

ตารางที่ 3.1 จำนวนและอัตราการเปลี่ยนแปลงประเภทเรื่องที่ร้องเรียนของประชาชน ปี พ.ศ. 2548 - 2559

	จำนวน						
	2548	2549	2550	2551	2552	2553	2554
กรณีสัญญา	3,425	2,875	2,681	1,758	2,794	2,362	2,927
กรณีฉลาก	3,089	2,059	1,937	1,540	2,827	2,835	3,121
กรณีโฆษณา	708	673	1,187	892	1,072	1,354	1,257
กรณีกฎหมาย							5
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	62	86	93	314	125	23	117
รวมเรื่องร้องเรียน	7,284	5,693	5,898	4,504	6,818	6,574	7,427
การให้คำปรึกษาทางสายด่วน 1166	11,026	12,984	14,599	16,808	34,804	53,341	61,242

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานรัฐมนตรี
หมายเหตุ : อัตราการเปลี่ยนแปลง คำนวณจากไตรมาสปัจจุบันเทียบกับไตรมาสที่ผ่านมา

[พฤติกรรม - การคุ้มครองผู้บริโภค/การใช้สิทธิ]

	จำนวน					อัตราการเปลี่ยนแปลง	
	2555	2556	2557	2558	2559	2549	2550
กรณีสัญญา	3,547	2,729	2,571	2,875	2,637	-16.06	-6.75
กรณีฉลาก	3,876	2,631	2,352	2,552	2,010	-33.34	-5.93
กรณีโฆษณา	2,013	1,033	1,515	1,119	1,628	-4.94	76.37
กรณีกฎหมาย	38	593	69	6	37		
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	15	107	131	566	1,097	38.71	8.14
รวมเรื่องร้องเรียน	9,489	7,093	6,638	7,118	7,409	-22	4
การให้คำปรึกษาทางสายด่วน 1166	60,982	41,773	38,701	49,708	47,329	17.76	12.44

	อัตราการเปลี่ยนแปลง						
	2551	2552	2553	2554	2555	2556	2557
กรณีสัญญา	-34.43	58.93	-15.46	23.92	21.18	-23.06	-6
กรณีฉลาก	-20.5	83.57	0.28	10.09	24.19	-32.12	-11
กรณีโฆษณา	-24.85	20.18	26.31	-7.16	60.14	-48.68	47
กรณีกฎหมาย					660	1,460.53	-88
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	1	-60.19	-81.6	408.7	-87.18	613.33	22
รวมเรื่องร้องเรียน	-24	51	-4	13	28	-25	-6
การให้คำปรึกษาทางสายด่วน 1166	15.13	107.07	53.26	14.81	-0.42	-31.5	-7

	อัตราการเปลี่ยนแปลง	
	2558	2559
กรณีสัญญา	12	-8
กรณีฉลาก	9	-21
กรณีโฆษณา	-26	45
กรณีกฎหมาย	-91	517
กรณีขายตรงและตลาดแบบตรง	332	94
รวมเรื่องร้องเรียน	7	4
การให้คำปรึกษาทางสายด่วน 1166	28	-5