

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

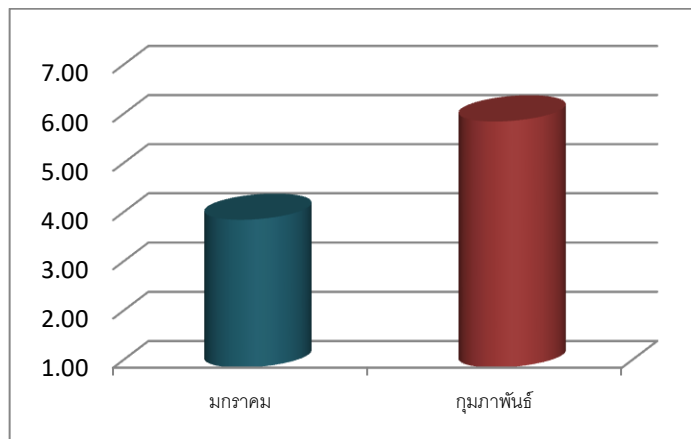
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2562 มีจำนวน 6 รายการ มากกว่าเดือนมกราคม 2562 จำนวน 2 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ม.ค.62 กับ ก.พ.62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางโทรศัพท์ และช่องทาง 1111

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 คือ ฝ่ายขาย ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายตลาด และฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกุมภาพันธ์ 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้าและบริการ หมวดบุคลากร/จริยธรรม และหมวดสิ่งแวดล้อม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องผู้สูบบุหรี่ตราสายฝน 90 กล่าวว่า บุหรี่สายฝน 90 สูบแล้วไม่เย็น โดยกองทดลอง ฝ่ายวิจัยและพัฒนาได้ดำเนินการทดลองแล้ว ซึ่งผลการดำเนินการ บุหรี่สายฝน 90 มีความเย็นอยู่ในระดับมาตรฐาน

5.2 เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องการบันทึกเวลาเข้า-ออกงานของ ยสท.อยุธยา ได้ดำเนินการแล้ว

5.3 เรื่องร้องเรียนฝ่ายตลาด จำนวน 3 รายการ ได้แก่ เรื่องแจ้งบุหรี่ป่าของบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด และบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งฝ่ายตลาดได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว

5.4 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กรจากช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111) คือ เรื่องขอให้ตรวจสอบการปล่อยควันดำของรถหน่วยงานราชการ ชื่อย่อ รยส. ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ โดยในเรื่องนี้กองขนส่งได้ดำเนินการตรวจสอบรถโดยสารที่มีการร้องเรียน และให้หยุดใช้งานชั่วคราว เพื่อดำเนินการตรวจเช็คครถให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและไม่ให้เกิดมลพิษต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม