

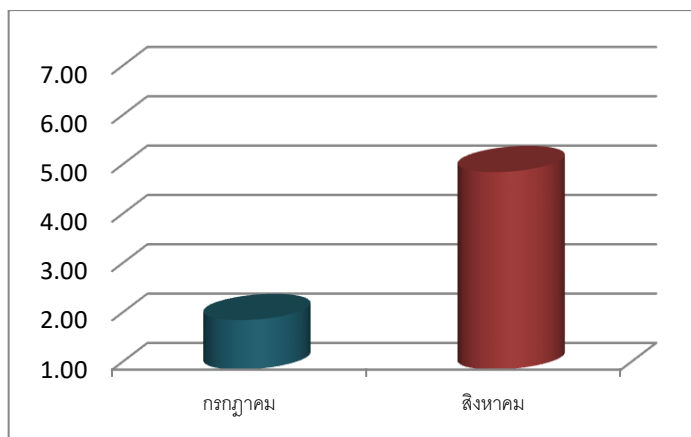
บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม 2562 มีจำนวน 5 รายการ มากกว่าเดือนกรกฎาคม 2562 จำนวน 3 รายการ

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



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์ และช่องทางด้วยตนเอง

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนสิงหาคม 2562 คือ สำนักป้องกันบุริ้ผิดกฎหมาย สำนักคุณภาพความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม ฝ่ายตรวจสอบภายใน และฝ่ายตลาด

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนสิงหาคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้า/บริการ หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดองค์กร/นโยบาย

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร จำนวน 1 รายการ ซึ่งสำนักป้องกันบุริ้ผิดกฎหมายได้ดำเนินการแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนของสำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 รายการ ซึ่งสำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมได้ดำเนินการแล้ว

5.3 เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) ผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ อยู่ระหว่างดำเนินการ

5.4 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด จำนวน 2 รายการ คือ เรื่องแจ้งบุริ้ชำรุดทั้ง 2 รายการ ฝ่ายตลาดได้ดำเนินการแล้ว