



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
(เดือนตุลาคม 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

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

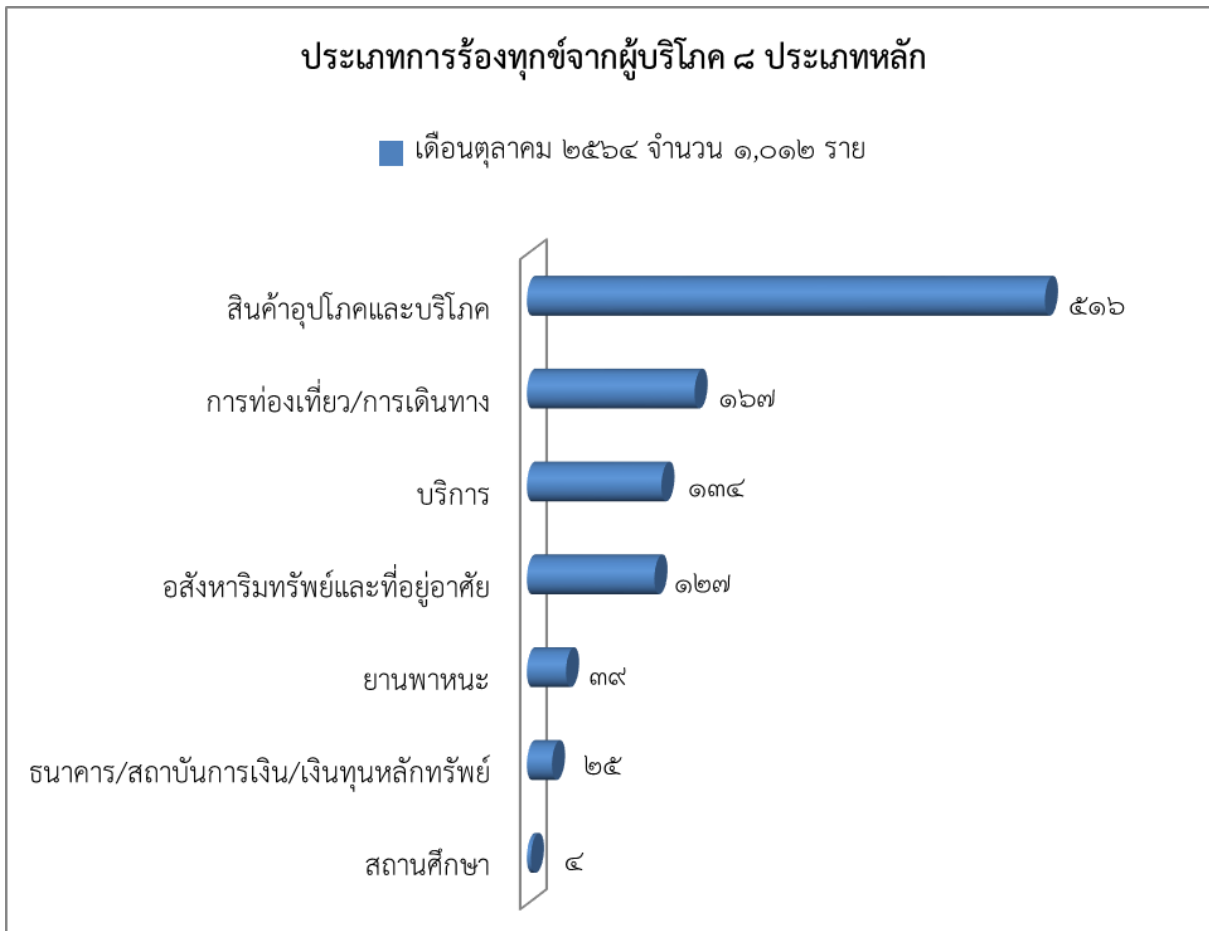
ประเภทหลัก	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๕๑๖	๕๐.๙๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๖๗	๑๖.๕๐
บริการ	๑๓๔	๑๓.๒๔
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๒๗	๑๒.๕๕
ยานพาหนะ	๓๙	๓.๘๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๕	๒.๔๗
สถานศึกษา	๔	๐.๔๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๐๑๒</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๕๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๙๙



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

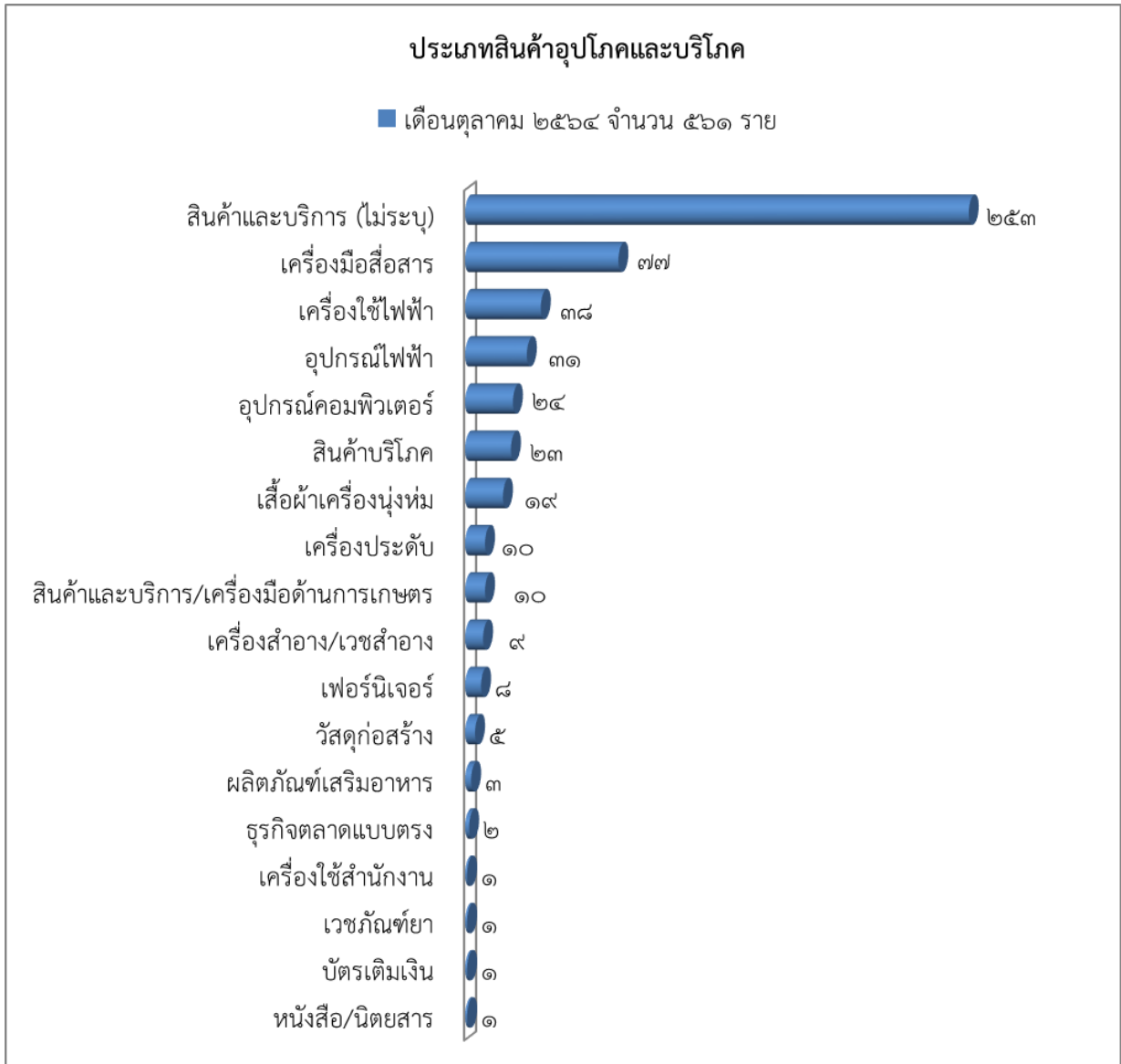
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๕๓	๔๙.๐๓
เครื่องมือสื่อสาร	๗๗	๑๔.๙๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๘	๗.๓๖
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓๑	๖.๐๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒๔	๔.๖๕
สินค้าบริโภค	๒๓	๔.๕๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๙	๓.๖๘
เครื่องประดับ	๑๐	๑.๙๔
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๑๐	๑.๙๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๙	๑.๗๔
เฟอร์นิเจอร์	๘	๑.๕๕
วัสดุก่อสร้าง	๕	๐.๙๗
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๓	๐.๕๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๓๙
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๑๙
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๑๙
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๑๙
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๑๙
<b>รวม</b>	<b>๕๑๖</b>	<b>๑๐๐</b>



