

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

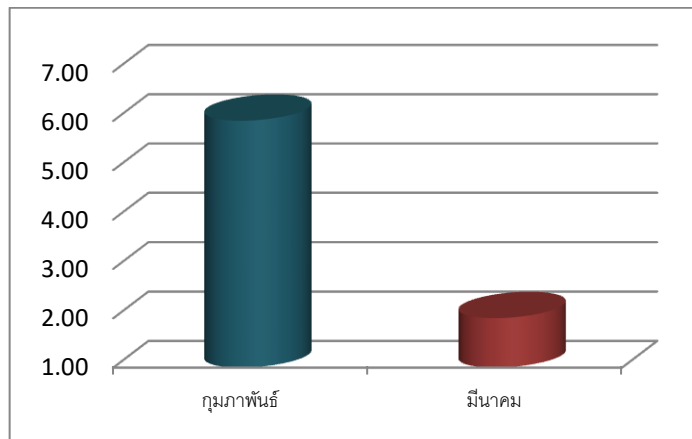
ประจำเดือนมีนาคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนมีนาคม 2562 มีจำนวน 2 รายการ น้อยกว่าเดือนกุมภาพันธ์ 2562 จำนวน 4 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ก.พ.62 กับ มี.ค.62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนมีนาคม 2562 คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายตลาด

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนมีนาคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม และหมวดสินค้าและบริการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (เจ้าหน้าที่ประพตมิชอบ) อยู่ระหว่างดำเนินการ

5.2 เรื่องร้องเรียนฝ่ายตลาด จำนวน 1 รายการ ได้แก่ เรื่องแจ้งบุหรี่ยาสูบ (บรรจุกัญชา) ของบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ซึ่งฝ่ายตลาดได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว