



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(เดือนมีนาคม ๒๕๖๐)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

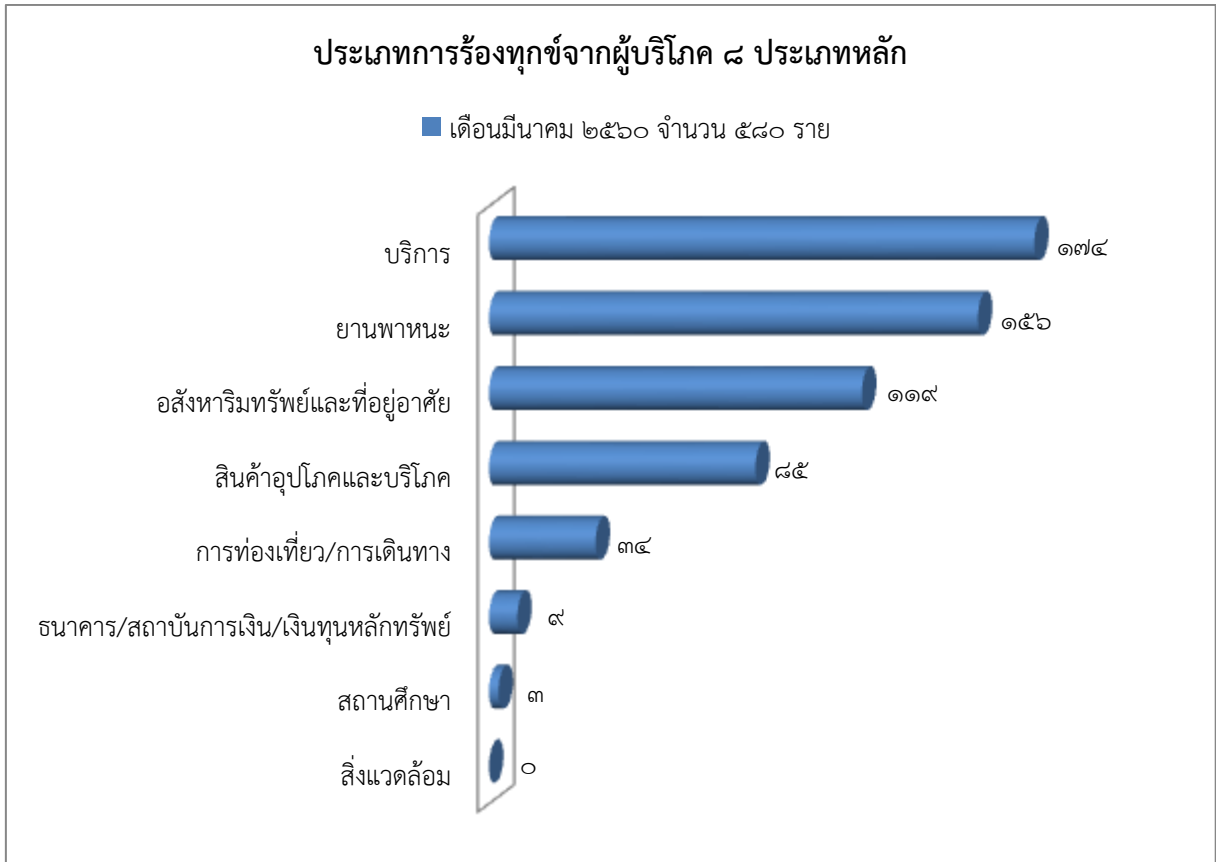
ประเภทหลัก	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
บริการ	๑๗๔	๓๐
ยานพาหนะ	๑๕๖	๒๖.๙๐
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๑๙	๒๐.๕๒
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๘๕	๑๔.๖๖
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๓๔	๕.๘๖
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๙	๑.๕๕
สถานศึกษา	๓	๐.๕๒
สิ่งแวดล้อม	๐	๐
รวม	๕๘๐	๑๐๐

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ บริการ จำนวน ๑๗๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๐



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคระดับ ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

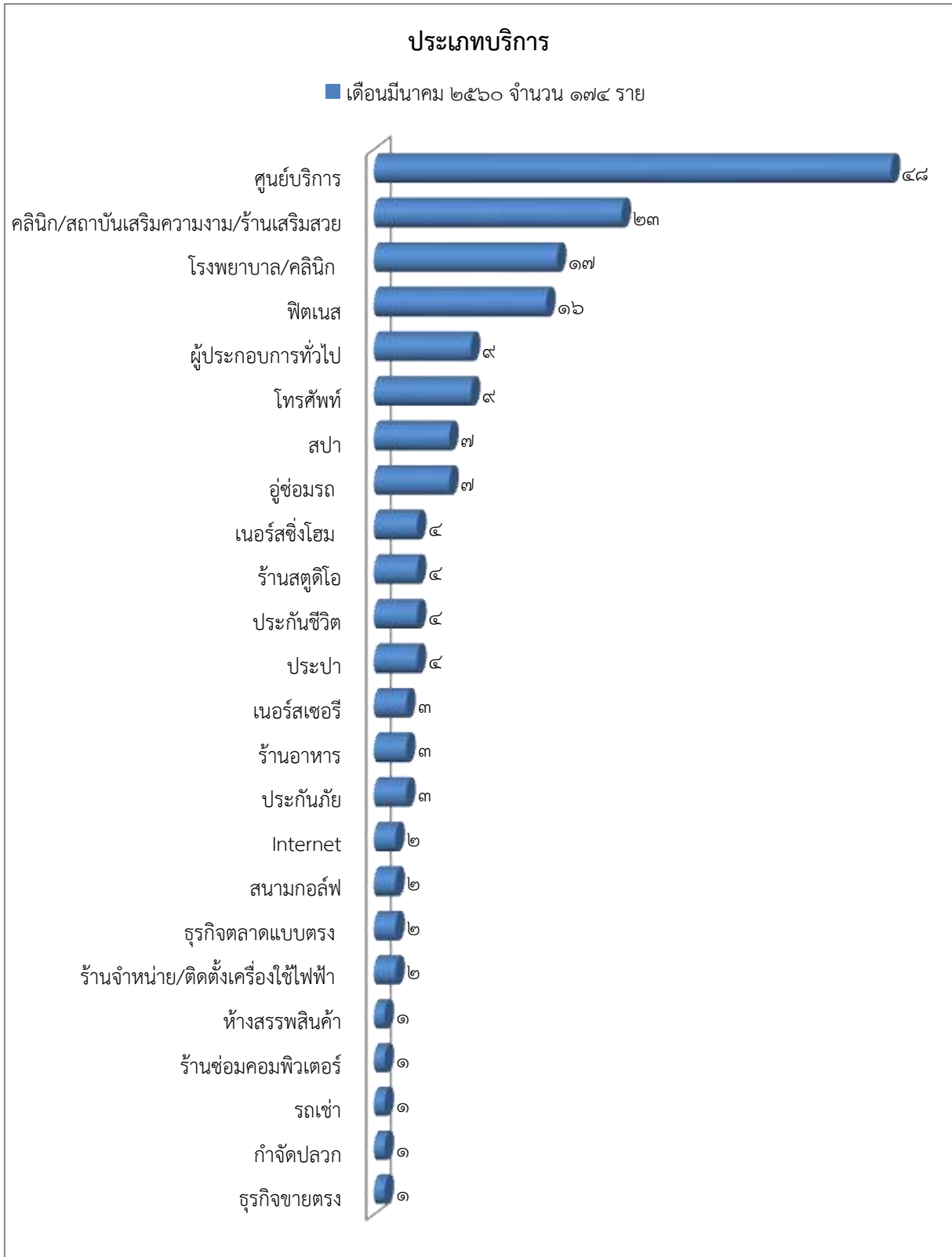
ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
ศูนย์บริการ	๔๘	๒๗.๕๙
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ร้านเสริมสวย	๒๓	๑๓.๒๒
โรงพยาบาล/คลินิก	๑๗	๙.๗๗
ฟิตเนส	๑๖	๙.๒๐
ผู้ประกอบการทั่วไป	๙	๕.๑๗
โทรศัพท์	๙	๕.๑๗
สปา	๗	๔.๐๒
อยู่ซ่อมรถ	๗	๔.๐๒
เนอร์สซิ่งโฮม	๔	๒.๓๐
ร้านสตูดิโอ	๔	๒.๓๐
ประกันชีวิต	๔	๒.๓๐
ประปา	๔	๒.๓๐
เนอร์สเซอร์รี่	๓	๑.๗๒
ร้านอาหาร	๓	๑.๗๒
ประกันภัย	๓	๑.๗๒
Internet	๒	๑.๑๕
สนามกอล์ฟ	๒	๑.๑๕
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๒	๑.๑๕
ร้านจำหน่าย/ติดตั้งเครื่องใช้ไฟฟ้า	๒	๑.๑๕
ห้างสรรพสินค้า	๑	๐.๕๗
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๐.๕๗



ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถเช่า	๑	๐.๕๗
กำจัดปลวก	๑	๐.๕๗
ธุรกิจขายตรง	๑	๐.๕๗
รวม	๑๗๔	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
ศูนย์บริการ (๔๘)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้ ซ่อมล่าช้า	๔๖ ๒
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๓)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ เรียกร้องค่าเสียหาย คุณภาพบริการ โฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๖ ๖ ๕ ๒ ๒ ๑ ๑
โรงพยาบาล/คลินิก (๑๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ ราคาไม่เหมาะสม	๑๔ ๓
ฟิตเนส (๑๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน ยกเลิกสัญญา	๑๕ ๑
ผู้ประกอบการทั่วไป (๙)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๗ ๒
โทรศัพท์ (๙)	อื่นๆ ชำรุด	๘ ๑
สปา (๗)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๖ ๑
อู่ซ่อมรถ (๗)	ซ่อมไม่ได้มาตรฐาน ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง ราคาซ่อม/อะไหล่ เกินความเป็นจริง	๔ ๒ ๑
เนอร์สซิ่งโฮม (๔)	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๔
ร้านสตูดิโอ (๔)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๔
ประกันชีวิต (๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒ ๒
ประปา (๔)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓ ๑
เนอร์สเซอรี่ (๓)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๓
ร้านอาหาร (๓)	อื่นๆ ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไข, สิทธิประโยชน์	๒ ๑
ประกันภัย (๓)	ตรวจสอบการให้บริการ ปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ไม่ยอมให้ยกเลิกกรมธรรม์	๑ ๑ ๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
Internet (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ค่าบริการเกินจริง	๑ ๑
สนามกอล์ฟ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๒)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๒
ร้านจำหน่าย/ติดตั้ง เครื่องใช้ไฟฟ้า (๒)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา ไม่ได้มาตรฐาน	๑ ๑
ห้างสรรพสินค้า (๑)	ทรัพย์สินสูญหายภายในห้าง	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ซ่อมล่าช้า	๑
รถเช่า (๑)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
กำจัดปลวก (๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑
ธุรกิจขายตรง (๑)	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ศูนย์บริการ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้



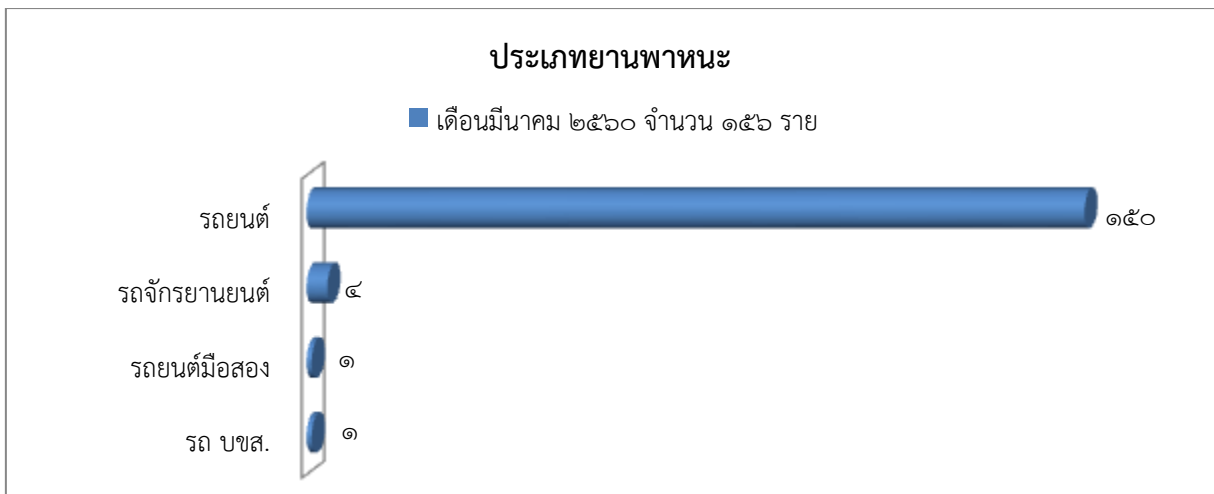
๒. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๑๕๐	๙๖.๑๕
รถจักรยานยนต์	๔	๒.๕๖
รถยนต์มือสอง	๑	๐.๖๔
รถ บขส.	๑	๐.๖๔
รวม	๑๕๖	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครถ ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๑๕๐)	ชำรุด	๑๒๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	รถสูญหาย	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ยึดรถคืน	๑
รถยนต์มือสอง (๑)	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน	๑
รถ บขส. (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



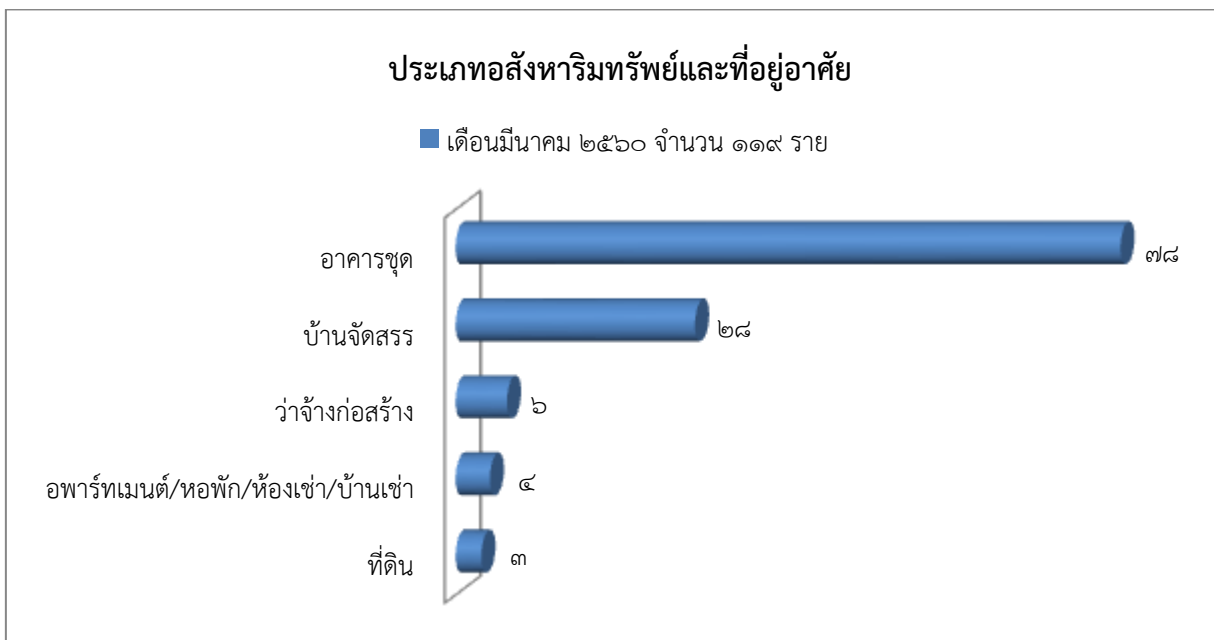
๓. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๗๘	๖๕.๕๕
บ้านจัดสรร	๒๘	๒๓.๕๓
ว่าจ้างก่อสร้าง	๖	๕.๐๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๔	๓.๓๖
ที่ดิน	๓	๒.๕๒
รวม	๑๑๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๔ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภททอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๘)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๑
	กุ้ไม่ผ่าน, กุ้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑๐
	ไม่ปลูกสร้าง	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	ขอเงินคืน	๔
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
	ยกเลิกสัญญา	๔
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑	
บ้านจัดสรร (๒๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
ว่าจ้างก่อสร้าง (๖)	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๓
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๔)	ขอเงินประกันคืน ๑
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/خذใช้ค่าเสียหาย ๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา ๑
ที่ดิน (๓)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง และมีการชำระหลังปลูกสร้าง



๔. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

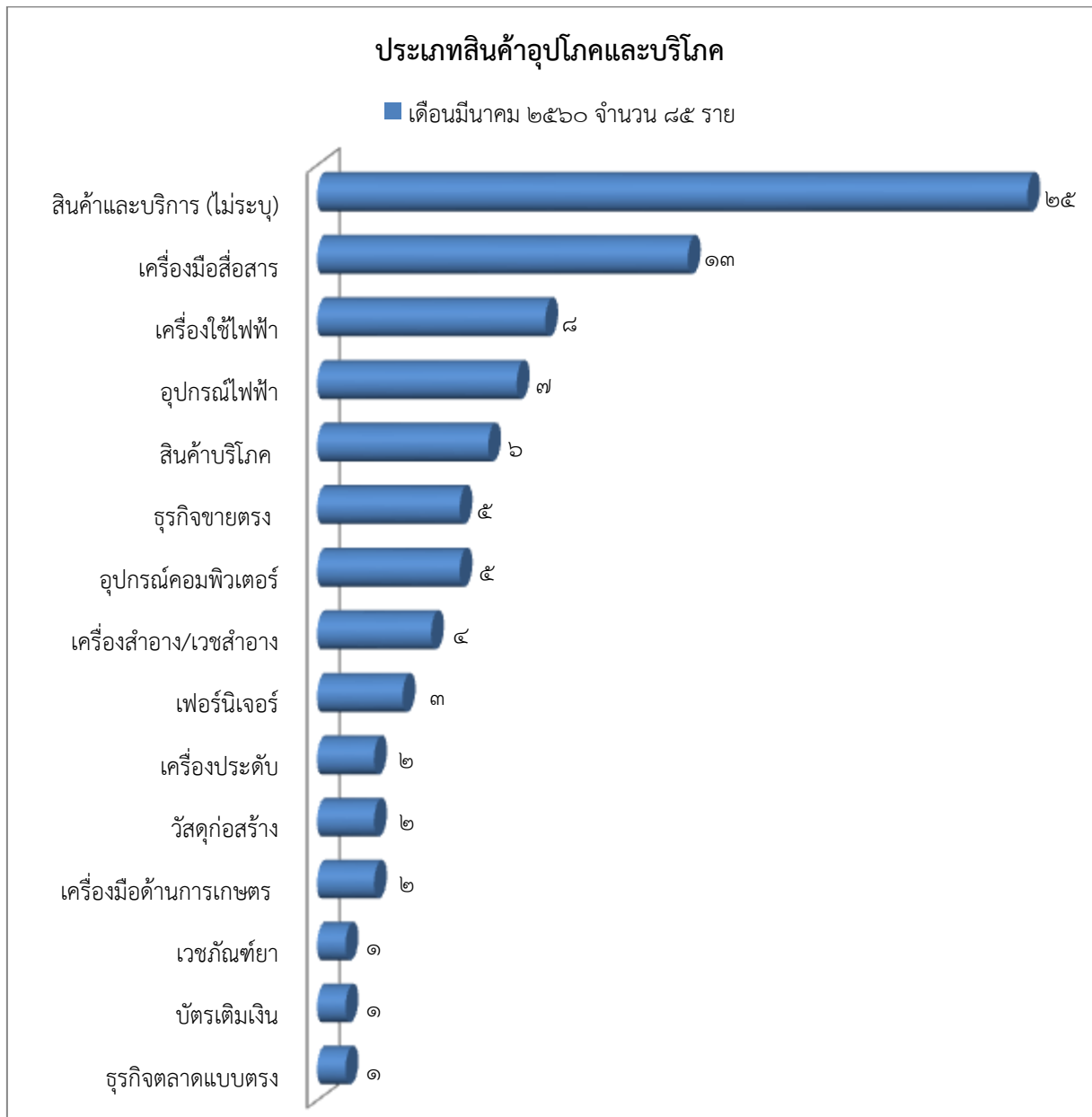
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๘ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๒๕	๒๙.๔๑
เครื่องมือสื่อสาร	๑๓	๑๕.๒๙
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๘	๙.๔๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๗	๘.๒๔
สินค้าบริโภค	๖	๗.๐๖
ธุรกิจขายตรง	๕	๕.๘๘
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๕	๕.๘๘
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๔	๔.๗๑
เฟอร์นิเจอร์	๓	๓.๕๓
เครื่องประดับ	๒	๒.๓๕
วัสดุก่อสร้าง	๒	๒.๓๕
เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๒.๓๕
เวชภัณฑ์ยา	๑	๑.๑๘
บัตรเติมเงิน	๑	๑.๑๘
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๑	๑.๑๘
รวม	๘๕	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๕)	ขอเงินคืน	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เครื่องมือสื่อสาร (๑๓)	สินค้าชำรุด	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๘)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	ไม่ได้มาตรฐาน	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑
	ชำรุด	๑
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
อุปกรณ์ไฟฟ้า (๗)	ไม่ได้มาตรฐาน	๓
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	สินค้าชำรุด	๑
สินค้าบริโภค (๖)	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๒
	ราคาสินค้าไม่ตรงกับป้ายแสดงราคา	๒
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
ธุรกิจขายตรง (๕)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๔
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๕)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	สินค้าชำรุด	๒
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๔)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๒
	โฆษณาเกินจริง	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องประดับ (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ ๑
วัสดุก่อสร้าง (๒)	ไม่ได้มาตรฐาน ยกเลิกการสั่งซื้อ/การจอง	๑ ๑
เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง สินค้าชำรุด	๑ ๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
บัตรเติมเงิน (๑)	บัตรหมดอายุ	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๑)	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๘ และตารางที่ ๙ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุดคือ ขอเงินคืน



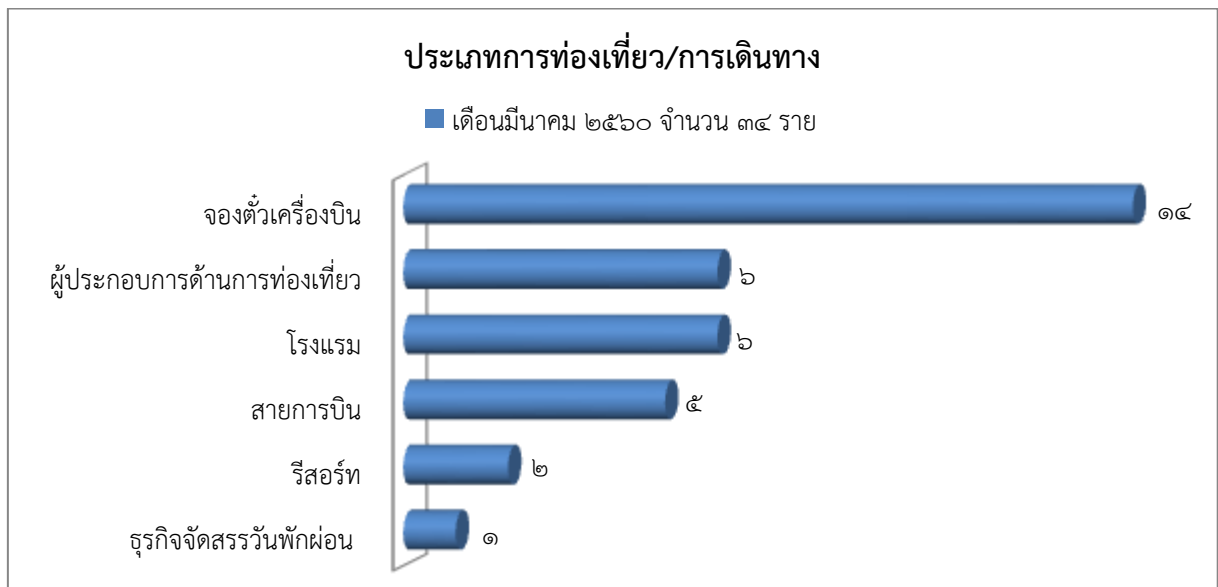
๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน	๑๔	๔๑.๑๘
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๖	๑๗.๖๕
โรงแรม	๖	๑๗.๖๕
สายการบิน	๕	๑๔.๗๑
รีสอร์ท	๒	๕.๘๘
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน	๑	๒.๙๔
รวม	๓๔	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน (๑๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๖)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑
	ขอคืนค่าโดยสาร	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
โรงแรม (๖)	ขอเงินคืน	๓
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
สายการบิน (๕)	ขอเงินคืน	๒
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๑
รีสอร์ท (๒)	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ขอเงินคืน	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๑)	สัญญาไม่เป็นธรรม	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง



