

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

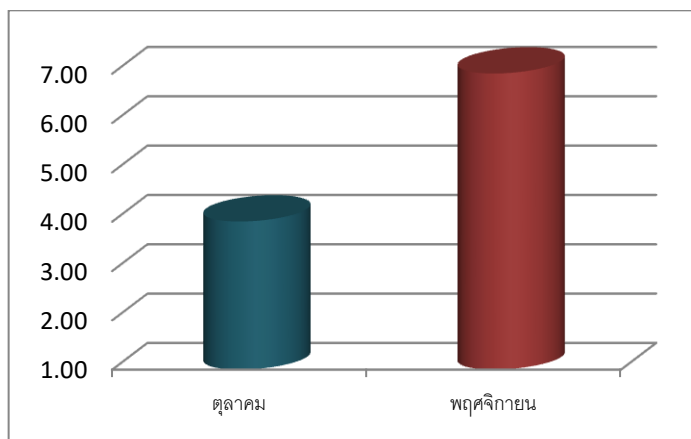
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2561

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนพฤศจิกายน 2561 มีจำนวน 7 รายการ มากกว่าเดือนตุลาคม 2561 จำนวน 3 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ต.ค.61 กับ พ.ย.61



2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 3 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์ ช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางหนังสือ

3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนพฤศจิกายน 2561 คือ สำนักป้องกันบุหรีผิดกฎหมาย ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายขาย สโมสรพนักงานยาสูบฯ สำนักกฎหมาย และฝ่ายตลาด

4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนพฤศจิกายน 2561 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดการทุจริต หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดสินค้าและบริการ และหมวดสิ่งแวดล้อม

5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของสำนักป้องกันบุหรีผิดกฎหมาย จำนวน 2 รายการ คือ เรื่องขอให้ตรวจสอบทรัพย์สินการยาสูบแห่งประเทศไทย และเรื่องกล่าวหาพนักงานการยาสูบแห่งประเทศไทยกระทำผิดวินัย ซึ่งเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 รายการ สำนักป้องกันบุหรีผิดกฎหมายได้ดำเนินการตรวจสอบและสอบสวนข้อเท็จจริงพร้อมรายงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบในเบื้องต้นแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย ดำเนินการแล้ว

5.3 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย คือ เรื่องการตั้งเอเยนต์ในจังหวัดบุรีรัมย์ (ร้านมงคลพานิช) ฝ่ายขายได้ดำเนินการทำหนังสือชี้แจงและตรวจสอบการจำหน่ายของร้านขายส่งยาสูบร้านใหม่เป็นระยะ ในเบื้องต้นได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

5.4 เรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร คือ เรื่องเสียงงานลอยกระทงดัง รบกวนยามวิกาล เป็นเรื่องร้องเรียนจากผลกระทบของการจัดงานเทศกาลลอยกระทงของสโมสรพนักงาน ยาสูบฯ เนื่องจากในงานดังกล่าวส่งเสียงดังเกินเวลาที่กำหนดการจัดงาน ทำให้รบกวนประชาชนในบริเวณ ใกล้เคียง ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลฯ ได้ประสานงานด้วยวาจากับสโมสรพนักงานยาสูบฯ แล้ว สโมสรพนักงานยาสูบฯ แจ้งว่า ได้ตักเตือนและห้ามมิให้ผู้จัดงานส่งเสียงดังเกินเวลาที่กำหนด (ปิดงานในระบบ)

5.5 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักกฎหมาย เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานการยาสูบทุจริต ซึ่งสำนักกฎหมายได้ดำเนินการให้ต้นสังกัดตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นแล้ว และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจและรับทราบในเบื้องต้นแล้ว

5.6 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด เรื่องแจ้งบุหรี่ยำรูด (บรรจุภัณฑ์ฉีกขาด) เป็นเรื่องเกี่ยวกับ สินค้าชำรุดเสียหาย ซึ่งฝ่ายขายได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว