

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

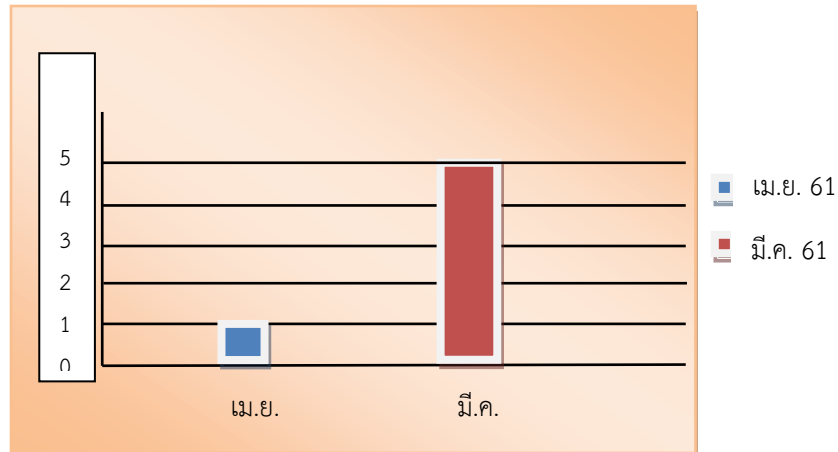
### ประจำเดือนเมษายน 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

#### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2561 มีจำนวน 1 รายการ ลดลงจากเดือนมีนาคม 2561 จำนวน 4 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน มี.ค.61 กับ เม.ย.61



#### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของโรงงานยาสูบ เพียงช่องทางเดียว คือช่องทาง Website

#### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้องในเดือนเมษายน 2561 คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน

#### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนเมษายน 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนคือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม

#### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนปกปิดตัวตน ซึ่งรวบรวมโดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ ฝ่ายตรวจสอบภายใน ผู้อำนวยการยาสูบได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว