

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

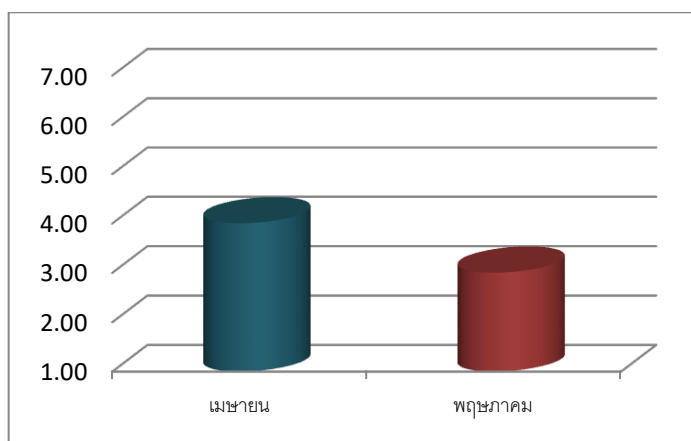
ประจำเดือนพฤษภาคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤษภาคม 2562 มีจำนวน 3 รายการ น้อยกว่าเดือนเมษายน 2562 จำนวน 1 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน เม.ย.62 กับ พ.ค.62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนพฤษภาคม 2562 คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายตลาด และ สำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนพฤษภาคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดสินค้า/บริการ และหมวดสิ่งแวดล้อม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ ได้ดำเนินการแล้ว และอัปเดตเรื่องร้องเรียนเดือนเมษายน 2562 จำนวน 1 รายการ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนเดียวกันกับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5 ซึ่งได้ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนฝ่ายตลาด จำนวน 1 รายการ ซึ่งฝ่ายตลาดได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว

5.3 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร จำนวน 1 รายการ สำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมได้ดำเนินการแล้ว