

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

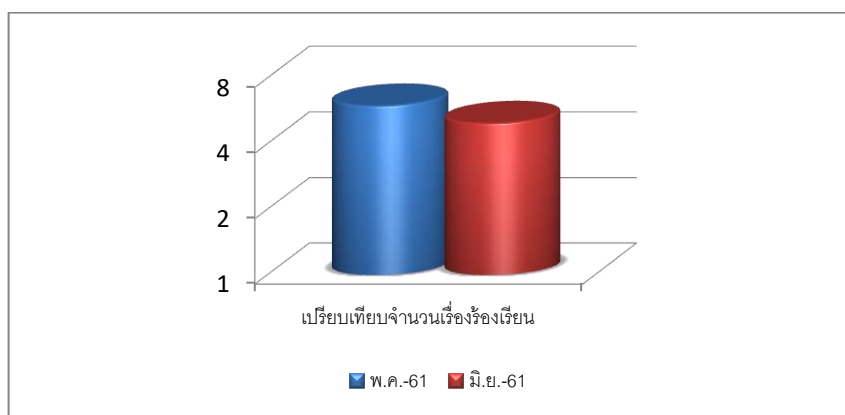
ประจำเดือนมิถุนายน 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนมิถุนายน 2561 มีจำนวน 5 รายการ น้อยกว่าเดือนพฤษภาคม 2561 จำนวน 1 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน พ.ค.61 กับ มิ.ย.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ช่องทาง คือ ช่องทาง Website, ช่องทางหนังสือ/จดหมาย และช่องทางโทรศัพท์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนมิถุนายน 2561 คือ ฝ่ายขาย, ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ, สำนักป้องกันบุหรี่ปิดกฎหมาย และฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนมิถุนายน 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคือ หมวดสินค้าและบริการ, หมวดการจัดซื้อจัดจ้าง, หมวดการทุจริต และหมวดบุคลากร/จริยธรรม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 2 รายการ ฝ่ายขายได้ดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ทั้ง 2 รายการ ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ จำนวน 1 รายการ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5 จำนวน 1 รายการ ซึ่งฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5 ได้ประชุมสอบสวนข้อเท็จจริงจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยให้ผู้ร้องเรียนเข้ารับฟังคำชี้แจงในที่ประชุมด้วย ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบข้อเท็จจริงในประเด็นที่ตนร้องเรียน พร้อมลงชื่อยอมรับและไม่ติดใจในเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ส่วนเรื่องร้องเรียนของสำนักป้องกันบุหรี่ปิดกฎหมาย จำนวน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