



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลักจำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

๑. อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย
๒. สินค้าอุปโภคและบริโภค
๓. บริการ
๔. ยานพาหนะ
๕. การท่องเที่ยว/การเดินทาง
๖. ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์
๗. สถานศึกษา
๘. สิ่งแวดล้อม

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

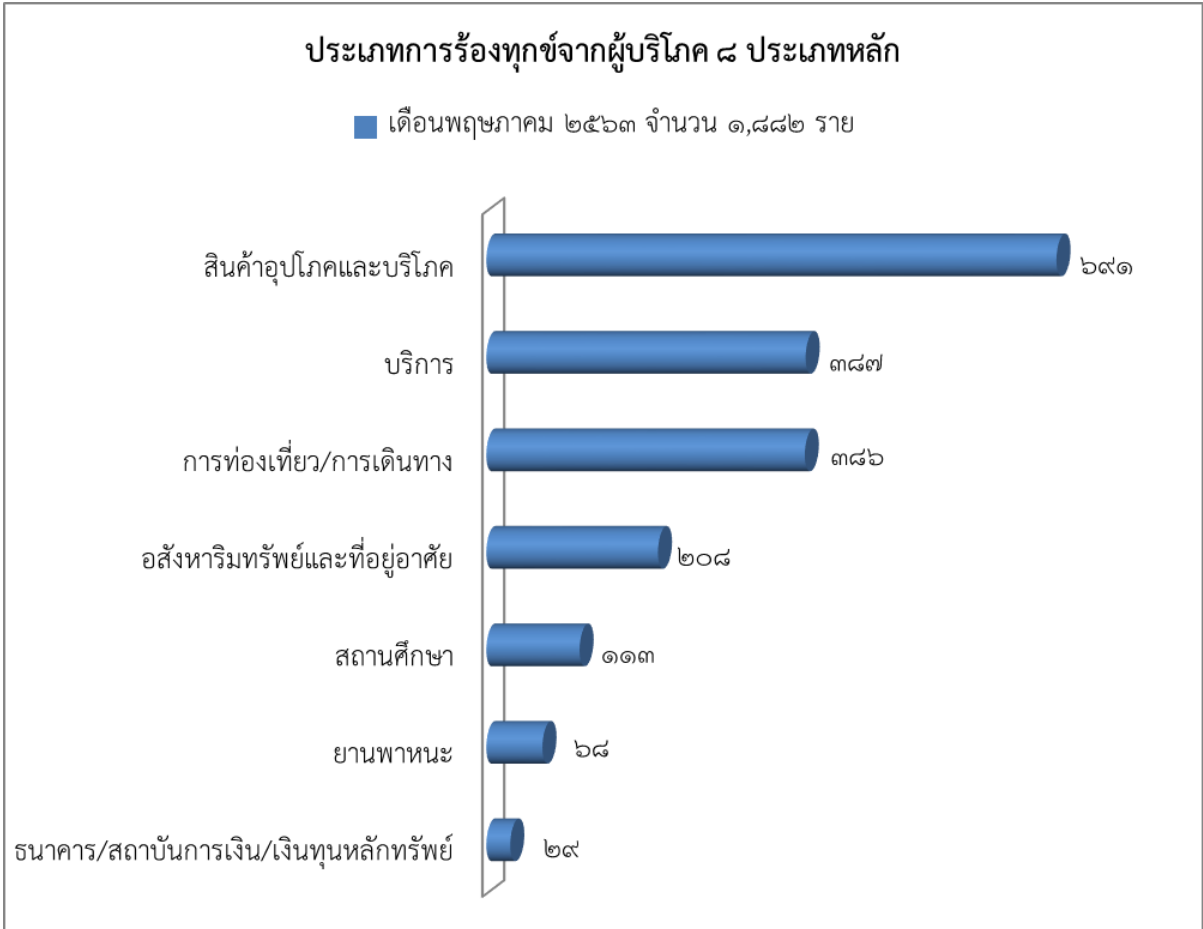
ประเภทหลัก	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๖๙๑	๓๖.๗๒
บริการ	๓๘๗	๒๐.๕๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๘๖	๒๐.๕๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๐๘	๑๑.๐๕
สถานศึกษา	๑๑๓	๖.๐๐
ยานพาหนะ	๖๘	๓.๖๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๙	๑.๕๔
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๘๘๒	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๖๙๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๒



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคร ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

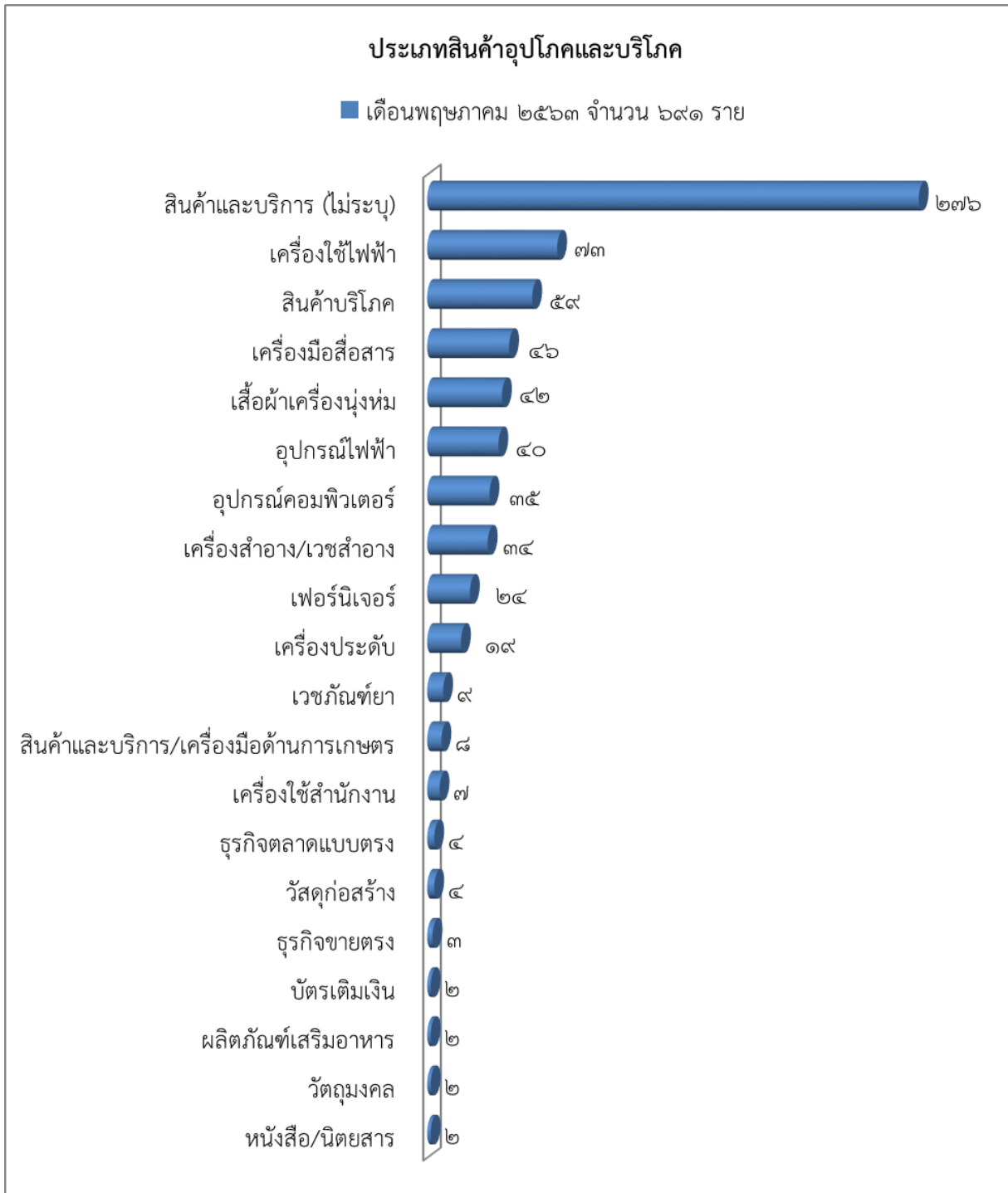
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๗๖	๓๙.๙๔
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๗๓	๑๐.๕๖
สินค้าบริโภค	๕๙	๘.๕๔
เครื่องมือสื่อสาร	๔๖	๖.๖๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๒	๖.๐๘
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๔๐	๕.๗๙
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๓๕	๕.๐๗
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๓๔	๔.๙๒
เฟอร์นิเจอร์	๒๔	๓.๔๗
เครื่องประดับ	๑๙	๒.๗๕
เวชภัณฑ์ยา	๙	๑.๓๐
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๘	๑.๑๖
เครื่องใช้สำนักงาน	๗	๑.๐๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๔	๐.๕๘
วัสดุก่อสร้าง	๔	๐.๕๘
ธุรกิจขายตรง	๓	๐.๔๓
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๒๙
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๒๙
วัตถุมงคล	๒	๐.๒๙
หนังสือ/นิตยสาร	๒	๐.๒๙
รวม	๖๙๑	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๗๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓๓
	ขอเงินคืน	๖๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑
	สินค้าชำรุด	๑๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	สินค้าชำรุด	๒๒
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
สินค้าบริโภค (๕๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๓
เครื่องมือสื่อสาร (๔๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๖
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	สินค้าชำรุด	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๔๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๒
	สินค้าชำรุด	๘



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๓๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	สินค้าชำรุด	๖
	ไม่ประกันสินค้า	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๓๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๘
	สินค้าชำรุด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
เฟอร์นิเจอร์ (๒๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	โฆษณาเกินจริง	๖
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ไม่ประกันสินค้า	๒
เครื่องประดับ (๑๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สินค้าชำรุด	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ราคาผันผวน	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เวชภัณฑ์ยา (๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๘)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เครื่องใช้สำนักงาน (๗)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๔)	ได้รับความเดือดร้อนจาก	๔
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๑
ธุรกิจขายตรง (๓)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเติมเงิน (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
บัตรเติมเงิน (ต่อ)	บัตรหมดอายุ	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
วัตถุมงคล (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
หนังสือ/นิตยสาร (๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

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



๒. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

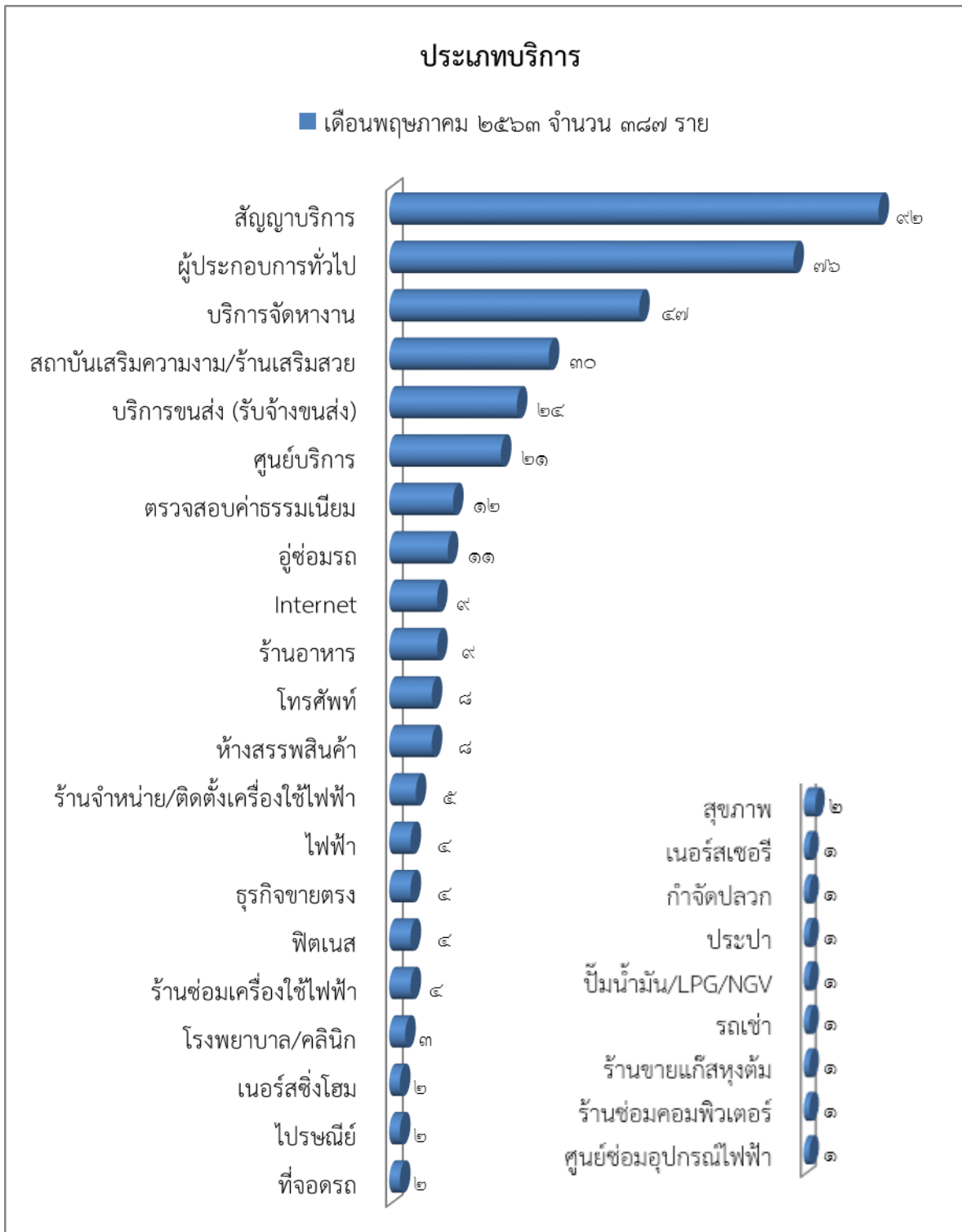
ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สัญญาบริการ	๙๒	๒๓.๗๗
ผู้ประกอบการทั่วไป	๗๖	๑๙.๖๔
บริการจัดหางาน	๔๗	๑๒.๑๔
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๐	๗.๗๕
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒๔	๖.๒๐
ศูนย์บริการ	๒๑	๕.๔๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑๒	๓.๑๐
อู่ซ่อมรถ	๑๑	๒.๘๔
Internet	๙	๒.๓๓
ร้านอาหาร	๙	๒.๓๓
โทรศัพท์	๘	๒.๐๗
ห้างสรรพสินค้า	๘	๒.๐๗
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๕	๑.๒๙
ไฟฟ้า	๔	๑.๐๓
ธุรกิจขายตรง	๔	๑.๐๓
ฟิตเนส	๔	๑.๐๓
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๔	๑.๐๓
โรงพยาบาล/คลินิก	๓	๐.๗๘
เนอร์สซิ่งโฮม	๒	๐.๕๒
ไปรษณีย์	๒	๐.๕๒
ที่จอดรถ	๒	๐.๕๒
สุขภาพ	๒	๐.๕๒
เนอร์สเซอร์รี่	๑	๐.๒๖
กำจัดปลวก	๑	๐.๒๖
ประปา	๑	๐.๒๖
ป้อน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๐.๒๖
รถเช่า	๑	๐.๒๖



ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๒๖
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๒๖
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า	๑	๐.๒๖
รวม	๓๘๗	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สัญญาบริการ (๙๒)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๔๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๗
	ผิดสัญญา	๑๖
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๖
ผู้ประกอบการทั่วไป (๗๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
บริการจัดหางาน (๔๗)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๐)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๐
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๖
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๖
	คุณภาพบริการ	๓
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒๔)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๒๔
ศูนย์บริการ(๒๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒๐
	ซ่อมล่าช้า	๑
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๑๒)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๕
	ตรวจสอบการให้บริการ	๓
	ขอเงินจองคืน	๓
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
อยู่ซ่อมรถ (๑๑)	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๖
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
Internet (๙)	ขอค่าปรึกษา	๕
	ค่าบริการเกินจริง	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ร้านอาหาร (๙)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๑
	ไม่สะอาด	๑
โทรศัพท์ (๘)	ค่าบริการสูงเกินความจริง	๓
	ชำรุด	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
โทรศัพท์ (ต่อ)	ค้างชำระ	๑
ห้างสรรพสินค้า (๘)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕ ๓
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๕)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๔ ๑
ไฟฟ้า (๔)	ค่าบริการเกินจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒ ๒
ธุรกิจขายตรง (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ยกเลิกสัญญา	๓ ๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๔)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๓ ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๓)	ราคาไม่เหมาะสม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๒)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑ ๑
ไปรษณีย์ (๒)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๒
ที่จอดรถ (๒)	ราคาไม่เหมาะสม ขอค่าปรึกษา	๑ ๑
สุขภาพ (๒)	ยกเลิกสัญญา	๒
เนอร์สเซอร์รี่ (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (๑)	ขอคืนเงินมัดจำค่าถังแก๊ส	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
ศูนย์ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า (๑)	ไม่ชำระค่าบริการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สัญญาบริการ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด



๓. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๗๓	๗๐.๗๓
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๕๐	๑๒.๙๕
ตัวแทนจำหน่าย	๔๗	๑๒.๑๘
โรงแรม	๑๑	๒.๘๕
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๓	๐.๗๘
รีสอร์ท	๒	๐.๕๒
รวม	๓๘๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๗๓)	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๑๕
	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๙
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ตรวจสอบการให้บริการ	๑	
คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๕๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
ตัวแทนจำหน่าย (๔๗)	ขอเงินคืน	๓๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
โรงแรม (๑๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๕
	ขอเงินคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน (๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
รีสอร์ท (๒)	ขอเงินคืน	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด



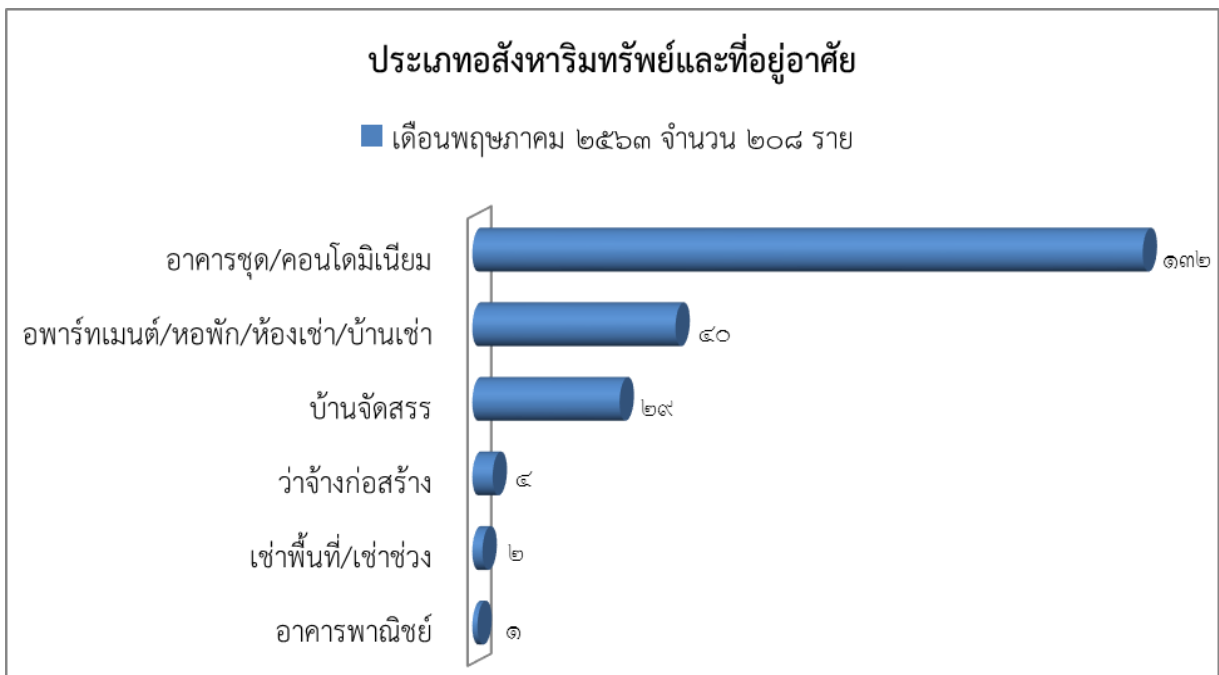
๔. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๓๒	๖๓.๕๖
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๕๐	๑๙.๒๓
บ้านจัดสรร	๒๙	๑๓.๙๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๔	๑.๙๒
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๒	๐.๙๖
อาคารพาณิชย์	๑	๐.๔๘
รวม	๒๐๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๒๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ขอเงินคืน	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ขอค่าปรึกษา	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑	
แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๔๐)	ขอเงินประกันคืน	๑๕
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๑๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๔
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๒
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
ไม่ให้สัญญาเช่า/ไม่ส่งมอบสัญญาฉบับให้	๑	
บ้านจัดสรร (๒๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ขอค่าปรึกษา	๑
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (ต่อ)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๒
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๒)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



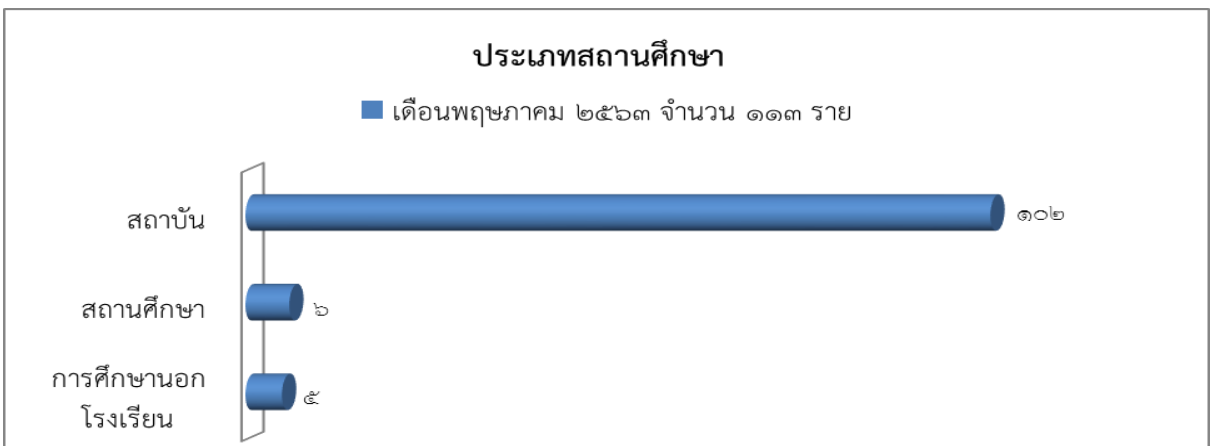
๕. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑๐๒	๙๐
สถานศึกษา	๖	๕
การศึกษานอกโรงเรียน	๕	๕
รวม	๑๑๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถาบัน (๑๐๒)	ขอเงินคืน	๙๘
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
สถานศึกษา (๖)	ขอเงินคืน	๖
การศึกษานอกโรงเรียน (๕)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๕

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



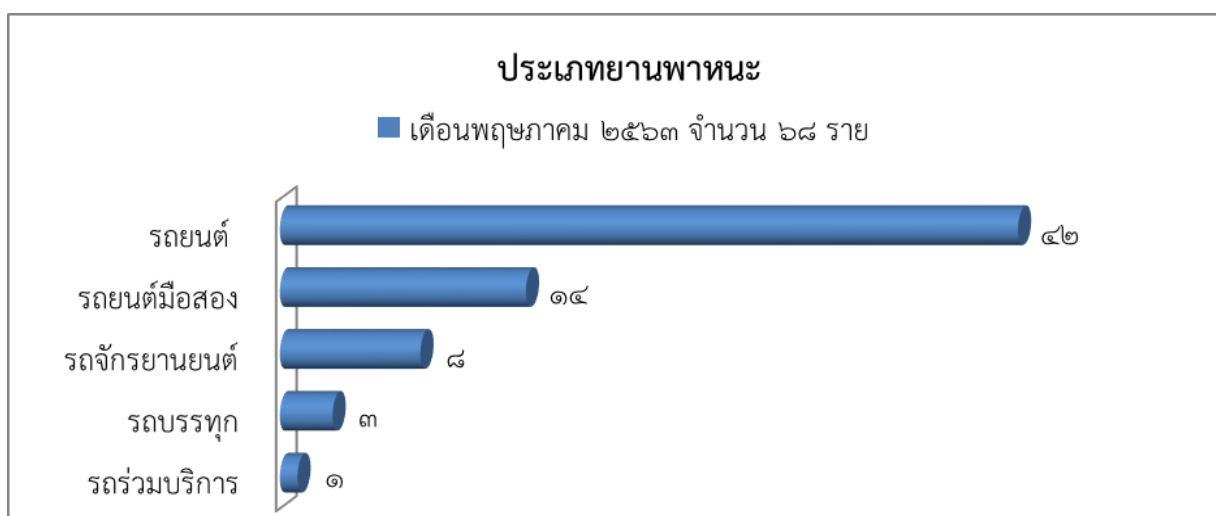
๖. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๒	๖๑.๗๖
รถยนต์มือสอง	๑๔	๒๐.๕๙
รถจักรยานยนต์	๘	๑๑.๗๖
รถบรรทุก	๓	๔.๔๑
รถร่วมบริการ	๑	๑.๔๗
รวม	๖๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคราย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคราย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๔๒)	ชำรุด	๘
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๗
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๗
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๓
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน, ได้ไม่เต็มจำนวน	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
รถยนต์มือสอง (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๖
	ขอเงินจองคืน	๔
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ยึดรถคืน	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ฉ้อโกง	๑
รถจักรยานยนต์ (๘)	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถบรรทุก (๓)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



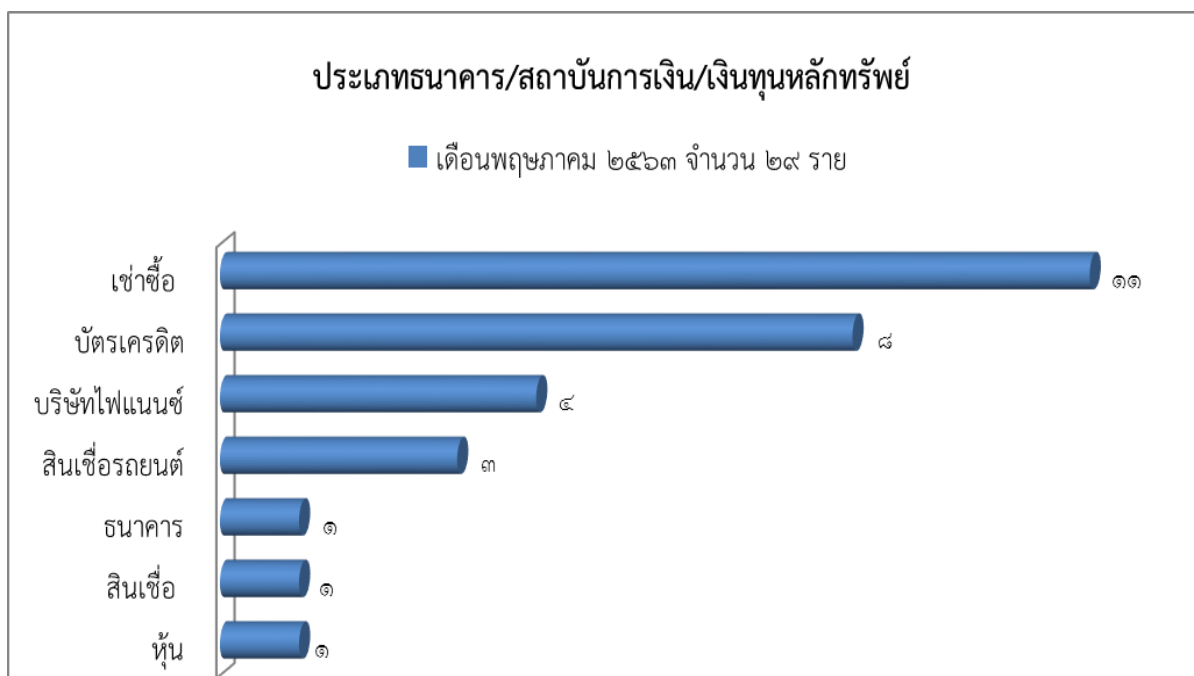
๗. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๑	๓๗.๙๓
บัตรเครดิต	๘	๒๗.๕๙
บริษัทไฟแนนซ์	๔	๑๓.๗๙
สินเชื่อรถยนต์	๓	๑๐.๓๔
ธนาคาร	๑	๓.๔๕
สินเชื่อ	๑	๓.๔๕
หุ้น	๑	๓.๔๕
รวม	๒๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๑)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๕
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๔
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
บัตรเครดิต (๘)	ขอเงินคืน	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	หักเงินจากบัญชี	๑
	คะแนนสะสมแต้ม	๑
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๔)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๔
สินเชื่อบุคคล (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
ธนาคาร (๑)	ขอคำปรึกษา	๑
สินเชื่อ (๑)	ขอให้ลดอัตราดอกเบี้ย	๑
หุ้น (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ในเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ค่าปรับสูงเกินจริง

ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๗๖)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๓๓
	ขอเงินคืน	๖๖
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒๑
	สินค้าชำรุด	๑๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๑
	โฆษณาเกินจริง	๑๐
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
อันดับที่ ๒ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๗๓)	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑๑๕
	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๓
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๙
	ตั๋วถูกยกเลิก	๑๑
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ตั๋วถูกเลื่อน	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
อันดับที่ ๓ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๓๒)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๒๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๙
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	ขอเงินคืน	๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๗
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๖
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๔
	ขอค่าปรึกษา	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑	
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
อันดับที่ ๔ สถาบัน (๑๐๒)	ขอเงินคืน	๙๘
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๓
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
อันดับที่ ๕ สัญญาบริการ (๙๒)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๔๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒๗
	ผิดสัญญา	๑๖
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๖
อันดับที่ ๖ ผู้ประกอบการทั่วไป (๗๖)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อันดับที่ ๗ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๗๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๔
	สินค้าชำรุด	๒๓
	โฆษณาเกินจริง	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภค (๕๙)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๘
	โฆษณาเกินจริง	๑๒
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าบริโภค (ต่อ)	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๕๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
อันดับที่ ๑๐ ตัวแทนจำหน่าย (๔๗)	ขอเงินคืน	๓๘
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๗
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