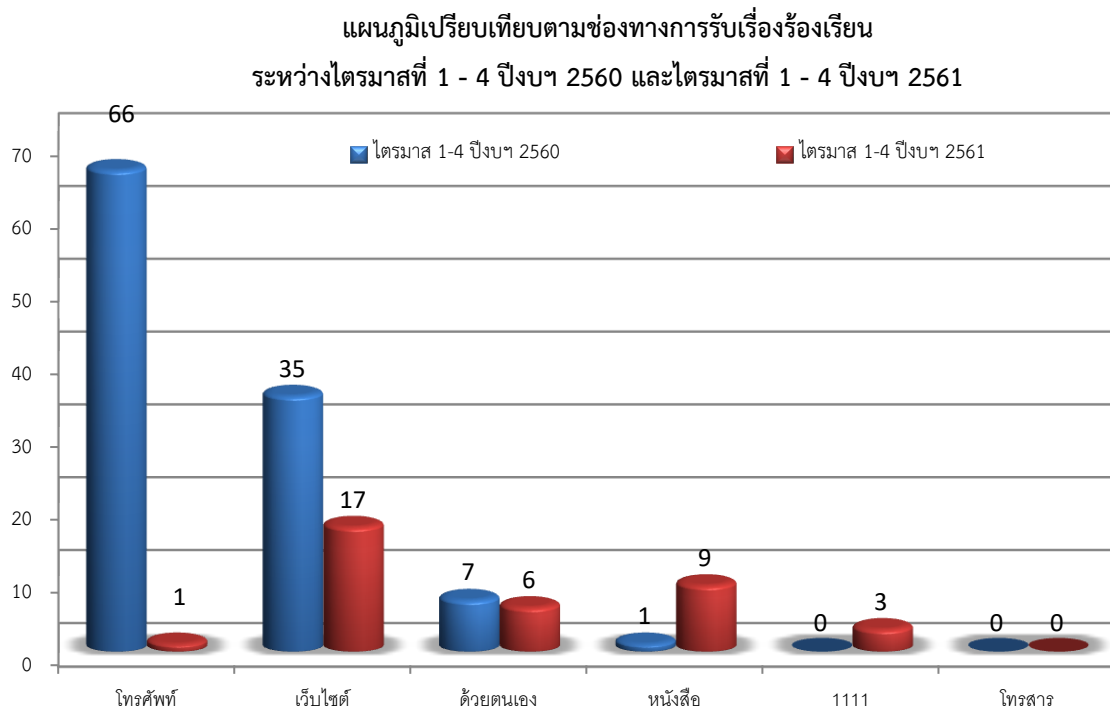


บทวิเคราะห์เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย  
ระหว่างไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560)  
และไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 - กันยายน 2561)

1. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

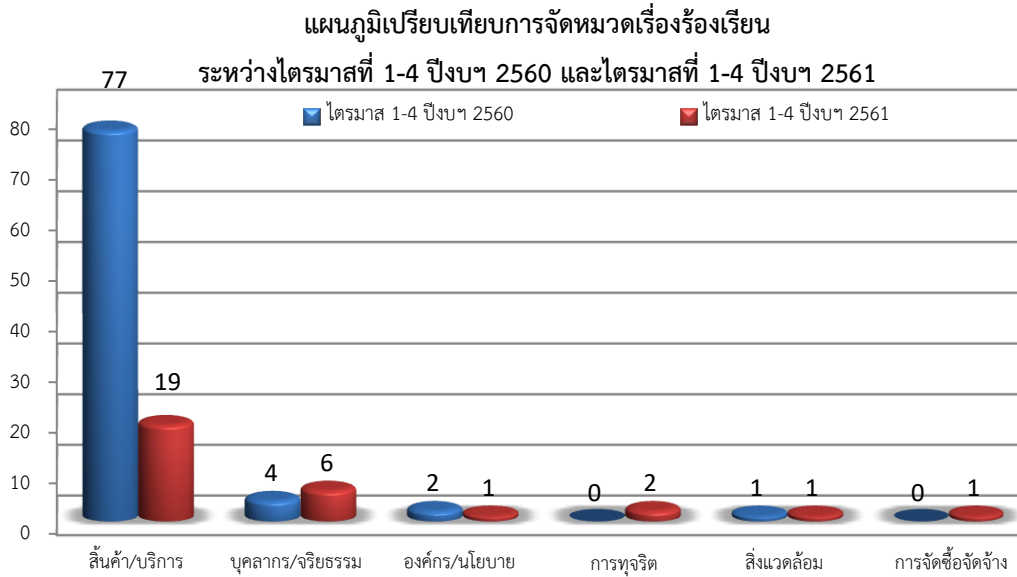


ลำดับ	ช่องทาง	ไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2560 ตุลาคม 2559 - กันยายน 2560 จำนวน (รายการ)	ไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2561 ตุลาคม 2560 - กันยายน 2561 จำนวน (รายการ)
1	โทรศัพท์	66	1
2	เว็บไซต์	35	17
3	ด้วยตนเอง	7	6
4	หนังสือ	1	9
5	1111	0	3
6	โทรสาร	0	0
รวม		109	36

จากตารางสถิติข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ 1 - 4 ของปีงบประมาณ 2560 พนักงาน/บุคคลภายนอก ร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์และช่องทางเว็บไซต์มากที่สุด ส่วนในไตรมาสที่ 1 - 4 ของปีงบประมาณ 2561 พนักงาน/บุคคลภายนอก ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์และช่องทางหนังสือมากที่สุด และจากสถิติดังกล่าว ในปีงบประมาณ 2561 พบว่าพนักงาน/บุคคลภายนอก มีการร้องเรียนน้อยกว่าปีงบประมาณ 2560 จำนวน 73 รายการ

**หมายเหตุ** ในปีงบประมาณ 2560 มีเรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) จำนวน 25 รายการ และในปีงบประมาณ 2561 มีเรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) จำนวน 6 รายการ

2) สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียน



หมวดของเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2560 ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560 จำนวน (รายการ)	ไตรมาสที่ 1 - 4 ปีงบประมาณ 2561 ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561 จำนวน (รายการ)	เพิ่ม/ลด/เท่าเดิม
สินค้า/บริการ	77	19	-58
บุคลากร/จริยธรรม	4	6	+2
องค์กร/นโยบาย	2	1	-1
การทุจริต	0	2	+2
สิ่งแวดล้อม	1	1	0
การจัดซื้อจัดจ้าง	0	1	+1
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>30</b>	<b>-54</b>

**หมายเหตุ** ในปีงบประมาณ 2560 มีเรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) จำนวน 25 รายการ และในปีงบประมาณ 2561 มีเรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน) จำนวน 6 รายการ ไม่ได้นำมาเปรียบเทียบหมวดของเรื่องร้องเรียนในตารางข้างต้น

หากวิเคราะห์ตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 หมวด ซึ่งประกอบด้วย หมวดสินค้า/บริการ หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดองค์กร/นโยบาย หมวดการทุจริต หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2560 (ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560) จำนวน 84 รายการ ส่วนเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561) จำนวน 30 รายการ ซึ่งหากพิจารณาจากแผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2560 และไตรมาสที่ 1 - 4 ประจำปีงบประมาณ 2561 จะพบว่า

- หมวดสินค้า/บริการ มีจำนวนลดลง
- หมวดบุคลากร/จริยธรรม มีจำนวนเพิ่มขึ้น
- หมวดองค์กร/นโยบาย มีจำนวนลดลง
- หมวดการทุจริต มีจำนวนเพิ่มขึ้น
- หมวดสิ่งแวดล้อม มีจำนวนคงที่/เท่าเดิม
- หมวดการจัดซื้อจัดจ้าง มีจำนวนเพิ่มขึ้น

## 3) สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ 1 - 4 ปี 2560 ต.ค. 2559 - ก.ย. 2560		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ		ไตรมาสที่ 1 - 4 ปี 2561 ต.ค. 2560 - ก.ย. 2561		ดำเนินการจนได้ข้อยุติ	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	ฝ่ายบริการกลาง	1	0.92	1	0.92	0	0	0	0
2	ฝ่ายตลาด	0	0	0	0	1	2.78	1	2.78
3	ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ	2	1.83	2	1.83	2	5.55	2	5.55
4	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	0	0	0	0	0	0	0	0
5	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
6	ผู้ชำนาญการปรุง/ใบยา	0	0	0	0	0	0	0	0
7	ผู้ตรวจการ	0	0	0	0	0	0	0	0
8	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	0	0	0	0	0	0	0	0
9	ฝ่ายการแพทย์	1	0.92	1	0.92	5	13.89	5	13.89
10	ฝ่ายใบยา	1	0.92	1	0.92	1	2.78	1	2.78
11	ฝ่ายวางแผนการผลิต	0	0	0	0	0	0	0	0
12	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 3	0	0	0	0	1	2.78	1	2.78
13	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 4	0	0	0	0	0	0	0	0
14	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5	1	0.92	1	0.92	1	2.78	1	2.78
15	ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา	1	0.92	1	0.92	0	0	0	0
16	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	0	0	0	0	1	2.78	1	2.78
17	ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
18	ฝ่ายขาย	76	69.72	76	69.72	13	36.11	13	36.11
19	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	25	22.93	25	22.93	6	16.66	6	16.66
20	สำนักงบประมาณ	0	0	0	0	0	0	0	0
21	สำนักกฎหมาย	0	0	0	0	1	2.78	1	2.78
22	สำนักการพิมพ์	0	0	0	0	0	0	0	0
23	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0	0	0	0	0	0	0
24	สำนักคุณภาพ ความปลอดภัยฯ	1	0.92	1	0.92	1	2.78	1	2.78
25	สำนักป้องกันบุหรี่ปิดกฎหมาย	0	0	0	0	3	8.33	3	8.33
26	ส่วนงานย้าย รง.ผลิต สنج.ใหญ่	0	0	0	0	0	0	0	0
27	สำนักโครงการย้าย รง.อยุธยา	0	0	0	0	0	0	0	0
28	สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ	0	0	0	0	0	0	0	0
29	สโมสรฟุตบอล TOAT	0	0	0	0	0	0	0	0
30	สโมสรพนักงานยาสูบฯ	0	0	0	0	0	0	0	0
31	สหภาพแรงงานฯ	0	0	0	0	0	0	0	0
32	ชมรมกีฬา	0	0	0	0	0	0	0	0
33	สำนักการตรวจเงินแผ่นดิน	0	0	0	0	0	0	0	0
34	อื่นๆ : คณะกรรมการ,คณะทำงาน	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>รวม</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	<b>36</b>	<b>100</b>