

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของโรงงานยาสูบ

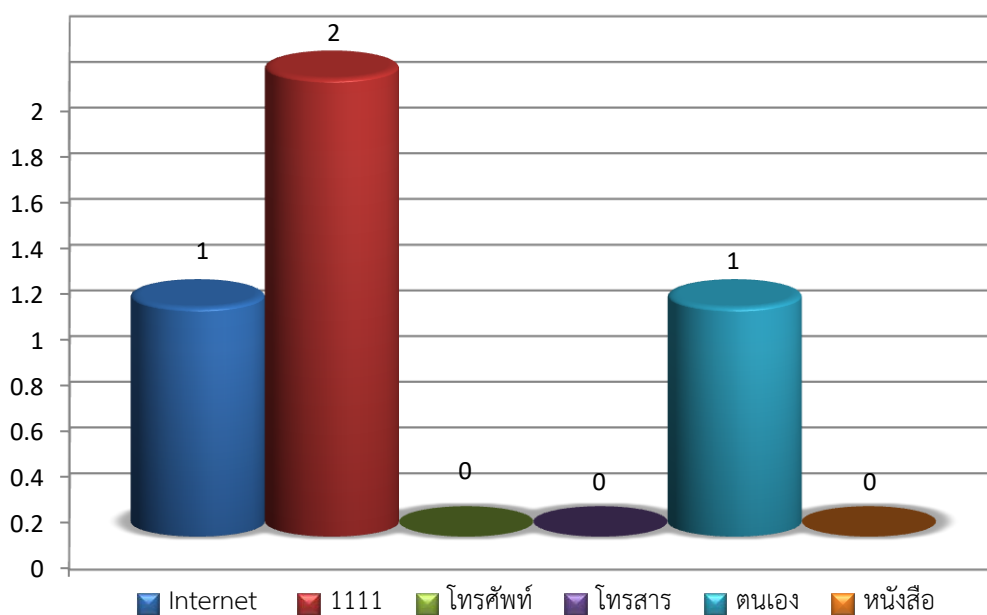
### ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2561

ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ 2561 พนักงานและบุคคลภายนอกได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่างๆ ของโรงงานยาสูบ ซึ่งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการ และสื่อสารองค์กร ได้รวบรวมข้อร้องเรียนและสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

#### 1. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน จำนวน 4 รายการ

จากจำนวนช่องทางในการร้องเรียนทั้งหมด 6 ช่องทาง ดังนี้

แผนภูมิแสดงช่องทางเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2561

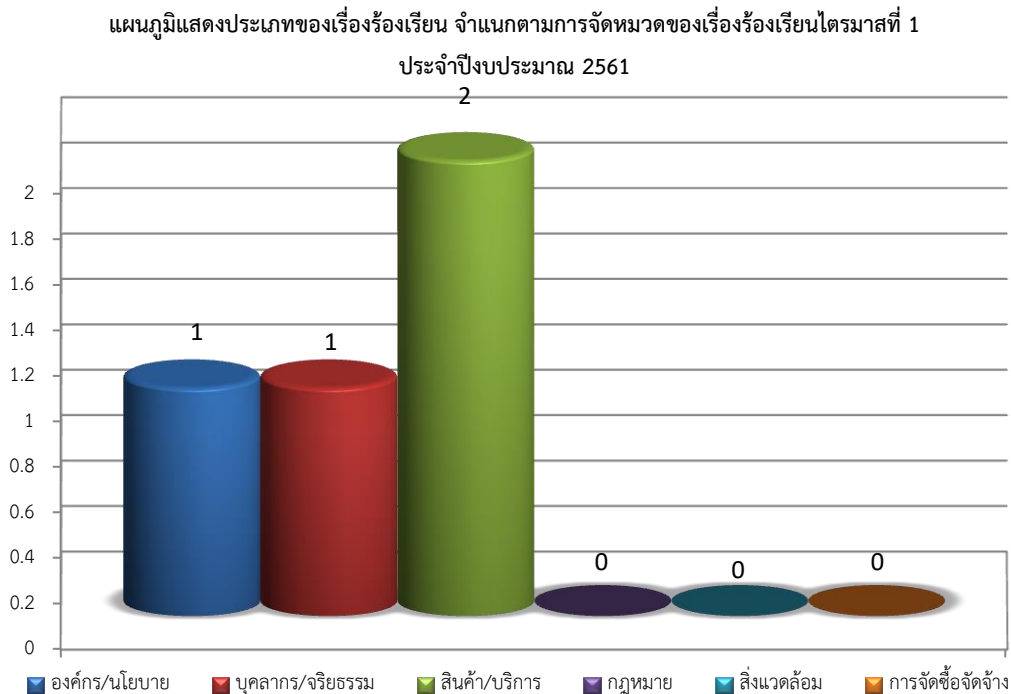


ลำดับ	ช่องทาง	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ตุลาคม - ธันวาคม 2560 จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
1	Internet (www.thaitobacco.or.th)	1	25
2	1111	2	50
3	โทรศัพท์	0	0
4	โทรสาร	0	0
5	ตนเอง	1	25
6	หนังสือ	0	0
รวม		4	100

จากตารางสถิติข้างต้นพบว่า ในไตรมาสที่ 1 ของปีงบประมาณ 2561 พนักงาน/บุคคลภายนอกได้ร้องเรียนเรื่องราวจบทุกข้อผ่านช่องทาง จำนวน 3 ช่องทาง คือ ช่องทาง Internet (www.thaitobacco.or.th), 1111 และช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง

## 2. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 หมวด

ซึ่งประกอบด้วย หมวดองค์กร/นโยบาย หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดกฎหมาย หมวดสินค้า/บริการ หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้างนั้น เรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2561 มีจำนวน 4 รายการ นั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 หมวด คือ



หมวดของเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561 ตุลาคม – ธันวาคม 2560 จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
องค์กร/นโยบาย	1	25
บุคลากร/จริยธรรม	1	25
สินค้า/บริการ	2	50
กฎหมาย	0	0
สิ่งแวดล้อม	0	0
การจัดซื้อจัดจ้าง	0	0
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

หากวิเคราะห์ตามการจัดหมวดของเรื่องร้องเรียน จำนวน 6 หมวด ซึ่งประกอบด้วยหมวดองค์กร/นโยบาย หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดกฎหมาย หมวดสินค้า/บริการ หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้างนั้น

- ข้อร้องเรียนหมวดสินค้า/บริการ จำนวน 2 รายการ คิดเป็นร้อยละ 50 เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด เรื่องเซเว่นชายบูทรีเกินราคา จำนวน 1 รายการ, เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายขาย เรื่องการได้รับของรางวัลล่าช้า จำนวน 1 รายการ

- ข้อร้องเรียนหมวดองค์กร/นโยบาย จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายโบายา เรื่องขอให้พิจารณาแนวทางให้ความช่วยเหลือกรณี สมาคมผู้บ่มผู้เพาะปลูกและผู้ค้าโบายาสุขภาพ

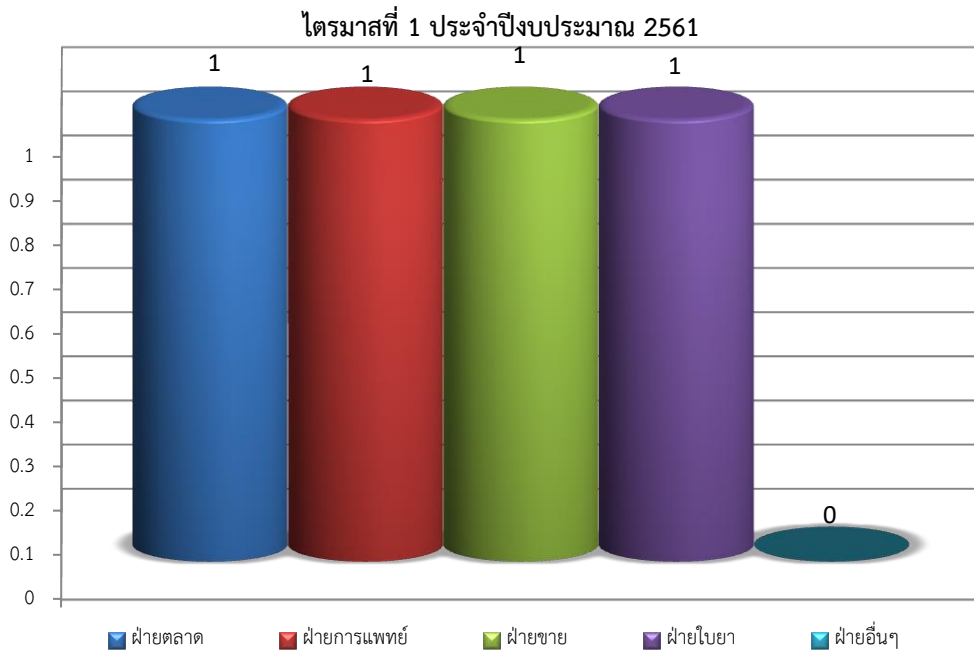
- ข้อร้องเรียนหมวดบุคลากร/จริยธรรม จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายการแพทย์ เรื่องขอให้ปรับปรุงการบริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล

อนึ่งข้อร้องเรียนทั้ง 4 รายการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ส่งข้อมูลเพื่อชี้แจงกับผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว และไม่มีการร้องเรียนเพิ่มเติม

ส่วนข้อร้องเรียนหมวดสิ่งแวดล้อม, หมวดกฎหมาย และหมวดการจัดซื้อจัดจ้างนั้น ไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาให้ดำเนินการ

**3. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน** จะพบว่ามีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานต่างๆ ดังนี้

แผนภูมิแสดงประเภทของเรื่องร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน



- ฝ่ายตลาด จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าบุหรื

- ฝ่ายการแพทย์ จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

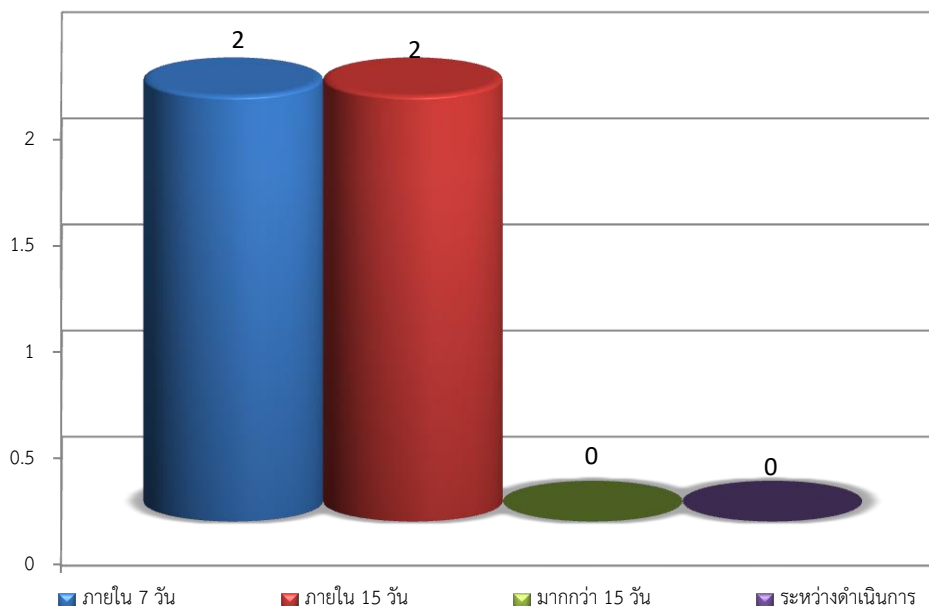
- ฝ่ายขาย จำนวน 1 รายการ คิดเป็นร้อยละ 25 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าและการบริการด้านส่งเสริมการขาย

- ฝ่ายโบายา จำนวน 1 รายการ และเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับแนวทาง ให้ความช่วยเหลือผู้บ่มเพาะปลูกและผู้ค้าโบายาสุขภาพ จำนวน 1 รายการ

ลำดับ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	ไตรมาสที่ 1 ปี 2561 (ตุลาคม – ธันวาคม 2560)	
		จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	0	0
2	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	0	0
3	ฝ่ายบริการกลาง	0	0
4	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	0	0
5	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	0	0
6	ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา	0	0
7	ฝ่ายตลาด	1	25
8	ฝ่ายขาย	1	25
9	ฝ่ายโยธา	1	25
10	ฝ่ายวางแผนการผลิต	0	0
11	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 3	0	0
12	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 4	0	0
13	ฝ่ายโรงงานผลิตยาสูบ 5	0	0
14	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	0	0
15	ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ	0	0
16	ฝ่ายการแพทย์	1	25
17	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	0	0
18	ฝ่ายการพิมพ์	0	0
19	สำนักกฎหมาย	0	0
20	สำนักงบประมาณ	0	0
21	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0
22	สำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	0	0
23	สำนักป้องกันบุหรีผิดกฎหมาย	0	0
24	ส่วนงานโครงการย้าย ร.ผลิตยาสูบ	0	0
25	สำนักโครงการย้าย รง.อยุธยา	0	0
26	ผู้ตรวจการ	0	0
27	ผู้ชำนาญการปรุง/โยธา	0	0
28	สหกรณ์ออมทรัพย์ฯ	0	0
29	สโมสรฟุตบอลยาสูบ	0	0
30	สโมสรพนักงานยาสูบฯ	0	0
31	สหภาพแรงงานฯ	0	0
32	ชมรมกีฬา	0	0
33	สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	0	0
34	อื่นๆ : คณะกรรมการ,คณะทำงาน	0	0
	<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

#### 4. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียน จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

แผนภูมิแสดงระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นกระบวนการ ไตรมาสที่ 1  
ประจำปีงบประมาณ 2561



ลำดับ	ช่องทาง	จำนวน (รายการ)	ร้อยละ
1	ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ	2	50
2	ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ	2	50
3	ดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ	0	0
4	อยู่ระหว่างดำเนินการ	0	0
รวม		4	100

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

- 1) ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ จำนวน 2 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด และฝ่ายขาย
- 2) ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ จำนวน 2 รายการ เป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายการแพทย์ และฝ่ายโภยา

สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2561 (ตุลาคม – ธันวาคม 2560) มีรายละเอียดดังนี้

- ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลา 7 วันทำการ จำนวน 2 รายการ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนของฝ่ายตลาด และฝ่ายขาย ที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการด้านส่งเสริมการขาย
- ดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียนได้ภายในระยะเวลา 15 วันทำการ จำนวน 2 รายการ เรื่องร้องเรียนของฝ่ายการแพทย์ ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และฝ่ายโภยา เป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวทางให้ความช่วยเหลือผู้บ่มเพาะปลูกและผู้ค้าโภยาสูบ