

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

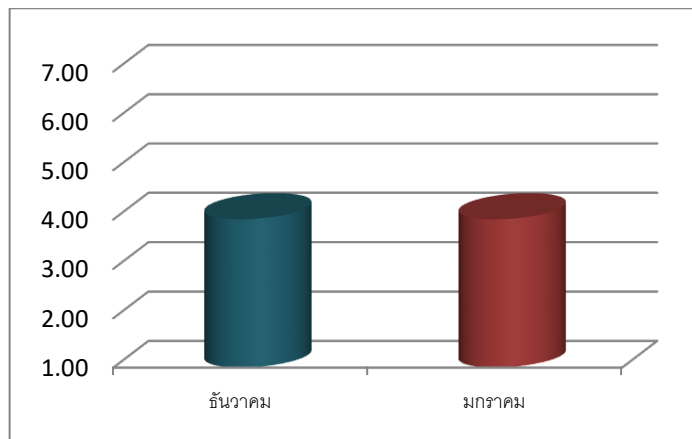
ประจำเดือนมกราคม 2562

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนมกราคม 2562 มีจำนวน 4 รายการ เท่ากับเดือนธันวาคม 2561 ซึ่งมีจำนวน 4 รายการ เช่นกัน

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ธ.ค.61 กับ ม.ค.62



### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางเว็บไซต์ และช่องทางหนังสือ

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนมกราคม 2562 คือ ฝ่ายตลาด และสำนักกฎหมาย

### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนมกราคม 2562 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้าและบริการ หมวดการทุจริต และหมวดองค์กร/นโยบาย

### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

5.1 เรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด จำนวน 2 รายการ ได้แก่ เรื่องแจ้งบุหรี่ยาสูบและการขายบุหรี่ยาสูบต่ำกว่าราคาที่การยาสูบแห่งประเทศไทยกำหนด ซึ่งฝ่ายตลาดได้ดำเนินการส่งสินค้าไปทดแทนสินค้าที่ชำรุดเรียบร้อยแล้ว สำหรับเรื่องการขายบุหรี่ยาสูบต่ำกว่าราคาที่การยาสูบแห่งประเทศไทยกำหนดนั้น การยาสูบแห่งประเทศไทยได้ออกหนังสือแจ้งเตือนการดำเนินการค้ายาสูบกับร้านขายส่งยาสูบให้ปฏิบัติตามระเบียบแล้ว

5.2 เรื่องร้องเรียนผ่านสำนักกฎหมาย จำนวน 2 รายการ คือ เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษกรณีพนักงานทุจริตยักยอกเงินจากการจัดกิจกรรมวันแรงงานแห่งชาติ ได้ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบในเบื้องต้นแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการสอบข้อเท็จจริง สำหรับเรื่องร้องเรียนนายกสมาคมการค้าผู้ขายส่งยาสูบที่มีหนังสือเรียนรองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติคนที่ 1 เรื่องขอให้การสนับสนุนผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย (นางสาวดาวน้อย สุทธินิภาพันธ์) กรณีบังคับใช้ พ.ร.บ. ภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2560 ซึ่งรองประธานสภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ให้กระทรวงการคลังชี้แจงข้อร้องเรียนข้างต้น ซึ่งการยาสูบแห่งประเทศไทยได้ทำบันทึกแจ้งกระทรวงการคลังเพื่อทราบแล้วว่า ปัจจุบันผู้ว่าการของการยาสูบแห่งประเทศไทยยังเป็นนางสาวดาวน้อย สุทธินิภาพันธ์