

ตารางที่ 3.4 อัตราการเปลี่ยนแปลงเรื่องที่ร้องเรียนของประชาชน ปี พ.ศ. 2548 - 2558

	2548				2549		
	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3
กรณีสัญญา	8.66	-25.63	32.56	165.93	-51.31	-36.6	78.19
กรณีฉลาก	44.9	-31.69	-65.06	107.54	-10.74	-33.1	53.97
กรณีโฆษณา	55.32	-30.59	-4.61	32.41	-22.92	22.97	4.95
กรณีกฎหมาย							
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	9.09	-77.78	-100		5.56	36.84	-7.69
รวมเรื่องร้องเรียน	32.1	-30.56	-28.36	133.21	-38.56	-28.73	55.8
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	-27.59	-6.56	11.93	14.83	-13.67	29.11	-2.46

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานรัฐมนตรี
หมายเหตุ : อัตราการเปลี่ยนแปลง คำนวณจากไตรมาสปัจจุบันเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา

[พฤติกรรม - การคุ้มครองผู้บริโภค/การใช้สิทธิ]

	2549	2550				2551	
	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2
กรณีสัญญา	-33.15	-5.83	39.07	-42.57	78.45	-23.43	-30.76
กรณีเฉลาก	-8.25	4.12	-10.43	-8.03	-7.21	-18.12	45.69
กรณีโฆษณา	-20.42	120.39	-40.3	97	-34.52	12.79	-19.93
กรณีกฎหมาย							
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	-29.17	35.29	8.7	-44	121.43	422.58	-66.67
รวมเรื่องร้องเรียน	-23.26	13.26	2.41	-13.13	15.94	-6.94	-14.08
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	-4.82	23.95	-14.25	1.44	-0.34	25.84	8.01

	2551		2552				2553
	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1
กรณีสัญญา	-34.17	37.02	90.66	-12.98	16.74	-19.82	-12.52
กรณีฉลาก	-39.05	21.68	80.85	-0.74	17.93	-15.08	7.54
กรณีโฆษณา	-0.86	-40.69	103.65	-34.77	96.7	-29.33	15.02
กรณีกฎหมาย							
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	-94.44	3,066.67	-66.32	9.38	31.43	-73.91	-33.33
รวมเรื่องร้องเรียน	-32.52	20.67	73.9	-11.28	26.99	-20.89	0.51
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	-32.68	35.6	50.42	6.91	7.63	80.43	-16.61

	2553			2554			
	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4
กรณีสัญญา	13.75	-0.98	0	29.7	4.45	-0.85	-37.84
กรณีตลาด	-9.35	1.06	17.57	0.77	12.55	-5.41	-28.1
กรณีโฆษณา	23.71	0.28	-5.26	3.51	-6.21	18.67	-55.08
กรณีกฎหมาย							
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	-50	50	-16.67	740	-83.33	614.29	-64
รวมเรื่องร้องเรียน	4.54	0.24	5.92	13.54	3.91	2.44	-37.56
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	-1.85	19.65	30.47	1.47	-4.9	-6.47	-30.11

	2555				2556		
	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3
กรณีสัญญา	106.52	-18.09	6.07	-18.72	2.71	-12.53	-4.68
กรณีเฉลาก	67.38	1.58	1.75	-24.11	-4.29	-26.88	27.75
กรณีโฆษณา	108.47	13.01	90.89	-45.85	-28.07	-24.84	4.72
กรณีกฎหมาย	40	0	57.14	18.18	4,061.54	-98.89	516.67
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	-88.89	-50	100	400	20	158.33	-22.58
รวมเรื่องร้องเรียน	85.8	-5.18	19.67	-28.13	19.9	-37.48	10.62
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	62.73	-7.7	-15.17	-10.34	-17.84	-0.07	19.72

	2556	2557				2558	
	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2	ไตรมาส3	ไตรมาส4	ไตรมาส1	ไตรมาส2
กรณีสัญญา	6.96	-57.54	193.73	-4.51	-20.99	-0.63	19.15
กรณีตลาด	-14.25	-58.22	168.5	10.26	-11.7	-13.86	26.92
กรณีโฆษณา	0.82	-46.75	374.05	-16.43	-52.99	6.56	4.62
กรณีกฎหมาย	8.11	-75	50	160	-87.18	-20	-75
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	-62.5	-100				-58.78	194.44
รวมเรื่องร้องเรียน	-4.07	-56.81	216.86	-2.13	-20.57	-9.4	25.56
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	-28.81	-61.21	216.83	17.58	-7.23	4.32	0.06

	2558	
	ไตรมาส3	ไตรมาส4
กรณีสัญญา	-1.46	0.81
กรณีฉลาก	-15.43	4.23
กรณีโฆษณา	-6.99	32.02
กรณีกฎหมาย	0	-100
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	11.32	-0.56
รวมเรื่องร้องเรียน	-6.49	6.21
ผ่านทางสายด่วน 1166/ปรึกษาข้อกฎหมาย	4.59	-4.78