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๕๓)	ขอเงินคืน ๑๒๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๒๔
	สินค้าชำรุด ๑๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑๐
	โฆษณาเกินจริง ๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๓
	ราคาไม่เหมาะสม ๒
เครื่องมือสื่อสาร (๗๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๔๕
	สินค้าชำรุด ๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๘)	โฆษณาเกินจริง ๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๐
	สินค้าชำรุด ๘
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๑)	ไม่ได้มาตรฐาน ๑๕
	สินค้าชำรุด ๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๒๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๙
	สินค้าชำรุด ๖
	ไม่ประกันสินค้า ๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ๑
สินค้าบริโภค (๒๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๔
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า ๖
	โฆษณาเกินจริง ๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๙)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	สินค้าชำรุด	๒
เครื่องประดับ (๑๐)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๑๐)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๙)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๘)	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
วัสดุก่อสร้าง (๕)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๓)	เรียก้องค่าเสียหาย	๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	สินค้าชำรุด	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ไม่มีใบอนุญาตในการจำหน่ายยา	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



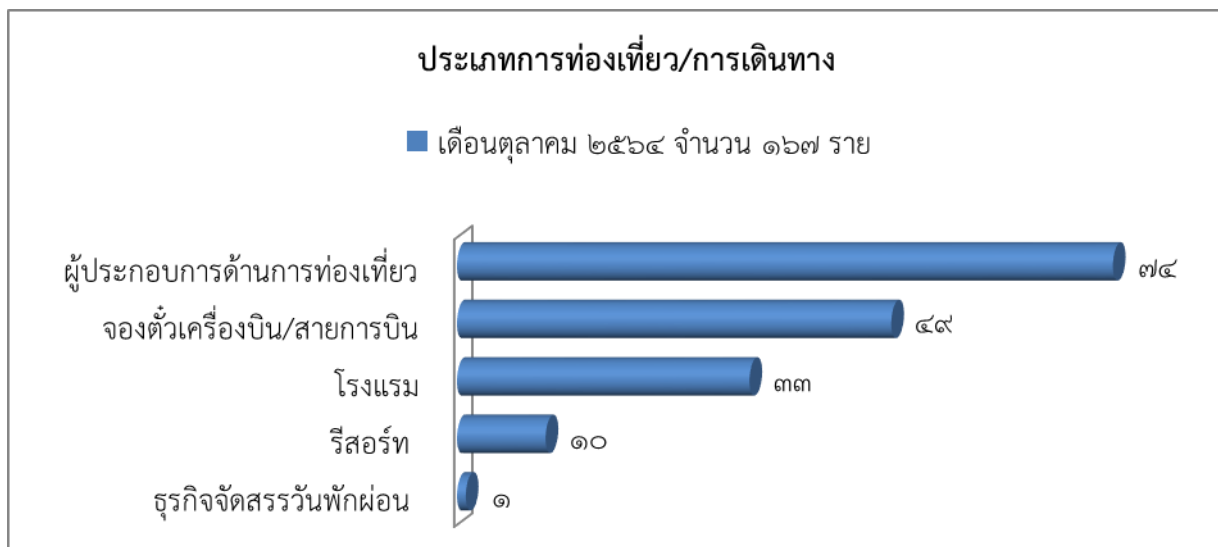
## ๒. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๗๔	๔๔.๓๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๔๙	๒๙.๓๔
โรงแรม	๓๓	๑๙.๗๖
รีสอร์ท	๑๐	๕.๙๙
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๐.๖๐
รวม	๑๖๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔





ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง  
เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๔๙)	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๙
	ตั๋วถูกเลื่อน	๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
โรงแรม (๓๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๓
	ขอเงินคืน	๙
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๑๐)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๔
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



### ๓. ประเภทบริการ

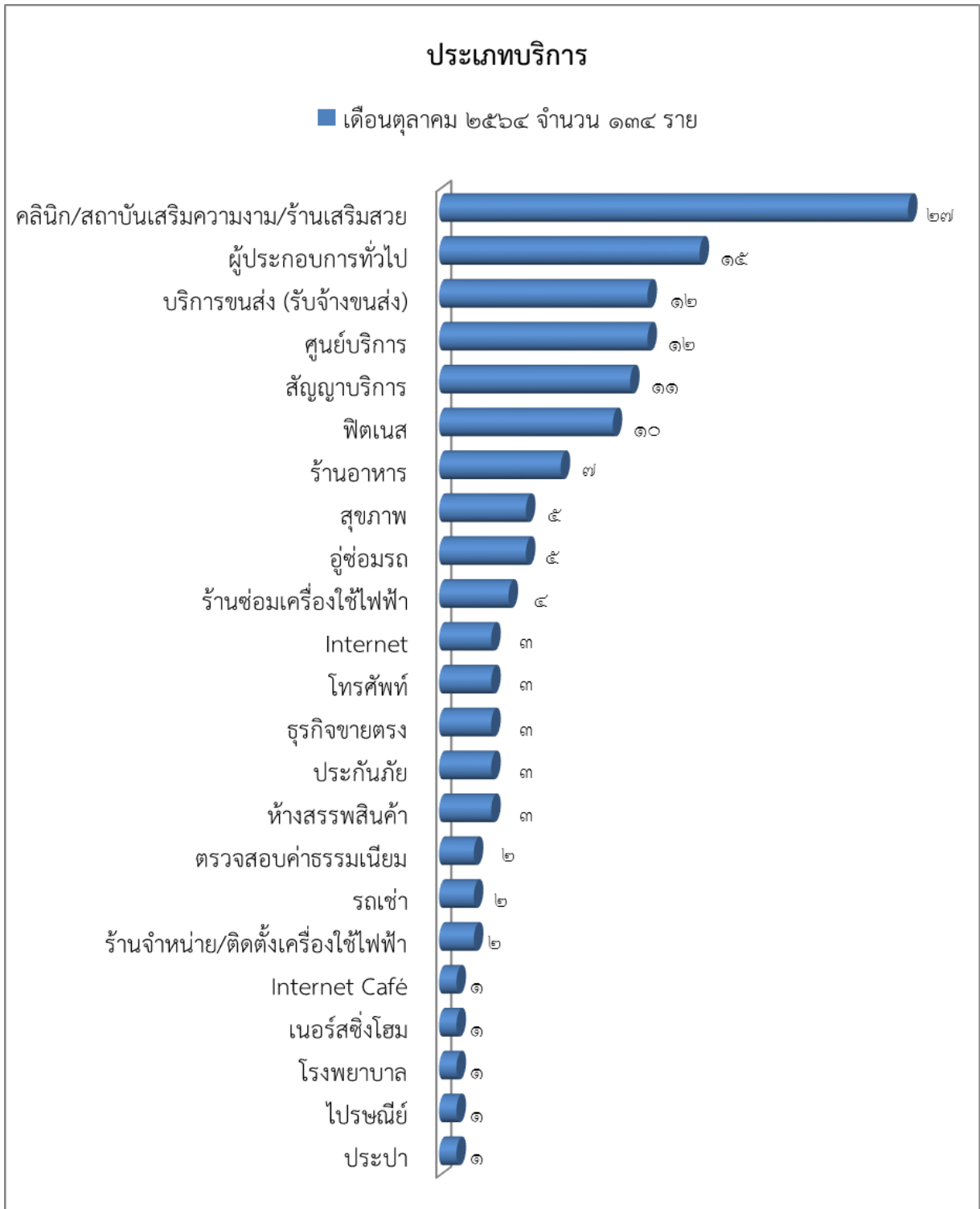
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๒๗	๒๐.๑๕
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๕	๑๑.๑๙
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๒	๘.๙๖
ศูนย์บริการ	๑๒	๘.๙๖
สัญญาบริการ	๑๑	๘.๒๑
ฟิตเนส	๑๐	๗.๕๖
ร้านอาหาร	๗	๕.๒๒
สุขภาพ	๕	๓.๗๓
ผู้ซ่อมรถ	๕	๓.๗๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๒.๙๘
Internet	๓	๒.๒๔
โทรศัพท์	๓	๒.๒๔
ธุรกิจขายตรง	๓	๒.๒๔
ประกันภัย	๓	๒.๒๔
ห้างสรรพสินค้า	๓	๒.๒๔
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๑.๕๙
รถเช่า	๒	๑.๕๙
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๕๙
Internet Café	๑	๐.๗๕
เนอร์สเซียม	๑	๐.๗๕
โรงพยาบาล	๑	๐.๗๕
ไปรษณีย์	๑	๐.๗๕
ประปา	๑	๐.๗๕
รวม	๑๓๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๒๗)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๒
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๕
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	คุณภาพบริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๗
	สินค้าชำรุด	๕
ศูนย์บริการ (๑๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๘
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๓
	ซ่อมล่าช้า	๑
สัญญาบริการ (๑๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
ฟิตเนส (๑๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐
ร้านอาหาร (๗)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๖
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
สุขภาพ (๕)	ยกเลิกสัญญา	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อู่ซ่อมรถ (๕)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๔)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
Internet (๓)	โฆษณาเกินจริง	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
	ขอค่าปรึกษา	๑
โทรศัพท์ (๓)	ขอเงินประกันคืน	๑
	ชำรุด	๑
	ค่าใช้จ่ายบริการสูงเกินความจริง	๑
ธุรกิจขายตรง (๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ประกันภัย (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม	๑
ห้างสรรพสินค้า (๓)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
Internet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
เนอร์สเซอรี่ (๑)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
โรงพยาบาล (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



#### ๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๖๒	๔๘.๘๒
บ้านจัดสรร	๓๕	๒๗.๕๖
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๕	๑๑.๘๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๑	๘.๖๖
อาคารพาณิชย์	๒	๑.๕๗
ที่ดิน	๑	๐.๗๙
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๗๙
รวม	๑๒๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
บ้านจัดสรร (๓๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๒
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๕)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๘
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๑)	ขอเงินประกันคืน	๖
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	ขอค่าปรึกษา	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ที่ดิน (๑)	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑)	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



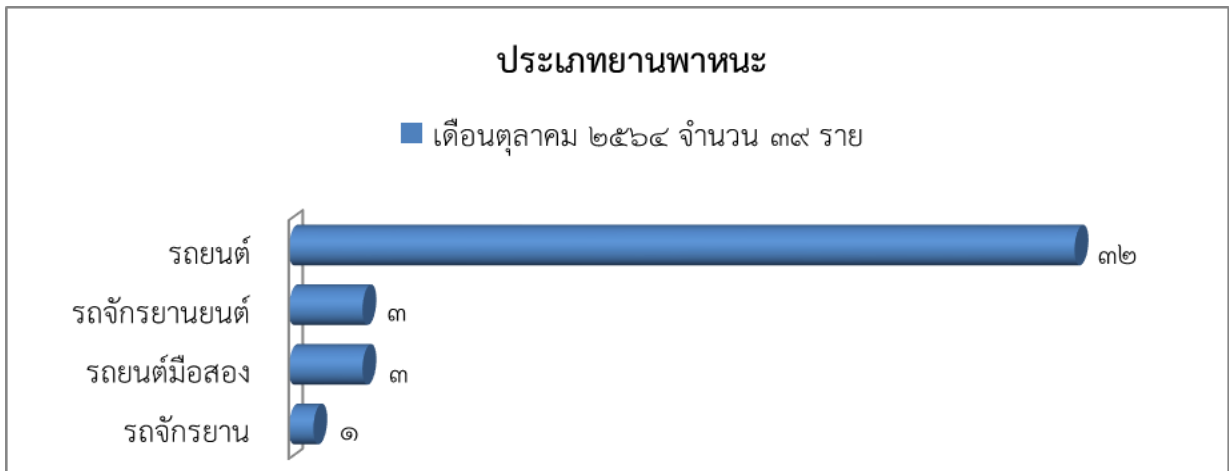
### ๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๓๒	๘๒.๐๕
รถจักรยานยนต์	๓	๗.๖๙
รถยนต์มือสอง	๓	๗.๖๙
รถจักรยาน	๑	๒.๕๖
รวม	๓๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔





ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๓๒)	ชำรุด	๗
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
ขอประណอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑	
รถจักรยานยนต์ (๓)	ชำรุด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถยนต์มือสอง (๓)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ขอเงินจองคืน	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

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



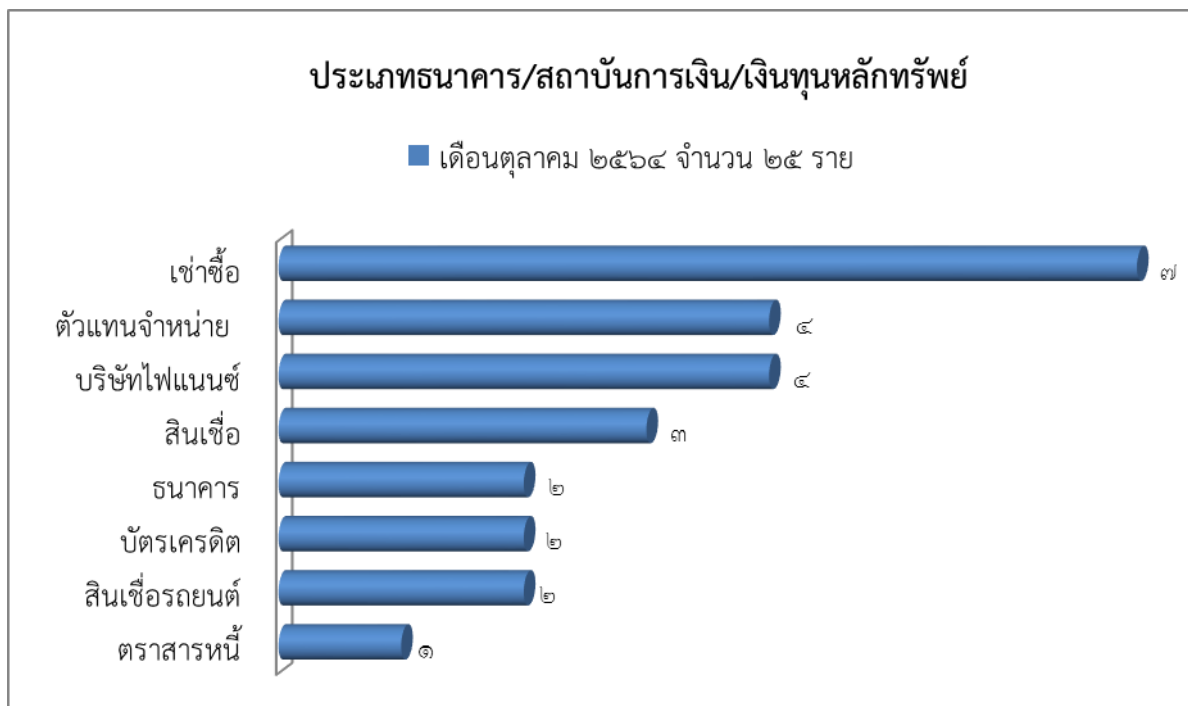
## ๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๗	๒๘.๐๐
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๑๖.๐๐
บริษัทไฟแนนซ์	๔	๑๖.๐๐
สินเชื่อ	๓	๑๒.๐๐
ธนาคาร	๒	๘.๐๐
บัตรเครดิต	๒	๘.๐๐
สินเชื่อรถยนต์	๒	๘.๐๐
ตราสารหนี้	๑	๔.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔



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

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๗)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ปิดบัญชีสินค้า	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
สินเชื่อ (๓)	ขอคำปรึกษา	๑
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
ธนาคาร (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	ไม่ชำระหนี้	๑
บัตรเครดิต (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๒)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒
ตราสารหนี้ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ในเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ค่าปรับสูงเกินจริง และตรวจสอบข้อเท็จจริง

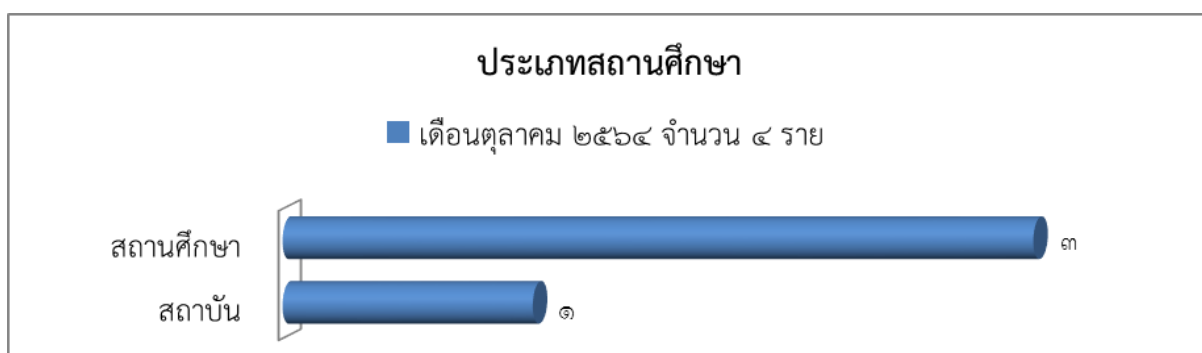


### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริหารโรค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๓	๗๕.๐
สถาบัน	๑	๒๕.๐
รวม	๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริหารโรค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริหารโรค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริหารโรค ประเภทสถานศึกษา เดือนตุลาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๓)	ขอเงินคืน ๒
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑
สถาบัน (๑)	ขอเงินคืน ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริหารโรค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

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

### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริหารโรคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
**ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๔**

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๕๓)	ขอเงินคืน	๑๒๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๔
	สินค้าชำรุด	๑๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๕
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
<b>อันดับที่ ๒</b> เครื่องมือสื่อสาร (๗๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔๕
	สินค้าชำรุด	๑๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
<b>อันดับที่ ๓</b> ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๗๔)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔๙
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๖๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๐
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๔
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา ๒ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑ ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง ๑ ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า ๑	
<b>อันดับที่ ๕</b> จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๙)	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๑๖ ขอคืนค่าโดยสาร ๑๔ ยกเลิกเที่ยวบิน ๙ ตั๋วถูกเลื่อน ๔ ตั๋วถูกยกเลิก ๒ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ ๒ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑ ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง ๑	
<b>อันดับที่ ๖</b> เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๘)	โฆษณาเกินจริง ๑๐ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๐ ไม่ได้มาตรฐาน ๑๐ สินค้าชำรุด ๘	
<b>อันดับที่ ๗</b> บ้านจัดสรร (๓๕)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๒๑ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๕ ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๓ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ ๒ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ ๑	
<b>อันดับที่ ๘</b> โรงแรม (๓๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ๑๓ ขอเงินคืน ๙ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๘ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑	
<b>อันดับที่ ๙</b> รถยนต์ (๓๒)	ชำรุด ๗ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๔ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๔ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓ ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รับรถ ๓	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค้างค้างงวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
อันดับที่ ๑๐ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๑)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๕
	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๔ พบว่า มีเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคโดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๕๑๖ ราย ประเด็น คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๒๕๓ ราย โดยสาเหตุส่วนใหญ่เกิดจากการซื้อขายสินค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Facebook Line Instagram ซึ่งมีสินค้าหลากหลายประเภท ประกอบกับผู้ขายเป็นบุคคลธรรมดา เมื่อเกิดปัญหาที่ปิดช่องทางการทำธุรกรรมทำให้ยากต่อการตรวจสอบ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ต้องการขอเงินคืน

๒) ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง จำนวน ๑๖๗ ราย ประเด็นคือ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว จำนวน ๗๔ ราย เนื่องจากผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (โควิด-๑๙) รัฐบาลประกาศปิดสถานที่ท่องเที่ยว ปิดประเทศ ทำให้ไม่สามารถให้บริการผู้บริโภคได้ ประกอบกับผู้บริโภคก็ไม่สามารถใช้บริการได้ ผู้บริโภคจึงขอเงินคืนโดยสารคืน

๓) ประเภทอสังหาริมทรัพย์ จำนวน ๑๒๗ ราย ประเด็น คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๖๒ ราย เนื่องจากผู้ประกอบการมีการก่อสร้างอาคารแต่ไม่แล้วเสร็จตามสัญญา ก่อสร้างไม่เป็นไปตามแบบแปลนที่ระบุไว้ในสัญญา ห้องชุดมีการชำรุดบกพร่อง ทำให้ไม่สามารถรับโอนกรรมสิทธิ์ได้ ผู้บริโภคจึงขอเงินที่ได้ชำระไปแล้วคืน

ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาทกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านโฆษณาและบริการ ด้านสัญญา และด้านฉลาก และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินการคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒



ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ ที่จะประโยชน์กับผู้บริโภค โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ วิธีการตรวจสอบสภาพห้องชุด เป็นต้น