

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

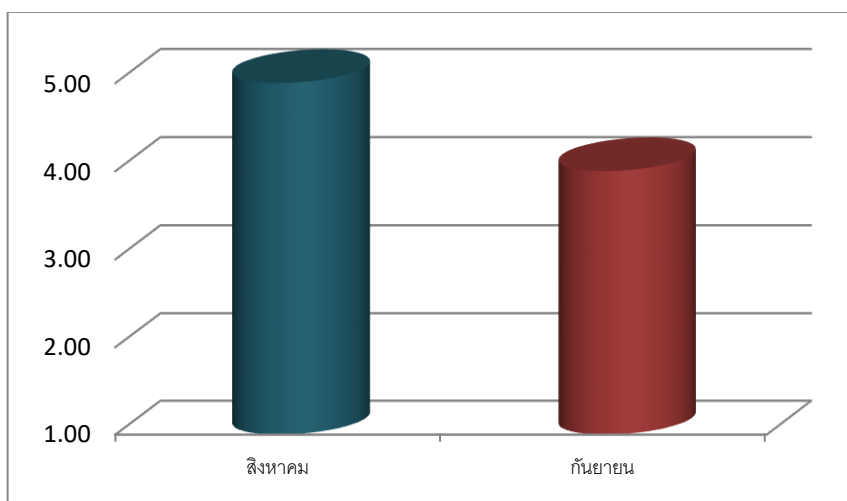
ประจำเดือนกันยายน 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนกันยายน 2561 มีจำนวน 4 รายการ น้อยกว่าเดือนสิงหาคม 2561 จำนวน 1 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ส.ค.61 กับ ก.ย.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Website, และช่องทางหนังสือ/จดหมาย

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนกันยายน 2561 คือ สำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม สำนักป้องกันบุหรืผิดกฎหมาย ฝ่ายการแพทย์ และฝ่ายตรวจสอบภายใน

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนกันยายน 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสิ่งแวดล้อม หมวดสินค้าและบริการ และหมวดบุคลากร/จริยธรรม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของสำนักคุณภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องกลิ่นยาสูบที่สถานีรถไฟฟ้ามหานคร (เป็นเรื่องร้องเรียนเดียวกันกับเรื่องสภาพแวดล้อมของฝ่ายตรวจสอบภายใน) เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่นยาสูบบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งสำนักคุณภาพฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบการทำงานของระบบกำจัดกลิ่นและควัน จากการตรวจวิเคราะห์คุณภาพอากาศ อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานทั้งหมด

5.2 เรื่องร้องเรียนของสำนักป้องกันบุหรี่ปิดกฎหมาย จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องมีการขาย บุหรี่เถื่อนทางเฟซบุ๊ก ซึ่งสำนักป้องกันฯ ได้ดำเนินการติดตามและตรวจสอบเฟซบุ๊กดังกล่าว พบว่าเป็นช่องทาง จำหน่ายบุหรี่ป่ามือ จากการตรวจสอบไม่พบที่มีการจำหน่ายบุหรี่ปิดกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับการยาสูบแห่งประเทศไทยแต่ประการใด

5.3 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายการแพทย์ จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานส่งผู้ป่วย เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งฝ่ายการแพทย์ ได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ และมีมาตรการแก้ไขเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

5.4 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 2 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนเดียวกันกับ เรื่องร้องเรียนของสำนักคุณภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องสภาพแวดล้อม และอีก 1 รายการ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย ผู้ว่าการได้ดำเนินการแล้ว