

## บทวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

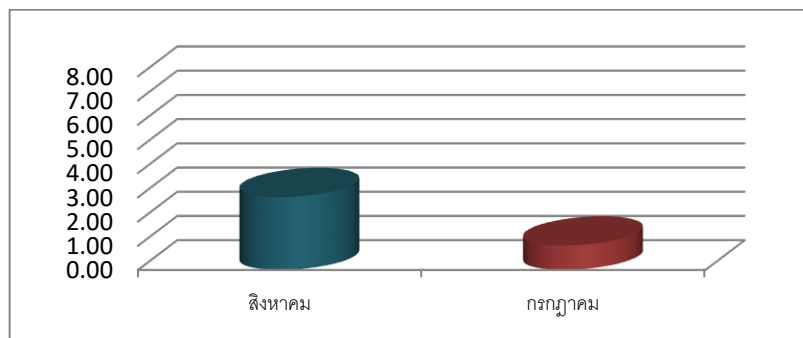
ประจำเดือนสิงหาคม 2563

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ได้รับรายงานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากฝ่ายต่างๆ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม 2563 มีจำนวน 4 รายการ มากกว่าเดือนกรกฎาคม 2563 จำนวน 3 รายการ

แผนภูมิเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่างเดือน ส.ค. 63 กับ ก.ค. 63



### 2. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

มีการร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย จำนวน 2 ช่องทาง คือ ช่องทางโทรศัพท์ และช่องทางเว็บไซต์

### 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเดือนสิงหาคม 2563 คือ เรื่องร้องเรียนของฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ และสำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม/คณะทำงานแก้ไขปัญหากลิ่น ยาสูบรบกวนชุมชนข้างเคียงการยาสูบแห่งประเทศไทย พระนครศรีอยุธยา

### 4. หมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ในเดือนสิงหาคม 2563 มีหมวดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน คือ หมวดสินค้า/บริการ หมวดบุคลากร/จริยธรรม และหมวดสิ่งแวดล้อม

### 5. สถานะเรื่องร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนของฝ่ายบัญชีและการเงิน เกี่ยวกับการให้บริการ จำนวน 1 รายการ คือ เรื่องไม่ได้รับความสะดวกในการสอบถามวันรับเช็ค ฝ่ายบัญชีและการเงินดำเนินการแล้ว
- เรื่องร้องเรียนของฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 1 รายการ คือเรื่องแจ้งขั้บรถไม่สุภาพ และใช้รถราชการนอกเวลาราชการ ซึ่งฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุดำเนินการแล้ว
- เรื่องร้องเรียนของสำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับกลิ่นยาสูบรบกวนชุมชนบริเวณข้างเคียง จำนวน 2 รายการ คือ เรื่องกลิ่นใบยาสูบ และเรื่องกลิ่นยาสูบ ซึ่งสำนักคุณภาพ ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม/คณะทำงานแก้ไขปัญหากลิ่นยาสูบรบกวนชุมชนข้างเคียงการยาสูบแห่งประเทศไทย พระนครศรีอยุธยาดำเนินการแล้ว

## 6. การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน

**ข้อร้องเรียนระดับ 1** แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ จำนวน 2 รายการ คือ

- เรื่องไม่ได้รับความสะดวกในการสอบถามวันรับเช็ค
- เรื่องแจ้งข้อบกพร่องไม่สุภาพ และใช้ถ้อยคำนอกเวลาราชการ

**ข้อร้องเรียนระดับ 2** แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ จำนวน 2 รายการ คือ

- เรื่องกลิ่นไอบายสูบ
- เรื่องกลิ่นยาสูบ

**ข้อร้องเรียนระดับ 3** แจ้งผลดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ไม่มีรายการเรื่องร้องเรียน