



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(เดือนมีนาคม 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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

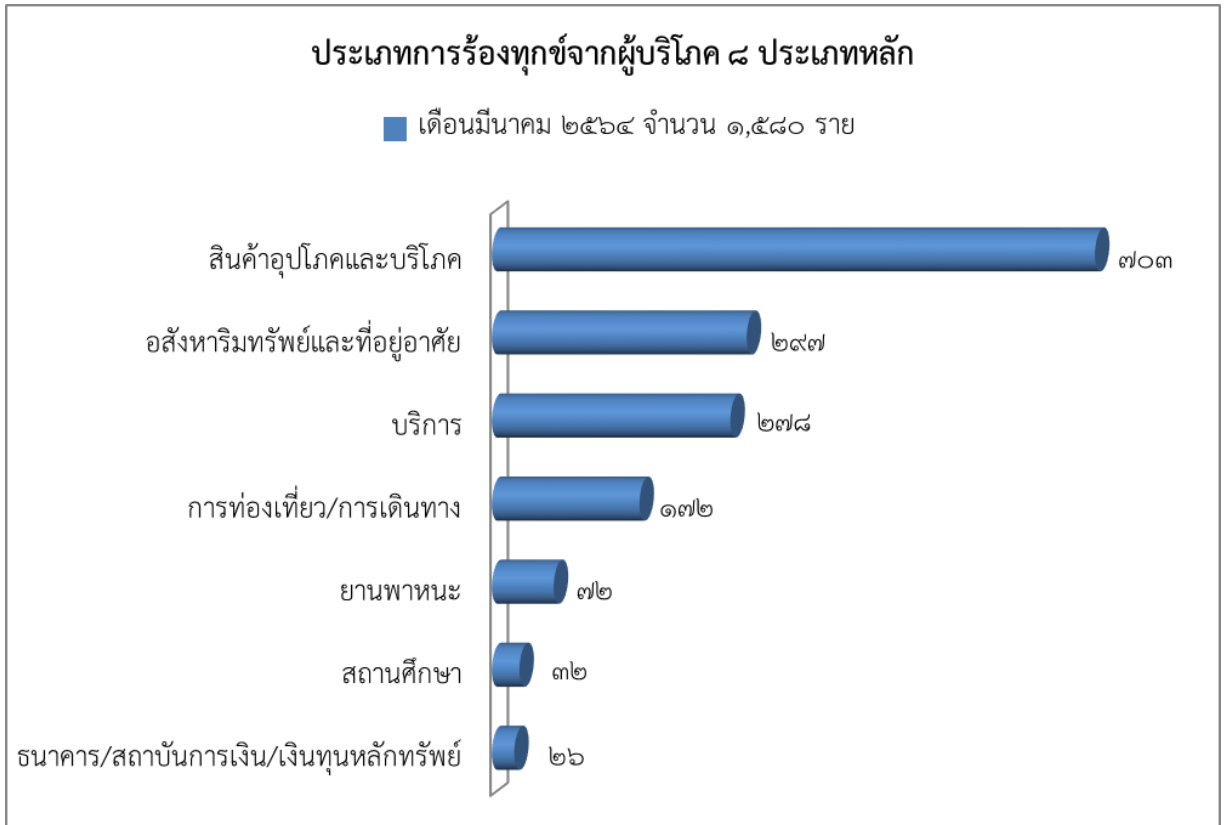
ประเภทหลัก	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๗๐๓	๔๔.๔๙
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๙๗	๑๘.๘๐
บริการ	๒๗๘	๑๗.๕๙
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๑๗๒	๑๐.๘๙
ยานพาหนะ	๗๒	๔.๕๖
สถานศึกษา	๓๒	๒.๐๓
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๒๖	๑.๖๕
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๑,๕๘๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๗๐๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๙



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

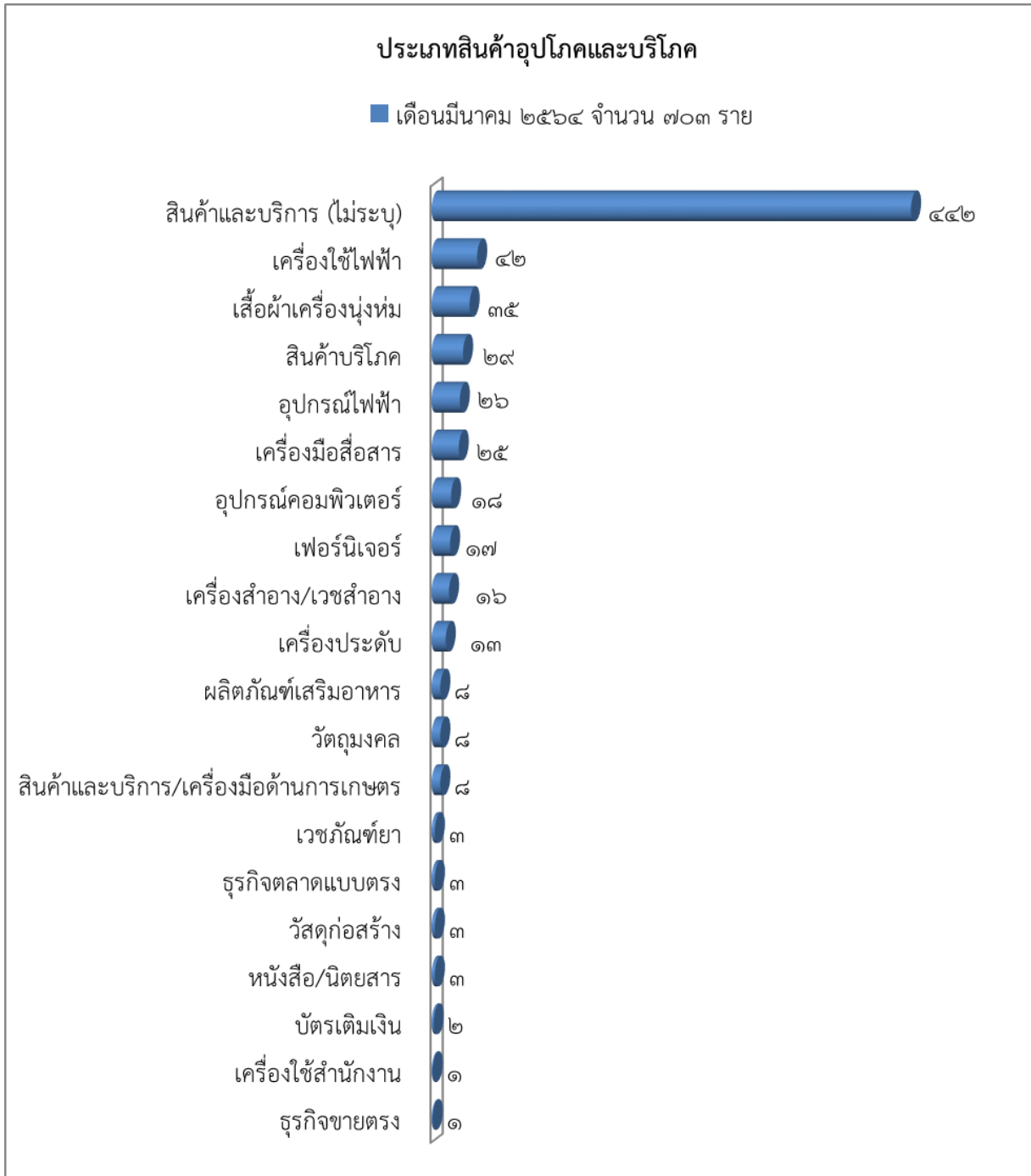
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๔๔๒	๖๒.๘๗
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๔๒	๕.๙๗
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๓๕	๔.๙๘
สินค้าบริโภค	๒๙	๔.๑๓
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๖	๓.๗๐
เครื่องมือสื่อสาร	๒๕	๓.๕๖
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๘	๒.๕๖
เฟอร์นิเจอร์	๑๗	๒.๔๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๑๖	๒.๒๘
เครื่องประดับ	๑๓	๑.๘๕
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๘	๑.๑๔
วัตถุดิบมงคล	๘	๑.๑๔
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร	๘	๑.๑๔
เวชภัณฑ์ยา	๓	๐.๔๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๓	๐.๔๓
วัสดุก่อสร้าง	๓	๐.๔๓
หนังสือ/นิตยสาร	๓	๐.๔๓
บัตรเติมเงิน	๒	๐.๒๘
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๑๔
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๑๔
รวม	๗๐๓	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๔๒)	ขอเงินคืน	๑๙๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔๖
	โฆษณาเกินจริง	๓๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๐
	สินค้าชำรุด	๑๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๔
	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ชำรุด	๖
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๓๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒๐
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๓
สินค้าบริโภค (๒๙)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๙
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๖)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	สินค้าชำรุด	๕
	ชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๒๕)	สินค้าชำรุด	๑๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	สินค้าชำรุด	๕
	ไม่ประกันสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	โฆษณาเกินจริง	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๑๖)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
เครื่องประดับ (๑๓)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๘)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๖
	โฆษณาเกินจริง	๒
วัตถุมงคล (๘)	ขอคืนเงินจอง	๕
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	สินค้าชำรุด	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร(๘)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เวชภัณฑ์ยา (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๓)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๒
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
หนังสือ/นิตยสาร (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
บัตรเติมเงิน (๒)	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

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



๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๑๘๑	๖๐.๙๔
บ้านจัดสรร	๖๙	๒๓.๒๓
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๕	๘.๔๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๐	๓.๓๗
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๗	๒.๓๖
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๔	๑.๓๕
ที่ดิน	๑	๐.๓๔
รวม	๒๙๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๘๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒๕
	ขอคำปรึกษา	๒๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒๐
	ขอเงินคืน	๑๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๙
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๔
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑	
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	
บ้านจัดสรร (๖๙)	ขอคำปรึกษา	๔๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๗
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส	๒
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๕)	ขอเงินประกันคืน	๑๕
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๔
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑
เรียกเก็บอัตราค่าเช่าเกินกว่าที่สัญญากำหนด	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๐)	ผู้รับเหมาทำงาน	๕
	ยกเลิกสัญญา	๓
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๗)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ดำเนินการแบ่งแยกโฉนด	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
ที่ดิน (๑)	ขอคำปรึกษา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญา และขอเงินคืน



๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

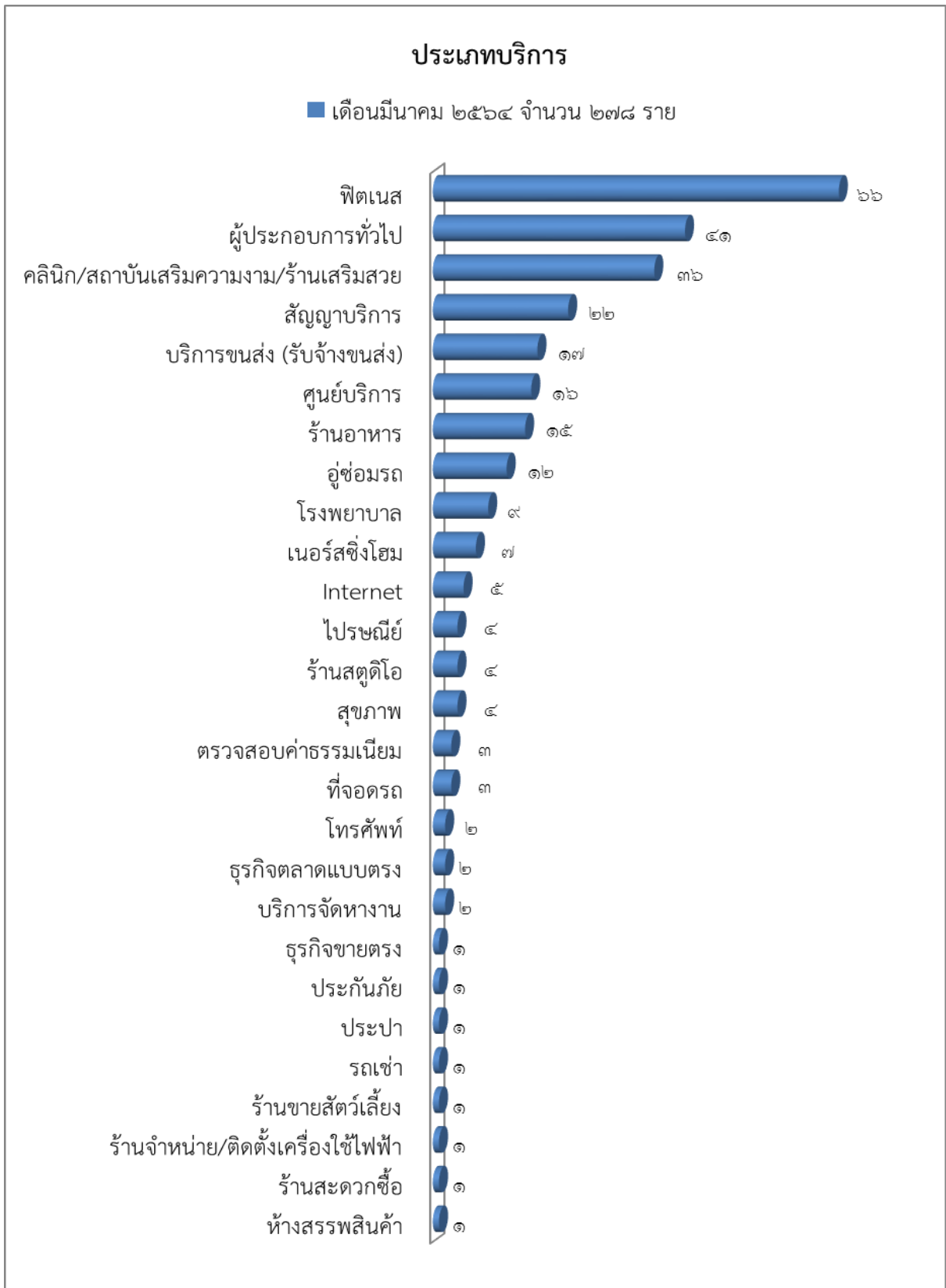
ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ฟิตเนส	๖๖	๒๓.๗๔
ผู้ประกอบการทั่วไป	๔๑	๑๔.๗๕
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๓๖	๑๒.๙๕
สัญญาบริการ	๒๒	๗.๙๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๗	๖.๑๒
ศูนย์บริการ	๑๖	๕.๗๖
ร้านอาหาร	๑๕	๕.๔๐
อู่ซ่อมรถ	๑๒	๔.๓๒
โรงพยาบาล	๙	๓.๒๔
เนอร์สเซอรี่โฮม	๗	๒.๕๒
Internet	๕	๑.๘๐
ไปรษณีย์	๔	๑.๔๔
ร้านสตูดิโอ	๔	๑.๔๔
สุขภาพ	๔	๑.๔๔
ตรวจสอบค่าธรรมเนียมนิยม	๓	๑.๐๘
ที่จอดรถ	๓	๑.๐๘
โทรศัพท์	๒	๐.๗๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๗๒
บริการจัดหางาน	๒	๐.๗๒
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๓๖
ประกันภัย	๑	๐.๓๖
ประปา	๑	๐.๓๖
รถเช่า	๑	๐.๓๖
ร้านขายสัตว์เลี้ยง	๑	๐.๓๖
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๓๖



ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
ร้านสะดวกซื้อ	๑	๐.๓๖
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๓๖
รวม	๒๗๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ฟิตเนส (๖๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕๐
	ยกเลิกสัญญา	๙
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๙
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๖
	คุณภาพบริการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒	
สัญญาบริการ (๒๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๕
	ผิดสัญญา	๖
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๗)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๗
ศูนย์บริการ (๑๖)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑๕
	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑
ร้านอาหาร (๑๕)	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๗
	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๖
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ทรัพย์สินสูญหาย	๑
อู่ซ่อมรถ (๑๒)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๖
	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๓
	ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๓
โรงพยาบาล (๙)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๔
เนอร์สเซอรี่โฮม (๗)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๖
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
Internet (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	เลือกปฏิบัติ	๑
ไปรษณีย์ (๔)	เรียกร้อยค่าชดเชยเพิ่ม	๔
ร้านสตูดิโอ (๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
สุขภาพ (๔)	ยกเลิกสัญญา	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ค้ำค่างวด	๑
ที่จอดรถ (๓)	ขอคำปรึกษา	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
โทรศัพท์ (๒)	ชำรุด	๑
	ค้ำชำระ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
บริการจัดหางาน (๒)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
ธุรกิจขายตรง (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ประกันภัย (๑)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
ประปา (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านขายสัตว์เลี้ยง (๑)	ตรวจสอบอายุของสัตว์เลี้ยง	๑
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ร้านสะดวกซื้อ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ฟิตเนส โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



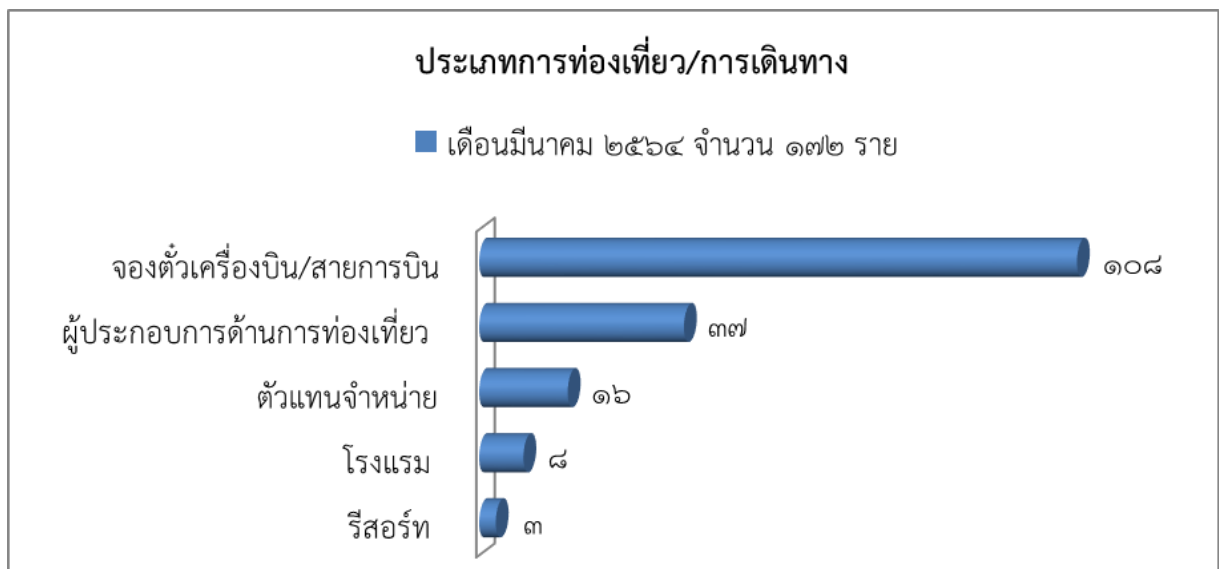
๔. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๐๘	๖๒.๗๙
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๓๗	๒๑.๕๑
ตัวแทนจำหน่าย	๑๖	๙.๓๐
โรงแรม	๘	๔.๖๕
รีสอร์ท	๓	๑.๗๔
รวม	๑๗๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง
เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๘)	ขอคืนค่าโดยสาร	๔๗
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒๘
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑๔
	ตั๋วถูกยกเลิก	๖
	ตั๋วถูกเลื่อน	๔
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
ตัวแทนจำหน่าย (๑๖)	ขอเงินคืน	๑๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๓
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๘)	ขอเงินคืน	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รีสอร์ท (๓)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

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



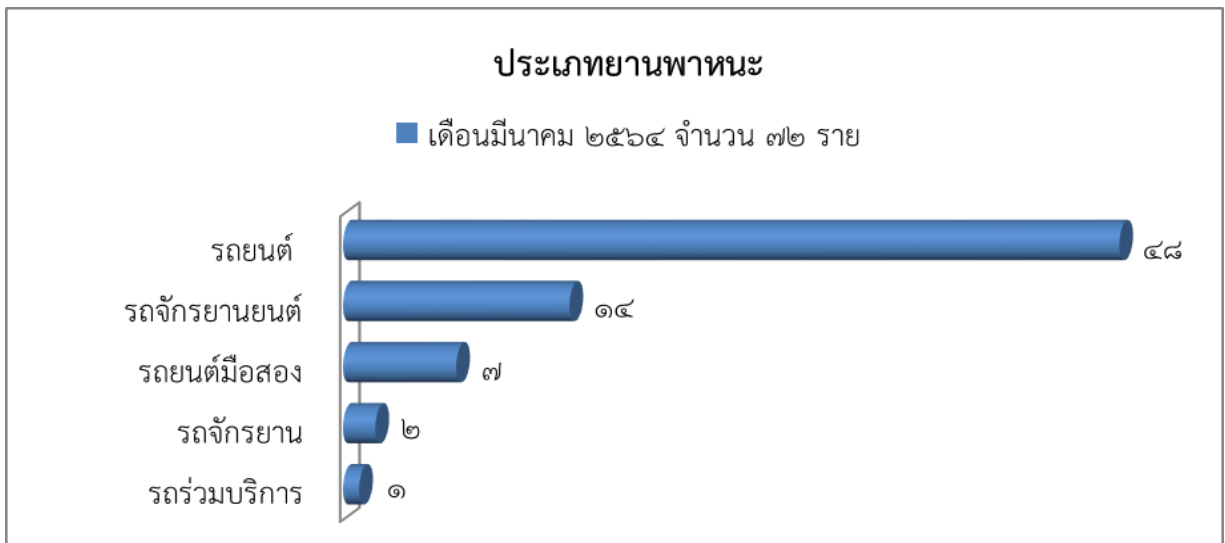
๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๔๘	๖๖.๖๗
รถจักรยานยนต์	๑๔	๑๙.๔๔
รถยนต์มือสอง	๗	๙.๗๒
รถจักรยาน	๒	๒.๗๘
รถร่วมบริการ	๑	๑.๓๕
รวม	๗๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๔๘)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๐
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๘
	ฉ้อโกง	๕
	ชำรุด	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๕
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ยึดรถคืน	๑
	ค้ำค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ค่าปรับสูง	๑
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑	
จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๔)	ชำรุด	๔
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๔
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง	๑	
รถยนต์มือสอง (๗)	ขอเงินจองคืน	๒
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
ขอคำปรึกษา	๑	
รถจักรยาน (๒)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๒
รถร่วมบริการ (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา



๖. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้ ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริหารโรค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๑๖	๕๐.๐
สถาบัน	๑๔	๔๓.๘
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๓.๑
วิทยาลัย	๑	๓.๑
รวม	๓๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริหารโรค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริหารโรค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริหารโรค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	จำนวนราย
สถานศึกษา (๑๖)	ขอเงินคืน	๑๖
สถาบัน (๑๔)	ขอเงินคืน	๑๐
	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง	๔
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
วิทยาลัย (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริหารโรค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



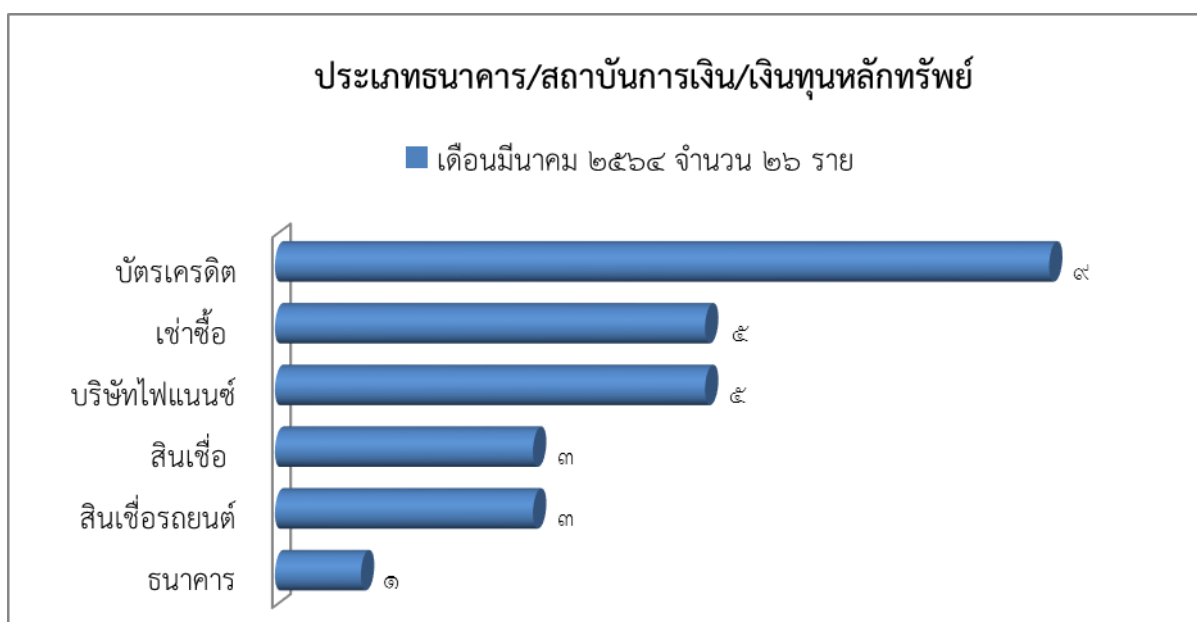
๗. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๙	๓๔.๖๒
เช่าซื้อ	๕	๑๙.๒๓
บริษัทไฟแนนซ์	๕	๑๙.๒๓
สินเชื่อ	๓	๑๑.๕๔
สินเชื่อรถยนต์	๓	๑๑.๕๔
ธนาคาร	๑	๓.๘๕
รวม	๒๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระเบียบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บัตรเครดิต (๙)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ยกเลิกสัญญา	๒
	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
	ขอเงินคืน	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
เช่าซื้อ (๕)	ปิดบัญชีสินค้า	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
บริษัทไฟแนนซ์ (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
สินเชื่อ (๓)	ขอคำปรึกษา	๒
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
ธนาคาร (๑)	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บัตรเครดิต โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ยกเลิกสัญญา และไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๔๔๒)	ขอเงินคืน	๑๙๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๔๖
	โฆษณาเกินจริง	๓๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๐
	สินค้าชำรุด	๑๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๘
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๗
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๓
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
อันดับที่ ๒ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๑๘๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๓๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๒๕
	ขอคำปรึกษา	๒๔
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๒๐
	ขอเงินคืน	๑๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๙
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๖
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๕
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (ต่อ)	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๓ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๐๘)	ขอคืนค่าโดยสาร ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ยกเลิกเที่ยวบิน ตั๋วถูกยกเลิก ตั๋วถูกเลื่อน ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ตรวจสอบการให้บริการ ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๔๗ ๒๘ ๑๔ ๖ ๔ ๒ ๒ ๒ ๒ ๑
อันดับที่ ๔ บ้านจัดสรร (๖๙)	ขอคำปรึกษา ขอให้ตรวจสอบโครงการ มีการชำระหลังปลูกสร้าง ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ การบริหารงานของนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรไม่โปร่งใส ปิดทางเข้าออกโครงการ ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๔๑ ๑๑ ๗ ๒ ๒ ๑ ๑ ๑ ๑ ๑
อันดับที่ ๕ ฟิตเนส (๖๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ยกเลิกสัญญา ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕๐ ๙ ๕ ๒
อันดับที่ ๖ รถยนต์ (๔๘)	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ ฉ้อโกง ชำระ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๐ ๘ ๕ ๕ ๕ ๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๒
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๒
	ขอคำปรึกษา	๑
	ยึดรถคืน	๑
	ค้างค่างวด/คืนรถ/ส่วนต่างสูง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
อันดับที่ ๗ เครื่องใช้ไฟฟ้า (๔๒)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑๔
	สินค้าชำรุด	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ชำรุด	๖
	โฆษณาเกินจริง	๕
อันดับที่ ๘ ผู้ประกอบการทั่วไป (๔๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๓๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๓๗)	ขอคืนค่าโดยสาร	๑๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
อันดับที่ ๑๐ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๖)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๙
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๖
	คุณภาพบริการ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