

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

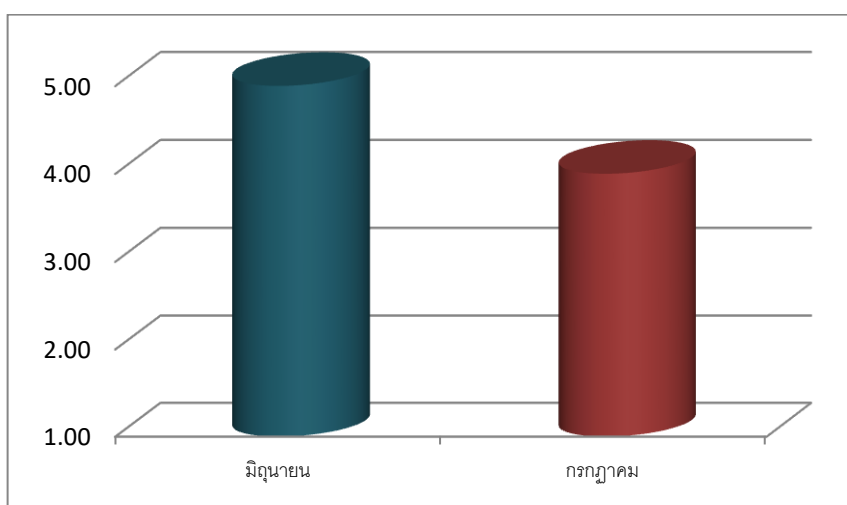
ประจำเดือนกรกฎาคม 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกรกฎาคม 2561 มีจำนวน 4 รายการ น้อยกว่าเดือนมิถุนายน 2561 จำนวน 1 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน มิ.ย.61 กับ ก.ค.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Website, และช่องทางหนังสือ/จดหมาย

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกรกฎาคม 2561 คือ ฝ่ายขาย ฝ่ายตรวจสอบภายใน และสำนักป้องกันบุหรี่ปิดกฎหมาย

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกรกฎาคม 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคือ หมวดสินค้าและบริการ และหมวดบุคลากร/จริยธรรม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 2 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขายบุหรี่ปริต่ำกว่าราคา ซึ่งฝ่ายขายได้ดำเนินการแล้วทั้ง 2 รายการ เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ และสำนักป้องกันบุหรี่ปิดกฎหมาย จำนวน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