

บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของโรงงานยาสูบ

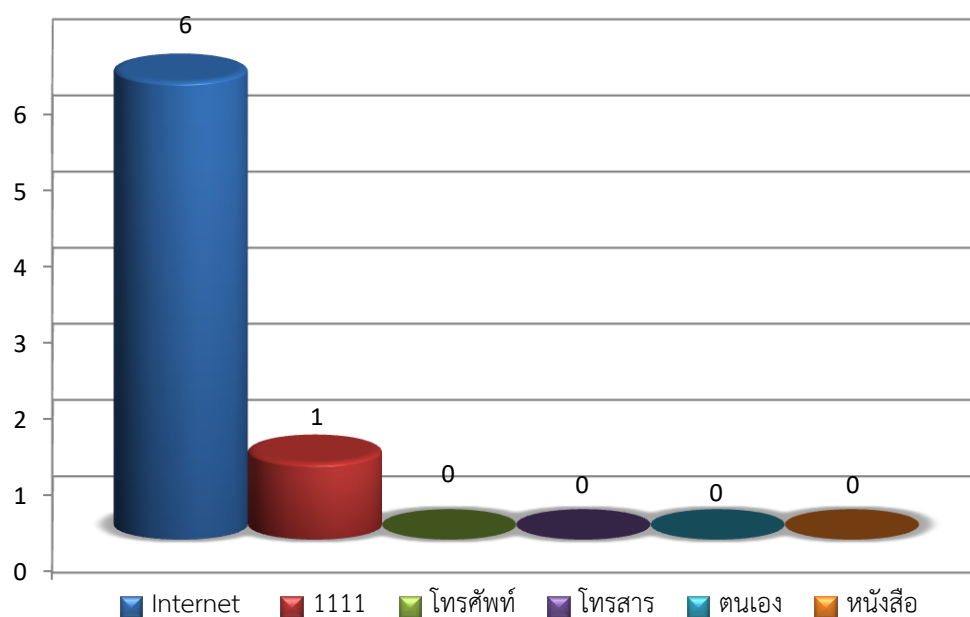
ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561

ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2561 พนักงานและบุคคลภายนอกได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่างๆ ของโรงงานยาสูบ ซึ่งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการ และสื่อสารองค์กร ได้รวบรวมข้อร้องเรียนและสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน จำนวน 7 รายการ

จากจำนวนช่องทางในการร้องเรียนทั้งหมด 6 ช่องทาง ดังนี้

แผนภูมิแสดงช่องทางเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561



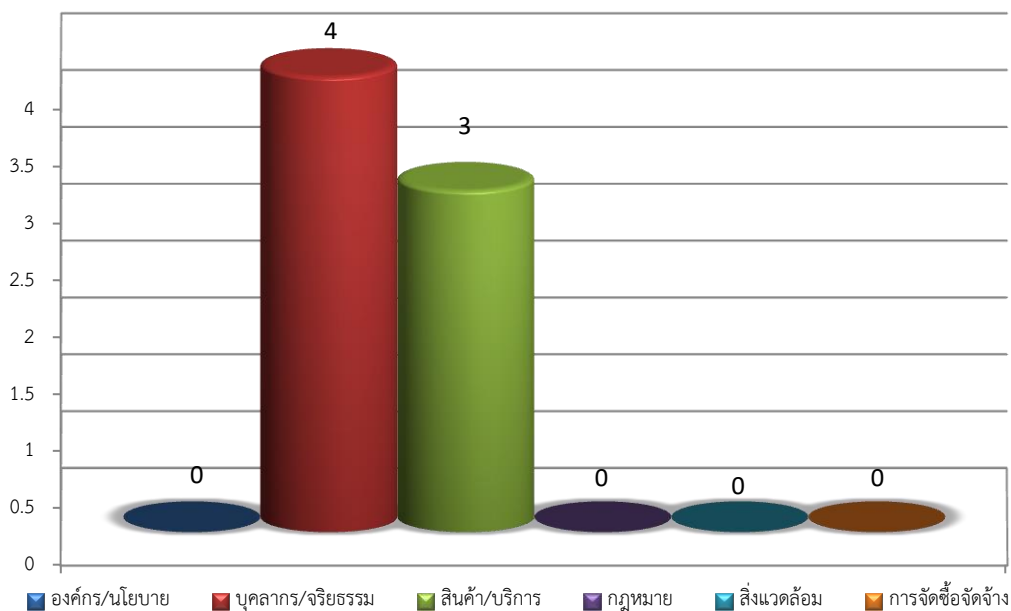
ลำดับ	ช่องทาง	ไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มกราคม - มีนาคม 2561 จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
1	Internet (www.thaitobacco.or.th)	6	85.71
2	1111	1	14.29
3	โทรศัพท์	0	0.00
4	โทรสาร	0	0.00
5	ตนเอง	0	0.00
6	หนังสือ	0	0.00
รวม		7	100.00

จากตารางสถิติข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2561 พนักงาน/บุคคลภายนอกได้ร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านช่องทาง จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทาง Internet (www.thaitobacco.or.th) และช่องทาง 1111

2. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 หมวด

ซึ่งประกอบด้วย หมวดองค์กร/นโยบาย หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดกฎหมาย หมวดสินค้า/บริการ หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้างนั้น เรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561 มีจำนวน 7 รายการ นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 2 หมวด คือ

แผนภูมิแสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561



หมวดของเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มกราคม – มีนาคม 2561 จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
องค์กร/นโยบาย	0	0.00
บุคลากร/จริยธรรม	4	57.14
สินค้า/บริการ	3	42.86
กฎหมาย	0	0.00
สิ่งแวดล้อม	0	0.00
การจัดซื้อจัดจ้าง	0	0.00
รวม	7	100.00

หากวิเคราะห์ตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 หมวด ซึ่งประกอบด้วยหมวดองค์กร/นโยบาย หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดกฎหมาย หมวดสินค้า/บริการ หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้างนั้น ในไตรมาสที่ 2 ปี 2561 มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหมวดข้างต้น จำนวน 2 หมวด มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนหมวดบุคลากร/จริยธรรม จำนวน 4 รายการ คิดเป็นร้อยละ 57.14
 - 1.1 เป็นเรื่องร้องเรียนผ่านฝ่ายอำนาจการและสื่อสารองค์กร จำนวน 2 รายการ คือ

- เรื่องแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการนำบุหรี่ยี่ห้อที่โรงงานยาสูบจัดให้ไปรับรองแขกและแนะนำตลาดนำมาจำหน่ายและนำเงินไปใช้ส่วนตัว

- เรื่องตรวจสอบเวลาทำงานของพนักงานฝ่ายวิจัยและพัฒนา

1.2 เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 2 รายการ คือ

- เรื่องรถรับส่งพนักงาน (ส่งถึงผู้อำนวยการยาสูบ)
- เรื่องรถรับส่งพนักงาน (ส่งถึงประธานบอร์ด)

2. ข้อร้องเรียนหมวดสินค้า/บริการ จำนวน 3 รายการ คิดเป็นร้อยละ 42.86 เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายอำนาจการและสื่อสารองค์กรทั้ง 3 รายการ คือ

- เรื่องบุหรี่ยี่ห้อ Wonder ปรับลดราคาแล้ว ส่วนต่างจะอย่างไร
- เรื่องกันกรองบุหรี่ยี่ห้อกรองทิพย์ มีรอยขาดตรงกลางรอบกันกรอง
- ราคาบุหรี่ยี่ห้อ Wonder ในร้านสะดวกซื้อเซเว่น

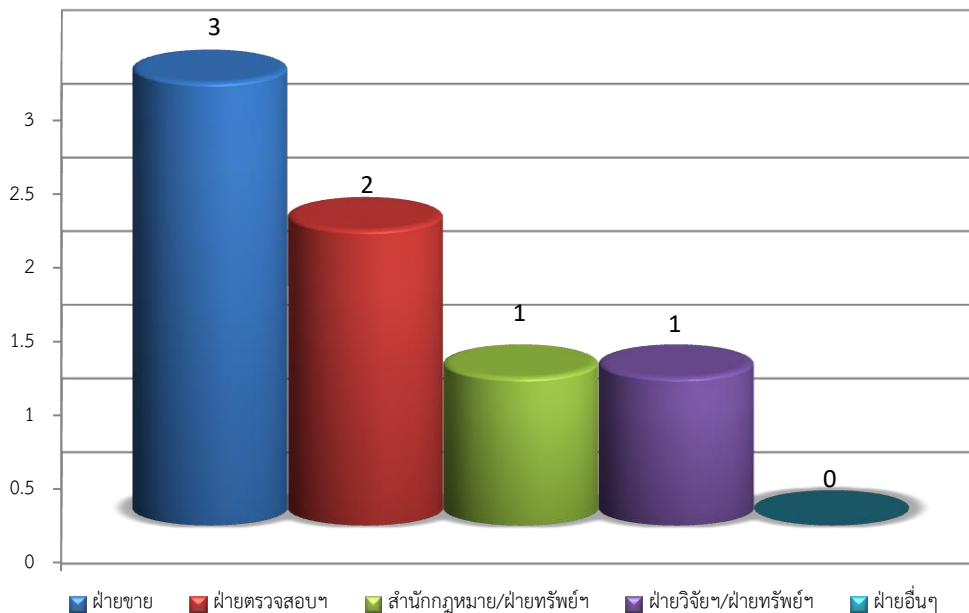
อนึ่งข้อร้องเรียนทั้ง 7 รายการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ส่งข้อมูลเพื่อชี้แจงกับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และไม่มีการร้องเรียนเพิ่มเติม

