



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓
(เดือนมีนาคม ๒๕๖๓)



● 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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

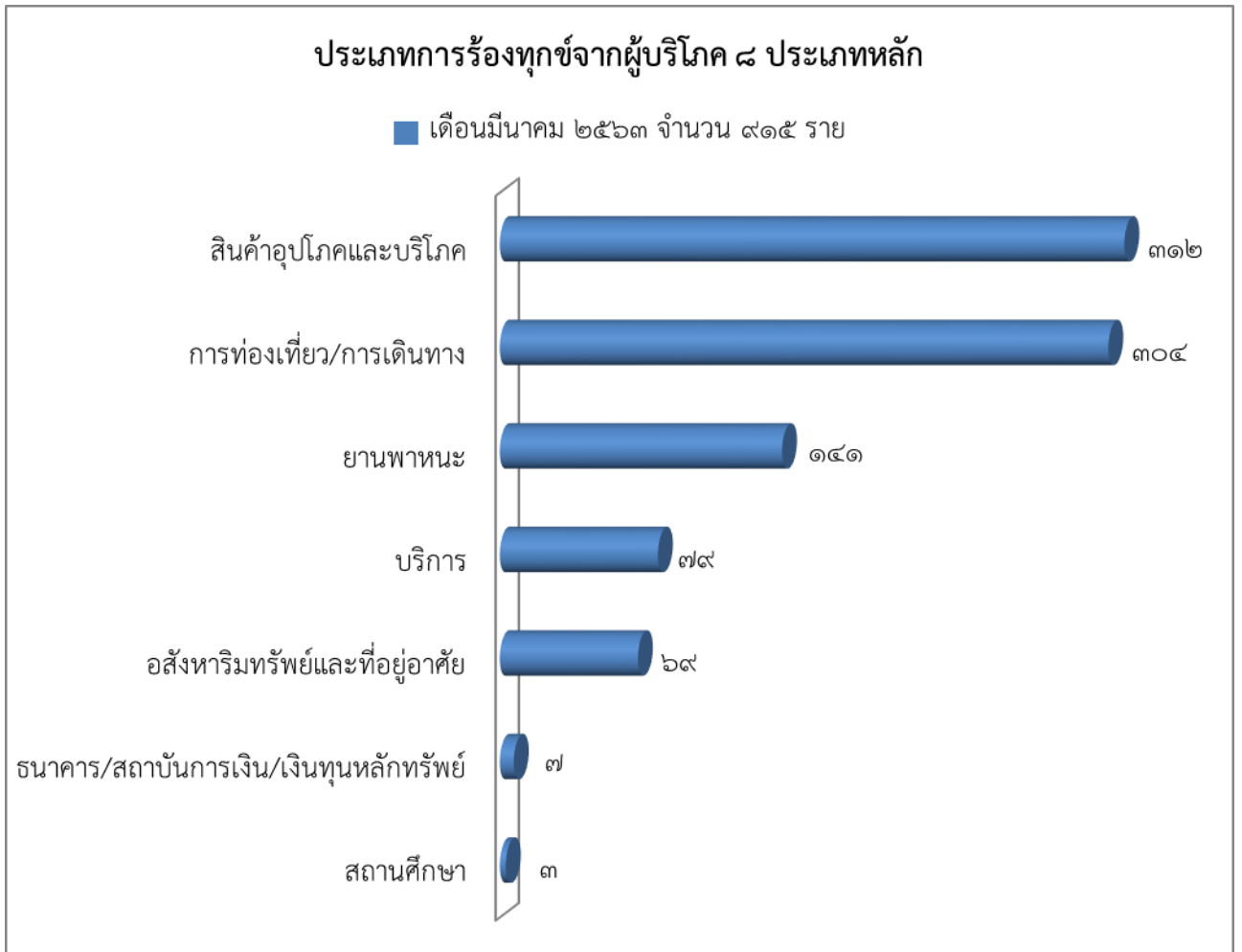
ประเภทหลัก	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๓๑๒	๓๔.๑๐
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๐๔	๓๓.๒๒
ยานพาหนะ	๑๔๑	๑๕.๔๑
บริการ	๗๙	๘.๖๓
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๖๙	๗.๕๔
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๗	๐.๗๗
สถานศึกษา	๓	๐.๓๓
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๙๑๕	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๓๑๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

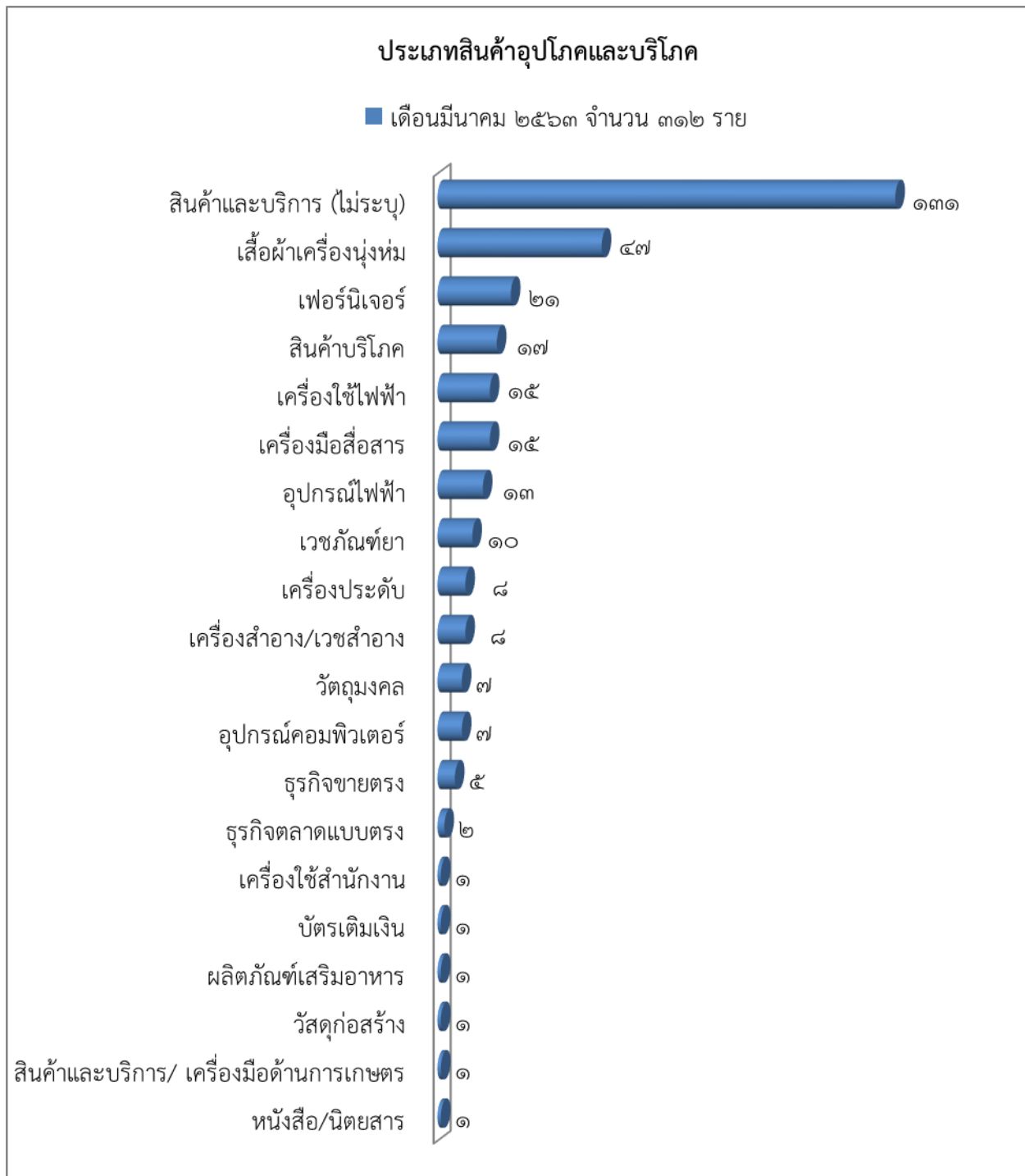
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๑๓๑	๔๑.๙๙'
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๔๗	๑๕.๐๖
เฟอร์นิเจอร์	๒๑	๖.๗๓
สินค้าบริโภค	๑๗	๕.๔๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๕	๔.๘๑
เครื่องมือสื่อสาร	๑๕	๔.๘๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๓	๔.๑๗
เวชภัณฑ์ยา	๑๐	๓.๒๑
เครื่องประดับ	๘	๒.๕๖
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๘	๒.๕๖
วัสดุมงคล	๗	๒.๒๔
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๗	๒.๒๔
ธุรกิจขายตรง	๕	๑.๖๐
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๐.๖๔
เครื่องใช้สำนักงาน	๑	๐.๓๒
บัตรเติมเงิน	๑	๐.๓๒
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	๑	๐.๓๒
วัสดุก่อสร้าง	๑	๐.๓๒
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๑	๐.๓๒
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๓๒
รวม	๓๑๒	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๐
	ขอเงินคืน	๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	โฆษณาเกินจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
เฟอร์นิเจอร์ (๒๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
สินค้าบริโภค (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๔
	สินค้าชำรุด	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๓
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๓)	สินค้าชำรุด	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
เวชภัณฑ์ยา (๑๐)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
เครื่องประดับ (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๘)	สินค้าชำรุด	๔
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
วัตถุมงคล (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๔
	สินค้าชำรุด	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๑
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๒
เครื่องใช้สำนักงาน (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (๑)	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
วัสดุก่อสร้าง (๑)	ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

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



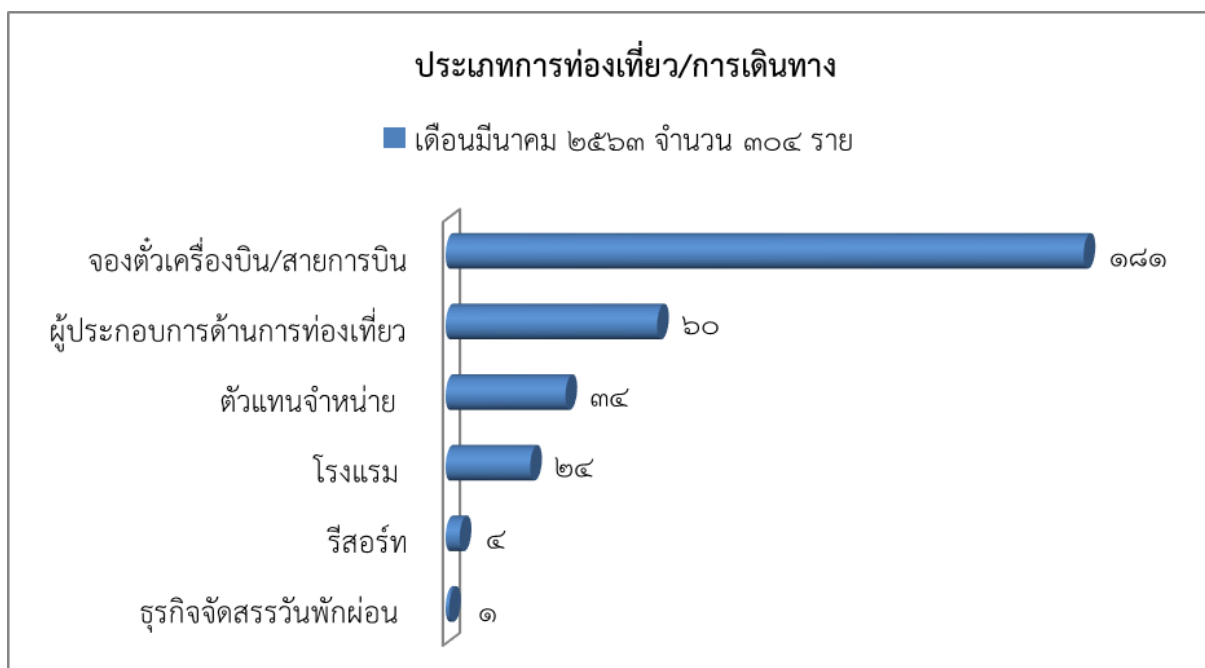
๒. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน	๑๘๑	๕๙.๕๔
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๖๐	๑๙.๗๔
ตัวแทนจำหน่าย	๓๔	๑๑.๑๘
โรงแรม	๒๔	๗.๘๙
รีสอร์ท	๔	๑.๓๒
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๐.๓๓
รวม	๓๐๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๘๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๘๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๑
	ตัวถูกเลื่อน	๑๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๗
	ตัวถูกยกเลิก	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓
	ผู้ขายตัวฉ้อโกง	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๓๔)	ขอเงินคืน	๓๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒
โรงแรม (๒๔)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
รีสอร์ท (๔)	ขอเงินคืน	๔
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอคืนค่าโดยสาร



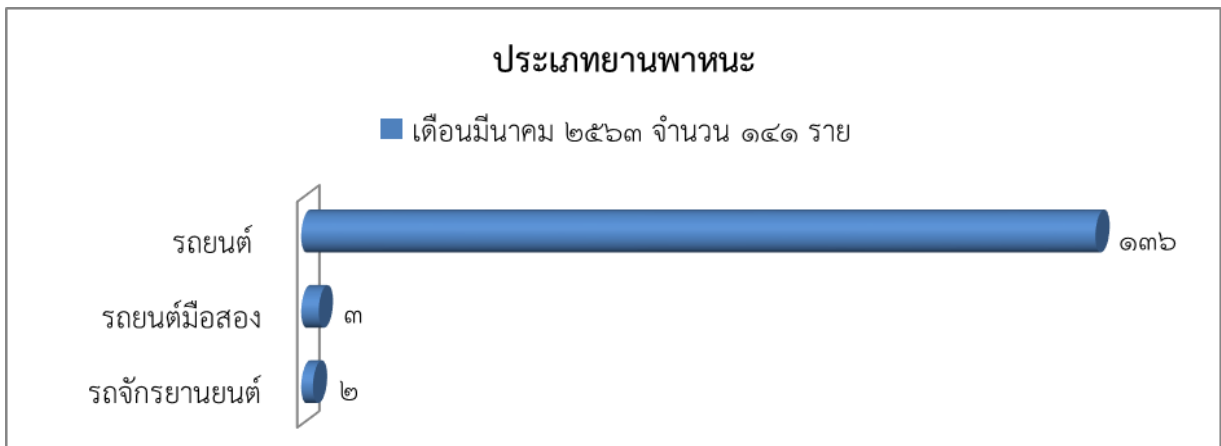
๓. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๑๓๖	๙๖.๔๕
รถยนต์มือสอง	๓	๒.๑๓
รถจักรยานยนต์	๒	๑.๔๒
รวม	๑๔๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๓๖)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๙๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ฉ้อโกง	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ขอค่าปรึกษา	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ชำรุด	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	
รถยนต์มือสอง (๓)	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๑
	ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
รถจักรยานยนต์ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย



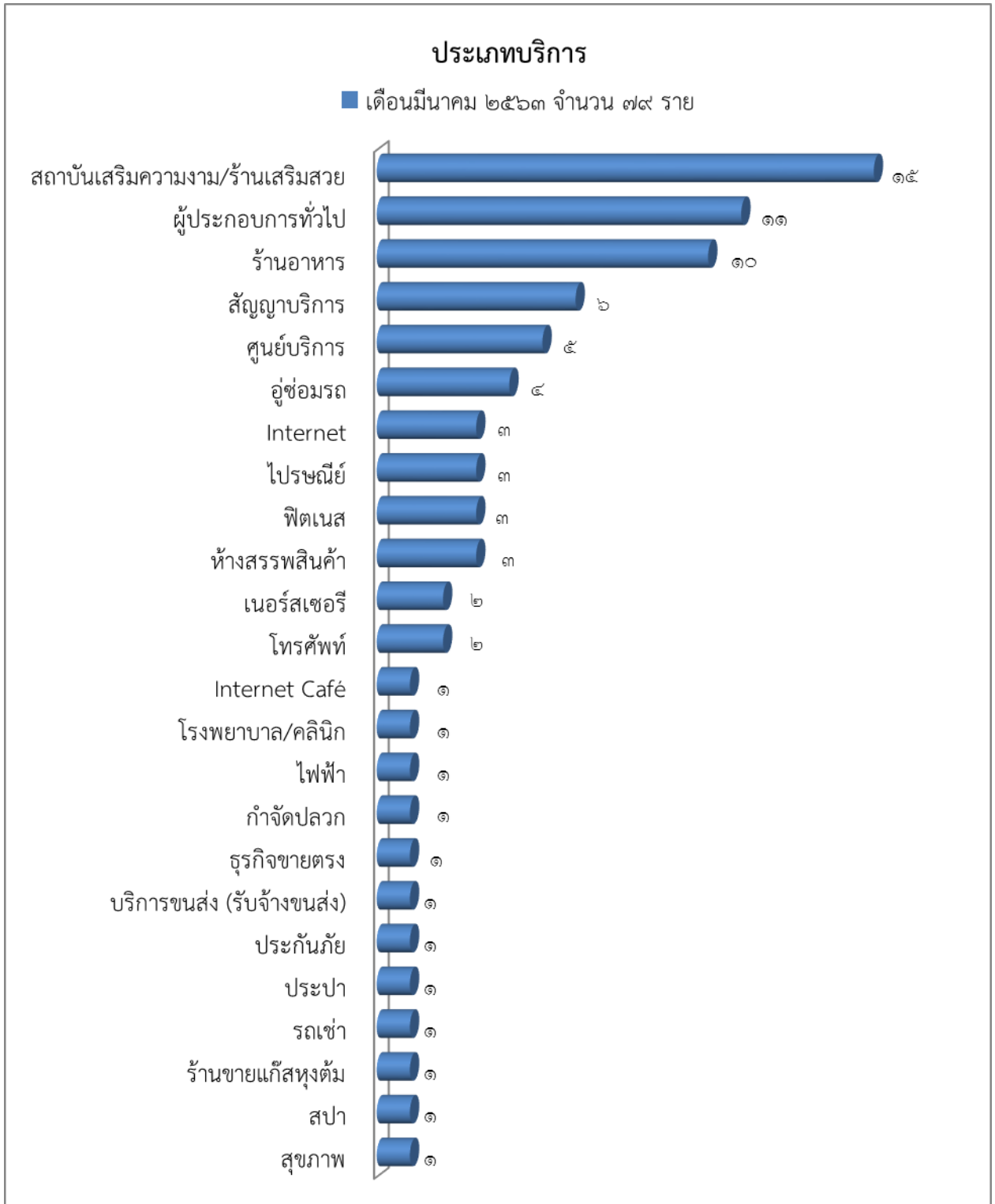
๔. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
 ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๑๕	๑๘.๙๙
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๑	๑๓.๙๒
ร้านอาหาร	๑๐	๑๒.๖๖
สัญญาบริการ	๖	๗.๕๙
ศูนย์บริการ	๕	๖.๓๓
อู่ซ่อมรถ	๔	๕.๐๖
Internet	๓	๓.๘๐
ไปรษณีย์	๓	๓.๘๐
ฟิตเนส	๓	๓.๘๐
ห้างสรรพสินค้า	๓	๓.๘๐
เนอร์สเซอรี่	๒	๒.๕๓
โทรศัพท์	๒	๒.๕๓
Internet Café	๑	๑.๒๗
โรงพยาบาล/คลินิก	๑	๑.๒๗
ไฟฟ้า	๑	๑.๒๗
กำจัดปลวก	๑	๑.๒๗
ธุรกิจขายตรง	๑	๑.๒๗
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๑	๑.๒๗
ประกันภัย	๑	๑.๒๗
ประปา	๑	๑.๒๗
รถเช่า	๑	๑.๒๗
ร้านขายแก๊สหุงต้ม	๑	๑.๒๗
สปา	๑	๑.๒๗
สุขภาพ	๑	๑.๒๗
รวม	๗๙	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย (๑๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๑๐
	คุณภาพบริการ	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๑
ร้านอาหาร (๑๐)	ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๘
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	ไม่สะอาด	๑
สัญญาบริการ (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๓
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๒
	ผิดสัญญา	๑
ศูนย์บริการ (๕)	ตรวจสอบการให้บริการ	๕
อยู่ซ่อมรถ (๔)	ศูนย์บริการซ่อม/อยู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน	๒
Internet (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ค่าบริการเกินจริง	๑
	ขอค่าปรึกษา	๑
ไปรษณีย์ (๓)	เรียกร้องค่าชดเชยเพิ่ม	๓
ฟิตเนส (๓)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ห้างสรรพสินค้า (๓)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๑
เนอร์สเซอรี่ (๒)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒
โทรศัพท์ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
Internet Café (๑)	เลือกปฏิบัติ	๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
ไฟฟ้า (๑)	ค่าบริการเกินจริง	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๑
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๑)	สินค้าสูญหายระหว่างการขนส่ง	๑
ประกันภัย (๑)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
ประปา (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ร้านขายแก๊สหุงต้ม (๑)	ตรวจสอบพฤติกรรม	๑
สปา (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



