

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

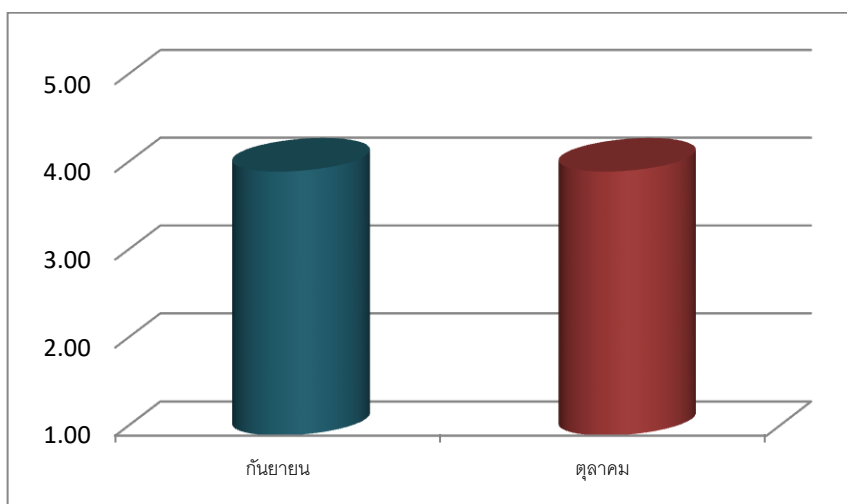
ประจำเดือนตุลาคม 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2561 มีจำนวน 4 รายการ เท่ากับเดือนกันยายน 2561

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ก.ย.61 กับ ต.ค.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางโทรศัพท์, และช่องทางหนังสือ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนตุลาคม 2561 คือ สำนักกฎหมาย และฝ่ายขาย

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกันยายน 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดการทุจริต และหมวดสินค้าและบริการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของสำนักกฎหมาย จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ ผู้ปฏิบัติงานการยาสูบฯ ยักยอกเงิน ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 3 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวโควตาสินค้า และปัญหาเกี่ยวกับการบริการส่งสินค้า ซึ่งฝ่ายขายได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว