



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนกรกฎาคม 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

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

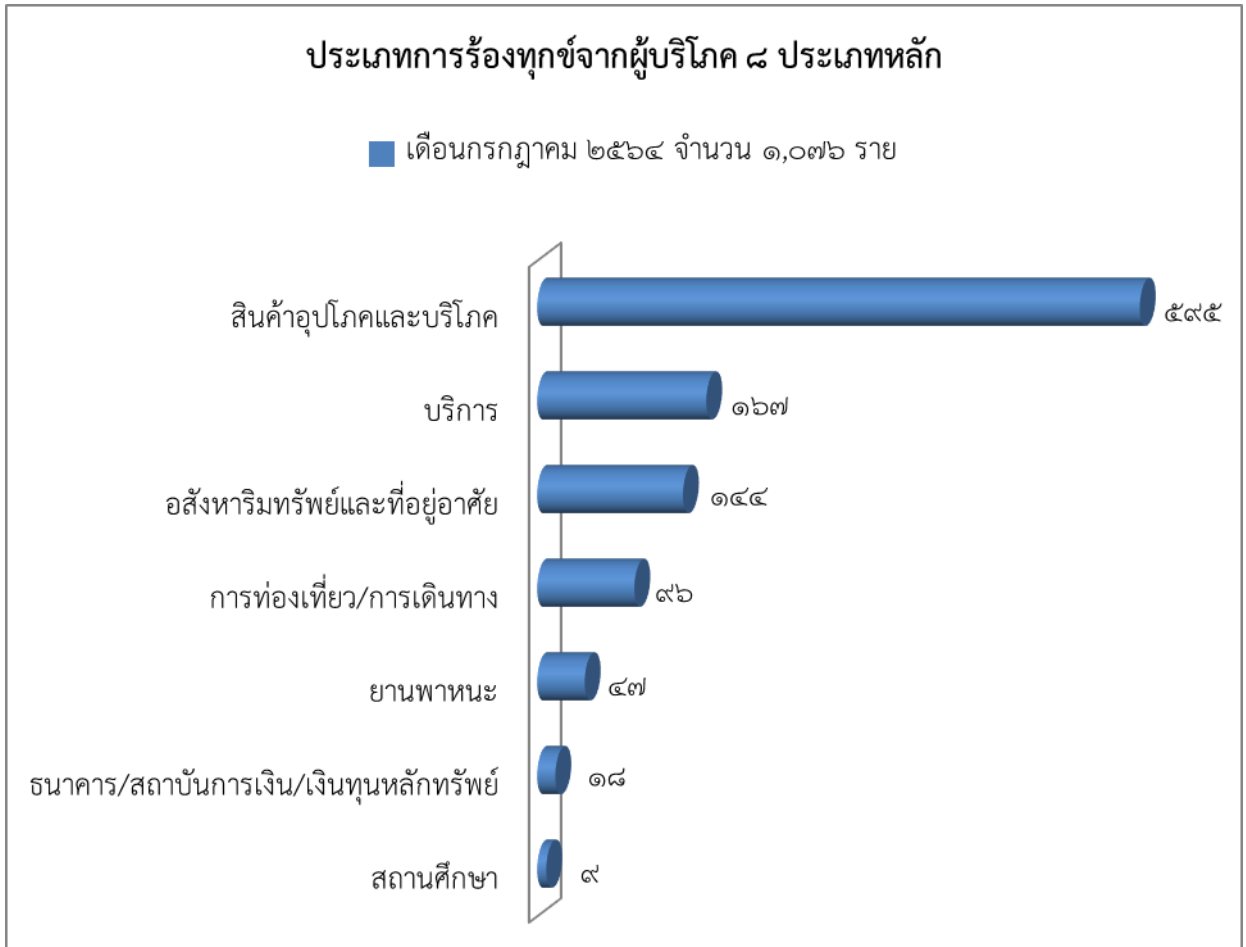
ประเภทหลัก	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๕๙๕	๕๕.๓๐
บริการ	๑๖๗	๑๕.๕๒
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๔๔	๑๓.๓๘
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๙๖	๘.๙๒
ยานพาหนะ	๔๗	๔.๓๗
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๘	๑.๖๗
สถานศึกษา	๙	๐.๘๔
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๐๗๖	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๕๙๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

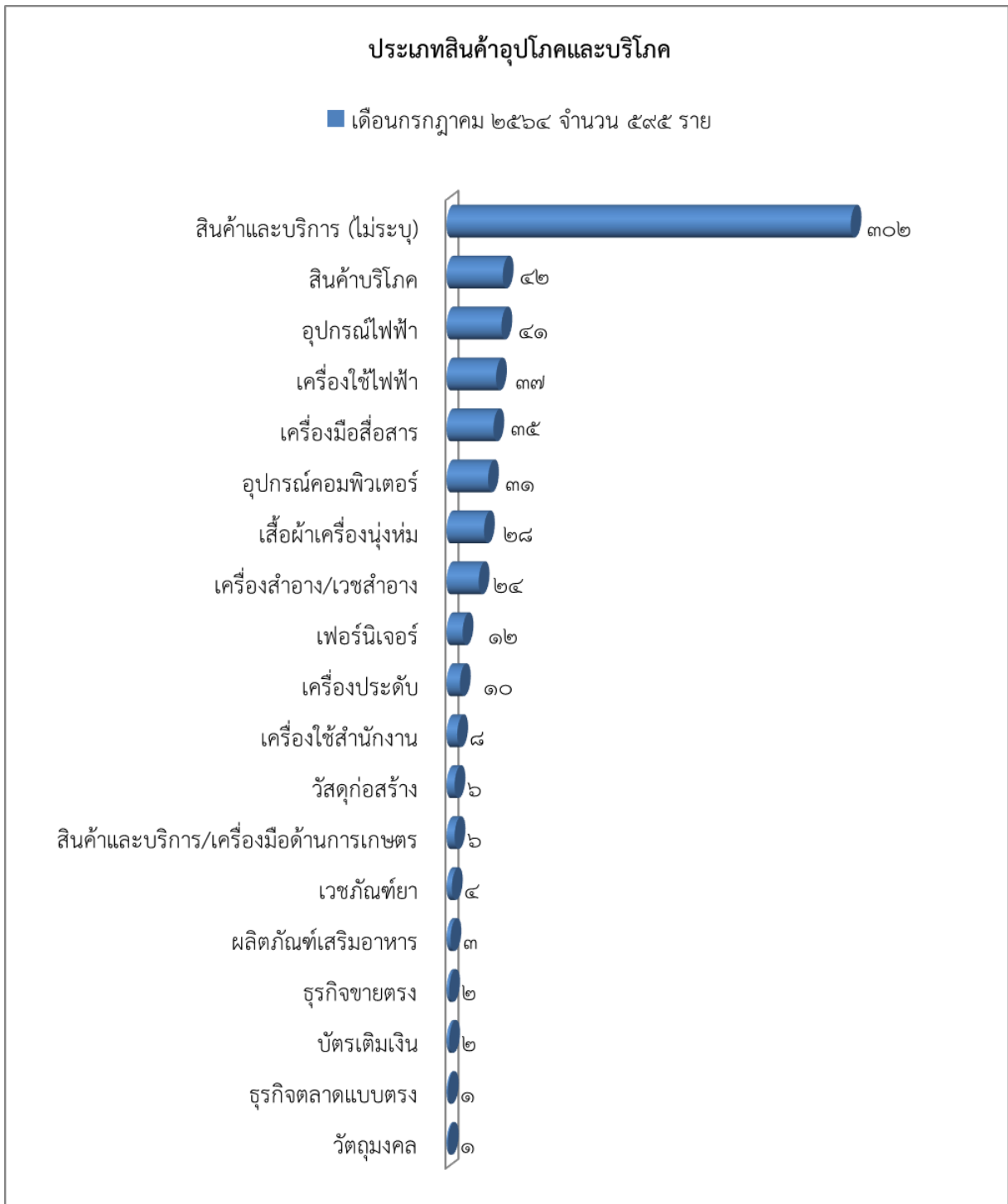
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๓๐๒	๕๐.๗๖
สินค้าบริโภค	๔๒	๗.๐๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔๑	๖.๘๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๗	๖.๒๒
เครื่องมือสื่อสาร	๓๕	๕.๘๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓๑	๕.๒๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๘	๔.๗๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒๔	๔.๐๓
เฟอร์นิเจอร์	๑๒	๒.๐๒
เครื่องประดับ	๑๐	๑.๖๘
เครื่องใช้สำนักงาน	๘	๑.๓๔
วัสดุก่อสร้าง	๖	๑.๐๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๖	๑.๐๑
เวชภัณฑ์ยา	๔	๐.๖๗
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๓	๐.๕๐
ธุรกิจขายตรง	๒	๐.๓๔
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๓๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๑๗
วัดถมมงคล	๑	๐.๑๗
รวม	๕๙๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๐๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒๙
	ขอเงินคืน	๑๐๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	สินค้าชำรุด	๑๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	สินค้าชำรุด	๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๗)	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๓๕)	สินค้าชำรุด	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
	ไม่ประกันสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๘)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	สินค้าชำรุด	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๖
	สินค้าชำรุด	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๑๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องประดับ (๑๐)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๘)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
เวชภัณฑ์ยา (๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๓)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
บัตรเติมเงิน (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	บัตรหมดอายุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑
วัตถุมงคล (๑)	สินค้าชำรุด ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

