



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนสิงหาคม 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

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

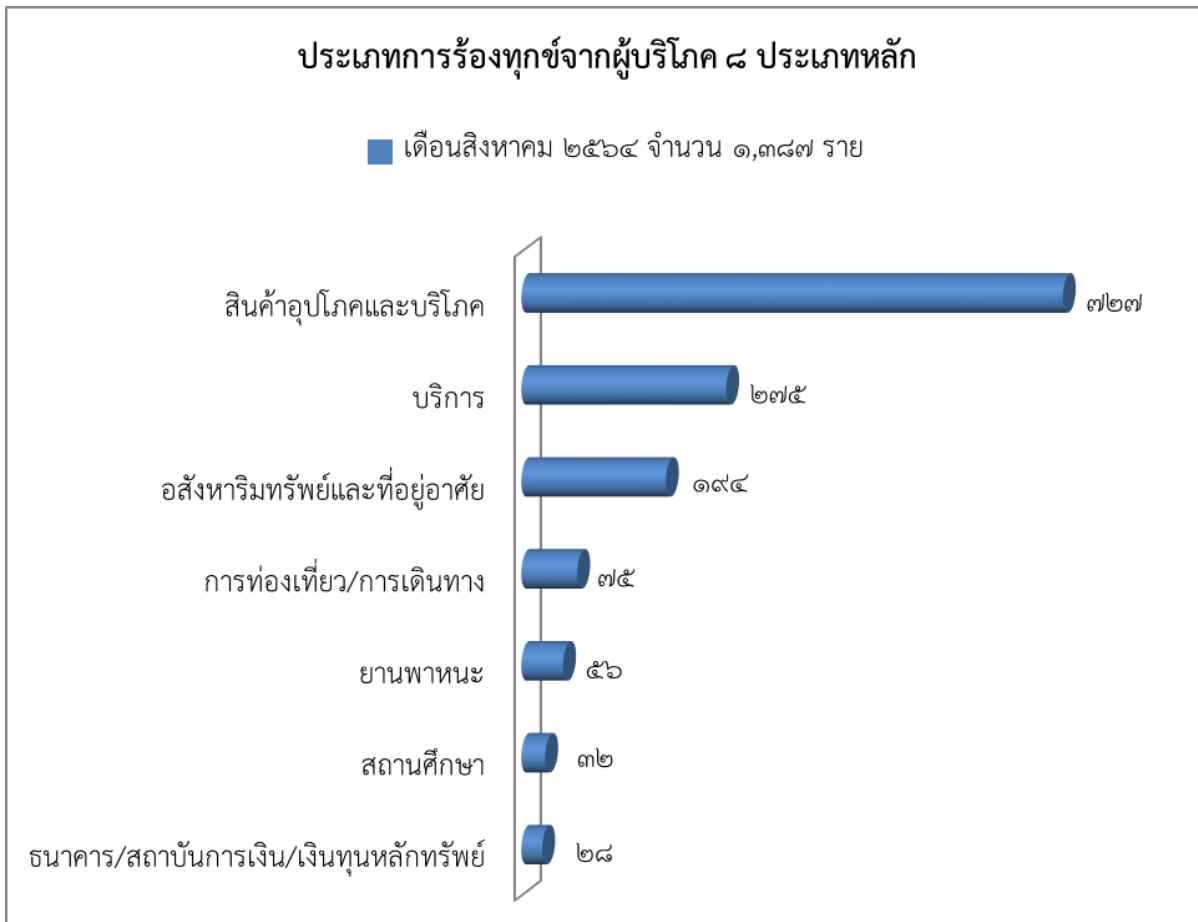
ประเภทหลัก	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๗๒๗	๕๒.๔๒
บริการ	๒๗๕	๑๙.๘๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๙๔	๑๓.๙๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๗๕	๕.๔๑
ยานพาหนะ	๕๖	๔.๐๔
สถานศึกษา	๓๒	๒.๓๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๘	๒.๐๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๓๘๗	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๗๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๒



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กันยายน ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

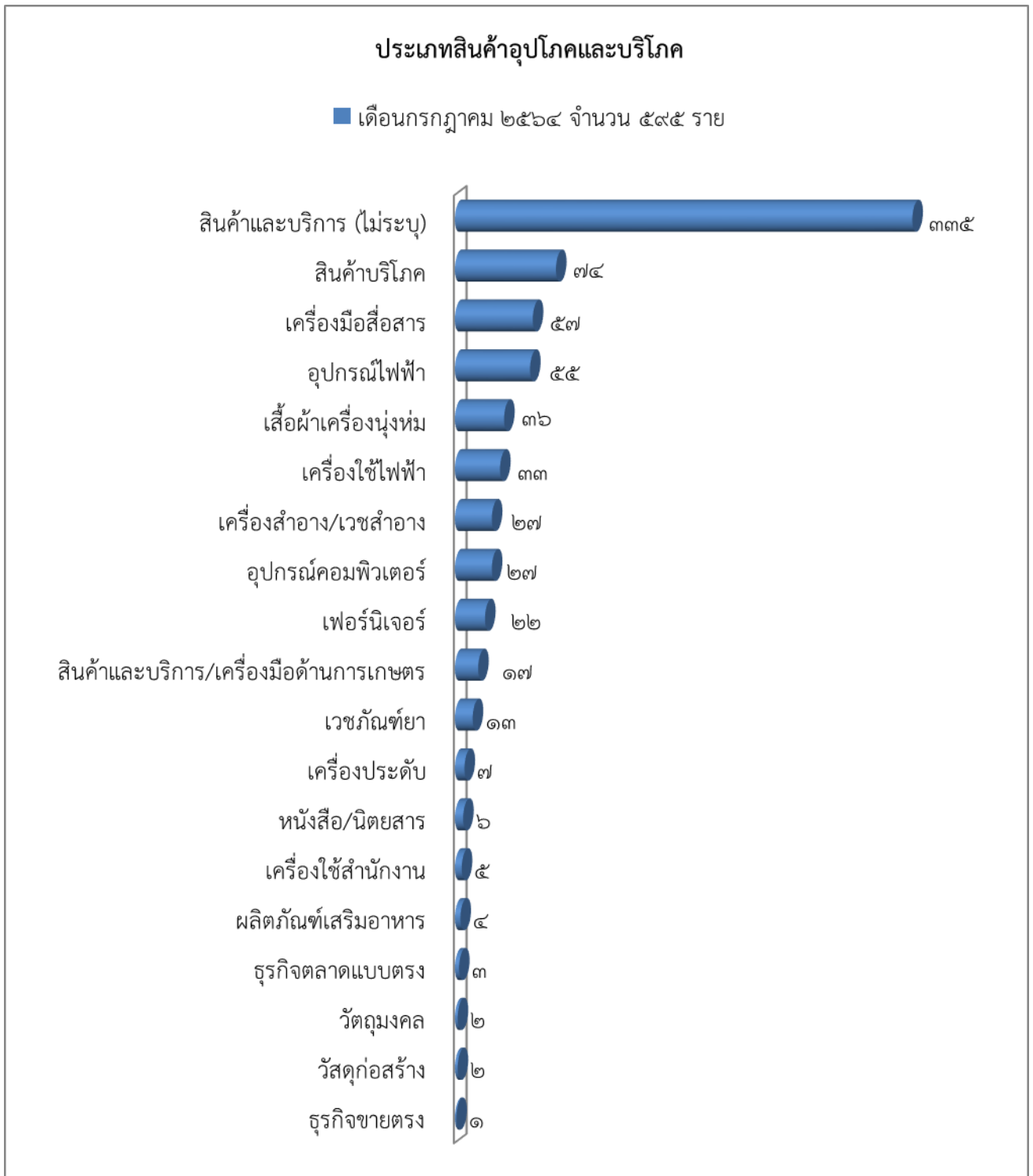
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๓๕	๔๖.๐๘
สินค้าบริโภค	๗๔	๑๐.๑๘
เครื่องมือสื่อสาร	๕๗	๗.๘๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๕๕	๗.๕๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓๖	๔.๙๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๓	๔.๕๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒๗	๓.๗๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒๗	๓.๗๑
เฟอร์นิเจอร์	๒๒	๓.๐๓
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๗	๒.๓๔
เวชภัณฑ์ยา	๑๓	๑.๗๙
เครื่องประดับ	๗	๐.๙๖
หนังสือ/นิตยสาร	๖	๐.๘๓
เครื่องใช้สำนักงาน	๕	๐.๖๙
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๔	๐.๕๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๐.๔๑
วัตถุดิบมงคล	๒	๐.๒๘
วัสดุก่อสร้าง	๒	๐.๒๘
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๑๔
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๑๔
รวม	๗๒๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔๔
	ขอเงินคืน	๑๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๗
	สินค้าชำรุด	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๗๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๑
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๕๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	สินค้าชำรุด	๑๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๕๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖
	สินค้าชำรุด	๑๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๐
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๑
	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	โฆษณาเกินจริง	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ชำรุด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	สินค้าชำรุด	๕



