

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

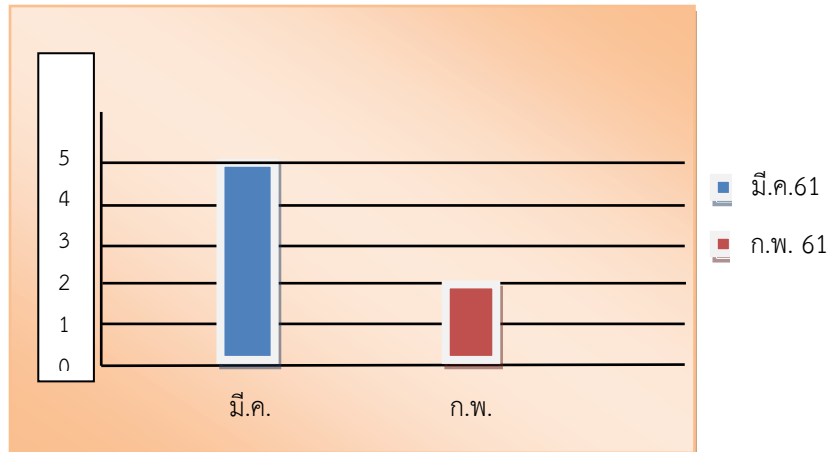
ประจำเดือนมีนาคม 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนมีนาคม 2561 มีจำนวน 5 รายการ เพิ่มขึ้นจากเดือนกุมภาพันธ์ 2561 จำนวน 3 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ก.พ.61 กับ มี.ค.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของโรงงานยาสูบ เพียงช่องทางเดียวคือช่องทาง Website ทั้งหมด 5 รายการ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนมีนาคม 2561 คือ ฝ่ายวิจัยและพัฒนา, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายขาย และฝ่ายตรวจสอบภายใน

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนมีนาคม 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม จำนวน 2 รายการ และหมวดสินค้าและบริการ จำนวน 3 รายการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนของฝ่ายวิจัยและพัฒนา จำนวน 1 รายการ และเรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 3 รายการ ได้ส่งข้อมูลให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชี้แจงผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ส่วนเรื่องร้องเรียนปกปิดตัวตน ซึ่งรวบรวมโดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ ประธานบอร์ดได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว