

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

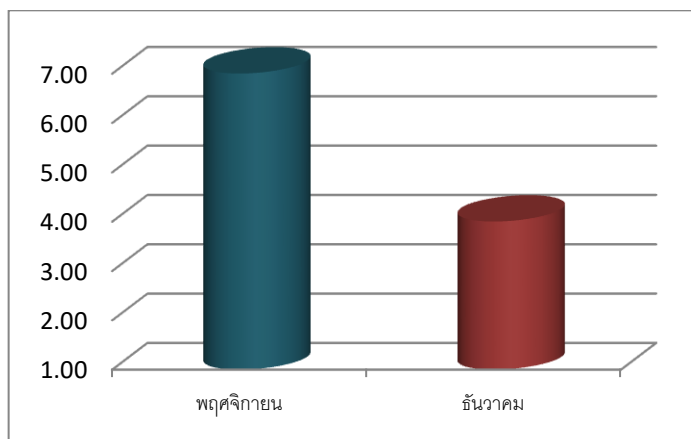
ประจำเดือนธันวาคม 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนธันวาคม 2561 มีจำนวน 4 รายการ น้อยกว่าเดือนพฤศจิกายน 2561 จำนวน 3 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน พ.ย.61 กับ ธ.ค.61



### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนธันวาคม 2561 คือ ฝ่ายตลาด และฝ่ายตรวจสอบภายใน

### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนธันวาคม 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้าและบริการ และหมวดบุคลากร/จริยธรรม

### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด จำนวน 3 รายการ เรื่องแจ้งบุหรีชำรุด (ไม่มีฟิล์มหุ้ม) เป็นเรื่องเกี่ยวกับสินค้าชำรุดเสียหาย ซึ่งฝ่ายขายได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว ทั้ง 3 รายการ

5.2 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องรถรับส่งพนักงาน ผู้ว่าการดำเนินการแล้ว