๕. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม	๓๘	๕๕.๐๗
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๒	๑๗.๓๙
บ้านจัดสรร	๙	๑๓.๐๔
ว่าจ้างก่อสร้าง	๕	๗.๒๕
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๕.๘๐
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง	๑	๑.๔๕
รวม	๖๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๓๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ขอเงินค้ำมัดจำคืน	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๒)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๓
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๓
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๒
	ขอเงินประกันคืน	๒
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑
เฟอร์นิเจอร์ชำรุดบกพร่องก่อนเข้าอยู่อาศัย	๑	
บ้านจัดสรร (๙)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๔
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๕)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ยกเลิกสัญญา	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑
	มีการก่อสร้างแต่ไม่แล้วเสร็จ	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
เช่าพื้นที่/เช่าช่วง (๑)	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน



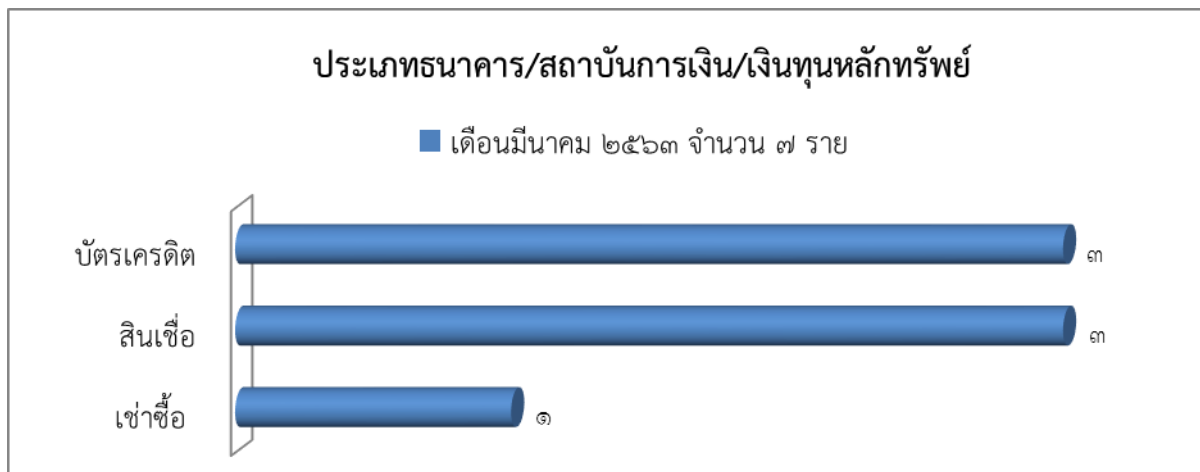
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
บัตรเครดิต	๓	๔๒.๘๖
สินเชื่อ	๓	๔๒.๘๖
เช่าซื้อ	๑	๑๔.๒๘
รวม	๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สินเชื่อ (๓)	พฤติกรรมกรรมการทวงหนี้ ๒
	ขอให้แก้ไขข้อมูลเครดิตแห่งชาติ ๑
บัตรเครดิต (๓)	ค่าปรับสูง/ดอกเบี้ยล่าช้าสูง ๑
	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑
	หักเงินจากบัญชี ๑
เช่าซื้อ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ พฤติกรรมการทวงหนี้

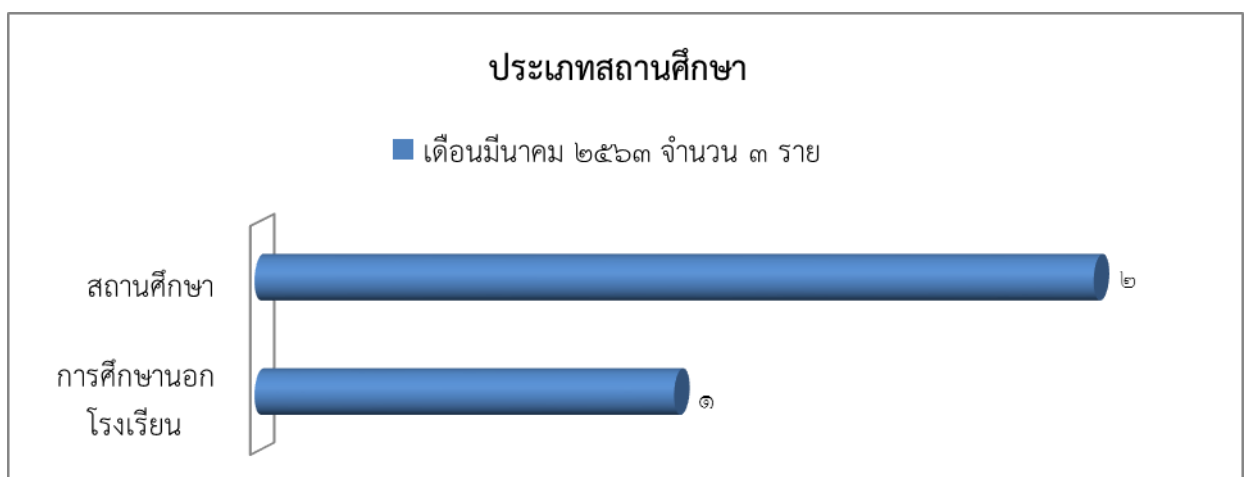
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ (ราย)	ร้อยละ
สถานศึกษา	๒	๖๗
การศึกษานอกโรงเรียน	๑	๓๓
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓



ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถานศึกษา (๒)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๒
การศึกษานอกโรงเรียน (๑)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถานศึกษา โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๓

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ จองตั๋วเครื่องบิน/สายการบิน (๑๘๑)	ขอคืนค่าโดยสาร	๙๓
	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๓๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๒๑
	ตั๋วถูกเลื่อน	๑๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๗
	ตั๋วถูกยกเลิก	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๓
	ผู้ขายตั๋วฉ้อโกง	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๑๓๖)	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๙๙
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๕
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๔
	ฉ้อโกง	๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๓
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๒
	ขอคำปรึกษา	๒
	ไม่ได้รับเล่มทะเบียน	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ชำรุด	๑
ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๓ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๑๓๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๖๐
	ขอเงินคืน	๔๘
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓
	โฆษณาเกินจริง	๓
	สินค้าชำรุด	๒
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชั่น	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑
อันดับที่ ๔ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖๐)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒๙
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๗
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๗
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕
	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
อันดับที่ ๕ เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๔๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓๗
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒
อันดับที่ ๖ อาคารชุด/คอนโดมิเนียม (๓๘)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	ขอเงินคืน	๕
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๕
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๒
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๒
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	ไม่ปลูกสร้าง	๑
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
อันดับที่ ๗ ตัวแทนจำหน่าย (๓๔)	ขอเงินคืน	๓๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงไว้	๒



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๘ โรงแรม (๒๔)	ขอเงินคืน	๒๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
อันดับที่ ๙ เฟอร์นิเจอร์ (๒๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๕
	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สินค้าชำรุด	๑
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ไม่ประกันสินค้า	๑
อันดับที่ ๑๐ สินค้าบริโภค (๑๗)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๕
	โฆษณาเกินจริง	๓
	ราคาขายสูงกว่าที่ระบุในฉลาก	๑
	ตรวจสอบราคาส่ง	๑