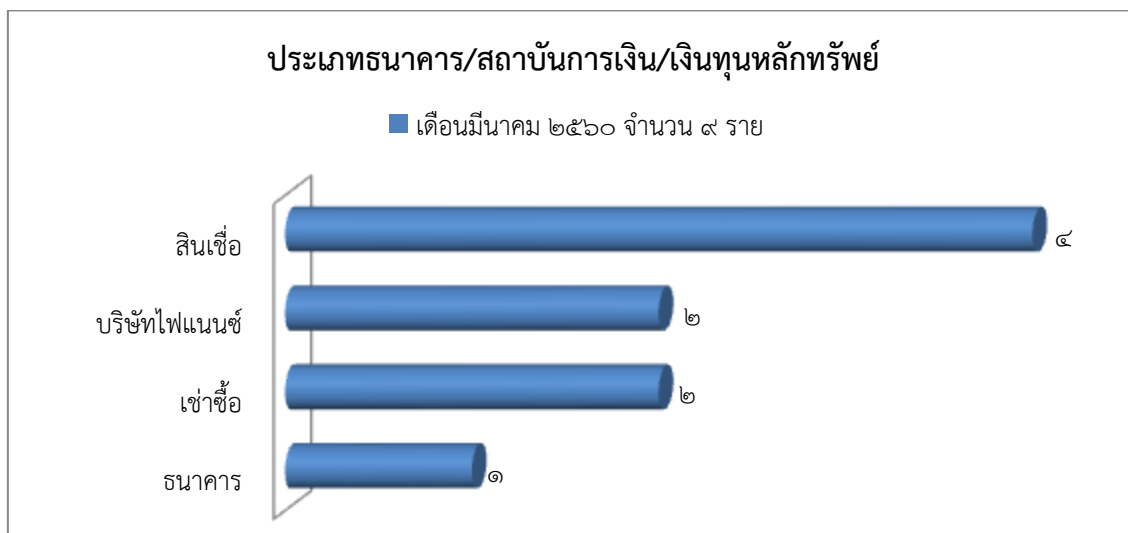
๖. ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภท ท่อย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน หลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สินเชื่อ	๔	๔๔.๔๔
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๒๒.๒๒
เช่าซื้อ	๒	๒๒.๒๒
ธนาคาร	๑	๑๑.๑๑
รวม	๙	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐



ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุน
หลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
สินเชื่อ (๔)	ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๑
	พฤติกรรมทางหนี้	๑
	รื้อปรับปรุงโครงสร้างหนี้	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
เช่าซื้อ (๒)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ตรวจสอบค่าชำระงวด	๑
ธนาคาร (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑

ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๒ และตารางที่ ๑๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สินเชื่อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ตรวจสอบค่าธรรมเนียม พฤติกรรมทางหนี้ รื้อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป



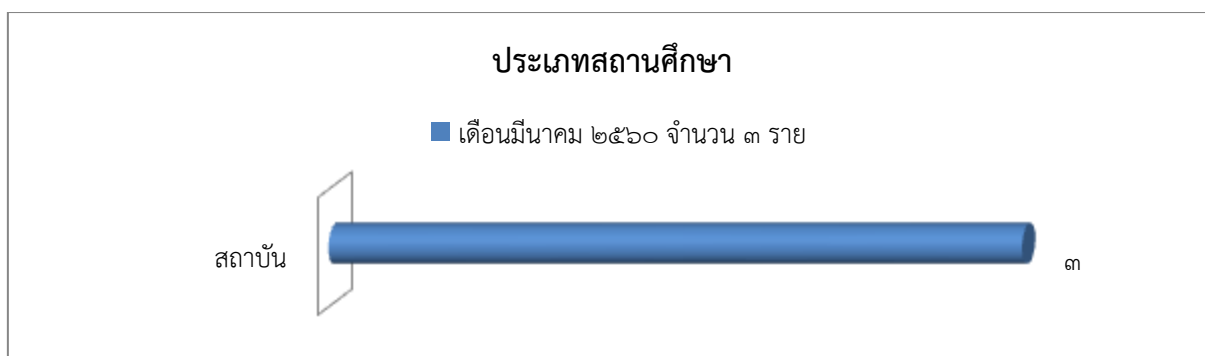
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๓	๑๐๐
รวม	๓	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๐

ตารางที่ ๑๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๐

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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๐ จากสถิติในตารางที่ ๑๔ และตารางที่ ๑๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง



๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบคุ้มครองผู้บริโภคแบบเบ็ดเสร็จ เดือนมีนาคม ๒๕๖๐ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์
จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๐

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ รถยนต์ (๑๕๐)	ชำรุด	๑๒๓
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๔
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๓
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๓
	คิดค่าบริการสูงเกินจริง	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
	ฉ้อโกง	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๑
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๑
	รถสูญหาย	๑
ราคาสูงกว่าที่ตกลง	๑	
ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๑	
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (๗๘)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๑๑
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๑๑
	กู้ไม่ผ่าน,กู้ได้ไม่เต็มจำนวนที่ขอกู้	๑๐
	ไม่ปลูกสร้าง	๘
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๘
	ขอเงินคืน	๔
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๔
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๔
	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๔
ยกเลิกสัญญา	๔	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๒ อาคารชุด (ต่อ)	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ขอคำปรึกษา	๑
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๑
อันดับที่ ๓ ศูนย์บริการ (๔๘)	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๔๖
	ซ่อมล่าช้า	๒
อันดับที่ ๔ บ้านจัดสรร (๒๘)	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๙
	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๓
	ขอให้ตรวจสอบโครงการ	๓
	ขอคำปรึกษา	๒
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๒
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๑	
อันดับที่ ๕ สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๒๕)	ขอเงินคืน	๑๐
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๗
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๒
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒
	ราคาไม่เหมาะสม	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
	สินค้าชำรุด	๑
อันดับที่ ๖ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม/ ร้านเสริมสวย (๒๓)	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๖
	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๖
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๕
	คุณภาพบริการ	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๑
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๑
อันดับที่ ๗ โรงพยาบาล/คลินิก (๑๗)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑๔
	ราคาไม่เหมาะสม	๓



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๘ ฟิตเนส (๑๖)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๕
	ยกเลิกสัญญา	๑
อันดับที่ ๙ จองตัวเครื่องบิน (๑๔)	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๓
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	คิดค่าตัวไม่เป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
	ตัวถูกยกเลิก	๑
	เที่ยวบินล่าช้า	๑
ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๑	
อันดับที่ ๑๐ เครื่องมือสื่อสาร (๑๓)	สินค้าชำรุด	๙
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