

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

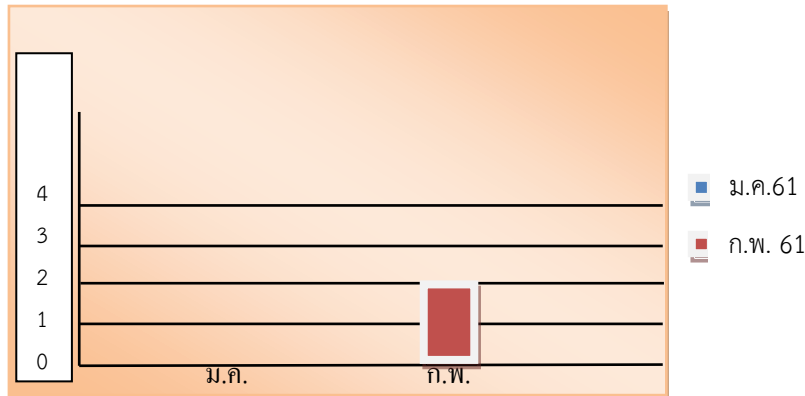
### ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

#### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2561 มีจำนวน 2 รายการ เพิ่มขึ้นจากเดือนมกราคม 2561 ซึ่งไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาเลย

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ม.ค.61 กับ ก.พ.61



#### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของโรงงานยาสูบ จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง 1111 (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล) จำนวน 1 รายการ และช่องทาง Website จำนวน 1 รายการ

#### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, สำนักกฎหมาย และฝ่ายตรวจสอบภายใน

#### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม

#### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสำนักกฎหมาย ได้ดำเนินการส่งข้อมูลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเพื่อชี้แจงผู้ร้องเรียนต่อไป เรื่องร้องเรียนปกปิดตัวตน เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการยาสูบได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว