

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

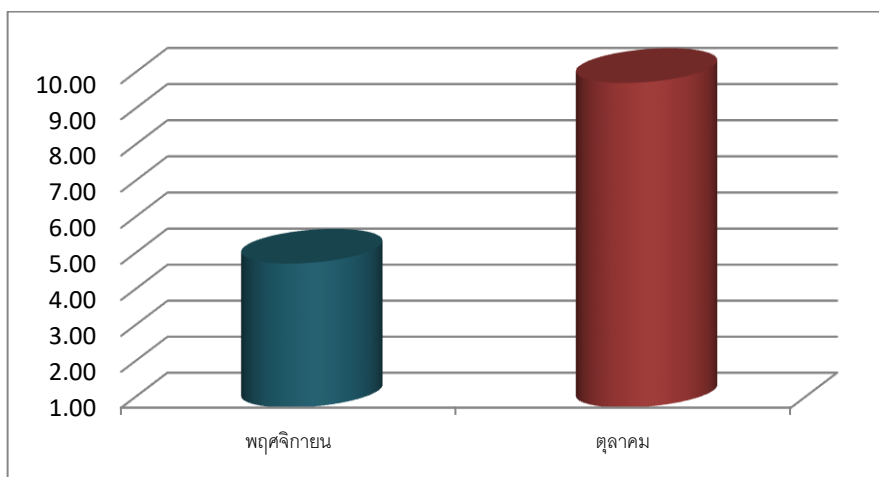
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปรประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน 2562 มีจำนวน 5 รายการ น้อยกว่าเดือนตุลาคม 2562 จำนวน 5 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน พ.ย. 62 กับ ต.ค. 62



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางหนังสือ และช่องทางเว็บไซต์

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนพฤศจิกายน 2562 คือ สำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ ฝ่ายบริการกลาง ฝ่ายไбыา ฝ่ายตลาด และผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนพฤศจิกายน 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสิ่งแวดล้อม หมวดองค์กร/นโยบาย และหมวดสินค้า/บริการ

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับสำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ ฝ่ายบริการกลาง จำนวน 1 รายการ ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายไบบยา จำนวน 2 รายการ ดำเนินการแล้วทั้ง 2 รายการ

5.3 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด จำนวน 1 รายการ ดำเนินการแล้ว

5.4 เรื่องร้องเรียนปกปิดตัวตนผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ ดำเนินการแล้ว

6. การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

ข้อร้องเรียนระดับ 1 แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 2 รายการ ได้แก่

1) เรื่องแจ้งบุหรี่ยำรูด (พบตัวมวนบุหรี่ยี่มีรอยซีมสารปรุงจำนวน 1 ห่อ)

2) เรื่องคุณภาพสินค้าและบริการ (ยาเส้นไม่ได้คุณภาพ)

ข้อร้องเรียนระดับ 2 แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ จำนวน 3 รายการ ได้แก่

1) เรื่องโกดังเก็บยาสูบ ปากซอยเจริญกรุง 89 มีกลิ่นเหม็นรบกวน

2) เรื่องการขอความช่วยเหลือชาวไร่ยาสูบที่ได้รับผลกระทบจากการขึ้นภาษีสรรพสามิต

3) เรื่องขอให้แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของชาวไร่ยาสูบ

ข้อร้องเรียนระดับ 3 แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ไม่พบรายการเรื่องร้องเรียน