

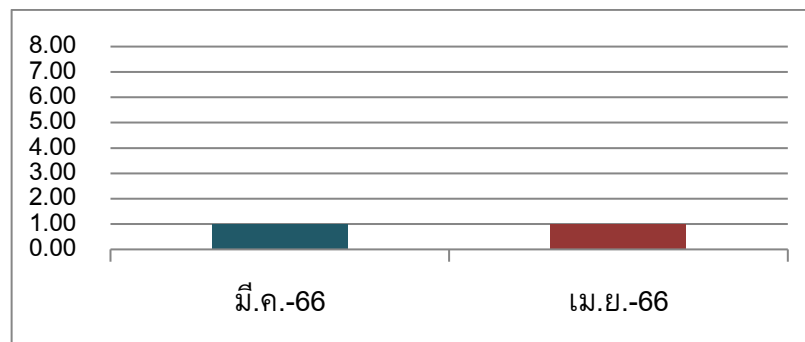
## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2566

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่าง ๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2566 มีจำนวน 1 เรื่อง เท่ากับเดือนมีนาคม 2566 ซึ่งมีจำนวน 1 เรื่องเช่นเดียวกัน

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน มี.ค. 66 กับ เม.ย. 66



### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนเมษายน 2566 คือ ฝ่ายตลาด

### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนเมษายน 2566 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้า/บริการ

### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด ดำเนินการแล้ว

ข้อร้องเรียนระดับ 1 แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 1 เรื่อง

ข้อร้องเรียนระดับ 2 แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ ไม่มีรายการเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 3 แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ไม่มีรายการเรื่องร้องเรียน

ในเดือนเมษายน 2566 ไม่มีเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