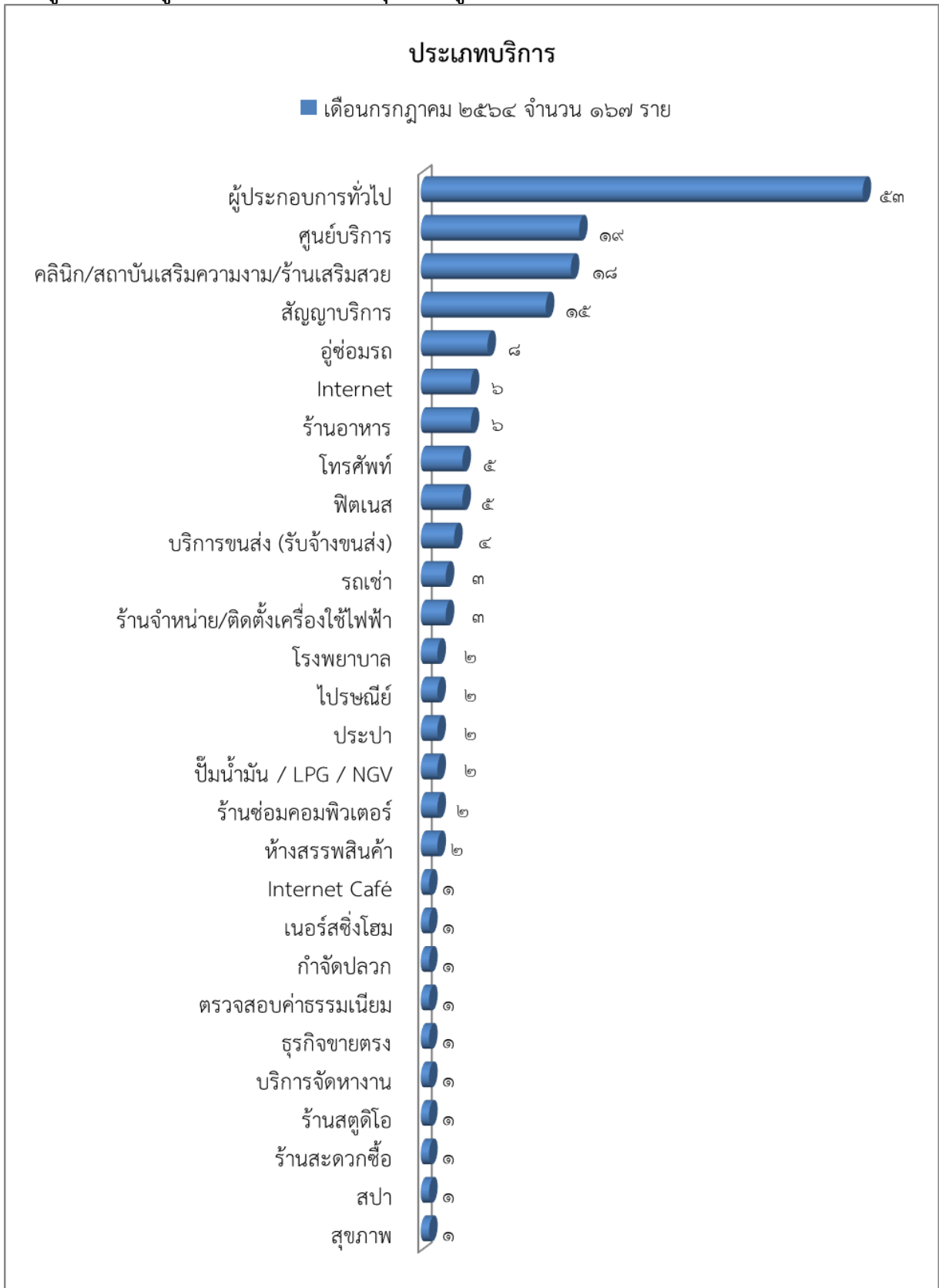
ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการทั่วไป	๕๓	๓๑.๗๔
ศูนย์บริการ	๑๙	๑๑.๓๘
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๑๘	๑๐.๗๘
สัญญาบริการ	๑๕	๘.๙๘
อยู่ซ่อมรถ	๘	๔.๗๙
Internet	๖	๓.๕๙
ร้านอาหาร	๖	๓.๕๙
โทรศัพท์	๕	๒.๙๙
ฟิตเนส	๕	๒.๙๙
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๔	๒.๔๐
รถเช่า	๓	๑.๘๐
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๘๐
โรงพยาบาล	๒	๑.๒๐
ไปรษณีย์	๒	๑.๒๐
ประปา	๒	๑.๒๐
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV	๒	๑.๒๐
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๒	๑.๒๐
ห้างสรรพสินค้า	๒	๑.๒๐
Internet Café	๑	๐.๖๐
เนอร์สเซอรี่	๑	๐.๖๐
กำจัดปลวก	๑	๐.๖๐
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๖๐
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๖๐
บริการจัดหางาน	๑	๐.๖๐
ร้านสตูดิโอ	๑	๐.๖๐



ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๖๐
สปา	๑	๐.๖๐
สุขภาพ	๑	๐.๖๐
รวม	๑๖๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการทั่วไป (๕๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๓
ศูนย์บริการ (๑๙)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๔
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๓
	ช่อมล่าช้า	๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๘)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๔
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๔
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑	
สัญญาบริการ (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ผิดสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
อยู่ซ่อมรถ (๘)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๒
Internet (๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ค่าบริการเกินจริง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
ร้านอาหาร (๖)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๕
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
โทรศัพท์ (๕)	ค่าใช้บริการสูงเกินความจริง	๓
	ค้างชำระ	๒
ฟิตเนส (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๓
	สินค้าชำรุด	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
โรงพยาบาล (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๒
ประปา (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๒)	เลือกให้บริการ	๒
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๒)	ช่อมล่าช้า	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
Internet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ขอเงินจองคืน	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
บริการจัดหางาน (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ร้านสตูดิโอ (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
สุขภาพ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๘๘	๖๑.๑๑
บ้านจัดสรร	๒๒	๑๕.๒๘
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๒	๑๕.๒๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๖	๔.๑๗
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๓	๒.๐๘
ที่ดิน	๒	๑.๓๙
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๖๙
รวม	๑๔๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ขอเงินคืน	๖
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
บ้านจัดสรร (๒๒)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๒)	ขอเงินประกันคืน	๑๑
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเช่าอยู่อาศัย	๑
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/خذไขค่าเสียหาย	๑
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
	ยกเลิกสัญญา	๒
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๓)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
ที่ดิน (๒)	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



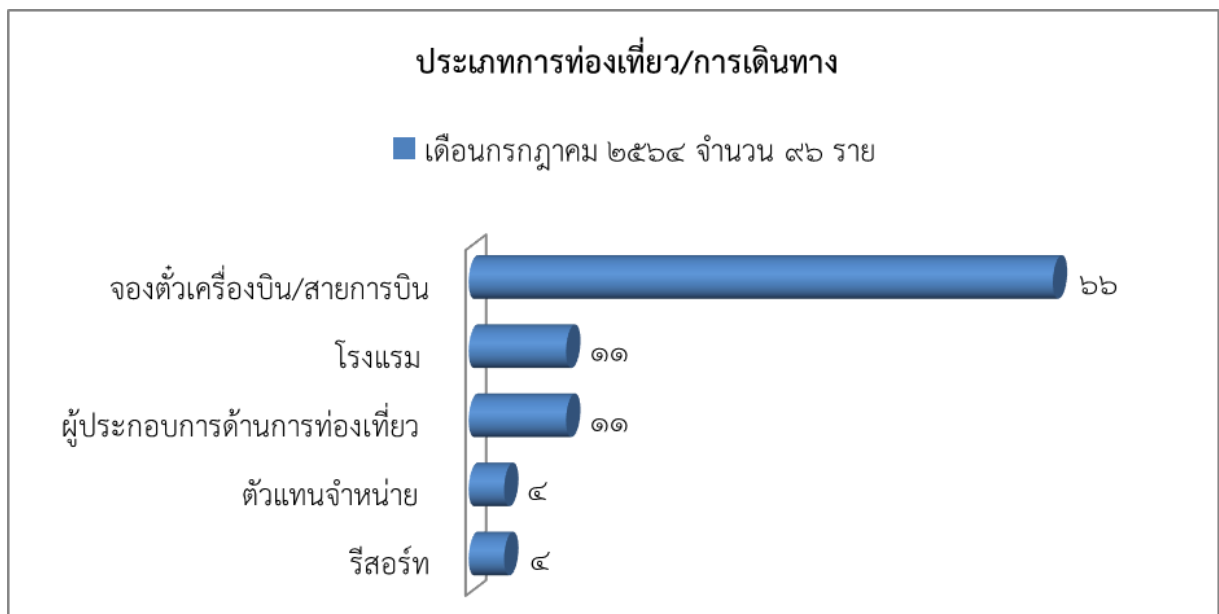
๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๖๖	๖๘.๗๕
โรงแรม	๑๑	๑๑.๔๖
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๑	๑๑.๔๖
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๔.๑๗
รีสอร์ท	๔	๔.๑๗
รวม	๙๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๖๖)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๖
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ตัวถูกยกเลิก	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
โรงแรม (๑๑)	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ขอเงินคืน	๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอเงินคืน	๓
รีสอร์ท (๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



