

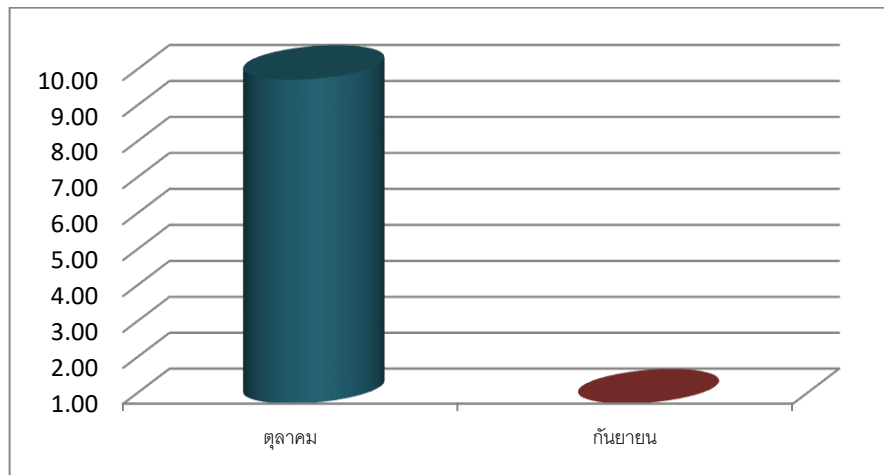
## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2562 มีจำนวน 10 รายการ มากกว่าเดือนกันยายน 2562 จำนวน 9 รายการ

#### แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ต.ค. 62 กับ ก.ย. 62



### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ช่องทาง คือ ช่องทางโทรศัพท์, ช่องทางหนังสือ และช่องทางเว็บไซต์

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนตุลาคม 2562 คือ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการกลาง ฝ่ายตลาด และผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน

### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนตุลาคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้า/บริการ และหมวดองค์กร/นโยบาย

### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 4 รายการ ดำเนินการแล้ว จำนวน 3 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 รายการ

5.2 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับฝ่ายบริการกลาง จำนวน 1 รายการ ดำเนินการแล้ว

5.3 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด จำนวน 2 รายการ ดำเนินการแล้วทั้ง 2 รายการ

5.4 เรื่องร้องเรียนปกปิดตัวตนผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 3 รายการ ดำเนินการแล้ว ทั้ง 3 รายการ

## 6. การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

**ข้อร้องเรียนระดับ 1** แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 8 รายการ ได้แก่

- 1) เรื่องกั้นกรองมีลักษณะเปลี่ยนไปดียวขึ้น และรสชาติของบุหรีจืดลง เปลี่ยนไปจากตอนที่ เป็นซองแบบเก่า
- 2) เรื่องยาเส้นตราอีแตน มีลักษณะปนไป ไม่เป็นเส้น มวนลำบาก ทำให้ร้านค้าทั่วไปไม่กล้า สั่งยาเส้นไปจำหน่าย
- 3) เรื่องการยาสูบฯ ได้เปลี่ยนกั้นกรองบุหรีหรือไม่ เพราะบุหรีรสชาติจืดมาก สูบไปหลาย มวนแล้วยังไม่มีรสชาติอะไรเลย
- 4) เรื่องแจ้งบุหรีชำรุด (บรรจุภัณฑ์ชำรุด)
- 5) เรื่องแจ้งบุหรีชำรุด (พบรอยซีมีสารปรุง)
- 6) เรื่องที่จอดรถพนักงาน (ปกปิดตัวตน)
- 7) เรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ (กั้นกรองบุหรีกรองทิพย์90) (ปกปิดตัวตน)
- 8) เรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ (ซองบุหรีกรองทิพย์ 90) (ปกปิดตัวตน)

**ข้อร้องเรียนระดับ 2** แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ จำนวน 1 รายการ ได้แก่ เรื่อง การปิดช่องทางเข้า-ออก ซอยสุขุมวิท 10

**ข้อร้องเรียนระดับ 3** แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ จำนวน 1 รายการ ได้แก่ เรื่อง ซองบุหรีแบบใหม่ที่เป็นภาษาอังกฤษ ทำให้การซื้อขายยากขึ้น หยิบบุหรีขายผิดตรา