

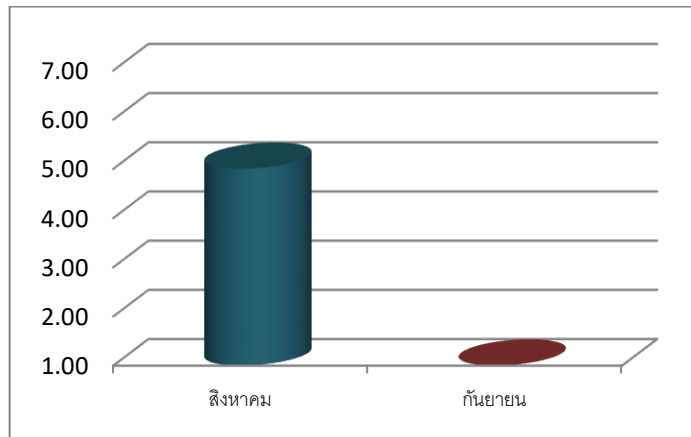
บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน 2562 มีจำนวน 1 รายการ น้อยกว่าเดือนสิงหาคม 2562 จำนวน 4 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ส.ค. 62 กับ ก.ย. 62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกันยายน 2562 คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกันยายน 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (พนักงาน Scan บัตรเข้าทำงานแทนกัน) อยู่ระหว่างดำเนินการ

6. การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 1 แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 0 รายการ

ข้อร้องเรียนระดับ 2 แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ จำนวน 0 รายการ

ข้อร้องเรียนระดับ 3 แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (พนักงาน Scan บัตรเข้าทำงานแทนกัน)