

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

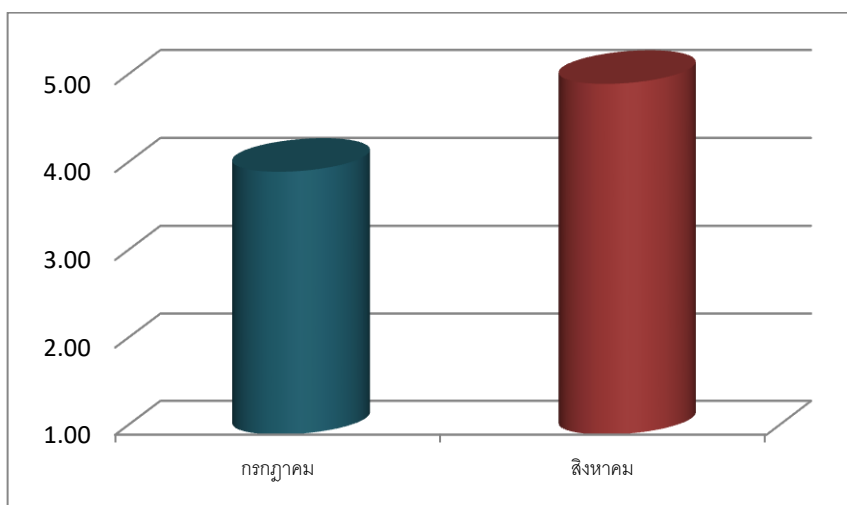
ประจำเดือนสิงหาคม 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม 2561 มีจำนวน 5 รายการ มากกว่าเดือนกรกฎาคม 2561 จำนวน 1 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ก.ค.61 กับ ส.ค.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Website, และช่องทางหนังสือ/จดหมาย

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนสิงหาคม 2561 คือ ฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ และฝ่ายตรวจสอบภายใน

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนสิงหาคม 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้าและบริการ หมวดบุคลากร/จริยธรรม และหมวดองค์กร/นโยบาย

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของฝ่ายการแพทย์ จำนวน 3 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งฝ่ายการแพทย์ได้ดำเนินการแล้วทั้ง 3 รายการ เรื่องร้องเรียนของฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ จำนวน 1 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของรถรับ-ส่งพนักงาน ดำเนินการแล้ว และเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