



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(เดือนเมษายน ๒๕๖๕)



● 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 ๒๕๖๕ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

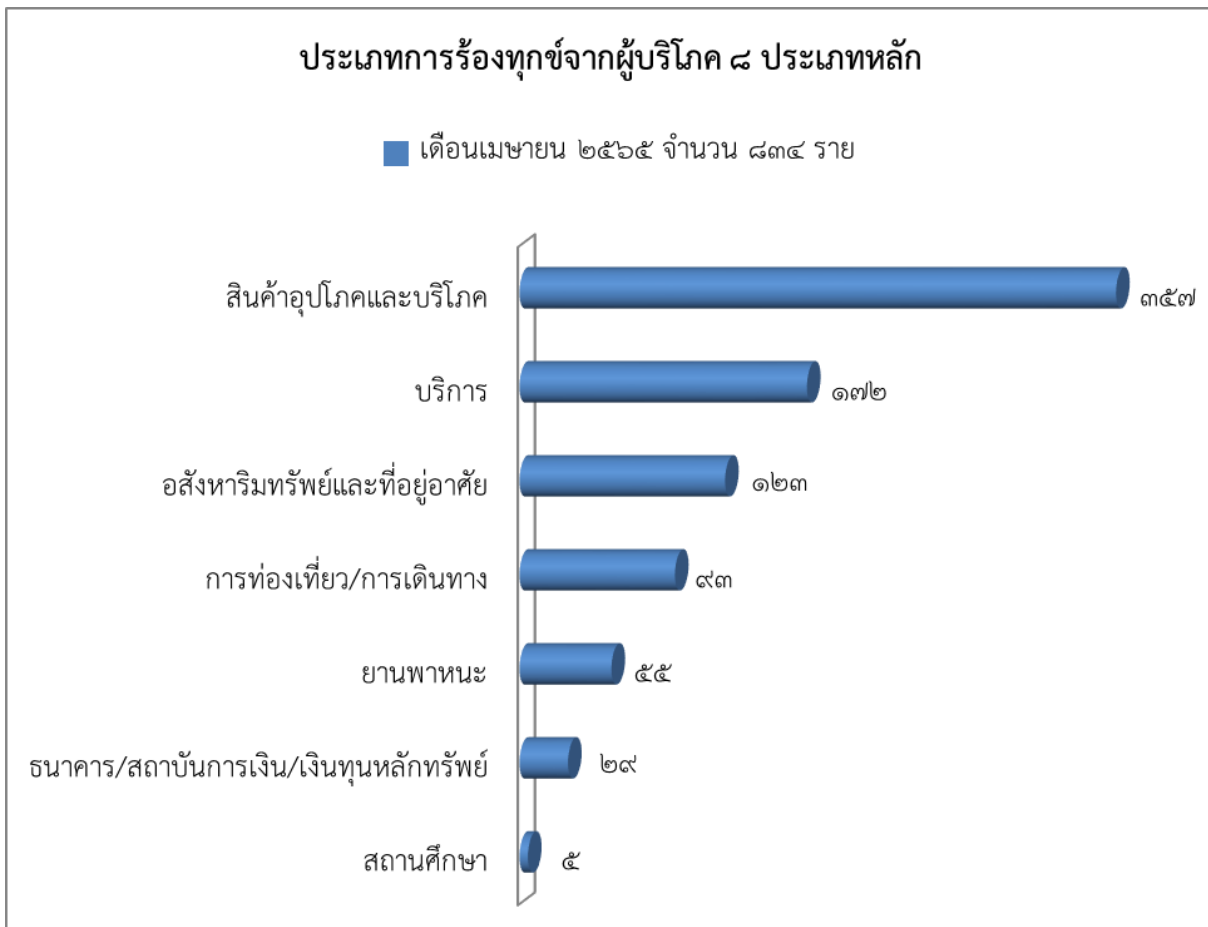
ประเภทหลัก	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๕๗	๔๒.๘๑
บริการ	๑๗๒	๒๐.๖๒
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๒๓	๑๔.๗๕
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๙๓	๑๑.๑๕
ยานพาหนะ	๕๕	๖.๕๙
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๙	๓.๔๘
สถานศึกษา	๕	๐.๖๐
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๘๓๔	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๕๗ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคลดลง โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภคมีจำนวน ๔๑๓ ราย และประเด็นที่มีเรื่องร้องทุกข์มากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

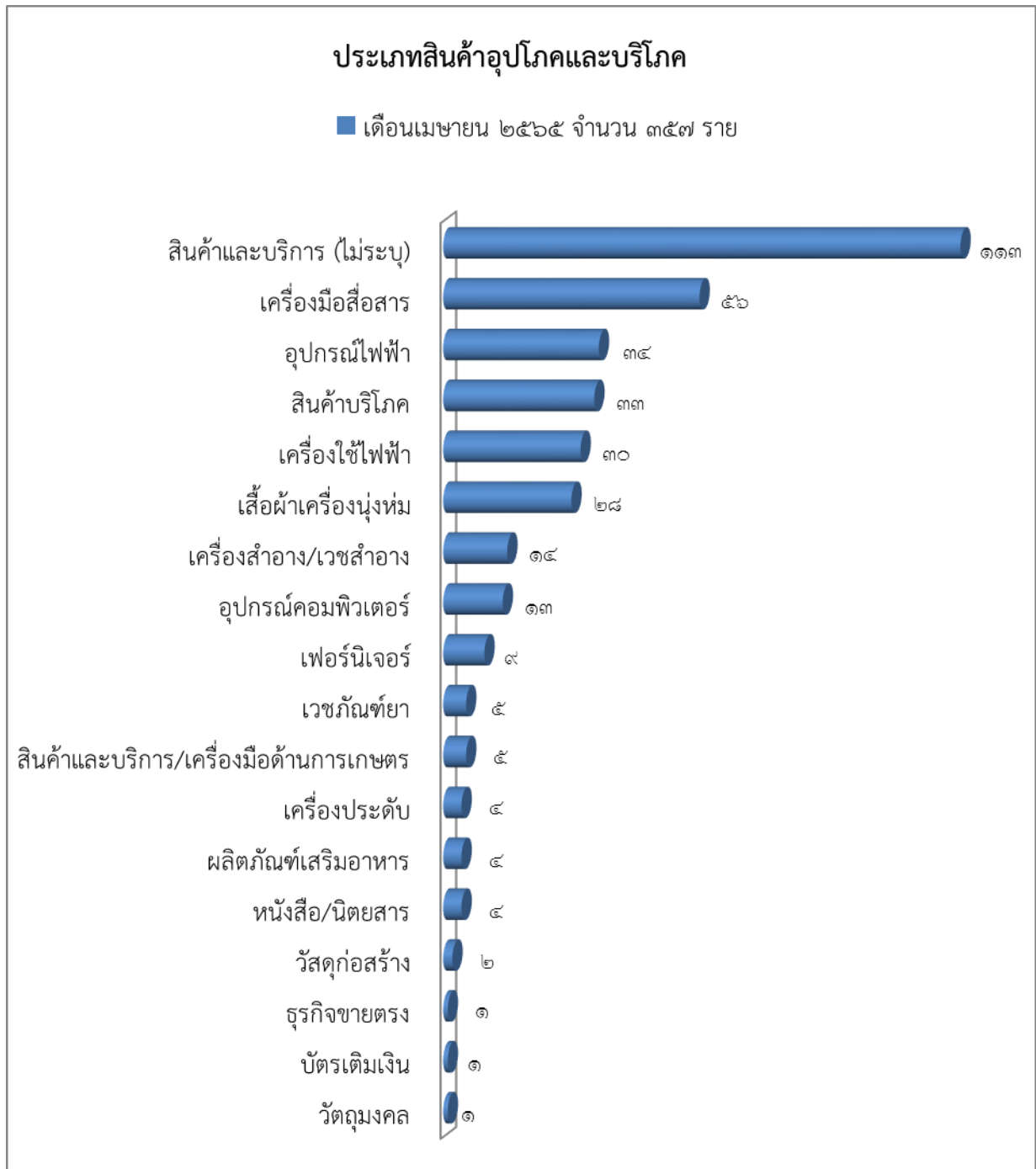
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๑๓	๓๑.๖๕
เครื่องมือสื่อสาร	๕๖	๑๕.๖๙
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๓๔	๙.๕๒
สินค้าบริโภค	๓๓	๙.๒๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๓๐	๘.๔๐
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๘	๗.๘๔
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๔	๓.๙๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๓	๓.๖๔
เฟอร์นิเจอร์	๙	๒.๕๒
เวชภัณฑ์ยา	๕	๑.๔๐
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๕	๑.๔๐
เครื่องประดับ	๔	๑.๑๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๔	๑.๑๒
หนังสือ/นิตยสาร	๔	๑.๑๒
วัสดุก่อสร้าง	๒	๐.๕๕
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๒๙
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๒๙
วัสดุมงคล	๑	๐.๒๙
รวม	๓๕๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๑๓)	ขอเงินคืน	๔๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	โฆษณาเกินจริง	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๕๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	สินค้าชำรุด	๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	ชำรุด	๒
สินค้าบริโภค (๓๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๑
	ชำรุด	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๘)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ประกันสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
เวชภัณฑ์ยา (๕)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
เครื่องประดับ (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๔)	โฆษณาเกินจริง	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๔)	สินค้าชำรุด	๔
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	บัตรหมดอายุ	๑
วัดถ้ำมรกต (๑)	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๑๑๓ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) ลดลง โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) มีจำนวน ๑๗๑ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

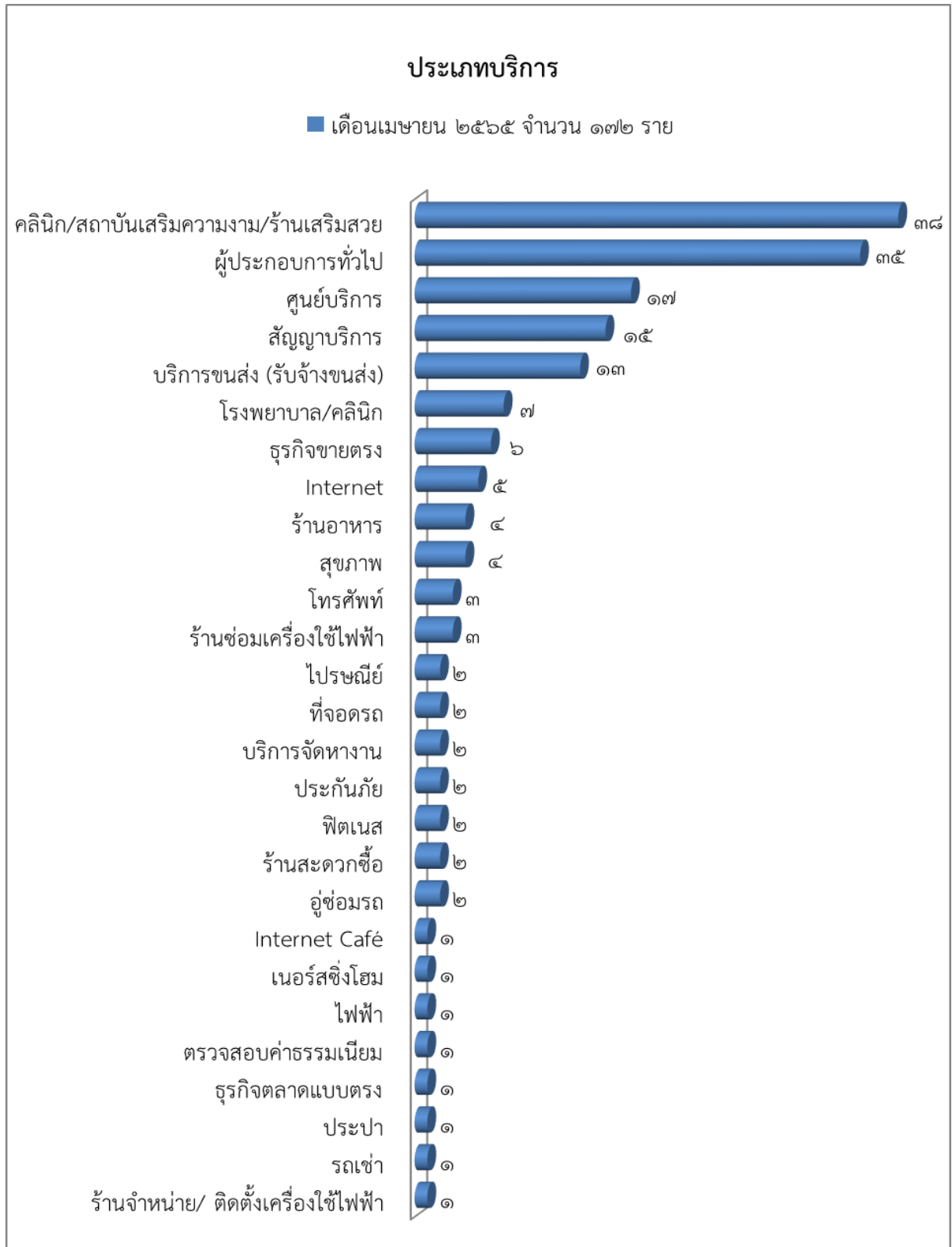
ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๘	๒๒.๑๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๓๕	๒๐.๓๕
ศูนย์บริการ	๑๗	๙.๘๙
สัญญาบริการ	๑๕	๘.๓๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๓	๗.๕๖
โรงพยาบาล/คลินิก	๗	๔.๐๗
ธุรกิจขายตรง	๖	๓.๕๐
Internet	๕	๒.๙๑
ร้านอาหาร	๔	๒.๓๓
สุขภาพ	๔	๒.๓๓
โทรศัพท์	๓	๑.๗๔
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๓	๑.๗๔
ไปรษณีย์	๒	๑.๑๖
ที่จอดรถ	๒	๑.๑๖
บริการจัดหางาน	๒	๑.๑๖
ประกันภัย	๒	๑.๑๖
ฟิตเนส	๒	๑.๑๖
ร้านสะดวกซื้อ	๒	๑.๑๖
อู่ซ่อมรถ	๒	๑.๑๖
Internet Café	๑	๐.๕๘
เนอร์สซิ่งโฮม	๑	๐.๕๘
ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑	๐.๕๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๕๘
ประปา	๑	๐.๕๘



ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
รถเช่า	๑	๐.๕๘
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๕๘
รวม	๑๗๒	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนเมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๘)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๑
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คุณภาพบริการ	๑
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
ศูนย์บริการ (๑๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๖
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
สัญญาบริการ (๑๕)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๘
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ผิดสัญญา	๒
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๓)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๒
	สินค้าชำรุด	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
ธุรกิจขายตรง (๖)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
Internet (๕)	ขอคำปรึกษา	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ร้านอาหาร (๔)	อาหารเป็นพิษ/เน่าเสีย	๒
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๑
	ไม่สะอาด	๑
สุขภาพ (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ยกเลิกสัญญา	๑
โทรศัพท์ (๓)	ชำรุด	๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๓)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๒
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๒
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม	๒
บริการจัดหางาน (๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑ ๑
ฟิตเนส (๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
ร้านสะดวกซื้อ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
คู่มือรถ (๒)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
Intetnet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย จำนวน ๓๘ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทคลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวยลดลง โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทคลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย มีจำนวน ๔๑ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๗๔	๖๐.๑๖
บ้านจัดสรร	๑๗	๑๓.๘๒
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๕	๑๒.๒๐
ว่าจ้างก่อสร้าง	๙	๗.๓๒
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๖	๔.๘๘
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๘๑
ที่ดิน	๑	๐.๘๑
รวม	๑๒๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนเมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๗๔)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ขอเงินคืน	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕
	ขอค่าปรึกษา	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอเงินมัดจำคืน	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑	
บ้านจัดสรร (๑๗)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๕
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๒
	ขอค่าปรึกษา	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๑๕)	ขอเงินประกันคืน	๘
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ขดใช้ค่าเสียหาย	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๙)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๕
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๖)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	ขอค่าปรึกษา	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เข้าพื้นที่/เข้าช่วง (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๗๔ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียมลดลง โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทอาคารชุด/คอนโดมิเนียม มีจำนวน ๗๘ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย



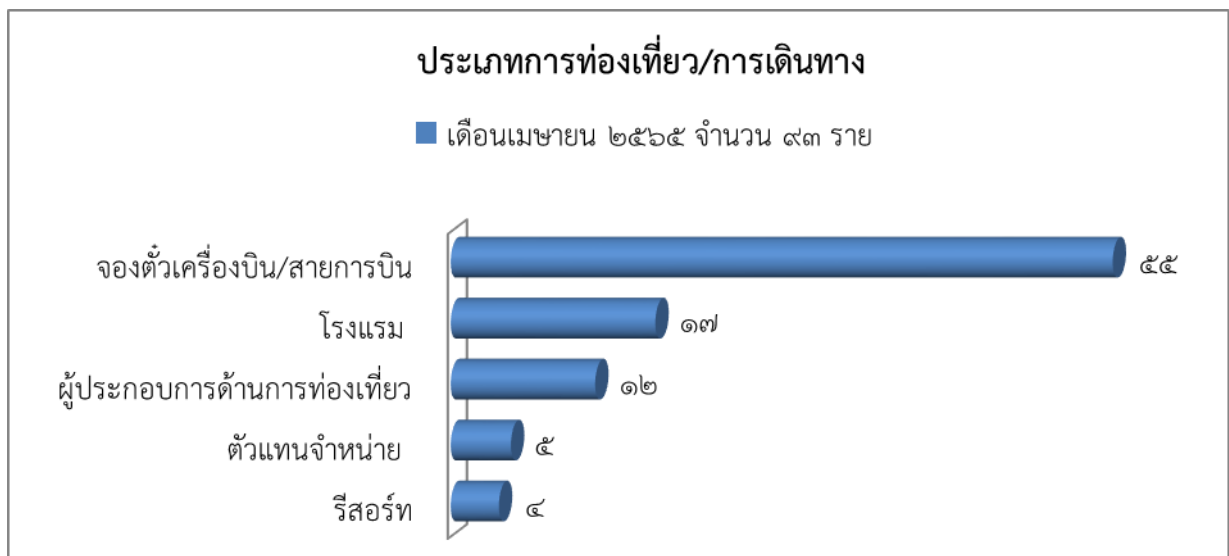
๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๕๕	๕๙.๑๔
โรงแรม	๑๗	๑๘.๒๘
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๒	๑๒.๙๐
ตัวแทนจำหน่าย	๕	๕.๓๘
รีสอร์ท	๔	๔.๓๐
รวม	๙๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนเมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๒
	ตัวถูกยกเลิก	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
โรงแรม (๑๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๕)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
รีสอร์ท (๔)	ขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน จำนวน ๕๕ รายเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทจองตั๋วเครื่องบิน/สายการบินเพิ่มขึ้น โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทจองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน มีจำนวน ๓๒ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๑	๗๔.๕๕
รถจักรยานยนต์	๕	๙.๐๙
รถยนต์มือสอง	๕	๙.๐๙
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๔	๗.๖๗
รวม	๕๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนเมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
รถยนต์ (๔๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ๖
	ชำรุด ๖
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน ๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๑
	ขอคำปรึกษา ๑
	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้ ๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง ๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง ๑
ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง ๑	
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
รถจักรยานยนต์ (๕)	ชำรุด ๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
	ตรวจสอบการซื้อขायรถจักรยานยนต์ ๑
รถยนต์มือสอง (๕)	ฉ้อโกง ๑
	ขอเงินจองคืน ๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ๑
	ค่าปรับสูง ๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๔)	ตรวจสอบค่าชำระงวด ๔

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ จำนวน ๔๑ รายเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่าจำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทรถยนต์ลดลง โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทรถยนต์ มีจำนวน ๔๙ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



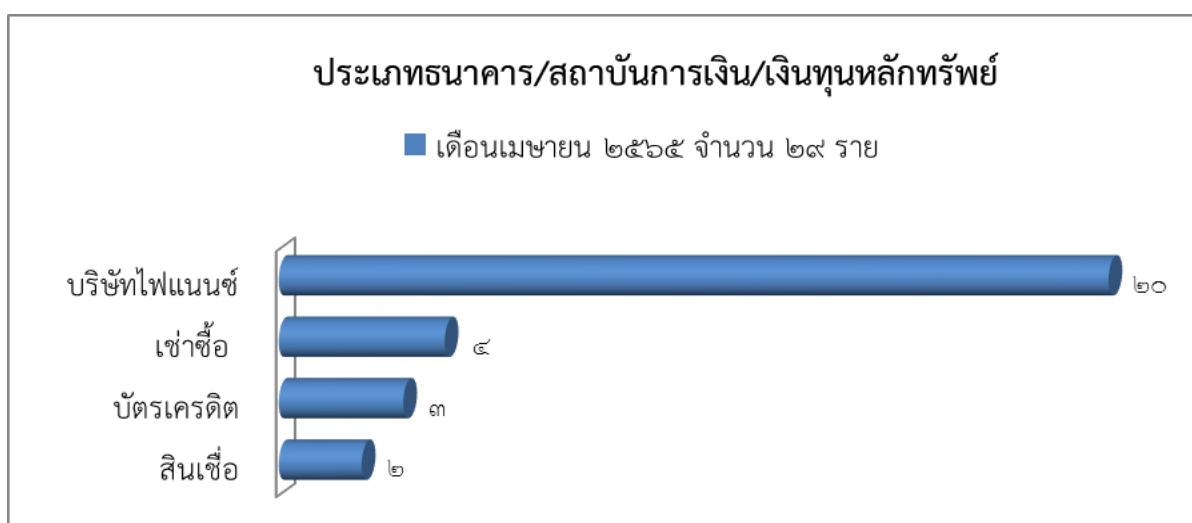
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
บริษัทไฟแนนซ์	๒๐	๖๘.๙๗
เช่าซื้อ	๔	๑๓.๗๙
บัตรเครดิต	๓	๑๐.๓๔
สินเชื่อ	๒	๖.๙๐
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนเมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บริษัทไฟแนนซ์ (๒๐)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒๐
เช่าซื้อ (๔)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
บัตรเครดิต (๓)	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
สินเชื่อ (๒)	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	รอปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริษัทไฟแนนซ์ จำนวน ๒๐ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทบริษัทไฟแนนซ์เพิ่มขึ้น โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ ประเภทไฟแนนซ์ มีจำนวน ๒ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่

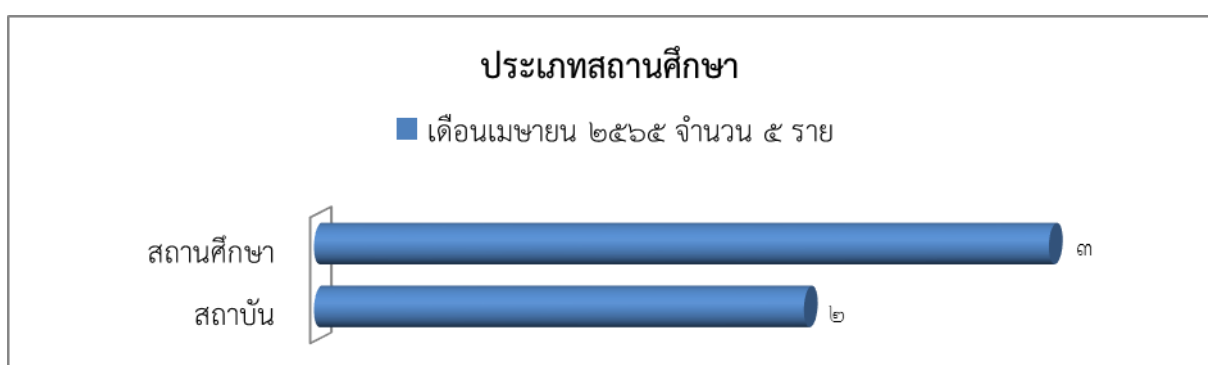


๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนเมษายน ๒๕๖๕ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๓	๖๐.๐
สถาบัน	๒	๔๐.๐
รวม	๕	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

* : ปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๕ เป็นช่วงเวลาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (Covid - ๑๙) สถิติอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ปกติ

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทสถานศึกษา เดือนเมษายน ๒๕๖๕

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

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๕

ในเดือนเมษายน ๒๕๖๕ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา จำนวน ๓ ราย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า จำนวนเรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษาเพิ่มขึ้น โดยในเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีจำนวน ๒ ราย และประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เดือนเมษายน ๒๕๖๕ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๕

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๑๓)	ขอเงินคืน	๔๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒๕
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๘
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๕
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
โฆษณาเกินจริง	๒	
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๗๔)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๓๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ขอเงินคืน	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๕
	ขอคำปรึกษา	๕
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๓
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
อันดับที่ ๓ เครื่องมือสื่อสาร (๕๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๓
	สินค้าชำรุด	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๔ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๕๕)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๙
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๒
	ตัวถูกยกเลิก	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
อันดับที่ ๕ รถยนต์ (๔๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๖
	ชำรุด	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๓
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	พฤติกรรมทางทวงหนี้	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑	
ค่างวด/ค่าน้ำ/ส่วนต่างสูง	๑	
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๘) 	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๒๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๗
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	คุณภาพบริการ	๑
คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑	
อันดับที่ ๗ ผู้ประกอบการทั่วไป (๓๕)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
อันดับที่ ๘ อุปกรณ์ไฟฟ้า (๓๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓
	สินค้าชำรุด	๑๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๙
	ชำรุด	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๙ สินค้าบริโภค (๓๓)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๑
อันดับที่ ๑๐ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๓๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๖
	สินค้าชำรุด	๔
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ตรวจสอบอัตราดอกเบี้ย	๑
	ชำรุด	๑

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อาจมีการเปลี่ยนแปลงจากช่วงสถานการณ์ปกติ อันเป็นผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด - 19) ตั้งแต่ปี ๒๕๖๒ - ปัจจุบัน และจากการตรวจสอบข้อมูลการร้องทุกข์ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ พบว่า มีเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคโดยแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑) ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๕๗ ราย คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) จำนวน ๑๑๓ ราย เนื่องจากปัจจุบันการเสนอสินค้าและบริการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจได้นำวิชาการในทางการตลาดและทางการโฆษณาชวนเชื่อมาใช้ในการส่งเสริมการขายสินค้าและบริการ ทำให้ผู้บริโภคหลงเชื่อและเสียเปรียบเนื่องจากได้รับสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือได้รับสินค้าที่มีความแตกต่างไม่ถูกต้องตามที่สั่งซื้อไว้ ตลอดจนการจัดส่งสินค้ามายังผู้บริโภคได้รับความเสียหาย จึงทำให้ผู้บริโภคต้องการขอเงินคืนจากสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ หรือสินค้าที่เสียหาย

๒) ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย จำนวน ๑๒๓ ราย คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม จำนวน ๗๔ ราย ประเด็นมีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย เนื่องจากผู้ประกอบการใช้ช่างก่อสร้างที่ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสบการณ์ เร่งการก่อสร้าง เพื่อต้องการให้ผู้บริโภคตรวจรับทันตามกำหนดเวลา จึงเป็นสาเหตุให้เกิดรายละเอียดงานก่อสร้างไม่เรียบร้อย ซึ่งเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติร่วมกัน หรือแนวทางการระงับข้อพิพาท และนำเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคด้านอสังหาริมทรัพย์ เพื่อพิจารณานำเรื่องเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีมติดำเนินคดีกับผู้ประกอบธุรกิจให้ชดเชย เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ



๓) ประเภทเครื่องมือสื่อสาร จำนวน ๕๖ ราย คือ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า จำนวน ๒๕ ราย เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าบนโลกออนไลน์เป็นที่นิยมของผู้บริโภค จึงทำให้มีการสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบออนไลน์กันอย่างแพร่หลาย ซึ่งผู้บริโภคไม่ได้คำนึงว่าผู้ประกอบการได้มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องหรือไม่ ผู้ประกอบการก็บางรายได้มีการปิดกิจการทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถติดต่อได้ จึงเกิดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้บริโภคไม่อยู่ในฐานะที่ทราบความจริงของภาวะการตลาด จึงทำให้สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้าตามที่ต้องการ

ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นมาจากหลายปัจจัย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้คำปรึกษา การแนะนำเกี่ยวกับข้อสัญญา ข้อกฎหมาย ข้อเท็จจริง แนวทางปฏิบัติ และดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้บริโภคในเบื้องต้น โดยเชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อหาข้อยุติ หากคู่กรณีไม่สามารถเจรจาตกลงกันได้ เจ้าหน้าที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงเสนอคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ด้านโฆษณาและบริการ ด้านอสังหาริมทรัพย์ และด้านสินค้าและบริการ และคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้เล็งเห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้บริโภคในภาพรวม จึงได้บูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อหาแนวทาง/มาตรการในการป้องกันปัญหา ลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ และติดตามสอดส่องการโฆษณา หรือการสื่อสารข้อมูลที่จะเป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับสินค้าไม่ตรงตามโฆษณา ตลอดจนเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านต่าง ๆ โดยการแนะนำให้เลือกซื้อสินค้าผ่านเว็บไซต์ที่มีการจดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้อง ตามกฎหมายกับกระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับผู้บริโภคและเป็นธรรมกับผู้ประกอบการในระยะยาวต่อไป