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (ต่อ)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔ ๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ไม่ประกันสินค้า การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑๐ ๘ ๓ ๒ ๒ ๒
เฟอร์นิเจอร์ (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๑๐ ๕ ๕ ๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า สินค้าชำรุด ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๙ ๔ ๒ ๒
เวชภัณฑ์ยา (๑๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๗ ๕ ๑
เครื่องประดับ (๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สินค้าชำรุด สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓ ๒ ๑ ๑
หนังสือ/นิตยสาร (๖)	สินค้าชำรุด ผิดไปจากฉลากที่ระบุ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๒ ๒ ๑ ๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๕)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ไม่ดำเนินการตามสัญญา โฆษณาเกินจริง ไม่ได้มาตรฐาน	๒ ๑ ๑ ๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๔)	เรียกร้อยค่าเสียหาย ได้รับบาดเจ็บจากการใช้สินค้า/บริการ โฆษณาเกินจริง	๒ ๑ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒ ๑
วัตถุมงคล (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ขอคืนเงินจอง	๑ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง ไม่ได้มาตรฐาน	๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

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



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

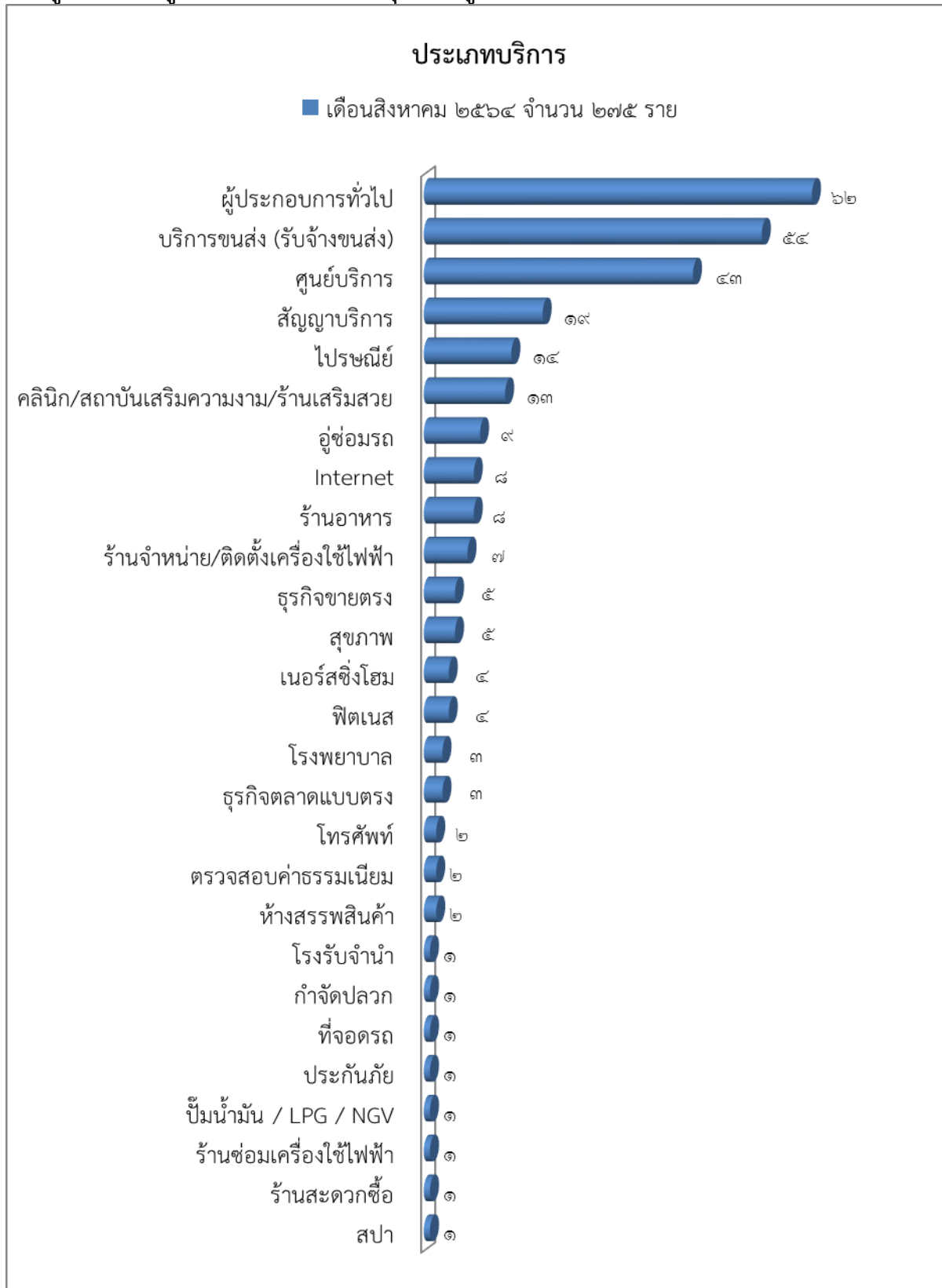
ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการทั่วไป	๖๒	๒๒.๕๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๕๔	๑๙.๖๔
ศูนย์บริการ	๔๓	๑๕.๖๔
สัญญาบริการ	๑๙	๖.๙๑
ไปรษณีย์	๑๔	๕.๐๙
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๑๓	๔.๗๓
อยู่ซ่อมรถ	๙	๓.๒๗
Internet	๘	๒.๙๑
ร้านอาหาร	๘	๒.๙๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๗	๒.๕๕
ธุรกิจขายตรง	๕	๑.๘๒
สุขภาพ	๕	๑.๘๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๑.๔๕
ฟิตเนส	๔	๑.๔๕
โรงพยาบาล	๓	๑.๐๙
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๑.๐๙
โทรศัพท์	๒	๐.๗๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๐.๗๓
ห้างสรรพสินค้า	๒	๐.๗๓
โรงรับจำนำ	๑	๐.๓๖
กำจัดปลวก	๑	๐.๓๖
ที่จอดรถ	๑	๐.๓๖
ประกันภัย	๑	๐.๓๖
ปั้มน้ำมัน / LPG / NGV	๑	๐.๓๖
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๓๖



ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๓๖
สปา	๑	๐.๓๖
รวม	๒๗๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๖๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕๗ ๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๕๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง สินค้าชำรุด	๔๓ ๑๑
ศูนย์บริการ (๔๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ซ่อมล่าช้า ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๔๐ ๒ ๑
สัญญาบริการ (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ผิดสัญญา	๘ ๖ ๕
ไปรษณีย์ (๑๔)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑๔
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ เรียกร้องค่าเสียหาย ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๘ ๒ ๑ ๑ ๑
อยู่ซ่อมรถ (๙)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔ ๓ ๑ ๑
Internet (๘)	ค่าบริการเกินจริง ขอคำปรึกษา การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๓ ๒
ร้านอาหาร (๘)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์ อื่นๆ	๕ ๓
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๗)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๖ ๑
ธุรกิจขายตรง (๕)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
สุขภาพ (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ยกเลิกสัญญา	๓ ๒
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓ ๑
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
โรงพยาบาล (๓)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ราคาไม่เหมาะสม	๒ ๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โทรศัพท์ (๒)	อื่นๆ ค้างชำระ	๑ ๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียมนิยม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑ ๑
โรงรับจำนำ (๑)	ตรวจสอบการเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ที่จอดรถ (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

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



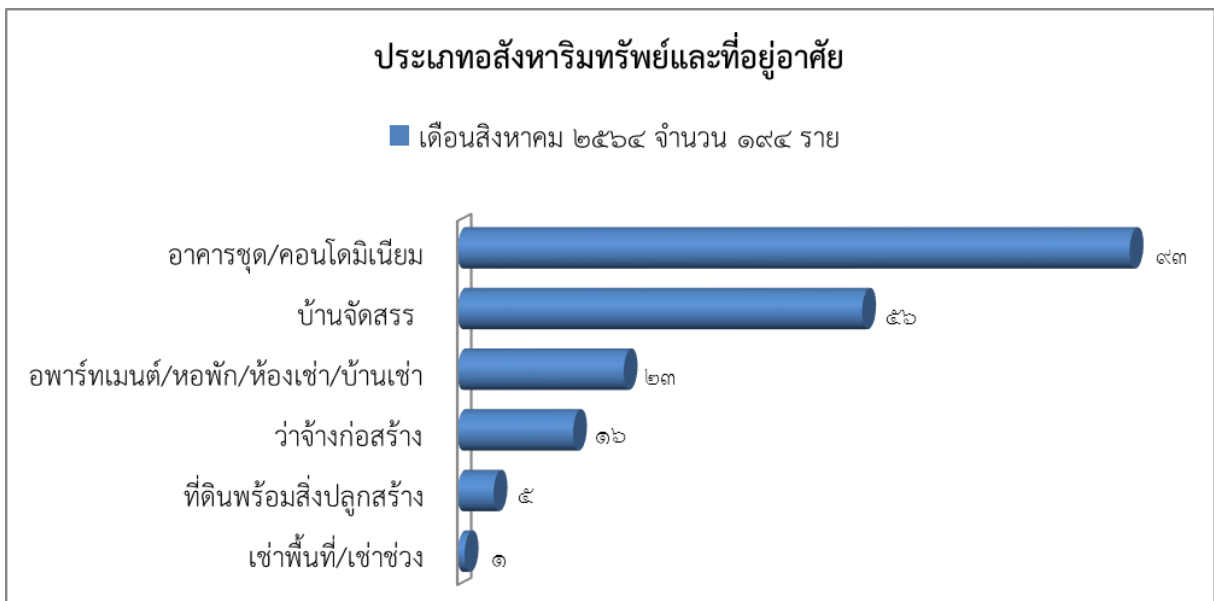
๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๙๓	๔๗.๙๔
บ้านจัดสรร	๕๖	๒๘.๘๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๓	๑๑.๘๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๖	๘.๒๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๕	๒.๕๘
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๕๒
รวม	๑๙๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑๐
	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑	
ขอคำปรึกษา	๑	
ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑	
บ้านจัดสรร (๕๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๓)	ขอเงินประกันคืน	๑๔
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๖)	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๖
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๕
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๖)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๕)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	บริษัททุบแผงก่อนหมดสัญญาเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



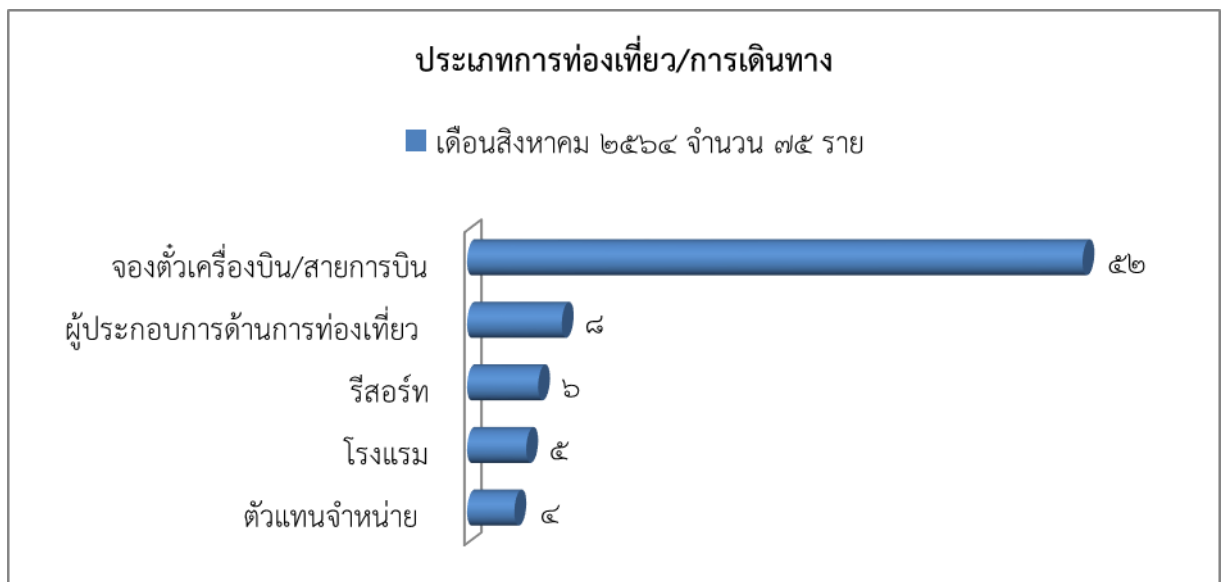
๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๕๒	๖๙.๓๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๘	๑๐.๖๗
รีสอร์ท	๖	๘.๐๐
โรงแรม	๕	๖.๖๗
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๕.๓๓
รวม	๗๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๘
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รีสอร์ท (๖)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
โรงแรม (๕)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

