

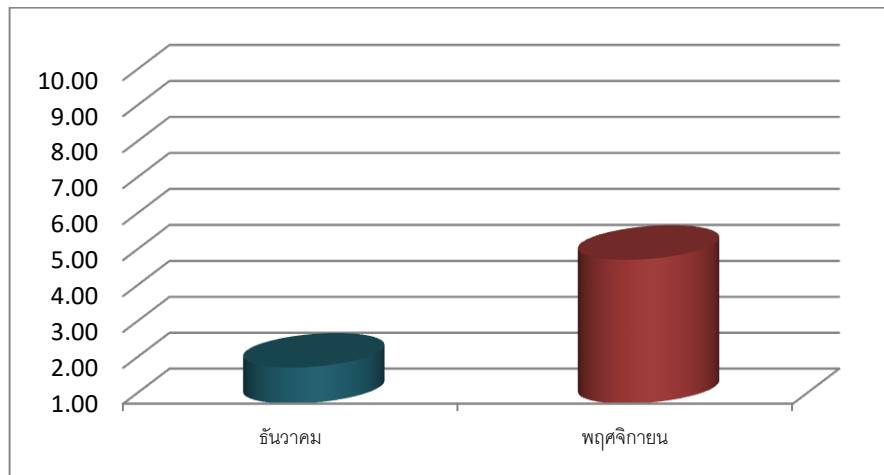
บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำเดือนธันวาคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนธันวาคม 2562 มีจำนวน 2 รายการ น้อยกว่าเดือนพฤศจิกายน 2562 จำนวน 3 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ธ.ค. 62 กับ พ.ย. 62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนธันวาคม 2562 คือ ฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายตลาด

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนธันวาคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดบุคลากร/จริยธรรม และหมวดสินค้า/บริการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนปกปิดตัวตนผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ

5.2 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด จำนวน 1 รายการ ดำเนินการแล้ว

6. การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 1 แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 1 รายการ คือ

- เรื่องแจ้งบุหรี่ปั๊ต (พบตัวมวนบุหรี่ปั๊ตมีรอยซึมสารปรุงจำนวน 4 ห่อ)

ข้อร้องเรียนระดับ 2 แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ ไม่พบรายการเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 3 แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ จำนวน 1 รายการ คือ

- เรื่องเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (โพสต์ข้อความไม่เหมาะสมกับการเป็นพนักงานของรัฐวิสาหกิจ)