

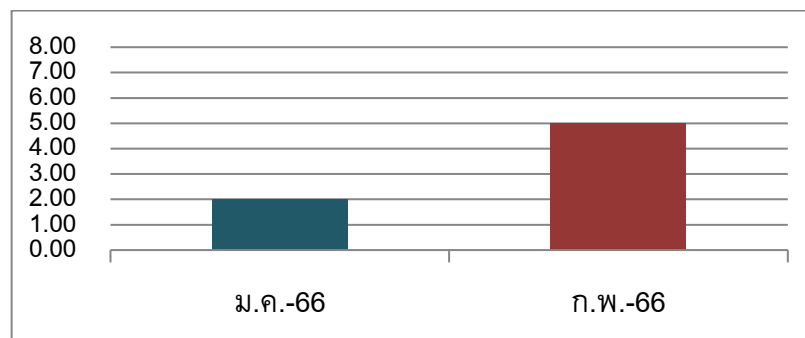
## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีจำนวน 5 เรื่อง มากกว่าเดือนมกราคม 2565 จำนวน 3 เรื่อง

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ก.พ. 66 กับ ม.ค. 66



### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ช่องทาง คือ ช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางเว็บไซต์ และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 คือ ฝ่ายตลาด และฝ่ายขาย

### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือน กุมภาพันธ์ 2566 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้า/บริการ

### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย ดำเนินการแล้ว

### 6. การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 1 แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 5 เรื่อง

ข้อร้องเรียนระดับ 2 แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ ไม่มีรายการเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 3 แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ไม่มีรายการเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2566 ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