



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒  
(เดือนมีนาคม ๒๕๖๒)



● 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 ๒๕๖๒ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

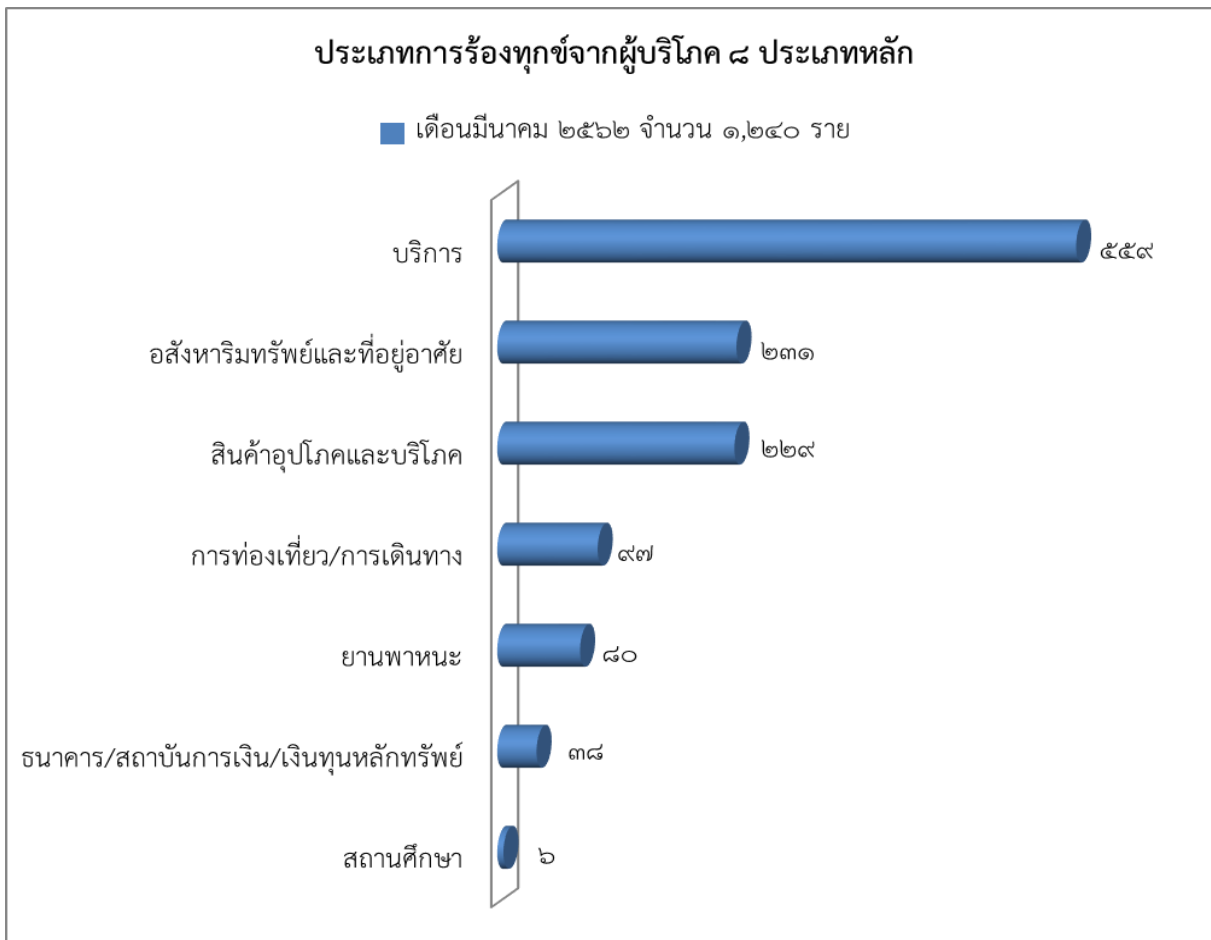
ประเภทหลัก	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๕๕๙	๔๕.๐๘
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๒๓๑	๑๘.๖๓
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๒๒๙	๑๘.๔๗
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๙๗	๗.๘๒
ยานพาหนะ	๘๐	๖.๕๕
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๓๘	๓.๐๖
สถานศึกษา	๖	๐.๔๘
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๒๔๐</b>	<b>๑๐๐</b>

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๕๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๘



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

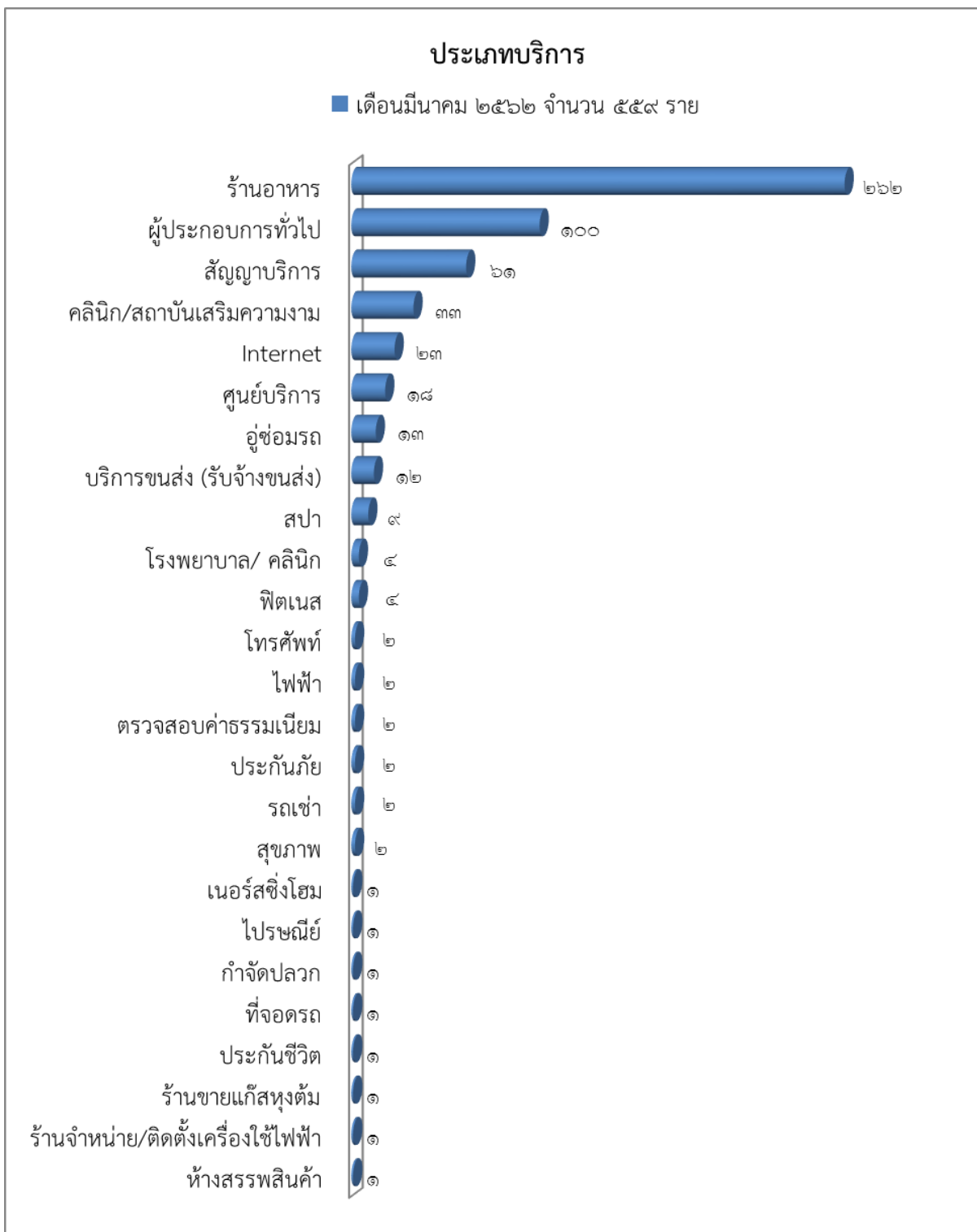
ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	๒๖๒	๔๖.๘๗
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๐๐	๑๗.๘๙
สัญญาบริการ	๖๑	๑๐.๙๑
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม	๓๓	๕.๙๐
Internet	๒๓	๔.๑๑
ศูนย์บริการ	๑๘	๓.๒๒
ผู้ซ่อมรถ	๑๓	๒.๓๓
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑๒	๒.๑๕
สปา	๙	๑.๖๑
โรงพยาบาล/ คลินิก	๔	๐.๗๒
ฟิตเนส	๔	๐.๗๒
โทรศัพท์	๒	๐.๓๖
ไฟฟ้า	๒	๐.๓๖
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๐.๓๖
ประกันภัย	๒	๐.๓๖
รถเช่า	๒	๐.๓๖
สุขภาพ	๒	๐.๓๖
เนอर्सซิ่งโฮม	๑	๐.๑๘
ไปรษณีย์	๑	๐.๑๘
กำจัดปลวก	๑	๐.๑๘
ที่จอดรถ	๑	๐.๑๘
ประกันชีวิต	๑	๐.๑๘
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๐.๑๘
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๐.๑๘



ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๑๘
รวม	๕๕๙	๑๐๐



## แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ร้านอาหาร (๒๖๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข,สิทธิประโยชน์ ขอความเป็นธรรม ทรัพย์สินสูญหาย อาหารเป็นพิษ /เน่าเสีย	๒๔๙ ๑๐ ๒ ๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๐๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗๒ ๒๘
สัญญาบริการ (๖๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา ผิดสัญญา แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓๖ ๒๓ ๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๓๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง คุณภาพบริการ เรียกร้อยค่าเสียหาย ขอความเป็นธรรม	๑๑ ๖ ๖ ๔ ๒ ๒ ๑ ๑
Internet (๒๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ขอค่าปรับ โฆษณาเกินจริง ค่าบริการเกินจริง สัญญาณ Hispeed Internet ช้า	๑๖ ๔ ๑ ๑ ๑
ศูนย์บริการ (๑๘)	ตรวจสอบการให้บริการ ซ่อมล่าช้า ตรวจสอบพฤติกรรมของพนักงาน	๑๓ ๓ ๒
อู่ซ่อมรถ (๑๓)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๙ ๓ ๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑๒)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑๒
สปา (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๙
โรงพยาบาล/ คลินิก (๔)	ขอความเป็นธรรม ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๓ ๑
ฟิตเนส (๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ยกเลิกสัญญา	๒ ๑ ๑
โทรศัพท์ (๒)	ขอความเป็นธรรม	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ไฟฟ้า (๒)	ค่าบริการเกินจริง	๒
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ค้ำค่างวด	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประกันภัย (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๒
รถเช่า (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
สุขภาพ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๑)	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๑
ไปรษณีย์ (๑)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ที่จอดรถ (๑)	ราคาไม่เหมาะสม	๑
ประกันชีวิต (๑)	ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรม	๑
ร้านจำหน่าย/ ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑

ที่มา : ระเบียบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ร้านอาหาร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์





## ๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
บ้านจัดสรร	๙๐	๓๘.๙๖
อาคารชุด	๘๑	๓๕.๐๖
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๒๘	๑๒.๑๒
ว่าจ้างก่อสร้าง	๑๗	๗.๓๖
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑๓	๕.๖๓
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๐.๔๓
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๑	๐.๔๓
อาคารพาณิชย์	๐	๐.๐๐
รวม	๒๓๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย  
เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
บ้านจัดสรร (๘๐)	มีการชำระหลังปลูกสร้าง	๖๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	ปิดทางเข้าออกโครงการ	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
อาคารชุด (๘๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	ขอเงินคืน	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ขอความเป็นธรรม	๔
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยรั่ว	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอเงินมัดจำคืน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑	
ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑	
ขอคำปรึกษา	๑	
จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (๒๘)	ขอเงินประกันคืน	๑๘
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๓
	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า (ต่อ)	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง ๒
	เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย ๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๑๗)	ผู้รับเหมาทำงาน ๙
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต ๓
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ ๓
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑
	มีความชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๑๓)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๑๐
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง ๓
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ขอความเป็นธรรม ๑
อาคารพาณิชย์ (๑)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บ้านจัดสรร โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง



### ๓. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

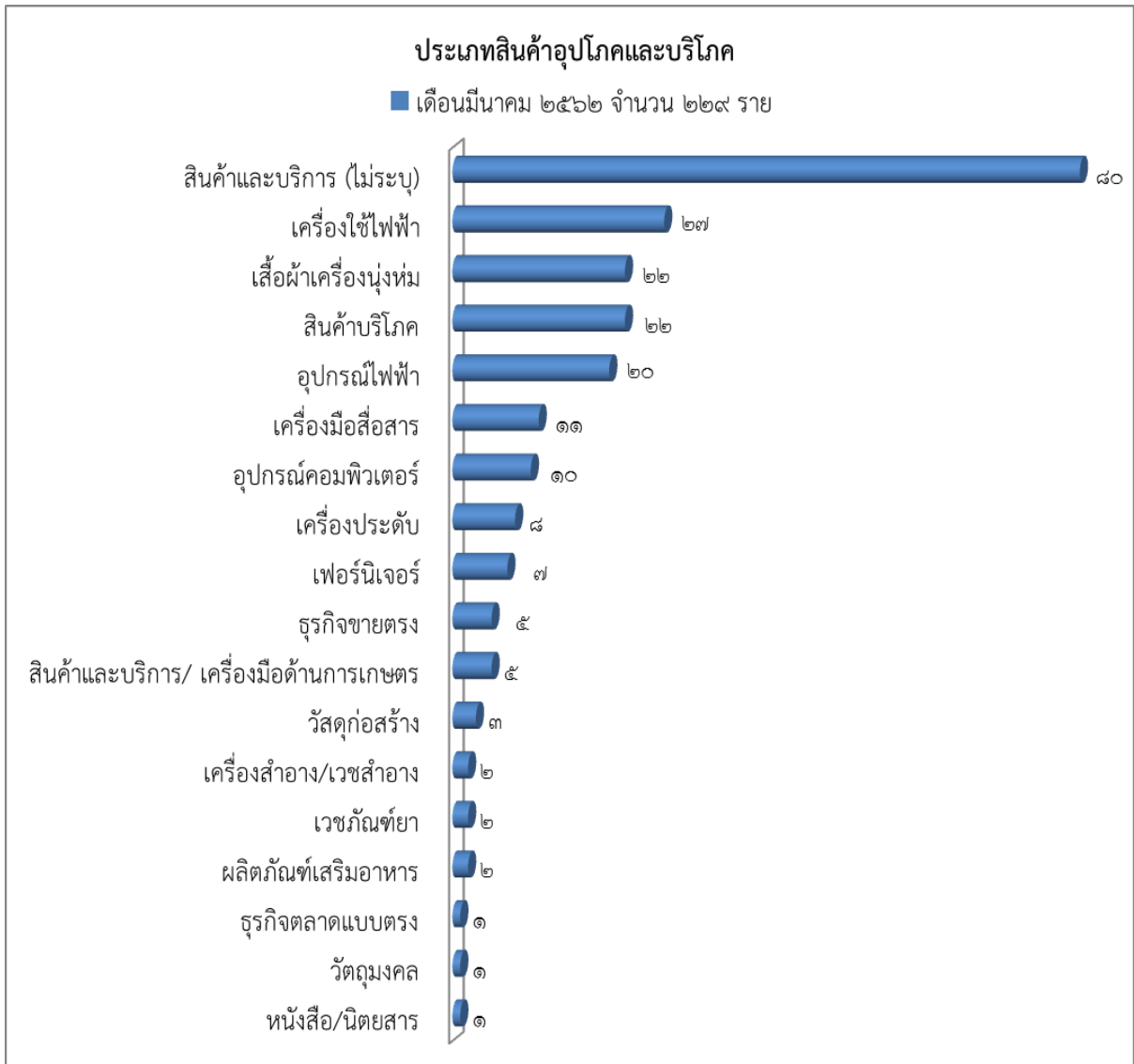
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๘๐	๓๔.๙๓
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๒๗	๑๑.๓๙
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๒๒	๙.๖๑
สินค้าบริโภค	๒๒	๙.๖๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๒๐	๘.๓๓
เครื่องมือสื่อสาร	๑๑	๔.๕๐
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๐	๔.๓๗
เครื่องประดับ	๘	๓.๔๙
เฟอร์นิเจอร์	๗	๓.๐๖
ธุรกิจขายตรง	๕	๒.๑๘
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๕	๒.๑๘
วัสดุก่อสร้าง	๓	๑.๒๕
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๒	๐.๘๓
เวชภัณฑ์ยา	๒	๐.๘๓
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๒	๐.๘๓
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๐.๔๑
วัตถุมงคล	๑	๐.๔๑
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๔๑
<b>รวม</b>	<b>๒๒๙</b>	<b>๑๐๐</b>



#### แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๐)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๙
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙
	สินค้าชำรุด	๗
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ชำรุด	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๘
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
สินค้าบริโภค (๒๒)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๐
	โฆษณาเกินจริง	๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๒๐)	ไม่ได้มาตรฐาน	๗
	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ชำรุด	๒
เครื่องมือสื่อสาร (๑๑)	สินค้าชำรุด	๕
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	สินค้าชำรุด	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (ต่อ)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑ ๑
เครื่องประดับ (๘)	สินค้าชำรุด ตรวจสอบข้อเท็จจริง สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๒ ๒ ๑
เฟอร์นิเจอร์ (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า โฆษณาเกินจริง ไม่ได้มาตรฐาน สินค้าชำรุด	๔ ๑ ๑ ๑
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๕
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้าน การเกษตร (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ผิดไปจากฉลากที่ระบุ การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒ ๒ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑ ๑
เวชภัณฑ์ยา (๒)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๒)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑
วัตถุมงคล (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน



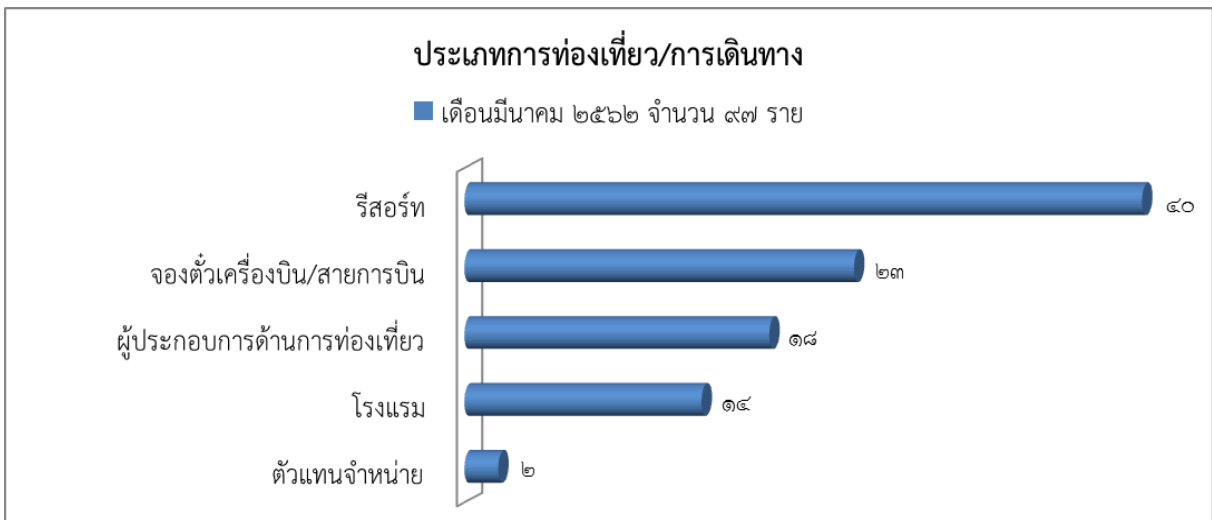
#### ๔. ประเภทท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทท่องเที่ยว/การเดินทาง ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รีสอร์ท	๔๐	๔๑.๒๔
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๒๓	๒๓.๗๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๑๘	๑๘.๕๖
โรงแรม	๑๔	๑๔.๔๓
ตัวแทนจำหน่าย	๒	๒.๐๖
รวม	๙๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒





ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รีสอร์ท (๔๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓๗
	ขอเงินคืน	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๒๓)	ยกเลิกเที่ยวบิน	๕
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๓
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๓
	ตั๋วถูกเลื่อน	๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๒
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๑๘)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
โรงแรม (๑๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ตัวแทนจำหน่าย (๒)	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รีสอร์ท โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ได้รับความเป็นธรรม



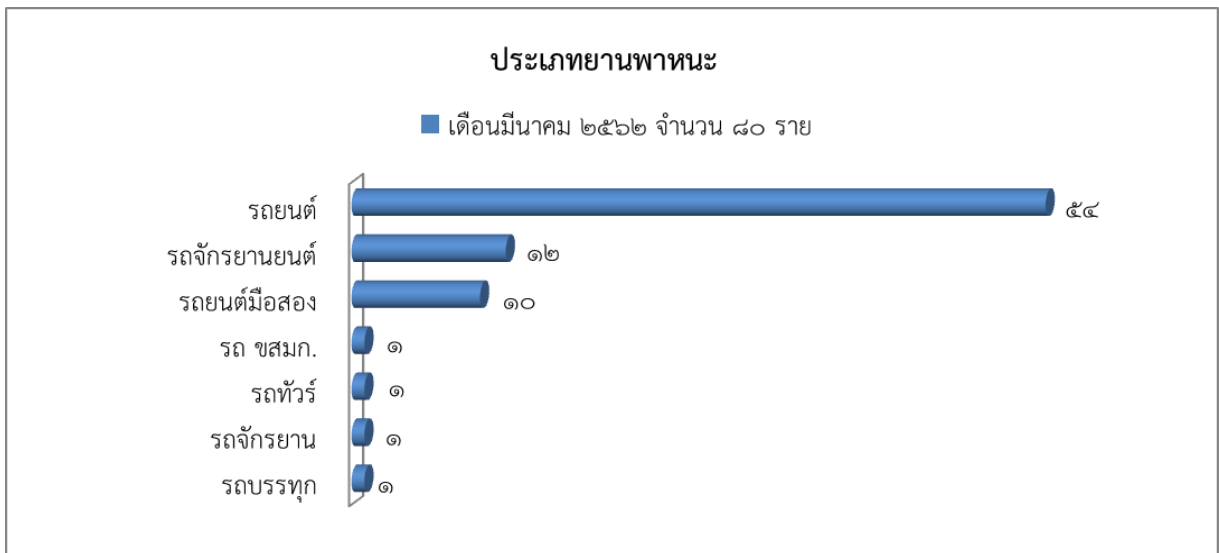
## ๕. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๕๔	๖๗.๕๐
รถจักรยานยนต์	๑๒	๑๕.๐๐
รถยนต์มือสอง	๑๐	๑๒.๕๐
รถ ขสมก.	๑	๑.๒๕
รถทัวร์	๑	๑.๒๕
รถจักรยาน	๑	๑.๒๕
รถบรรทุก	๑	๑.๒๕
รวม	๘๐	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๑๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ฉ้อโกง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑	
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๑๒)	ชำรุด	๕
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๓
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๒
	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยย่ำสูง	๑
	รถสูญหาย	๑
รถยนต์มือสอง (๑๐)	ชำรุด	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๒
	ขอเงินจองคืน	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถจักรยาน (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑
รถบรรทุก (๑)	ชำรุด	๑
รถ ขสมก. (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



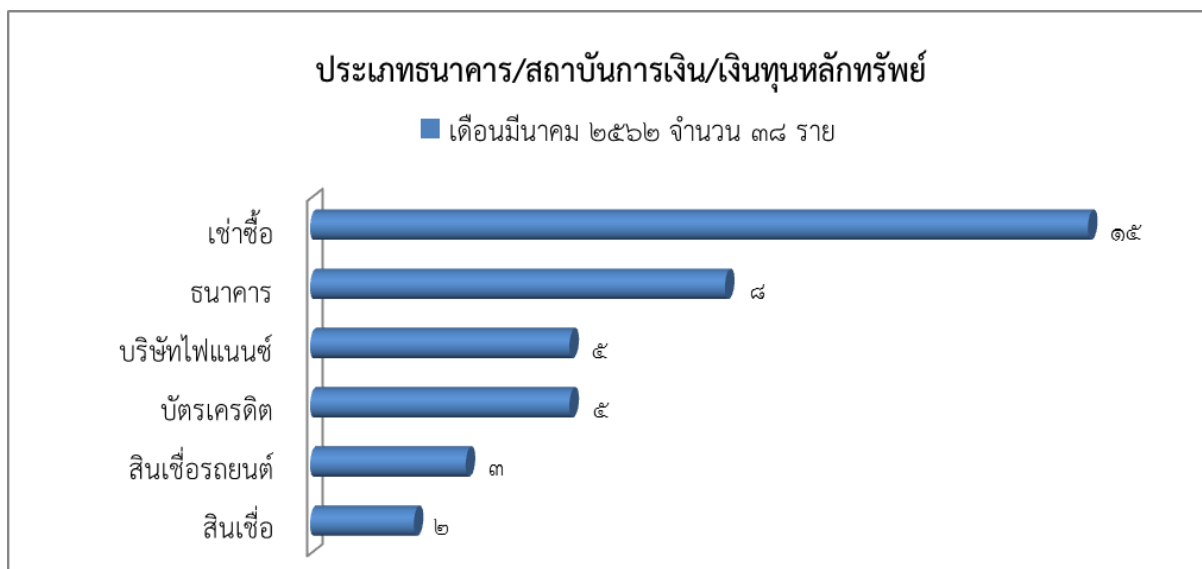
## ๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๑๕	๓๙.๔๗
ธนาคาร	๘	๒๑.๐๕
บริษัทไฟแนนซ์	๕	๑๓.๑๖
บัตรเครดิต	๕	๑๓.๑๖
สินเชื่อรถยนต์	๓	๗.๘๙
สินเชื่อ	๒	๕.๒๖
รวม	๓๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๑๕)	ค่าปรับสูงเกินจริง	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๓
ธนาคาร (๘)	พฤติกรรมการทวงหนี้	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ	๑
	ขอประนอมหนี้/ไม่มีเงินจ่าย	๑
	ค้างค่างวด	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๕)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๕
บัตรเครดิต (๕)	ไม่ได้รับสินค้าจากการสะสมแต้ม	๒
	ขอเงินคืน	๑
	คะแนนสะสมแต้ม	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
สินเชื่อรถยนต์ (๓)	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓
สินเชื่อ (๒)	ค้างค่างวด	๒

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ค่าปรับสูงเกินจริง



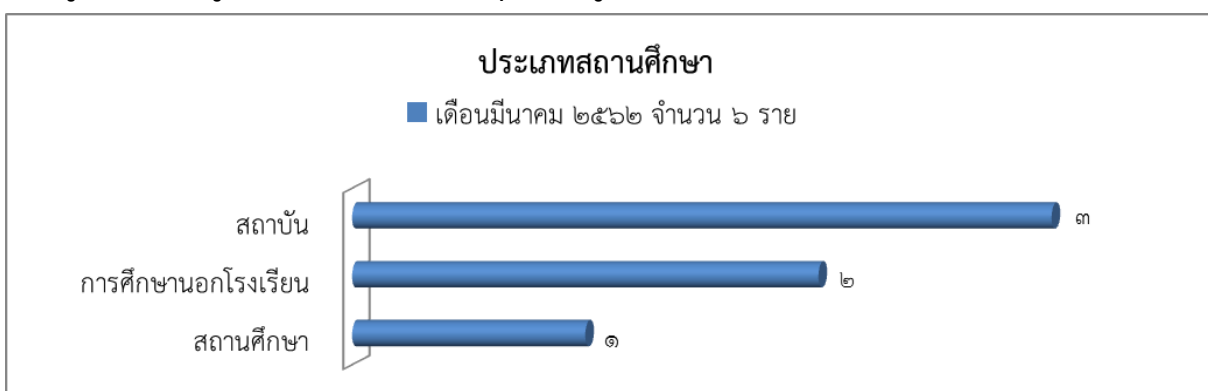
### ๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๕๐.๐๐
การศึกษานอกโรงเรียน	๒	๓๓.๓๓
สถานศึกษา	๑	๑๖.๖๗
รวม	๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๒

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

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

### ๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



**รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์**  
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๒ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
<b>อันดับที่ ๑</b> ร้านอาหาร (๒๖๒)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๒๔๙
	ขอความเป็นธรรม	๑๐
	ทรัพย์สินสูญหาย	๒
	อาหารเป็นพิษ / เน่าเสีย	๑
<b>อันดับที่ ๒</b> ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๐๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๗๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๘
<b>อันดับที่ ๓</b> บ้านจัดสรร (๙๐)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๖๖
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
<b>อันดับที่ ๔</b> อาคารชุด (๘๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๖
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	ขอเงินคืน	๑๐
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๙
	ไม่ปลูกสร้าง	๖
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ขอความเป็นธรรม	๔



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (ต่อ)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๑
	ก่อสร้างไม่เหมือนห้องตัวอย่าง	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ขอให้แก้ไขเพิ่มเติมสัญญา	๑
	ขอคำปรึกษา	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
<b>อันดับที่ ๕</b> สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๘๐)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๘
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	สินค้าชำรุด	๙
	โฆษณาเกินจริง	๔
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๔
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๓
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
<b>อันดับที่ ๖</b> สัญญาบริการ (๖๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓๖
	ผิดสัญญา	๒๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
<b>อันดับที่ ๗</b> รถยนต์ (๕๔)	ชำรุด	๑๘
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๕
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๒
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ฉ้อโกง	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑





ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑ คิดค่าบริการสูงเกินจริง ๑ ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ๑ ผิดสัญญาเช่าซื้อ ๑ ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ๑	
<u>อันดับที่ ๘</u> รีสอร์ท (๕๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๓๗ ขอเงินคืน ๒ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑	
<u>อันดับที่ ๙</u> คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๓๓)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ ๑๑ คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ๖ ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ๖ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ๔ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒ คุณภาพบริการ ๒ เรียกร้องค่าเสียหาย ๑ ขอความเป็นธรรม ๑	
<u>อันดับที่ ๑๐</u> อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๒๘)	ขอเงินประกันคืน ๑๘ เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป ๓ อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง ๓ ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง ๒ เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย ๑ บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด ๑	