

เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคในไทย Q2/2562

- เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค Q2/62 จำนวน 5,839 เรื่อง ขยายตัวถึง 251.5% YoY และ 113.7% QoQ หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 8,571 เรื่อง ขยายตัวถึง 150.1% YoY
- เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค Q2/62 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ขยายตัวเกือบทุกตัว ยกเว้น ด้านกฎหมาย หากเทียบกับไตรมาสก่อน ด้านฉลาก ด้านโฆษณา และด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง ขยายตัว แต่ ด้านสัญญา หดตัว ขณะที่ ด้านกฎหมาย ทรงตัว หากพิจารณา 6M/62 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน ขยายตัวเกือบทุกตัว ยกเว้น ด้านกฎหมาย

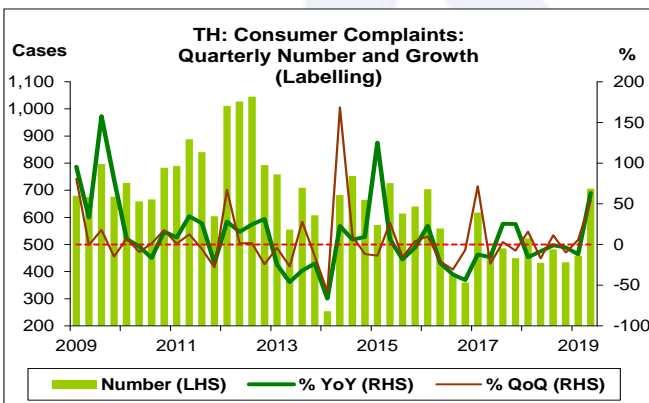
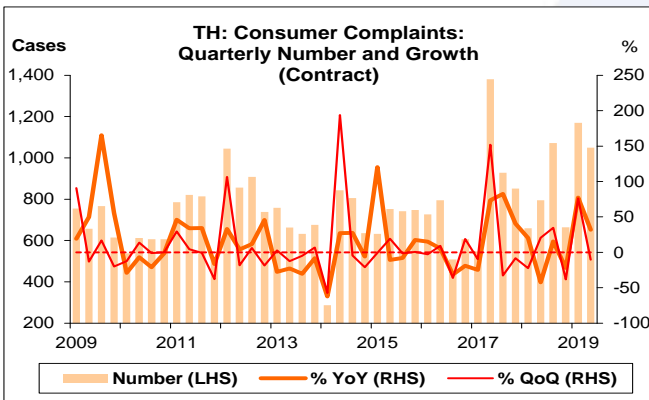
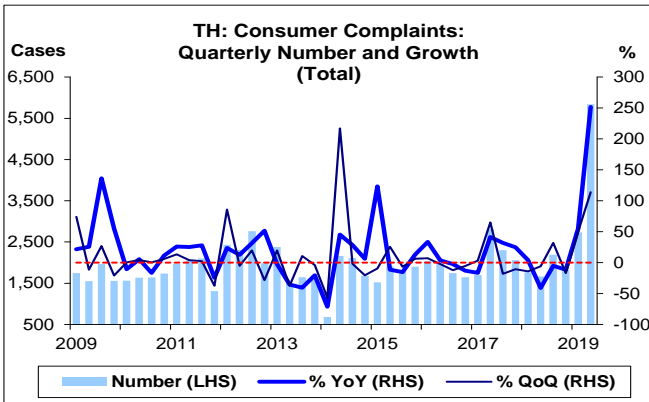
การประเมินอันดับค่า อิงค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย และค่าสูงสุด (ปี 2552-62)

	All Periods		Same Periods		Latest
	Quarter	Year	YTD	Quarter	
Consumer Complaints	5	3	5	5	Jun-19
Contract	4	4	5	4	Jun-19
Labelling	3	2	2	3	Jun-19
Advertising	5	3	5	5	Jun-19
Law	3	3	3	2	Jun-19
Direct Selling and Direct Marketing Business	5	5	5	5	Jun-19

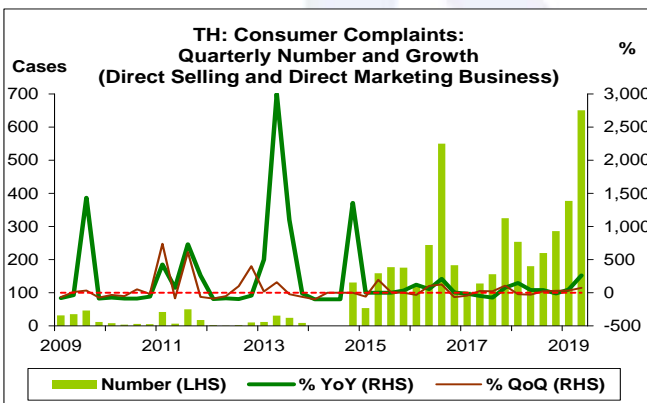
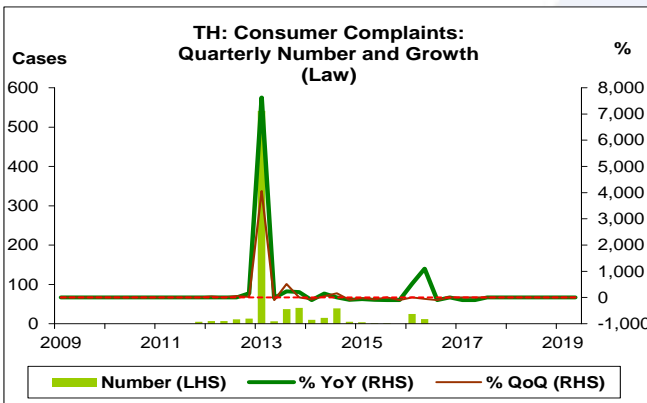
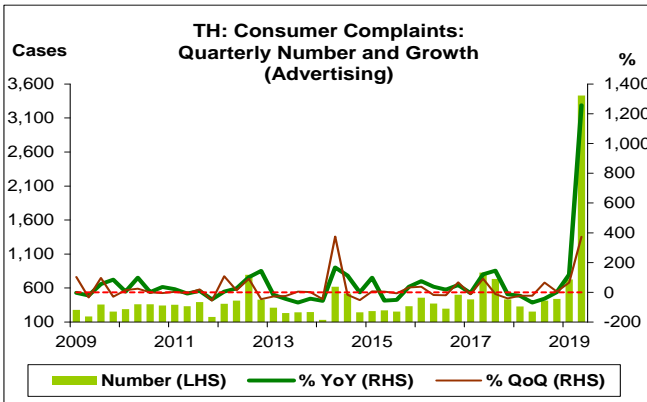
หมายเหตุ: 5 สูง 4 ค่อนข้างสูง 3 ปานกลาง 2 ค่อนข้างต่ำ 1 ต่ำ

อัตราการเปลี่ยนแปลงรายปี (ปี 2552-61)

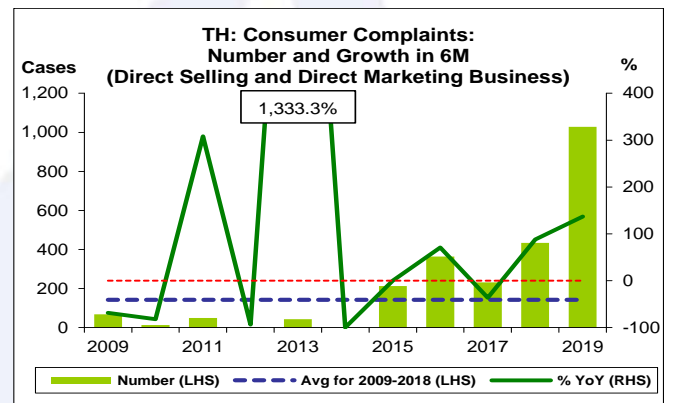
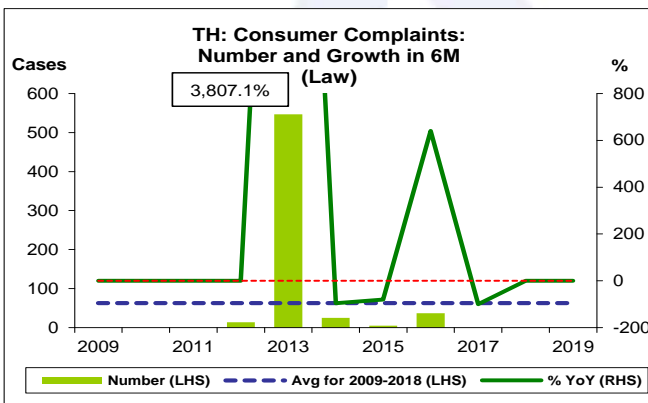
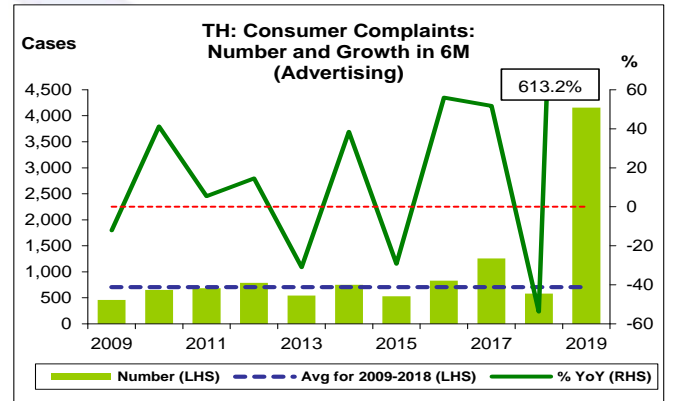
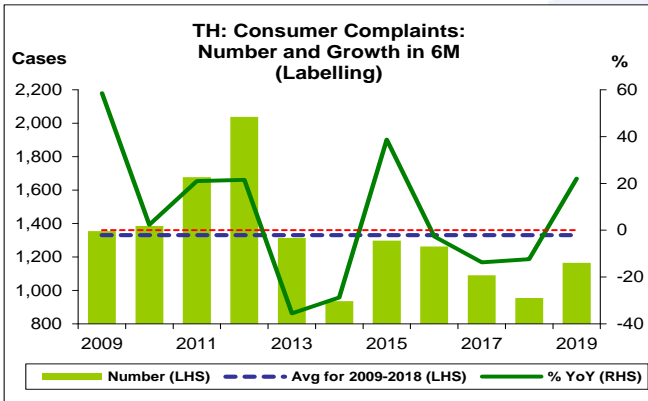
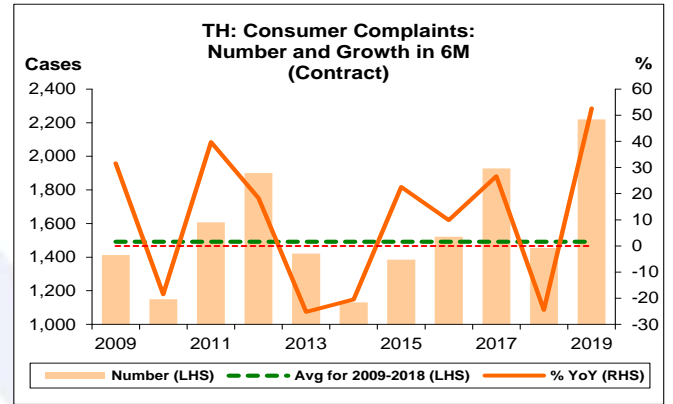
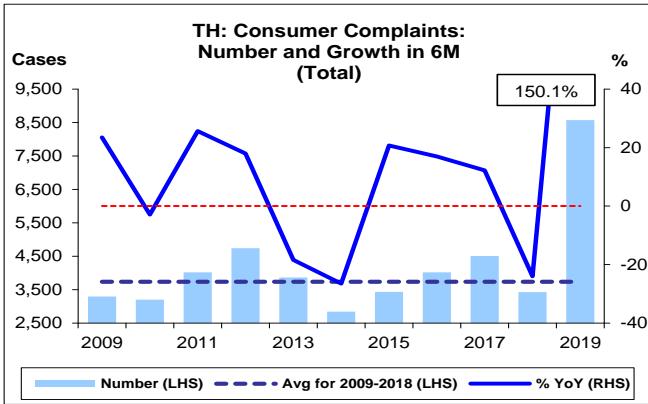
	%	Average YoY Growth	CAGR
Consumer Complaints		7.2	5.1
Contract		9.0	6.1
Labelling		5.6	2.0
Advertising		12.5	4.9
Law		-	-
Direct Selling and Direct Marketing Business		108.2	11.6

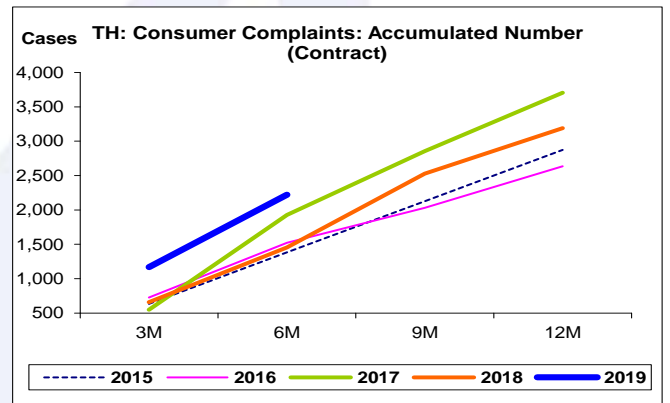
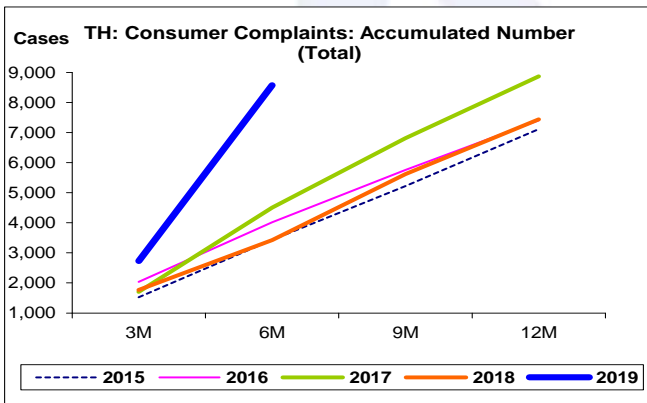
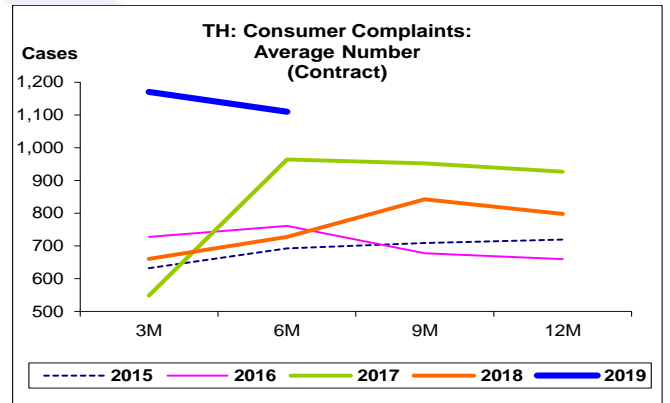
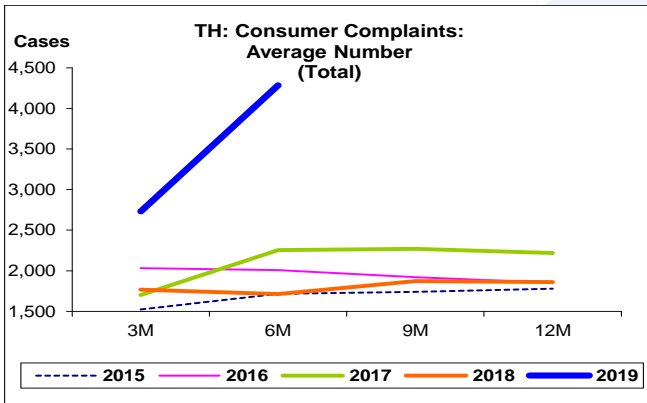
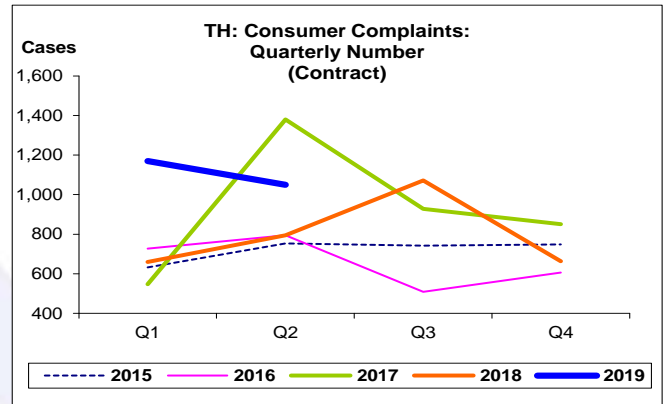
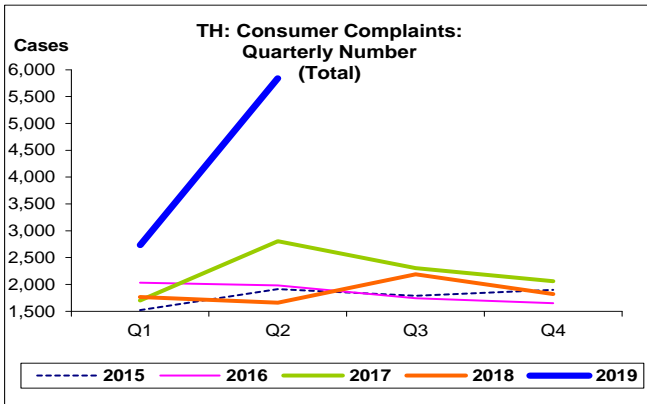

เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค

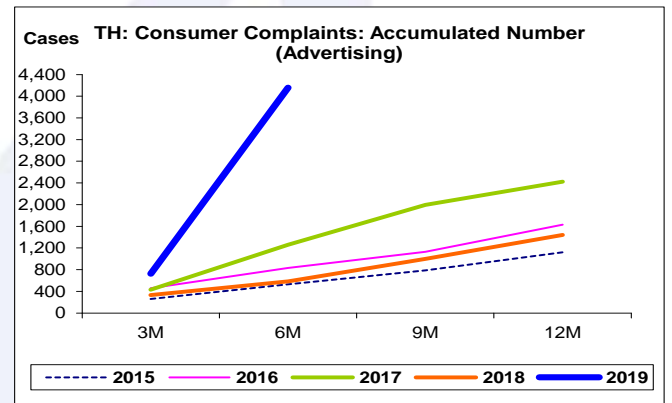
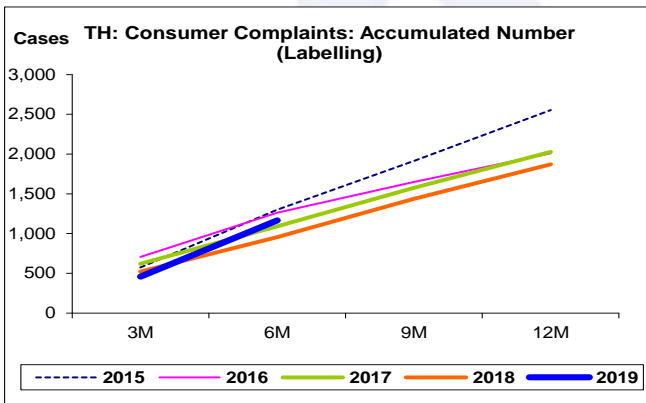
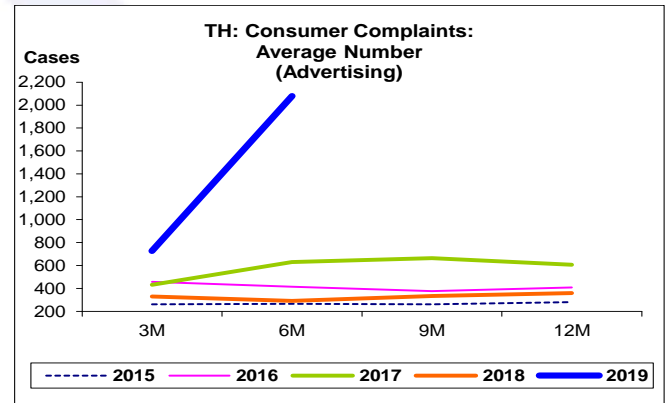
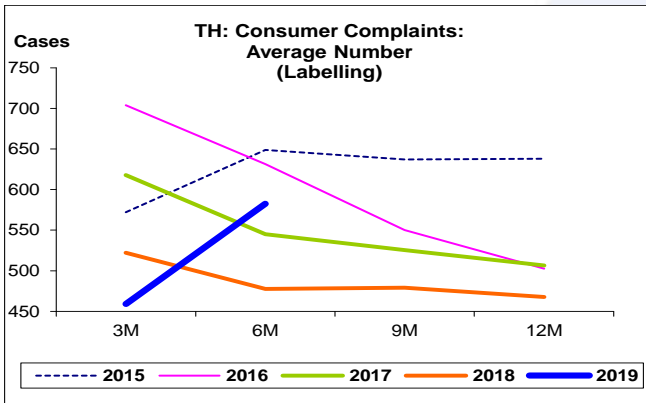
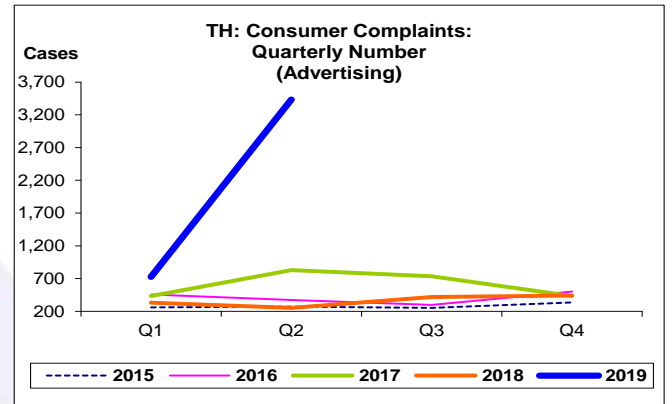
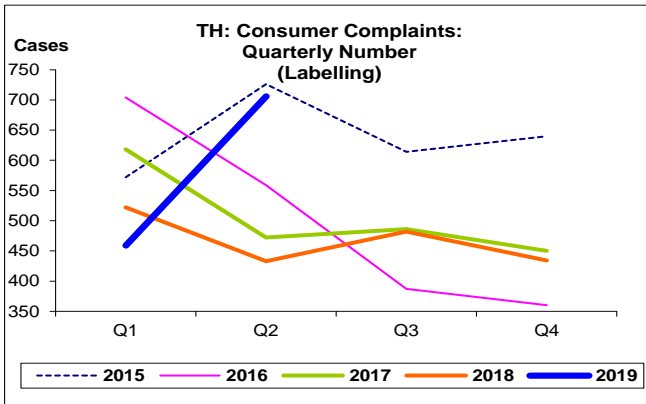
- เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค Q2/62 จำนวน 5,839 เรื่อง สูงสุดนับตั้งแต่ Q1/52 โดยขยายตัวถึง 251.5% YoY และ 113.7% QoQ หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 8,571 เรื่อง ขยายตัวถึง 150.1% YoY ทั้งนี้ สูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงเดียวกันของปี 52-61 ที่ 3,735 เรื่อง อยู่ถึง 129.5% สูงกว่าช่วงเดียวกันของปี 59 อยู่ถึง 28.7% CAGR และสูงสุดเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 52-61
- เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสัญญา (Contract) ด้านฉลาก (Labelling) ด้านโฆษณา (Advertising) ด้านกฎหมาย (Law) และด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง (Direct Selling and Direct Marketing Business) โดย Q2/62 คิดเป็น 18.0% 12.1% 58.8% 0.0% และ 11.1% ของเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคทั้งหมด ตามลำดับ หากพิจารณา 6M/62 คิดเป็น 25.9% 13.6% 48.5% 0.0% และ 12.0% ของเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคทั้งหมด ตามลำดับ
- ด้านสัญญา Q2/62 จำนวน 1,050 เรื่อง ขยายตัวถึง 32.1% YoY แต่หดตัว 10.3% QoQ หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 2,220 เรื่อง ขยายตัวถึง 52.6% YoY ทั้งนี้ สูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงเดียวกันของปี 52-61 ที่ 1,491 เรื่อง อยู่ถึง 48.9% สูงกว่าช่วงเดียวกันของปี 59 อยู่ 13.4% CAGR และสูงสุดเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 52-61
- ด้านฉลาก Q2/62 จำนวน 706 เรื่อง ขยายตัวถึง 63.0% YoY ขยายตัวเป็นครั้งแรก หลังจากหดตัวติดต่อกัน 5 ไตรมาส และขยายตัวถึง 53.8% QoQ หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 1,165 เรื่อง ขยายตัวถึง 22.0% YoY ทั้งนี้ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงเดียวกันของปี 52-61 ที่ 1,331 เรื่อง อยู่ 12.5% แต่สูงกว่าช่วงเดียวกันของปี 57 อยู่ 4.5% CAGR

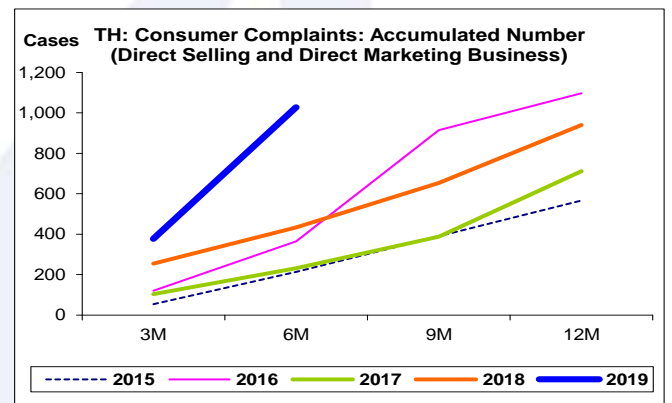
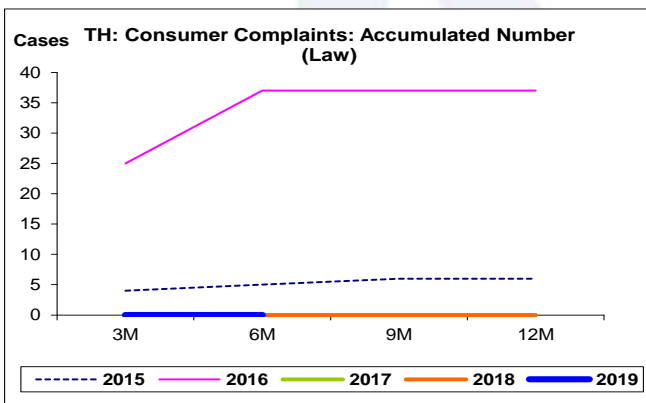
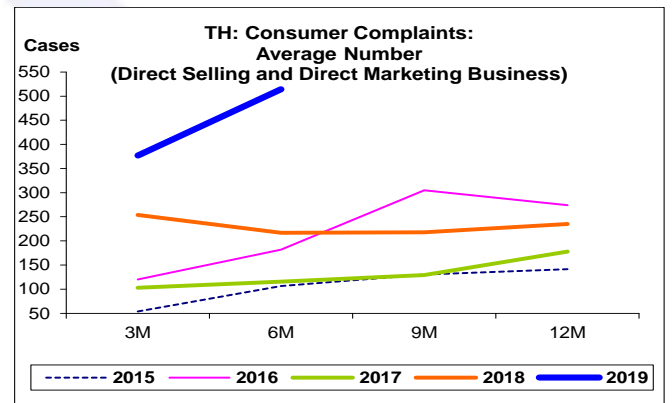
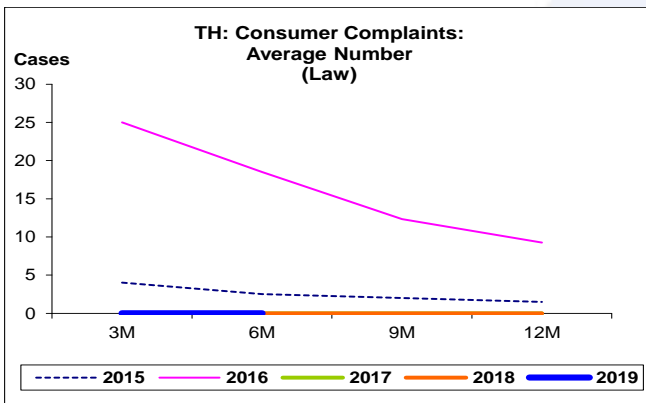
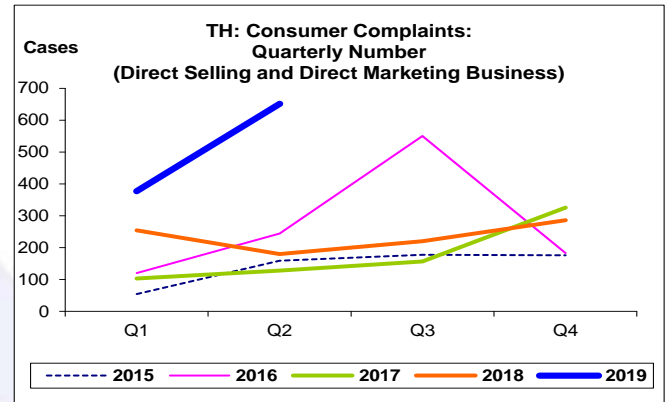
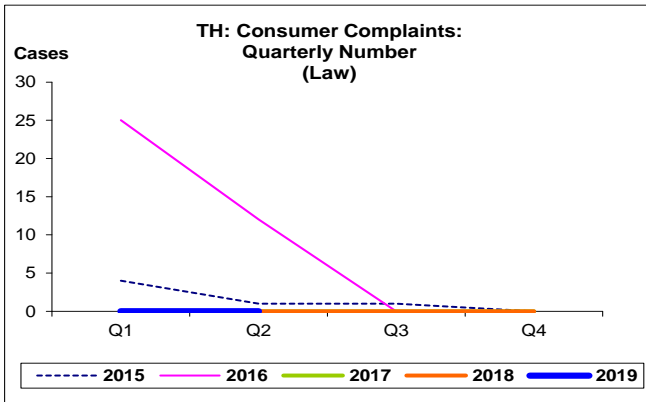


- ด้านโฆษณา Q2/62 จำนวน 3,432 เรื่อง สูงสุดนับตั้งแต่ Q1/52 โดยขยายตัวถึง 1,256.5% YoY ขยายตัวติดต่อกันเป็นไตรมาสที่ 3 และขยายตัวถึง 372.7% QoQ ขยายตัวติดต่อกันเป็นไตรมาสที่ 4 หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 4,158 เรื่อง ขยายตัวถึง 613.2% YoY ทั้งนี้ สูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงเดียวกันของปี 52-61 ที่ 708 เรื่อง อยู่ถึง 487.0% สูงกว่าช่วงเดียวกันของปี 59 อยู่ถึง 71.1% CAGR และสูงสุดเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 52-61
- ด้านกฎหมาย Q2/62 จำนวน 0 เรื่อง ทรงตัว YoY และ QoQ หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 0 เรื่อง ทรงตัว YoY ทั้งนี้ ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงเดียวกันของปี 52-61 ที่ 63 เรื่อง อยู่ 100.0%
- ด้านธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง Q2/62 จำนวน 651 เรื่อง สูงสุดนับตั้งแต่ Q1/52 โดยขยายตัวถึง 261.7% YoY และ 72.7% QoQ ขยายตัวติดต่อกันเป็นไตรมาสที่ 4 หากพิจารณา 6M/62 จำนวน 1,028 เรื่อง ขยายตัวถึง 136.9% YoY ทั้งนี้ สูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงเดียวกันของปี 52-61 ที่ 142 เรื่อง อยู่ถึง 626.0% สูงกว่าช่วงเดียวกันของปี 59 อยู่ถึง 41.4% CAGR และสูงสุดเมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปี 52-61









เรื่องร้องเรียนของผู้บริโภค:

จุดสูงสุดและต่ำสุดในแต่ละช่วงเวลา ในระยะเวลา 11 ปี (ปี 2552-62)

Cases	ค่าปัจจุบัน	% จาก ค่าสูงสุด	% จาก ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	Date	ค่าต่ำสุด	Date
Consumer Complaints							
เทียบกับทุกช่วงเวลา							
Q2/62	5,839	-	756.2	5,839	Q2/62	682	Q1/57
2561	7,441	-21.6	13.2	9,489	2555	6,574	2553
เทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน							
6M/62	8,571	-	201.5	8,571	6M/62	2,843	6M/57
Q2/62	5,839	-	292.4	5,839	Q2/62	1,488	Q2/56
Contract							
เทียบกับทุกช่วงเวลา							
Q2/62	1,050	-23.9	265.9	1,380	Q2/60	287	Q1/57
2561	3,191	-13.9	35.1	3,707	2560	2,362	2553
เทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน							
6M/62	2,220	-	96.5	2,220	6M/62	1,130	6M/57
Q2/62	1,050	-23.9	71.6	1,380	Q2/60	612	Q2/53
Labelling							
เทียบกับทุกช่วงเวลา							
Q2/62	706	-32.4	178.0	1,045	Q3/55	254	Q1/57
2561	1,871	-51.7	-	3,876	2555	1,871	2561
เทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน							
6M/62	1,165	-42.8	24.5	2,038	6M/55	936	6M/57
Q2/62	706	-31.3	63.0	1,027	Q2/55	433	Q2/61
Advertising							
เทียบกับทุกช่วงเวลา							
Q2/62	3,432	-	2,519.8	3,432	Q2/62	131	Q1/57
2561	1,439	-40.7	39.3	2,425	2560	1,033	2556
เทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน							
6M/62	4,158	-	802.0	4,158	6M/62	461	6M/52
Q2/62	3,432	-	1,785.7	3,432	Q2/62	182	Q2/52
Law							
เทียบกับทุกช่วงเวลา							
Q2/62	0	-100.0	-	541	Q1/56	0	Q1/52
2561	0	-100.0	-	624	2556	0	2552
เทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน							
6M/62	0	-100.0	-	547	6M/56	0	6M/52
Q2/62	0	-100.0	-	15	Q2/57	0	Q2/52
Direct Selling and Direct Marketing Business							
เทียบกับทุกช่วงเวลา							
Q2/62	651	-	-	651	Q2/62	0	Q1/57
2561	940	-14.3	6,166.7	1,097	2559	15	2555
เทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน							
6M/62	1,028	-	-	1,028	6M/62	0	6M/57
Q2/62	651	-	-	651	Q2/62	0	Q2/57