



กองบริหารทั่วไป (ผอ.ส.)
เลขที่รับ 282
วันที่ 29/01/64
เวลา 11.00 ๙.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร โทร 1858, 1298

ที่ ผอ.ส. 160004/ 36 วันที่ 29 มกราคม 2564

เรื่อง รายงานการอบรมคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรียน ฝ่ายตรวจสอบภายใน

ตามบันทึกของฝ่ายตรวจสอบภายใน ที่ ผตส. 050000/376 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2563 เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบโครงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน โดยมีข้อเสนอแนะให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ดำเนินการจัดอบรม/ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติตามคู่มือฯ ให้กับหน่วยงานอื่นที่มีการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้รายงานฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ ภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2563 นั้น

สืบเนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ระลอกใหม่ ทำให้ต้องเลื่อนการอบรมดังกล่าว โดยฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กรได้ทำบันทึกที่ ผอ.ส.160004/439 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2563 เรื่อง รายงานความคืบหน้ารายงานประชุมปิดการตรวจสอบ โครงการตรวจสอบ เลขที่ ผตส 63-24 เพื่อแจ้งให้ฝ่ายตรวจสอบภายในเพื่อทราบในเบื้องต้นแล้ว

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการจัดการอบรมชี้แจงทำความเข้าใจตามคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการยาสูบแห่งประเทศไทย ให้กับพนักงาน ยสท. ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2564 โดยได้จัดการอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams) มีพนักงานที่เกี่ยวข้องเข้ารับการอบรมทั้งสิ้น จำนวน 76 คน (ส่วนกลาง จำนวน 53 คน ยสท. ออยุธยา จำนวน 23 คน) รายละเอียดตามบันทึกที่ ผอ.ส.160004/33 ลงวันที่ 21 มกราคม 2564 (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

น-ป-

(นางสาวพูนทรัพย์ เจียรณัย)

ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ฝ่ายตรวจสอบภายใน

ที่ ผตส.๐๕๐๐๐๐/๓๗๖ วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบโครงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน

ตามแผนการตรวจสอบประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๒ กำหนดให้มีการสอบทานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ตามโครงการตรวจสอบเลขที่ ผตส.'๖๓-๒๔ ผู้ตรวจสอบภายในได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ขอรายงานผลการตรวจสอบตามลำดับความสำคัญและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ดังนี้

[] ไม่พบประเด็นที่เป็นสาระสำคัญ

[✓] มีรายการผิดปกติ ดังนี้

- ด้านการปฏิบัติงาน (Operational) ประกอบด้วย

๑. คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน ยังระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน เช่น การใช้งานระบบ Call Logging การติดตามข้อร้องเรียนที่ใช้เวลาดำเนินการนานกว่า ๑๕ วัน เป็นต้น

๒. คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน ยังมีบางรายการไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ด้านที่ ๔ การมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้เสียและลูกค้า

๓. การบันทึกผลการติดตามเรื่องร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

[✓] มีข้อเสนอแนะ

ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ควรดำเนินการ ดังนี้


๑. กำหนดให้มีการบันทึกการติดตามเรื่องร้องเรียน รวมทั้งการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ให้ครบถ้วนเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ รายงานให้ฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ ภายในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒. ทบทวน/ปรับปรุงคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน โดยเพิ่มรายละเอียดให้ครบถ้วน และให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ รายงานให้ฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ ภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓

๓. สื่อสารคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีการอบรม/ชี้แจงแนวทางการปฏิบัติตามคู่มือฯ ให้กับหน่วยงานอื่นที่มีการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ รายงานให้ฝ่ายตรวจสอบภายในทราบ ภายในวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓

อนึ่ง การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะข้างต้น หากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ชี้แจงเหตุผลให้ฝ่ายตรวจสอบภายในทราบทุก ๆ ๓๐ วัน จนกว่างานจะแล้วเสร็จ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายศิวพงษ์ ชชภูมิ)

รองผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน
ผู้ทบทวนรายงาน

เรียน ผู้ว่าการ

เพื่อโปรดพิจารณา



(นางสาวศุภมาส กระจ่างสด)

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน

การอบรมชี้แจงทำความเข้าใจตามคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย

วันที่ 28 มกราคม 2564





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร โทร. 1858, 1298

ที่ ผอศ. 160004/ 33

วันที่ 21 มกราคม 2564

เรื่อง แจ้งรายชื่อผู้เข้าอบรมทำความเข้าใจตามคู่มือแนวทางกรปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน การยาสูบแห่งประเทศไทย

