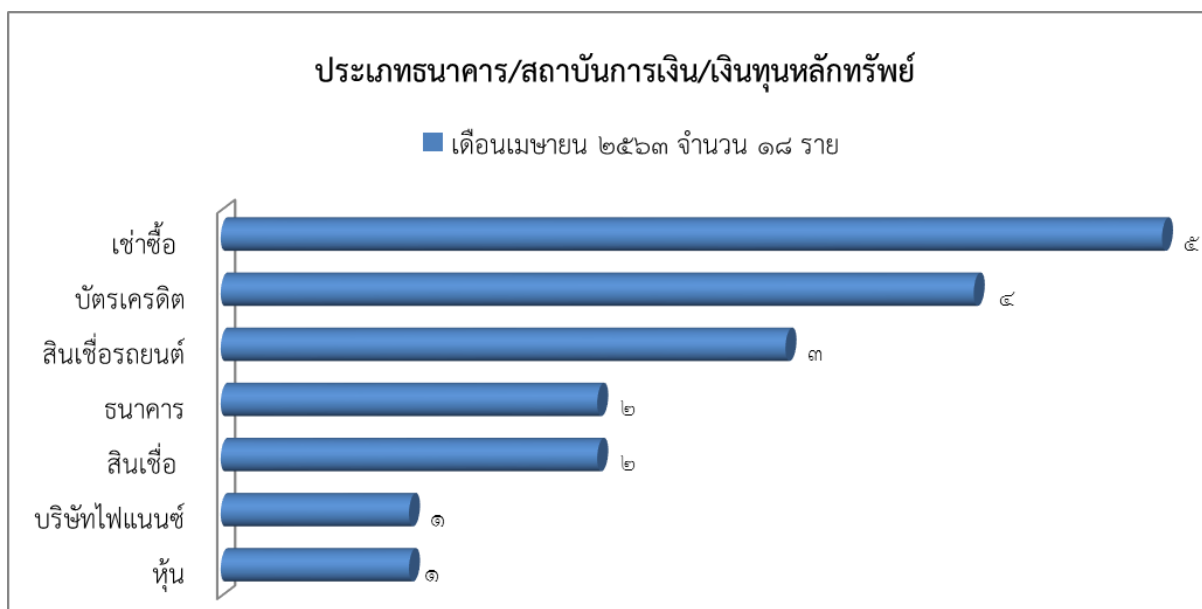
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๕	๒๗.๗๘
บัตรเครดิต	๔	๒๒.๒๒
สินเชื่อรถยนต์	๓	๑๖.๖๗
ธนาคาร	๒	๑๑.๑๑
สินเชื่อ	๒	๑๑.๑๑
บริษัทไฟแนนซ์	๑	๕.๕๖
หุ้น	๑	๕.๕๖
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๕)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
บัตรเครดิต (๔)	คะแนนสะสมเต็ม	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ไม่ได้ใช้บัตร	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
ธนาคาร (๒)	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
สินเชื่อ (๒)	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

๗. ประเภทสถานศึกษา

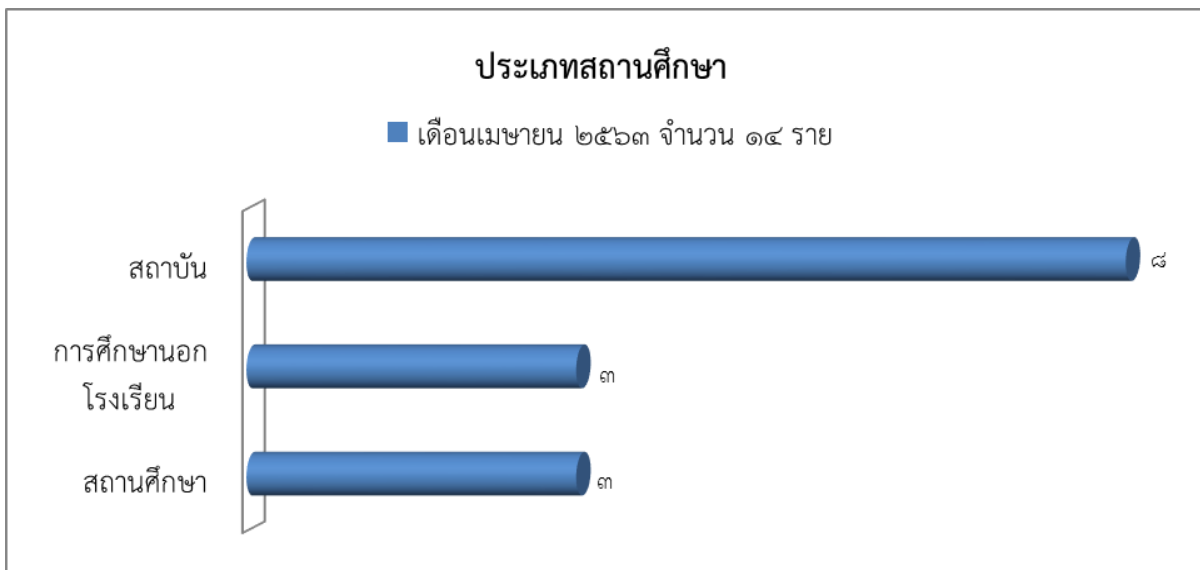
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๘	๕๗
การศึกษานอกโรงเรียน	๓	๒๑
สถานศึกษา	๓	๒๑
รวม	๑๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวน
สถานบ้าน (๘)	ขอเงินคืน	๖
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานบ้าน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนเมษายน ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒๕
	ขอเงินคืน	๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๙
	สินค้าชำรุด	๙
	โฆษณาเกินจริง	๙
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๒ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๓๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๑๐
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓๗
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒๘
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑๗
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๒
	คิดค่าตั๋วไม่เป็นธรรม	๑
ตั๋วถูกเลื่อน	๑	
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๐๗)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๓๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๖
	ขอเงินคืน	๑๘
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๕
	ไม่ปลูกสร้าง	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
อันดับที่ ๔ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๕๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๑๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๘
	ชำรุด	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๕ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๕๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
อันดับที่ ๖ อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๕๓)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒๒
	ขอเงินประกันคืน	๑๕
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๔
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
	อัตราค่าเช่าสูงเกินควร	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
อันดับที่ ๗ ตัวแทนจำหน่าย (๕๐)	ขอเงินคืน	๔๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภค (๔๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑๑
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบราคामลิตภัณฑ์	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อันดับที่ ๙ เครื่องมือสื่อสาร (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๒๗ สินค้าชำรุด ๙ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๗ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
อันดับที่ ๑๐ รถยนต์ (๓๙)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๖ ชำรุด ๖ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๕ ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๔ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๔ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๒ ขอประណอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๒ ยึดรถคืน ๑ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑ ขอคำปรึกษา ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๑ ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑ ฉ้อโกง ๑