

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

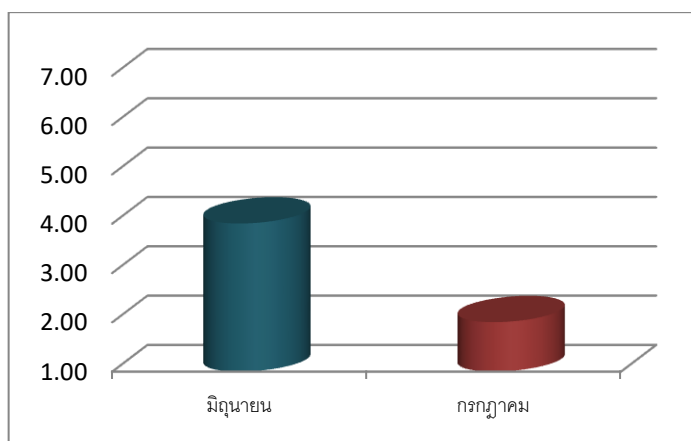
ประจำเดือนกรกฎาคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกรกฎาคม 2562 มีจำนวน 2 รายการ น้อยกว่าเดือนมิถุนายน 2562 จำนวน 2 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน มิ.ย.62 กับ ก.ค.62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกรกฎาคม 2562 คือ ฝ่ายตลาด และสำนักป้องกันบุหรีผิดกฎหมาย

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกรกฎาคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้า/บริการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนฝ่ายตลาด จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องบุหรีส่งออกที่ชำรุดเสียหายของบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด และบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (บุหรีส่งออก ตรากรุงทอง 90 จำนวน 2 ห่อ) ซึ่งฝ่ายตลาดได้ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องร้านขายบุหรีไฟฟ้าผิดกฎหมายในตลาดอินดี้ ดาวคะนอง ซอย 4 ซึ่งสำนักป้องกันบุหรีผิดกฎหมายได้ดำเนินการแล้ว