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



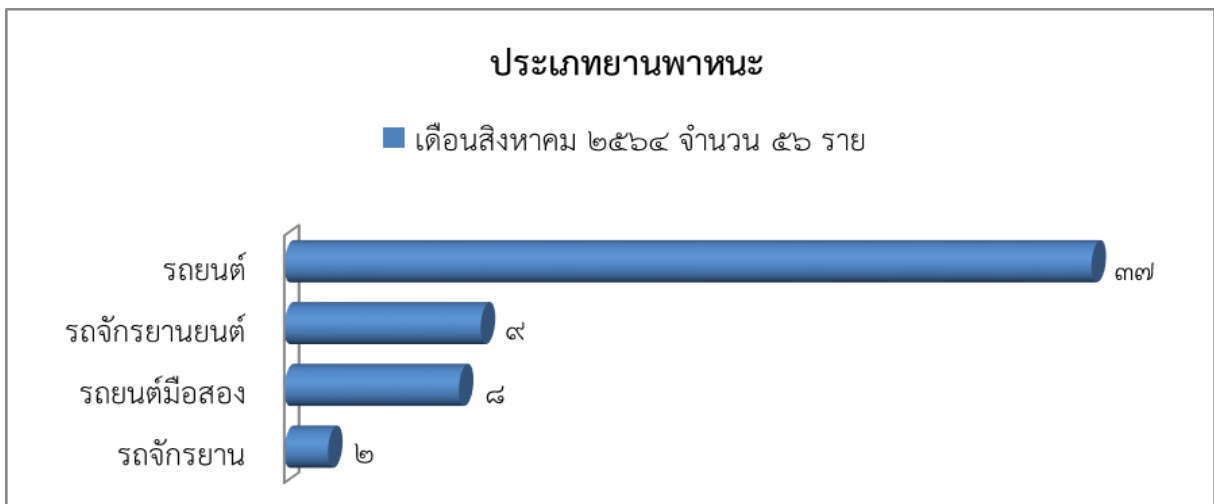
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๗	๖๖.๐๗
รถจักรยานยนต์	๙	๑๖.๐๗
รถยนต์มือสอง	๘	๑๔.๒๙
รถจักรยาน	๒	๓.๕๗
รวม	๕๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๗)	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๗ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๕ ค่าติดตามสูงเกินจริง ๔ ชำรุด ๓ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๓ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๒ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑ ตรวจสอบค่าชำระงวด ๑ ขอคำปรึกษา ๑ ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑ จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน ๑ ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๑ ค่าปรับสูง ๑ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑ คิดค่าบริการสูงเกินจริง ๑	
รถจักรยานยนต์ (๙)	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ๓ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๒ ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง ๒ ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑ ชำรุด ๑	
รถยนต์มือสอง (๘)	ชำรุด ๒ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๒ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑ ขอเงินจองคืน ๑ ขอประណอนหนี้/ไม่มีเงินจ่าย ๑	
รถจักรยาน (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๒	

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ

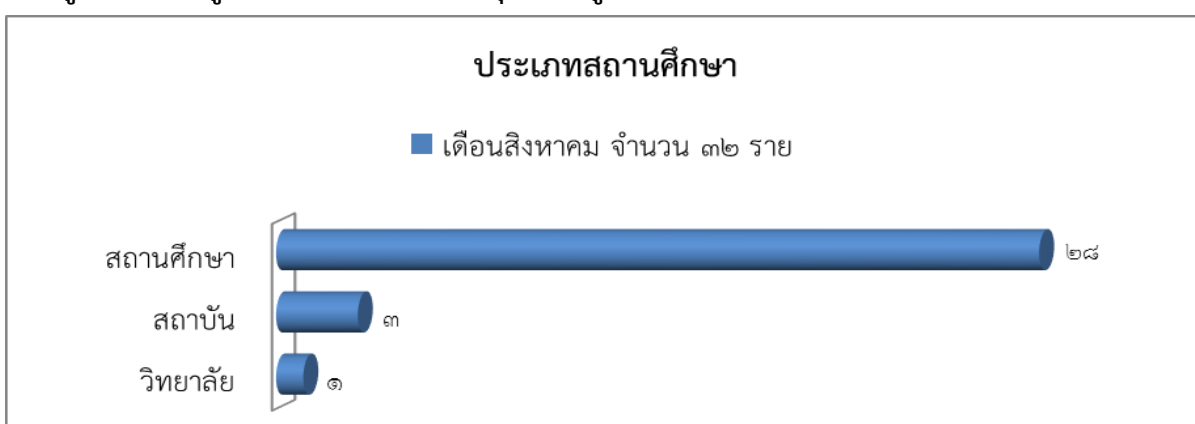


๖. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๒๘	๘๗.๕
สถาบัน	๓	๙.๔
วิทยาลัย	๑	๓.๑
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภครวม ประเภทสถานศึกษา เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถานศึกษา (๒๘)	ขอเงินคืน	๑๗
	ตรวจสอบพฤติกรรมครู	๑๑
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๓
วิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

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



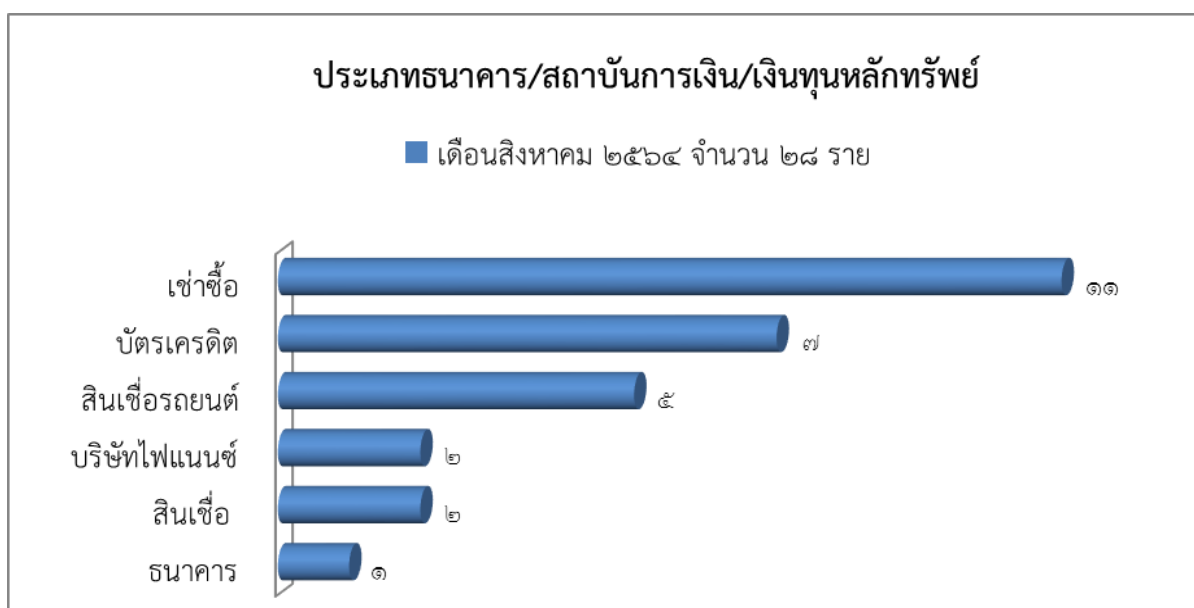
๗. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๑	๓๘.๖๙
บัตรเครดิต	๗	๒๕.๐๐
สินเชื่อรถยนต์	๕	๑๗.๘๖
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๗.๑๔
สินเชื่อ	๒	๗.๑๔
ธนาคาร	๑	๓.๕๗
รวม	๒๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๑)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
บัตรเครดิต (๗)	ขอเงินคืน	๔
	หักเงินจากบัญชี	๒
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๕)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๕
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สินเชื่อ (๒)	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ธนาคาร (๑)	ไม่ชำระหนี้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ในเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ค่าปรับสูงเกินจริง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔๔
	ขอเงินคืน	๑๑๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๗
	สินค้าชำรุด	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๙๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑๐
	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๘
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๙
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๙
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๓
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๓
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ สินค้าบริโภค (๗๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๑
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๔
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
อันดับที่ ๔ ผู้ประกอบการทั่วไป (๖๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
อันดับที่ ๕ เครื่องมือสื่อสาร (๕๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๙
	สินค้าชำรุด	๑๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
อันดับที่ ๖ บ้านจัดสรร (๕๖)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	อันดับที่ ๗ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๕๕)	ไม่ได้มาตรฐาน
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๖	
สินค้าชำรุด	๑๗	
อันดับที่ ๘ บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๕๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๔๓
	สินค้าชำรุด	๑๑
อันดับที่ ๙ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๒)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๘
	ตั๋วถูกยกเลิก	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (ต่อ)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	คิดค่าตั๋วไม่เป็นธรรม	๑
อันดับที่ ๑๐ ศูนย์บริการ (๔๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๔๐
	ซ่อมล่าช้า	๒
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