เรียน ผู้ชำนาญการปรง, ผู้ชำนาญการไวยา, ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร, ฝ่ายตรวจสอบภายใน, ฝ่ายบริการกลาง, ฝ่ายการแพทย์, ฝ่ายบัญชีและการเงิน, ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ, ฝ่ายวิจัยและพัฒนา, ฝ่ายวางแผนการผลิต, ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา, ฝ่ายตลาด, ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร, ฝ่ายขาย, ฝ่ายไวยา, ฝ่ายผลิตด้านไวยา, ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป, ฝ่ายการพิมพ์, สำนักงบประมาณ, สำนักกฎหมาย, สำนักป้องกันบุหรืผิดกฎหมาย, สำนักคุณภาพ ความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม, สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, สำนักงานโครงการย้ายโรงงานผลิตยาสูบ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ พระนครศรีอยุธยา, สำนักพัฒนาธุรกิจ

ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร กำหนดจัดอบรมทำความเข้าใจตามคู่มือแนวทาง การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการยาสูบแห่งประเทศไทยให้กับพนักงาน ยสท. ที่เกี่ยวข้อง (เฉพาะส่วนกลาง) จำนวน 53 คน และพนักงาน ยสท. อยุธยา จำนวน 23 คน รวมจำนวน 76 คน ในวันที่ 28 มกราคม 2564 เวลา 09.00 - 11.00 น. โดยอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams)

ในการนี้ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ขอให้หน่วยงานต้นสังกัดแจ้งให้ผู้มีรายชื่อ ตามเอกสารแนบ เข้ารับการอบรมฯ ตามวัน และเวลา ดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โปรดแจ้งพนักงานที่เข้ารับการอบรม ลงทะเบียนอบรมในชื่อ-นามสกุลจริง ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft Teams) ตั้งแต่เวลา 08.30 น.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางสาวพูนทรัพย์ เจียรนัย)

ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร

รายชื่อผู้ประสานงานในการให้ข้อมูล และตอบเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2564

ลำดับที่	ฝ่าย/สำนัก/กอง	ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์
1	สำนักป้องกันบุหรื ำ	นายพรหมชัย ฉันทวรลักษณ์	1436 / 08-5911-8851
		นางรติรัตน์ วิโรจนชาติ	1970 / 08-5911-8850
		นายสุวรรณ ลำเจียกเทศ	1969 / 08-5911-8852
2	ผู้ชำนาญการปรุง	นางสุพานี จงสถิตย์ไพบูลย์	1079
		น.ส.ณิชา เจียรระคงมัน	2264
		นายจักรพันธ์ รังสรรค์	1079
3	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	นายสุนทร ผลมาก	1249 / 092-279-8270
		นางสาวกาญจนา ร่มฉัตร	1233 / 098-256-1975
		นายสมชาย พิสุทธิสกุลชัย	1203 / 086-903-6715
4	ฝ่ายอำนวยการฯ	น.ส.วรวินต์ โมรานนท์	2250 / 09-4946-3642
		น.ส.ปาริชาติ สิ้นทับ	1858 / 08-1459-0185
		น.ส.ศุภัทรรฎา จันทร์แสงทอง	1298 / 09-4419-1199
5	ฝ่ายขาย	นางจิตราภรณ์ ท่าไม้สุข	1619 / 06-2597-1559
		นางอุมาภรณ์ ไชยรัตน์	1606 / 08-9823-8887
		นางศิริมา บุตรน้อย	2305 / 09-2279-8146
6	ฝ่ายตลาด	นางสุชาดา อนันต์วรณิชัย	1602
		นางอมรรัตน์ ปิปีต	1626
		นางชมภัสสร จิรกาลโสภาสกุล	1604
7	ผู้ชำนาญการโยธา	นายณัฐพงษ์ สำราญใจ	1067
		นางวนิดา สดุมลทิน	1116
8	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	นายจิระพล นิลวรกุล	2261
		นายเกียรติศักดิ์ เอนกแสน	45#89155 / 08-1807-1672
		น.ส.พรรณทิภา คัมภีร์	2226
9	ฝ่ายผลิตด้านโยธา	นายรัชชภูมิ มาการ์	45#89231 / 08-1445-5195
		นายอภิรักษ์ ชานภาค	08-1735-4117
		นายมีชัย จำเซ็น	45#89203 / 06-1420-1536
10	สำนักคุณภาพ	ว่าที่ ร.ต.รัตนยศ พงษ์รัตนกุล	89841 / 08-7063-7627
		นายกิตติชัย อนันต์คนกุล	89840
		นายเกียรติศักดิ์ จันทร์ทิพย์	89841
11	สำนักกฎหมาย	น.ส.กัญญา พุ่มเพียร	1090 / 08-5910-9549
		นางบุศรินทร์ จินจา	1089 / 08-5803-1592
		นายไกรวิทย์ เงามุข	1026 / 08-4033-8816
12	ฝ่ายจัดหา	นางพัชรี โลเจริญกุล	1702 / 09-2268-9666
		นางสาวมัลลียา อำพลจันทร์	45#89450 / 06-1267-0587
		นายอัสสระ แสงกระจ่าง	1773 / 08-6024-4093
13	ฝ่ายบริการกลาง	นายสมควร ประจันตวนิช	1733 / 08-9176-5719
		นายอัศวิน เกษแก้ว	1150 / 08-9202-3611
		น.ส.สุลาวัลย์ สิงสุริยะ	2359 / 09-5392-9899
14	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	นางวิไล ชยานันต์นุกุล	1063 / 09-8824-3026
		นางสาวสินีนารถ หลักสุวรรณ	1808 / 09-8256-1934
		นายจักรพันธ์ ฟองสุวรรณ	1966 / 08-4147-7072

รายชื่อผู้ประสานงานในการให้ข้อมูล และตอบเรื่องร้องเรียน ประจำปี 2564 (ต่อ)

ลำดับที่	ฝ่าย/สำนัก/กอง	ชื่อ-สกุล	เบอร์โทรศัพท์
15	ฝ่ายการแพทย์	นพ.สุธรรม เศรษฐวงศ์	3335 / 08-9665-2881
		นพ.วงศกร นนทรัชชัยศรี	3329 / 085-5807-3456
		น.ส.นิจศรา พรหมเวียงชัย	3321 / 08-6565-2126
16	ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา	นางพัชมนนท์ สุขวงษ์จินันท์	89805 / 08-91122-6270
		นางรัตนา อุเทนสุด	89835 / 08-9122-6270
		นางสาวกมลชนก คำอุ่น	89807 / 06-1426-1478
17	ฝ่ายวิจัยและพัฒนา	นายคณิต อยู่ตรีรักษ์	1255 / 08-4092-5757
		นายสิทธิเดช สมบุญ	1256 / 08-1552-3183
		นางวิลาสินี สุวรรณประศาสน์	1257 / 08-3035-8999
18	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	น.ส.สุจาร์ ทับทิมทอง	1765 / 06-3234-9380
		นางอุษณกร ไกรทอง	1039 / 08-1405-1333
		น.ส.สมสวย คำทิพย์	1055 / 08-3028-7997
19	ฝ่ายการพิมพ์	นายกวินพันธ์ โชติกวัฒนชัย	06-1420-6133
		น.ส.สุมลดา สุรกิจโกศล	06-2597-1542
		นายสันติ คงสุวรรณ	08-9106-1506
20	สำนักงบประมาณ	นายสมาน นนทะวงษ์	1034 / 06-1419-0433
		นางวิไล ดอกไม้งาม	1912/ 08-3189-0257
		น.ส.นภาวดี ศรีสำราญ	1092 / 08-6565-0905
21	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	นายสมศักดิ์ ประจันตวนิช	1183 / 08-1870-5294
		นางนารีรัตน์ มณีวงษ์	1159
22	ฝ่ายวางแผนการผลิต	นายสมนึก กษิรักษา	08-8002-5209
		นายบัญชา เสาธงไชย	09-1655-4789
		นายชินนทร์ เกียรตินาวิน	06-2562-3653
23	ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	นายไพโร มะลิอ่อง	08-1837-8392
		นางปิยวรรณ อ่อนประทีน	45#89236 / 08-1869-2380
		ว่าที่ ร.ต.จักรพงษ์ อ่อนเกตุพล	08-9136-6000
24	สนง.โครงการย้ายฯ โรงนะ	นายสมชาย สุริยมงคล	45#89003 / 08-9894-1940
		นายเศกสรรค์ ตะวิภาพ	45#89003 / 08-1816-1559
		นางสาวอุรุวรรณ ทองไทย	45#89003 / 08-9502-4818
25	สำนักพัฒนาธุรกิจ	นางวันวิสา โคมพนานคร	2316 / 09-0960-3172
		นางสาวหทัยรัตน์ ปิปปิต	2342
		นางวรรวิลาศ ปานมงคล	1867
26	ฝ่ายไวยา	นายจาตุรงค์ พุเจริญ	1658 / 06-2593-5777
		นายกิตติ เอี่ยมละออ	1654 / 08-1843-4204
		นางศิรินทิพย์ ศรีวิชัย	1657 / 06-5509-3814