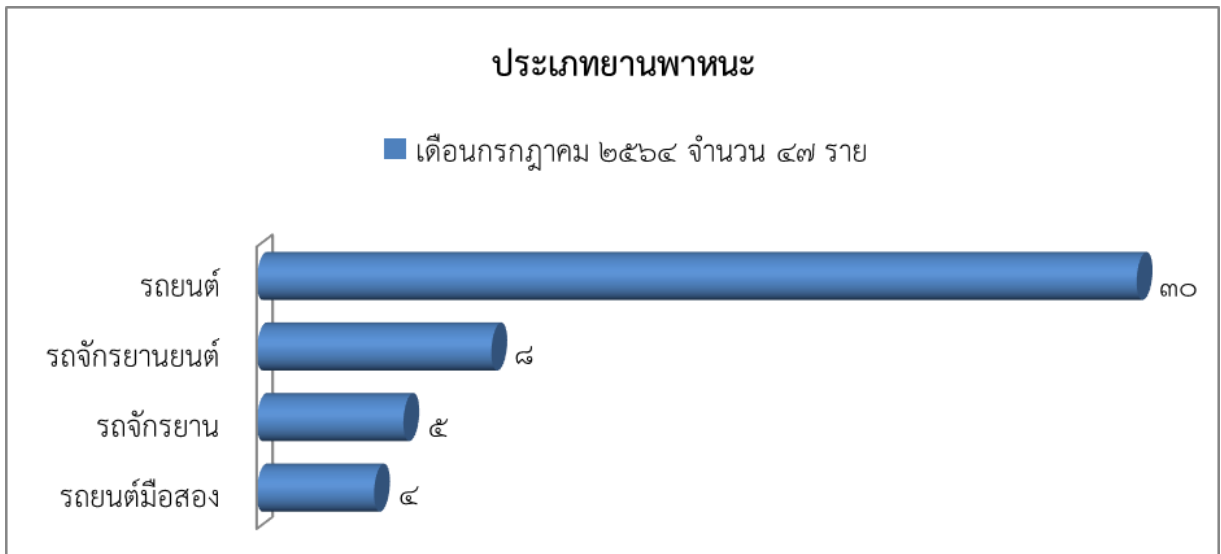
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๐	๖๓.๘๓
รถจักรยานยนต์	๘	๑๗.๐๒
รถจักรยาน	๕	๑๐.๖๔
รถยนต์มือสอง	๔	๘.๕๑
รวม	๔๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๓๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๕
	ชำรุด ๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๔
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน ๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง ๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๑
	ฉ้อโกง ๑
	ค่าปรับสูง ๑
	ขอปิดบัญชี ๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑	
รถจักรยานยนต์ (๘)	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์ ๒
	ชำรุด ๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑
ไม่ได้รับเล่มทะเบียน ๑	
รถจักรยาน (๕)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า ๕
รถยนต์มือสอง (๔)	ราคาสูงกว่าที่ตกลง ๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑
	ฉ้อโกง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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



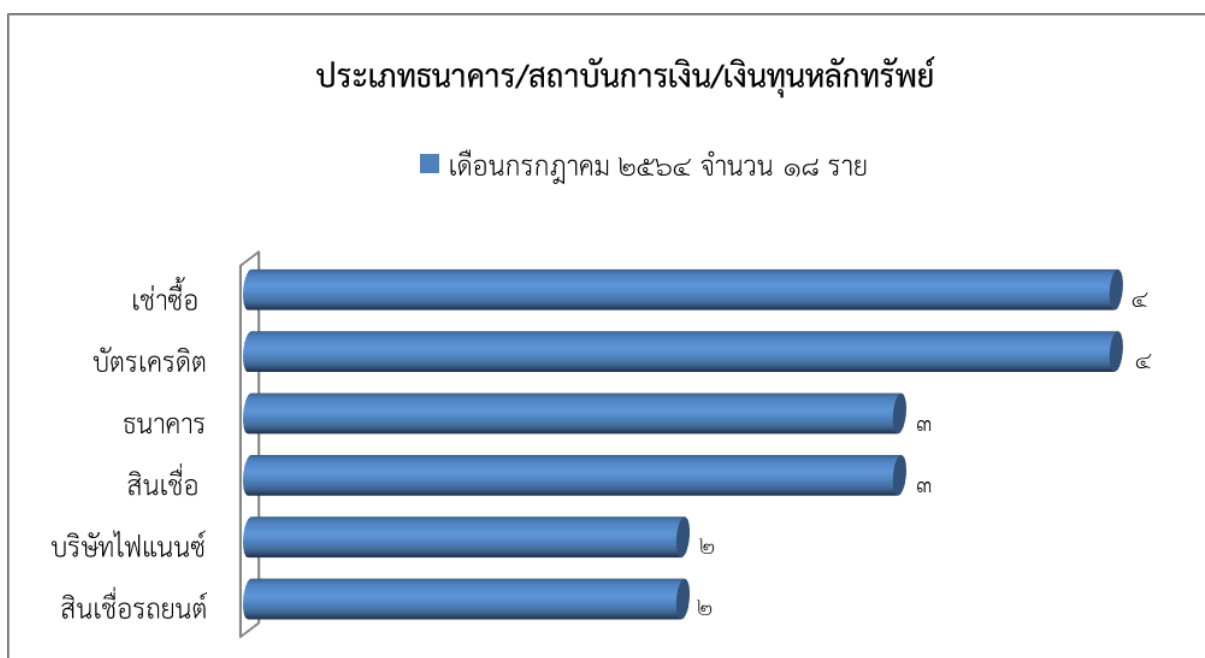
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๔	๒๒.๒๒
บัตรเครดิต	๔	๒๒.๒๒
ธนาคาร	๓	๑๖.๖๗
สินเชื่อ	๓	๑๖.๖๗
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๑๑.๑๑
สินเชื่อรถยนต์	๒	๑๑.๑๑
รวม	๑๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
บัตรเครดิต (๔)	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ธนาคาร (๓)	ขอคำปรึกษา	๒
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
สินเชื่อ (๓)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอประណอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ในเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อย
ที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง

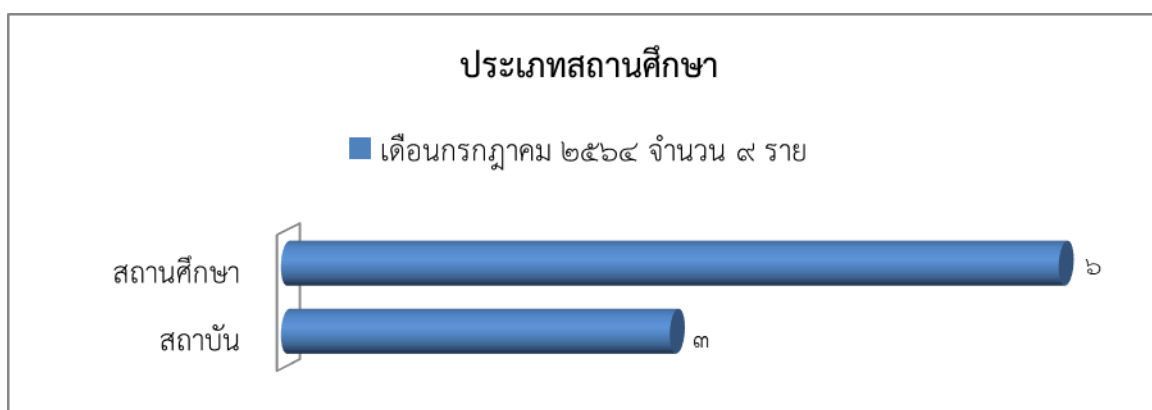


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๖	๖๖.๗
สถาบัน	๓	๓๓.๓
รวม	๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถานศึกษา (๖)	ขอเงินคืน	๖
สถาบัน (๓)	ขอเงินคืน	๓

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

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

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๓๐๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒๙
	ขอเงินคืน	๑๐๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	สินค้าชำรุด	๑๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๘๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๕
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๓
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๘
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ขอเงินคืน	๖
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๖๖)	ขอคืนค่าโดยสาร	๒๖
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๖
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑	
อันดับที่ ๔ ผู้ประกอบการทั่วไป (๕๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๕๓
อันดับที่ ๕ สินค้าบริโภค (๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔
	โฆษณาเกินจริง	๒
	ตรวจสอบราคาคงผลิตภัณฑ์	๑
ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑	
อันดับที่ ๖ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔
	สินค้าชำรุด	๙
อันดับที่ ๗ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๗)	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
อันดับที่ ๘ เครื่องมือสื่อสาร (๓๕)	สินค้าชำรุด	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	สินค้าชำรุด	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ไม่ประกันสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
อันดับที่ ๑๐ รถยนต์ (๓๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ชำรุด	๔
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๔
	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๓
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ขอปิดบัญชี	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	