ส่วนข้อร้องเรียนหมวดองค์กร/นโยบาย, หมวดสิ่งแวดล้อม, หมวดกฎหมาย และหมวดการจัดซื้อจัดจ้างนั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาให้ดำเนินการ

3. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน จะพบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานต่างๆ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561



- ฝ่ายขาย จำนวน 3 รายการ คิดเป็นร้อยละ 42.86 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาบุหรี่ยี่ห้อและข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์บุหรี่ยี่ห้อ

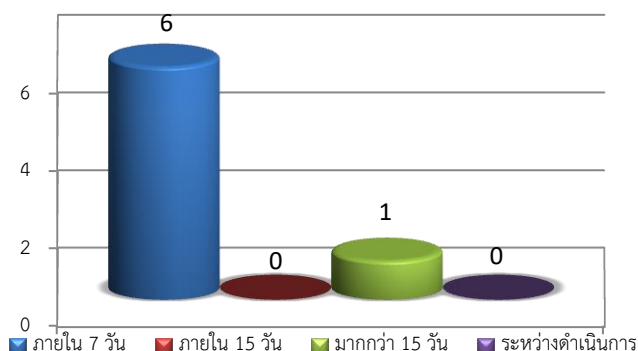
- ฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 2 รายการ คิดเป็นร้อยละ 28.57 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ
รถรับส่งพนักงาน ทั้ง 2 รายการ
- สำนักกฎหมาย /ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 14.29 เป็นเรื่อง
ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่
- ฝ่ายวิจัยและพัฒนา / ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 14.29 เป็นเรื่อง
ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่

ลำดับ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ 2 ปี 2561 (มกราคม - มีนาคม 2561)	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	0	0.00
2	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	0	0.00
3	ฝ่ายบริการกลาง	0	0.00
4	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	0	0.00
5	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	0	0.00
6	ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา	0	0.00
7	ฝ่ายตลาด	0	0.00
8	ฝ่ายขาย	3	42.86
9	ฝ่ายใบยา	0	0.00
10	ฝ่ายวางแผนการผลิต	0	0.00
11	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 3	0	0.00
12	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 4	0	0.00
13	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5	0	0.00
14	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	1	14.29
15	ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ	0	0.00
16	ฝ่ายการแพทย์	0	0.00
17	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	2	28.57
18	ฝ่ายการพิมพ์	0	0.00
19	สำนักกฎหมาย	1	14.29
20	สำนักงบประมาณ	0	0.00
21	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0.00
22	สำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	0	0.00
23	สำนักป้องกันบุหรืผิดกฎหมาย	0	0.00
24	ส่วนงานโครงการย้าย ร.ผลิตยาสูบ	0	0.00
25	สำนักโครงการย้าย รง.อยุธยา	0	0.00
26	ผู้ตรวจการ	0	0.00
27	ผู้อำนวยการปรุง/ใบยา	0	0.00
28	สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ	0	0.00
29	สโมสรฟุตบอลยาสูบ	0	0.00
30	สโมสรพนักงานยาสูบฯ	0	0.00
31	สหภาพแรงงานฯ	0	0.00
32	ชมรมกีฬา	0	0.00
33	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	0	0.00
34	อื่นๆ : คณะกรรมการ,คณะทำงาน	0	0.00
รวม		7	100.00

4. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

แผนภูมิแสดงระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
1	ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ	6	85.71
2	ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ	0	0.00
3	ดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ	1	14.29
4	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0.00
รวม		7	100.00

ในการตอบข้อร้องเรียน เมื่อศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ได้รับทราบข้อร้องเรียน และตรวจสอบข้อมูลผู้ร้องแล้วนั้น ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ สามารถตอบรับให้ผู้ร้องเรียนทราบในเบื้องต้นทันทีที่ได้รับทราบข้อร้องเรียนแล้ว และจะจัดส่งเรื่องให้ฝ่าย/ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันทีภายในระยะเวลา 15 วันทำการ ส่วนเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ ของโรงงานยาสูบ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ได้รวบรวมข้อมูล สรุปได้ ดังนี้

1) ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ จำนวน 6 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย, สำนักกฎหมาย /ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายวิจัยและพัฒนา/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และฝ่ายตรวจสอบภายใน

2) ดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ จำนวน 1 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2561 (มกราคม – มีนาคม 2561) มีรายละเอียดดังนี้

- ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลา 7 วันทำการ จำนวน 6 รายการ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย จำนวน 3 รายการ ที่เกี่ยวข้องกับราคาสินค้าและข้อบกพร่องของสินค้าบุหรี, เป็นเรื่องร้องเรียนของสำนักกฎหมาย/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 รายการ เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่, เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายวิจัยและพัฒนา/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 รายการ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน จำนวน 1 รายการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

- ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนมากกว่า 15 วันทำการ จำนวน 1 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตรวจสอบภายใน เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่