



สถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑
(เดือนมีนาคม ๒๕๖๑)



● ประเภทการร้องทุกข์

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้แบ่งประเภทการร้องทุกข์ประเภทหลัก จำนวน ๘ ประเภท ได้แก่

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

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ ได้มีจำนวนผู้ร้องทุกข์ทั้ง ๘ ประเภทหลัก มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก

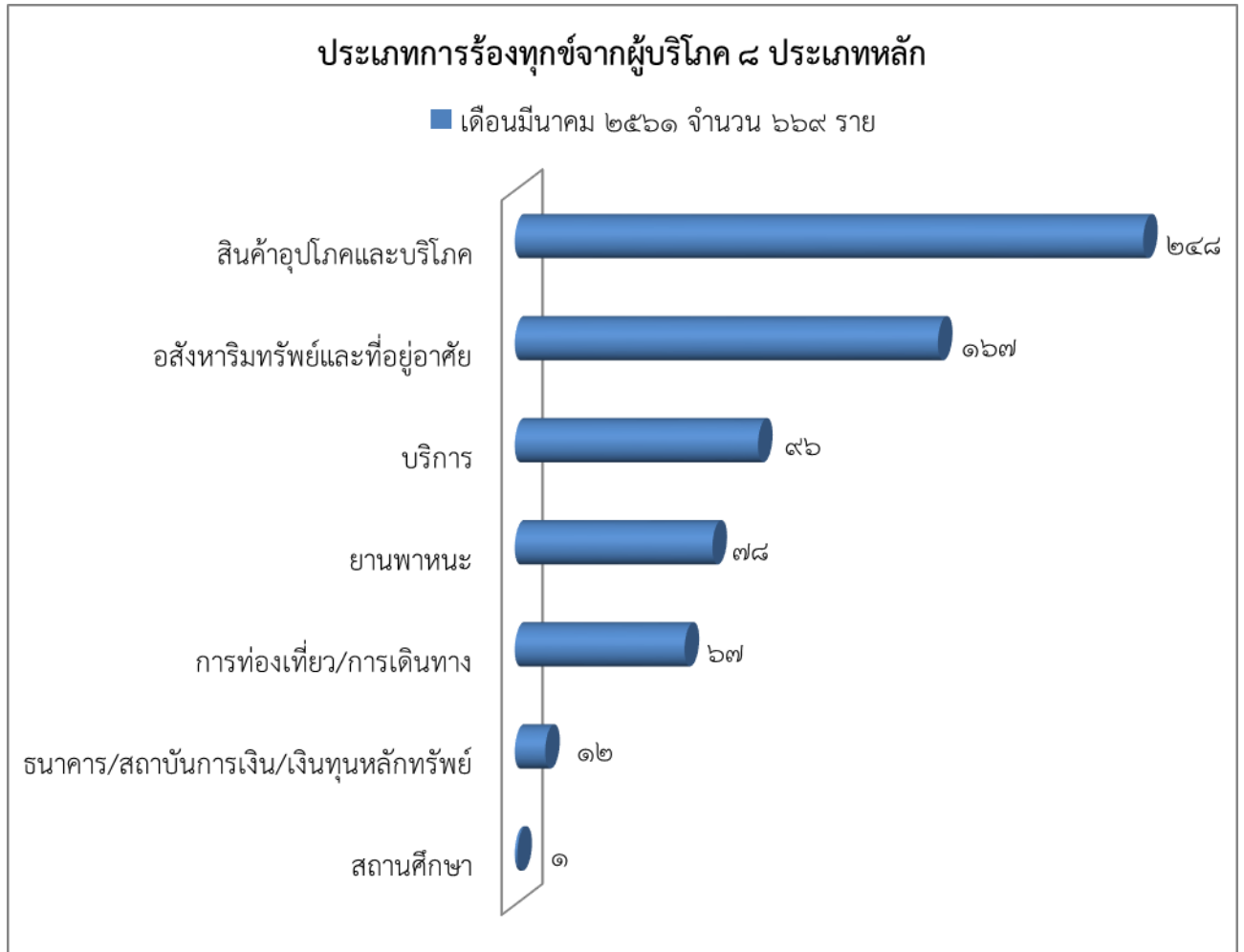
ประเภทหลัก	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สินค้าอุปโภคและบริโภค	๒๔๘	๓๗.๐๑
อสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย	๑๖๗	๒๔.๙๓
บริการ	๙๖	๑๔.๓๓
ยานพาหนะ	๗๘	๑๑.๖๔
การท่องเที่ยว/การเดินทาง	๖๗	๑๐.๐๑
ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	๑๒	๑.๗๙
สถานศึกษา	๑	๐.๑๕
สิ่งแวดล้อม	๐	๐.๐๐
รวม	๖๖๙	๑๐๐

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑ พบว่าประเภทหลักที่มีการร้องทุกข์เข้ามา มากที่สุด คือ สินค้าอุปโภคและบริโภค จำนวน ๒๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๑



แผนภูมิที่ ๑ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ๘ ประเภทหลัก



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ประเภทการร้องทุกข์ ๘ ประเภทหลัก ได้มีการแบ่งเป็นประเภทย่อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

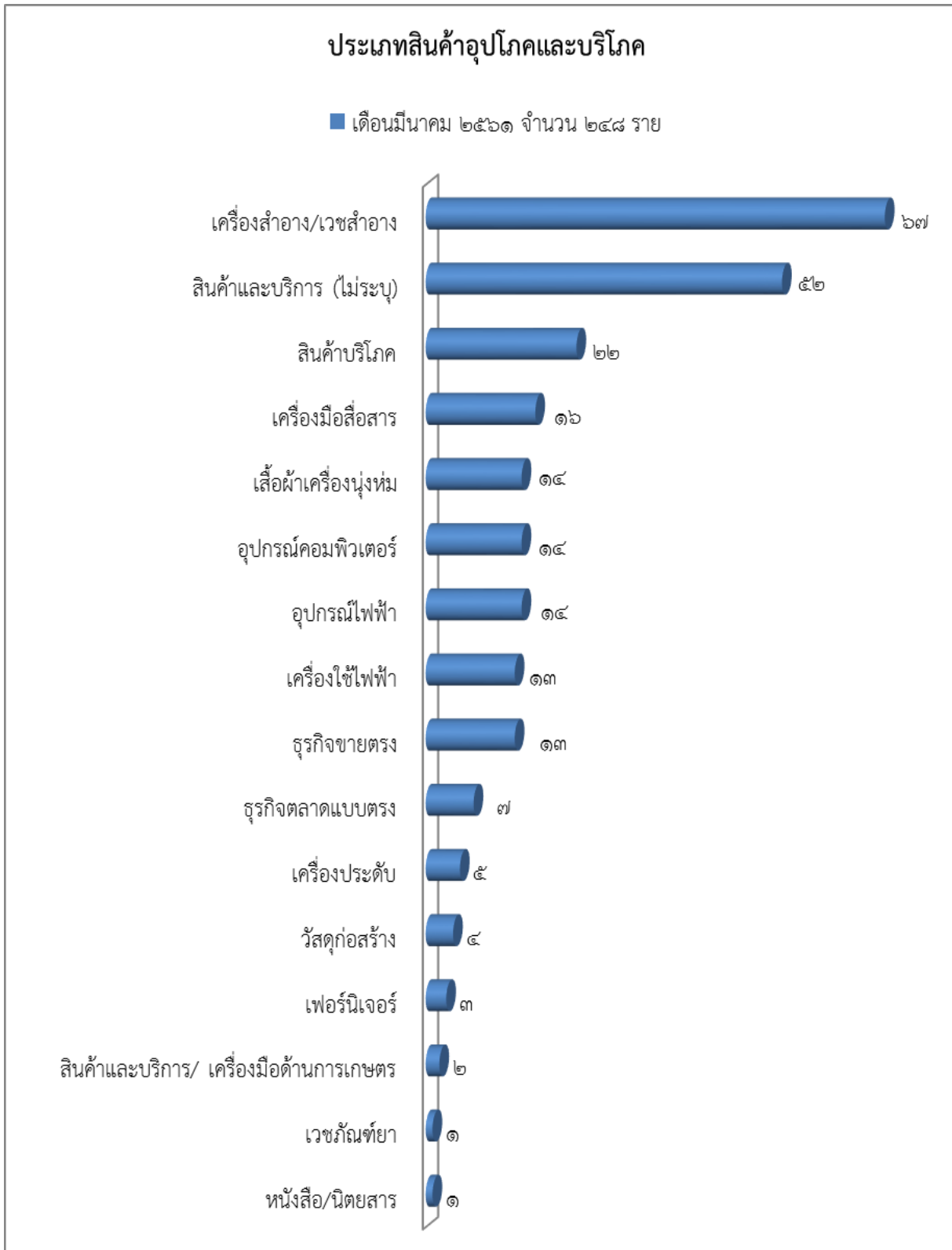
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๒ ตารางสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง	๖๗	๒๗.๐๒
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ)	๕๒	๒๐.๙๗
สินค้าบริโภค	๒๒	๘.๘๗
เครื่องมือสื่อสาร	๑๖	๖.๔๕
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	๑๔	๕.๖๕
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๑๔	๕.๖๕
อุปกรณ์ไฟฟ้า	๑๔	๕.๖๕
เครื่องใช้ไฟฟ้า	๑๓	๕.๒๔
ธุรกิจขายตรง	๑๓	๕.๒๔
ธุรกิจตลาดแบบตรง	๗	๒.๘๒
เครื่องประดับ	๕	๒.๐๒
วัสดุก่อสร้าง	๔	๑.๖๑
เฟอร์นิเจอร์	๓	๑.๒๑
สินค้าและบริการ/ เครื่องมือด้านการเกษตร	๒	๐.๘๑
เวชภัณฑ์ยา	๑	๐.๔๐
หนังสือ/นิตยสาร	๑	๐.๔๐
รวม	๒๔๘	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๓ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๓ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสินค้าอุปโภคและบริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์		
เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๖๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒๘	
	สินค้าชำรุด	๒๔	
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑๕	
สินค้าและบริการ (ไม่ระบุ) (๕๒)	ขอเงินคืน	๑๖	
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑๒	
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑๐	
	สินค้าชำรุด	๔	
	โฆษณาเกินจริง	๒	
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒	
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๒	
	ราคาไม่เหมาะสม	๒	
	ตรวจสอบการทำงานของบริษัท	๑	
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑	
สินค้าบริโภค (๒๒)	โฆษณาเกินจริง	๖	
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖	
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕	
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔	
เครื่องมือสื่อสาร (๑๖)	สินค้าชำรุด	๗	
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕	
	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๓	
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม (๑๔)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๙	
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๒	
	สินค้าชำรุด	๒	
การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑	
	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (๑๔)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๓
		ไม่ประกันสินค้า	๓
		สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
สินค้าชำรุด		๓	
การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	การโฆษณาอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด	๒	
	อุปกรณ์ไฟฟ้า (๑๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
		สินค้าชำรุด	๕
สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า		๔	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เครื่องใช้ไฟฟ้า (๑๓)	ชำรุด	๖
	ไม่ได้มาตรฐาน	๕
	ราคาไม่เหมาะสม	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
ธุรกิจขายตรง (๑๓)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๙
	ได้รับความเดือดร้อนจากธุรกิจขายตรง	๓
	ขอความเป็นธรรม	๑
ธุรกิจตลาดแบบตรง (๗)	ได้รับความเสียหายจากการขายสินค้า	๕
	ขอความเป็นธรรม	๒
เครื่องประดับ (๕)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๓
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
วัสดุก่อสร้าง (๔)	ไม่ได้มาตรฐาน	๔
เฟอร์นิเจอร์ (๓)	ไม่ได้มาตรฐาน	๑
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑
	สินค้าชำรุด	๑
สินค้าและบริการ/เครื่องมือด้านการเกษตร (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	สินค้าชำรุด	๑
เวชภัณฑ์ยา (๑)	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๑
หนังสือ/นิตยสาร (๑)	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๒ และตารางที่ ๓ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง



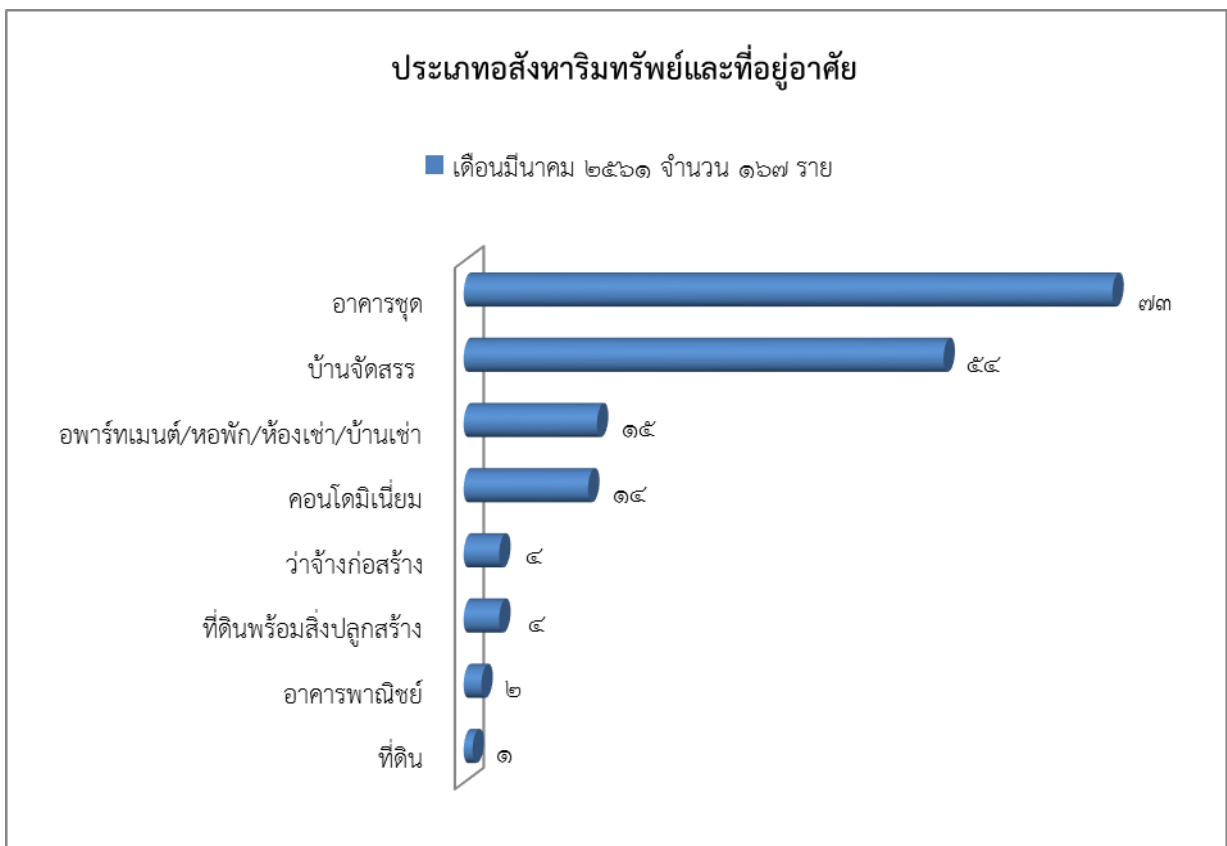
๒. ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
อาคารชุด	๗๓	๔๓.๗๑
บ้านจัดสรร	๕๔	๓๒.๓๔
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/บ้านเช่า	๑๕	๘.๙๘
คอนโดมิเนียม	๑๔	๘.๓๘
ว่าจ้างก่อสร้าง	๔	๒.๔๐
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง	๔	๒.๔๐
อาคารพาณิชย์	๒	๑.๒๐
ที่ดิน	๑	๐.๖๐
รวม	๑๖๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์ ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๕ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทอสังหาริมทรัพย์และที่อยู่อาศัย เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อาคารชุด (๗๓)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๗
	ขอความเป็นธรรม	๔
	ขอคำปรึกษา	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑	
บ้านจัดสรร (๕๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๓๔
	มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง	๘
	ขอความเป็นธรรม	๔
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๓
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
	ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
	ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ	๑
สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑	
อพาร์ทเมนต์/หอพัก/ห้องเช่า/ บ้านเช่า (๑๕)	อัตราค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้าสูงเกินจริง	๖
	ขอเงินประกันคืน	๓
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๒
	ถูกโจรกรรมทรัพย์สิน/ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	บอกเลิกสัญญาก่อนครบกำหนด	๑
	ไม่คืนเงินค้ำมัดจำ/ค่าจอง	๑
	เรียกเก็บค่าสาธารณูปโภคสูงเกินไป	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คอนโดมิเนียม (๑๔)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๘
	ขอเงินคืน	๕
	ขอเงินค่ามัดจำคืน	๑
ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง (๔)	ขอความเป็นธรรม	๑
	ไม่คืนเงินค่ามัดจำ/ค่าจอง	๑
	ไม่จัดทำสารบัญช่โฉนดในโครงการ	๑
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑
ว่าจ้างก่อสร้าง (๔)	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๒
	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาต	๑
	ผู้รับเหมาทิ้งงาน	๑
อาคารพาณิชย์ (๒)	ก่อสร้างไม่ถูกต้องตามแปลนที่ได้รับอนุญาตตามราชการ	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
ที่ดิน (๑)	ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๔ และตารางที่ ๕ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ อาคารชุด โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ



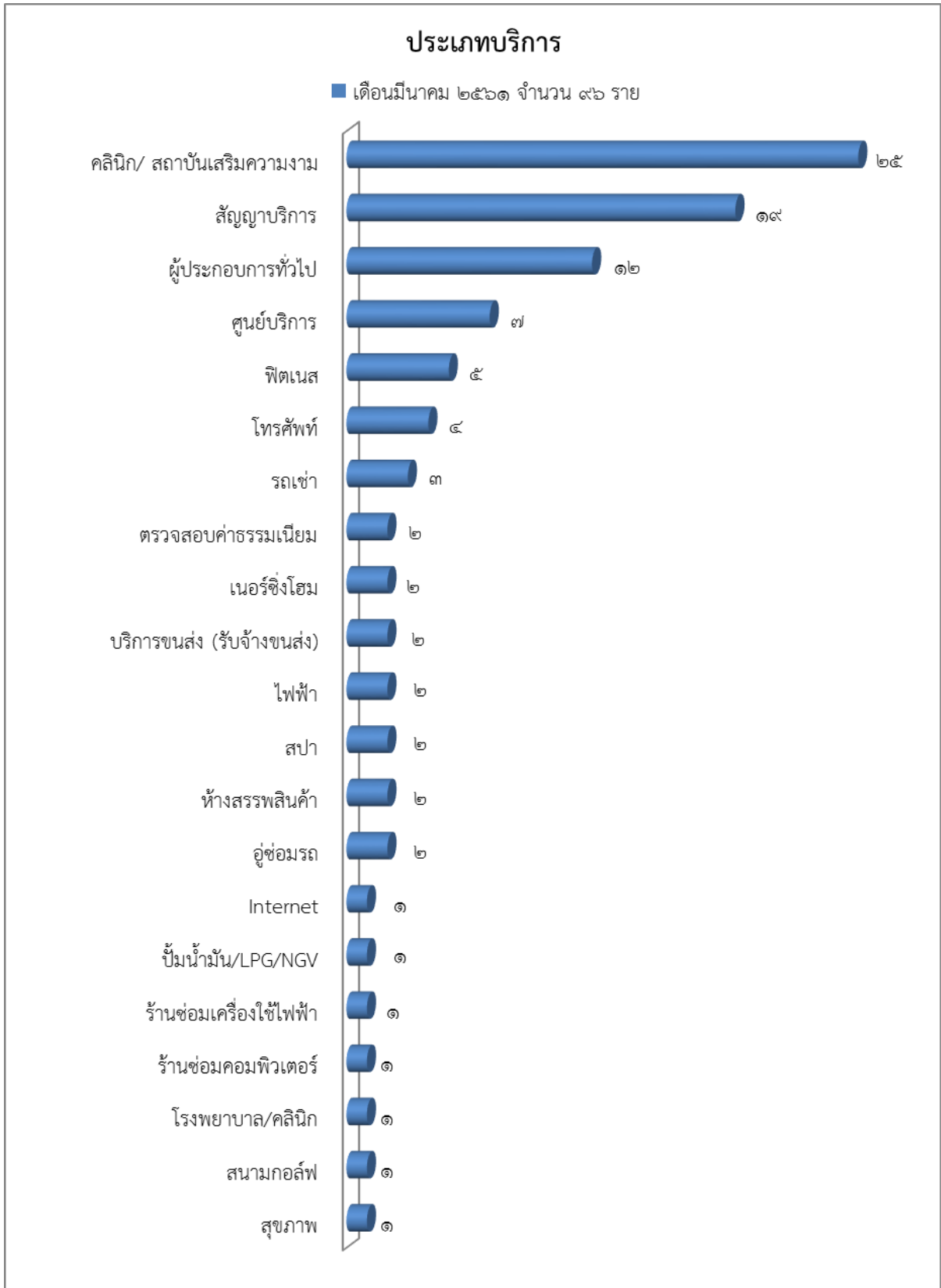
๓. ประเภทบริการ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทบริการ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้
ตารางที่ ๖ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม	๒๕	๒๖.๐๔
สัญญาบริการ	๑๙	๑๙.๗๙
ผู้ประกอบการทั่วไป	๑๒	๑๒.๕๐
ศูนย์บริการ	๗	๗.๒๙
ฟิตเนส	๕	๕.๒๑
โทรศัพท์	๔	๔.๑๗
รถเช่า	๓	๓.๑๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม	๒	๒.๐๘
เนอร์ซิงโฮม	๒	๒.๐๘
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง)	๒	๒.๐๘
ไฟฟ้า	๒	๒.๐๘
สปา	๒	๒.๐๘
ห้างสรรพสินค้า	๒	๒.๐๘
อู่ซ่อมรถ	๒	๒.๐๘
Internet	๑	๑.๐๔
บิมน้ำมัน/LPG/NGV	๑	๑.๐๔
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	๑	๑.๐๔
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์	๑	๑.๐๔
โรงพยาบาล/คลินิก	๑	๑.๐๔
สนามกอล์ฟ	๑	๑.๐๔
สุขภาพ	๑	๑.๐๔
รวม	๙๖	๑๐๐



แผนภูมิที่ ๒ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทบริการ เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
คลินิก/สถาบันเสริมความงาม (๒๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	คุณภาพบริการ	๒
	เรียกร้องค่าเสียหาย	๑
สัญญาบริการ (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๙
	ผิดสัญญา	๕
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒
ผู้ประกอบการทั่วไป (๑๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ	๑๒
ศูนย์บริการ (๗)	ตรวจสอบการให้บริการ	๖
	ซ่อมล่าช้า	๑
ฟิตเนส (๕)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๔
	ไม่แจ้งสมาชิกให้ทราบถึงค่าบริการต่ออายุสมาชิก	๑
โทรศัพท์ (๔)	สินค้าชำรุด	๒
	ขอความเป็นธรรม	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
รถเช่า (๓)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๓
ตรวจสอบค่าธรรมเนียม (๒)	ขอเงินจองคืน	๑
	ตรวจสอบการให้บริการ	๑
เนอร์สเซอรี่ (๒)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๒
บริการขนส่ง (รับจ้างขนส่ง) (๒)	สินค้าชำรุด	๑
	สินค้าเสียหายระหว่างการขนส่ง	๑
ไฟฟ้า (๒)	ค่าบริการเกินจริง	๒
สปา (๒)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๒
ห้างสรรพสินค้า (๒)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน	๑
อู่ซ่อมรถ (๒)	ศูนย์บริการซ่อม/อู่ซ่อมรถ ไม่ซ่อมรถตามที่ตกลง	๒
Internet (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
ป้อน้ำมัน / LPG / NGV (๑)	เลือกให้บริการ	๑
ร้านซ่อมคอมพิวเตอร์ (๑)	ขอความเป็นธรรม	๑
ร้านซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า (๑)	บริการหลังการขายไม่เป็นตามสัญญา	๑
โรงพยาบาล/ คลินิก (๑)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สนามกอล์ฟ (๑)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๑
สุขภาพ (๑)	ยกเลิกสัญญา ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๖ และตารางที่ ๗ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ คลินิก/สถาบันเสริมความงาม โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ



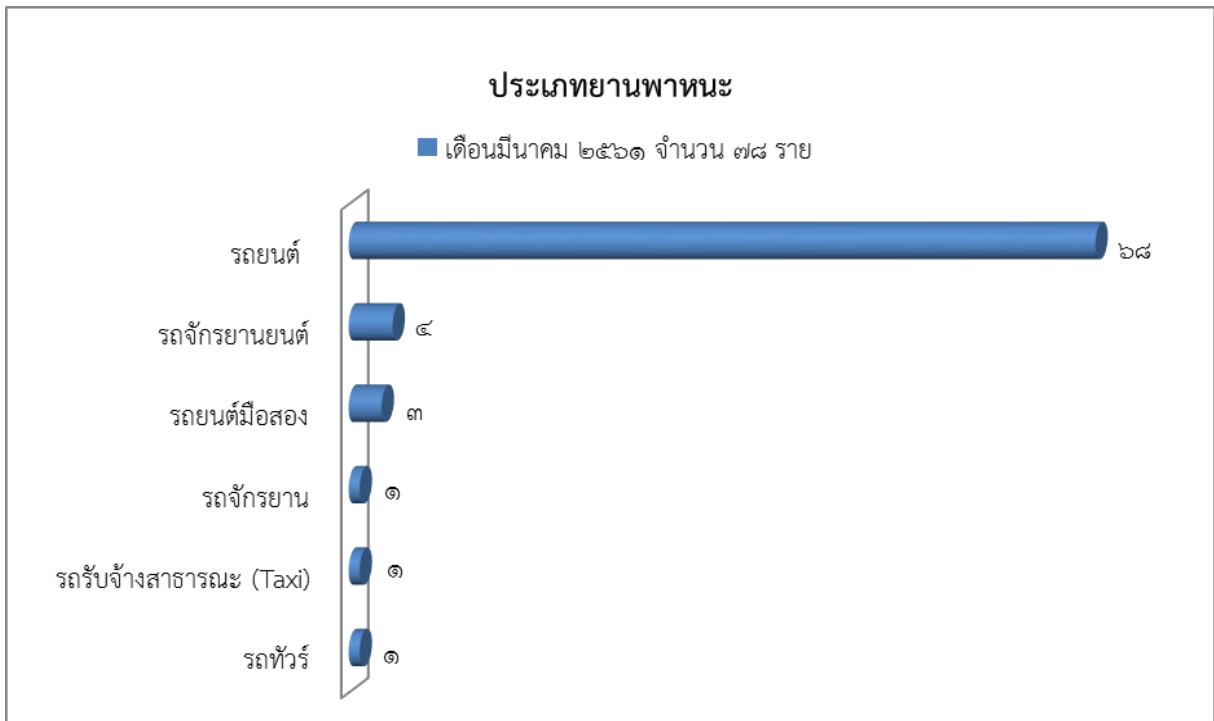
๔. ประเภทยานพาหนะ

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทยานพาหนะ ซึ่งมีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๗ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
รถยนต์	๖๘	๘๗.๑๘
รถจักรยานยนต์	๔	๕.๑๓
รถยนต์มือสอง	๓	๓.๘๕
รถจักรยาน	๑	๑.๒๘
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi)	๑	๑.๒๘
รถทัวร์	๑	๑.๒๘
รวม	๗๘	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๕ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภครายย่อย ประเภทยานพาหนะ



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๘ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทยานพาหนะ เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (๖๘)	ชำรุด	๑๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	ขอความเป็นธรรม	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ค่างวด/ค่าน้ำหนัก/ส่วนต่างสูง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ขอปิดบัญชี	๑
	ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑
	ค่าติดตามสูงเกินจริง	๑
	จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน	๑
ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์	๑	
รถจักรยานยนต์ (๔)	ชำรุด	๒
	ตรวจสอบการซื้อขายรถจักรยานยนต์	๑
	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๑
รถยนต์มือสอง (๓)	ขอเงินจองคืน	๑
	ค่าปรับสูง	๑
	ชำรุด	๑
รถจักรยาน (๑)	ชำรุด	๑
รถทัวร์ (๑)	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
รถรับจ้างสาธารณะ (Taxi) (๑)	ตรวจสอบค่าโดยสาร/ค่าเช่า	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๗ และตารางที่ ๘ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ รถยนต์ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ชำรุด



๕. ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทการท่องเที่ยว/ การเดินทาง มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๙ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน	๒๗	๓๙.๗๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว	๒๑	๓๑.๓๔
รีสอร์ท	๑๐	๑๔.๗๑
ตัวแทนจำหน่าย	๔	๕.๘๘
โรงแรม	๔	๕.๘๘
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดผ่อน	๑	๑.๔๗
รวม	๖๗	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๖ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๐ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทการท่องเที่ยว/การเดินทาง เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๒๗)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้	๖
	ขอคืนค่าโดยสาร	๕
	ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด	๕
	ยกเลิกเที่ยวบิน	๔
	ตั๋วถูกเลื่อน	๓
	ตั๋วถูกยกเลิก	๒
	กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย	๑
	ขอความเป็นธรรม	๑
ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
รีสอร์ท (๑๐)	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๖
	ขอความเป็นธรรม	๒
	ขอเงินคืน	๒
ตัวแทนจำหน่าย (๔)	ขอเงินคืน	๔
โรงแรม (๔)	ขอเงินคืน	๒
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๑
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน (๑)	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๐ และตารางที่ ๑๑ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้



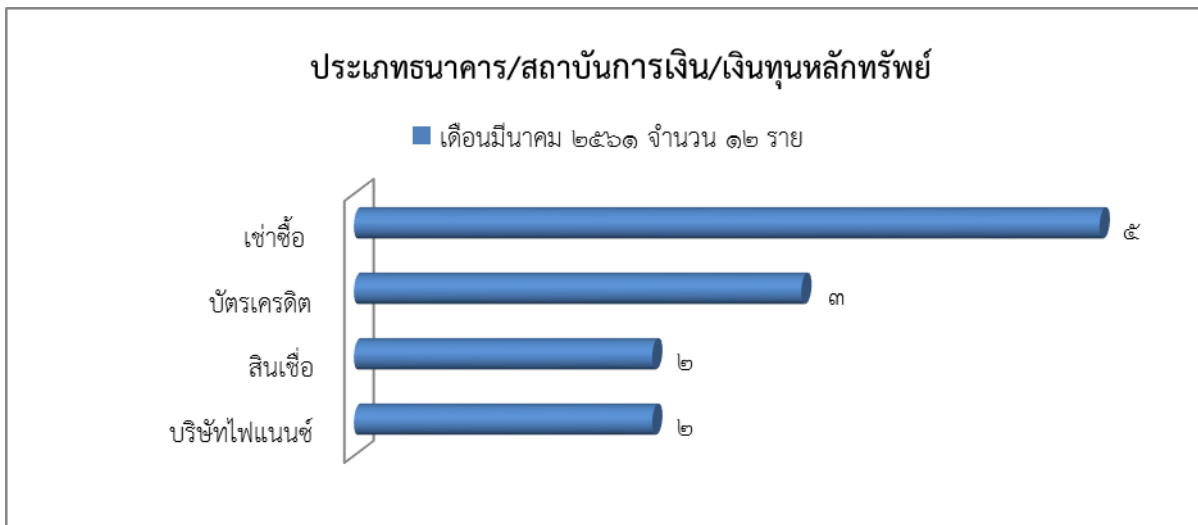
๖. ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๑ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
เช่าซื้อ	๕	๔๑.๖๗
บัตรเครดิต	๓	๒๕.๐๐
สินเชื่อ	๒	๑๖.๖๗
บริษัทไฟแนนซ์	๒	๑๖.๖๗
รวม	๑๒	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๗ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๒ ตารางแสดงสาเหตุ/ ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทธนาคาร/ สถาบันการเงิน/ เงินทุนหลักทรัพย์ เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
เช่าซื้อ (๕)	ปิดบัญชีสินค้า	๓
	ค่าปรับสูงเกินจริง	๑
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑
บัตรเครดิต (๓)	คะแนนสะสมแต้ม	๒
	ขอเงินคืน	๑
บริษัทไฟแนนซ์ (๒)	ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่	๒
สินเชื่อ (๒)	ขอปิดบัญชี	๑
	อัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป	๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๑ และตารางที่ ๑๒ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ เช่าซื้อ โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ปิดบัญชีสินค้า

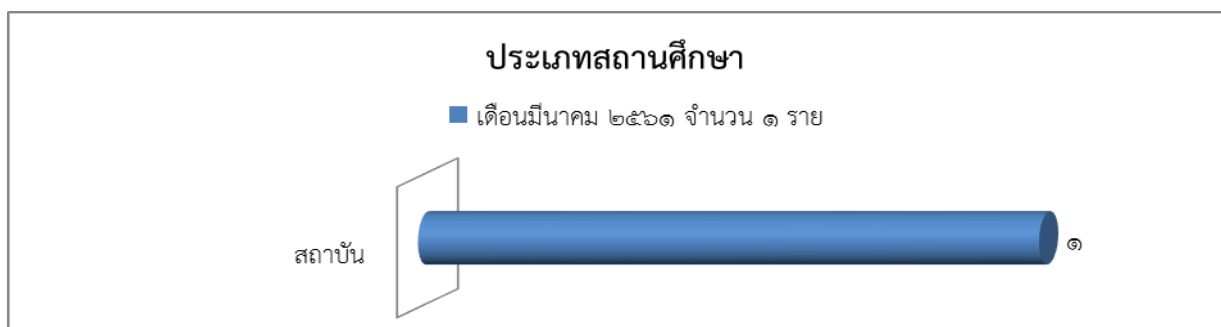
๗. ประเภทสถานศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จำนวนผู้ร้องทุกข์ประเภทสถานศึกษา มีรายละเอียดประเภทย่อย ดังนี้

ตารางที่ ๑๓ ตารางแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา

ประเภทย่อย	เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ (ราย)	ร้อยละ
สถาบัน	๑	๑๐๐
รวม	๑	๑๐๐

แผนภูมิที่ ๘ แผนภูมิแสดงสถิติรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา



ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑



ตารางที่ ๑๔ ตารางแสดงสาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ประเภทสถานศึกษา เดือนมีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์
สถาบัน (๑)	ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง ๑

ที่มา : ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑

ในเดือนมีนาคม ๒๕๖๑ จากสถิติในตารางที่ ๑๓ และตารางที่ ๑๔ พบว่าประเภทย่อยที่มีการร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ สถาบัน โดยประเด็นที่ร้องทุกข์เข้ามามากที่สุด คือ ไม่ดำเนินการตามข้อตกลง

๘. ประเภทสิ่งแวดล้อม

จากระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เดือนมีนาคม ๒๕๖๑ ไม่ปรากฏข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภคในประเภทสิ่งแวดล้อม



รายงานสืบลำดับแรกเรื่องร้องทุกข์
ระหว่างวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑

ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๑ อาคารชุด (๗๓)	ก่อสร้างไม่แล้วเสร็จ	๑๔
	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา	๑๔
	สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๘
	มีการชำระหลังปลูกสร้างของอาคาร/รอยร้าว/ผนัง/อาคารแตกแยก	๗
	ขอความเป็นธรรม	๔
	ขอคำปรึกษา	๒
	จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา	๒
	ไม่ดำเนินการจดทะเบียนการโอนกรรมสิทธิ์ห้องชุด	๒
	ไม่ปลูกสร้าง	๒
	สถาบันการเงินอนุมัติสินเชื่อ ไม่เต็มจำนวนเงิน	๒
	การบริหารงานของนิติบุคคลอาคารชุดไม่โปร่งใส	๑
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๑
	ผู้ประกอบการไม่ชำระค่าปรับล่าช้า	๑
	มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย	๑
ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ	๑	
ไม่ดำเนินการโอนตามกรรมสิทธิ์	๑	
อันดับที่ ๒ รถยนต์ (๖๘)	ชำระ	๑๗
	ขอเงินจองคืนกรณีไม่ได้รถ	๑๑
	ยกเลิกสัญญาและขอเงินคืน	๑๑
	ขอความเป็นธรรม	๗
	ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๕
	ไม่ได้รับป้ายทะเบียน	๔
	ไม่เป็นไปตามที่ระบุไว้ในสัญญา	๔
	ค้ำค่างวด/ค้ำรถ/ส่วนต่างสูง	๒
	ผิดสัญญาเช่าซื้อ	๒
	ขอปิดบัญชี	๑
ขอให้ชดใช้ค่าเสียหาย	๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
รถยนต์ (ต่อ)	ค่าติดตามสูงเกินจริง ๑ จัดไฟแนนซ์ไม่ผ่าน,ได้ไม่เต็มจำนวน ๑ ไม่ดำเนินการโอนกรรมสิทธิ์ ๑	
อันดับที่ ๓ เครื่องสำอาง/เวชสำอาง (๖๗)	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง ๒๘ สินค้าชำรุด ๒๔ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑๕	
อันดับที่ ๔ บ้านจัดสรร (๕๔)	ไม่ดำเนินการตามที่โฆษณา ๓๔ มีการชำรุดหลังปลูกสร้าง ๘ ขอความเป็นธรรม ๔ ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง ๓ จำนวนเนื้อที่ไม่ตรงกับที่โฆษณา/ใบจอง/สัญญา ๑ มีการก่อสร้างแล้วเสร็จแต่เก็บงานไม่เรียบร้อย ๑ ไม่จัดทำสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ ไม่ดูแลและพัฒนาสาธารณูปโภคในโครงการ ๑ สถาบันการเงินไม่อนุมัติสินเชื่อ ๑	
อันดับที่ ๕ สินค้าและบริการ(ไม่ระบุ) (๕๒)	ขอเงินคืน ๑๖ สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า ๑๒ ไม่ได้รับความเป็นธรรม ๑๐ สินค้าชำรุด ๔ โฆษณาเกินจริง ๒ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ๒ ไม่มีสินค้าตามโปรโมชัน ๒ ราคาไม่เหมาะสม ๒ ตรวจสอบการทำงานของบริษัท ๑ ผิดไปจากฉลากที่ระบุ ๑	
อันดับที่ ๖ จองตั๋วเครื่องบิน/ สายการบิน (๒๗)	ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางได้ ๖ ขอคืนค่าโดยสาร ๕ ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามกำหนด ๕ ยกเลิกเที่ยวบิน ๔ ตั๋วถูกเลื่อน ๓ ตั๋วถูกยกเลิก ๒ กระเป๋าเดินทางสูญหาย/ชำรุดเสียหาย ๑ ขอความเป็นธรรม ๑	



ประเภทเรื่อง	สาเหตุ/ปัญหาการร้องทุกข์	
อันดับที่ ๗ คลินิก/ สถาบันเสริมความงาม (๒๕)	ขอเงินคืน/ยังไม่ได้ใช้บริการ	๘
	ได้รับผลกระทบ/บาดเจ็บจากการเสริมความงาม	๕
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๔
	ไม่สามารถยกเลิกสัญญาได้	๓
	คลินิก/ร้าน ปิดกิจการ	๒
	คุณภาพบริการ	๒
	เรียกร้อยค่าเสียหาย	๑
อันดับที่ ๘ สินค้าบริโภค (๒๒)	โฆษณาเกินจริง	๖
	ตรวจสอบคุณภาพสินค้า	๖
	สั่งซื้อสินค้าแล้วไม่ได้รับสินค้า	๕
	ผิดไปจากฉลากที่ระบุ	๔
	ตรวจสอบราคาผลิตภัณฑ์	๑
อันดับที่ ๙ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว (๒๑)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๑๐
	ไม่คืนเงินมัดจำ/ค่าจอง	๔
	การโฆษณาเป็นเท็จ/เกินความเป็นจริง	๒
	ขอคืนค่าโดยสาร	๒
	ยกเลิกสัญญา และขอเงินคืน	๒
	ไม่ได้รับความเป็นธรรม	๑
อันดับที่ ๑๐ สัญญาบริการ (๑๙)	ไม่ดำเนินการตามสัญญา	๙
	ผิดสัญญา	๕
	แบบสัญญาไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	๓
	ขอความเป็นธรรม	๒