

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

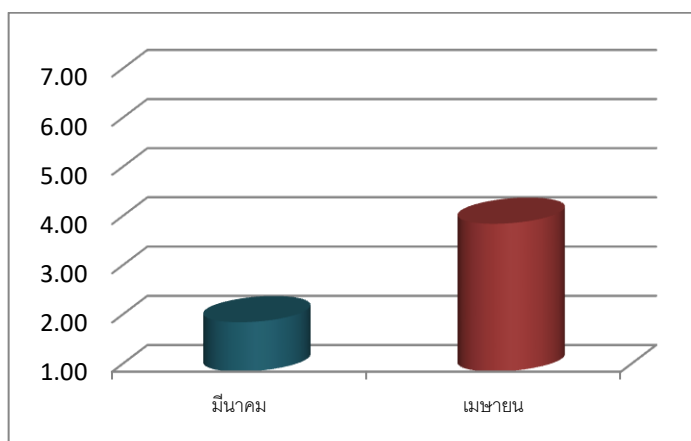
### ประจำเดือนเมษายน 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

#### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนเมษายน 2562 มีจำนวน 4 รายการ มากกว่าเดือนมีนาคม 2562 จำนวน 2 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน มี.ค.62 กับ เม.ย.62



#### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์ และช่องทางโทรศัพท์

#### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนเมษายน 2562 คือ ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ ฝ่ายตลาด และผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน

#### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนเมษายน 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม และหมวดสินค้า/บริการ

#### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนาจการและสื่อสารองค์กร จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องรับ-ส่งพนักงานสาย 6 มีสภาพทรุดโทรม ซึ่งฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุได้ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนฝ่ายตลาด จำนวน 2 รายการ ได้แก่ เรื่องแจ้งบุหรี่ยำรูด (บรรจุภัณฑ์ชำรุด) ของบริษัท คิง เพาเวอร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และบริษัท คิง เพาเวอร์ ดิวตี้ ฟรี จำกัด ซึ่งฝ่ายตลาดได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว

5.3 เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องเสียมียค่าแรงปฏิบัติหน้าที่ไม่โปร่งใส อยู่ระหว่างดำเนินการ