

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

ประจำเดือนพฤษภาคม 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปรประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤษภาคม 2561 มีจำนวน 6 รายการ มากกว่าเดือนเมษายน 2561 จำนวน 5 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน เม.ย.61 กับ พ.ค.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Website และช่องทางด้วยตนเอง

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนพฤษภาคม 2561 คือ ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 3 และฝ่ายขาย

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนพฤษภาคม 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคือ หมวดร้องเรียนการทุจริต และหมวดสินค้าและบริการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 3 จำนวน 1 รายการ ได้ส่งข้อมูลให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชี้แจงผู้ร้องเรียนทางอีเมลเรียบร้อยแล้ว ส่วนเรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 5 รายการ เจ้าหน้าที่ Node ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผู้บริหารทราบ และดำเนินการแก้ไขโดยการปรับยอดการสั่งซื้อบุหรี่จากร้าน ป.1 ให้ลดลง ซึ่งฝ่ายขายได้ดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้วทั้ง 5 รายการ