

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐
(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐)

กรมสรรพสามิตมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. สายด่วน ๑๗๑๓
๒. โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
๓. E-mail : excise_hotline@excise.go.th
๔. ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียนประจำสำนักงานสรรพสามิตภาค/พื้นที่ทุกพื้นที่
๕. ตู้ ปณ.๑๐
๖. ศูนย์บริการประชาชน
๗. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป

โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๙ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. การจัดซื้อจัดจ้าง
๒. ร้องเรียนการบริการ
๓. ร้องเรียนทางวินัย
๔. แจ้งเบาะแส
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๗. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๘. คำชมเชย
๙. อื่นๆ

หมายเหตุ - ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ - ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องร้องเรียน
ประเภท การจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ประจำปีไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๐ ถึง
๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๓๗ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๕ เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๑ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๘
(ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๐ โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๓๘ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๒๒	๕๗.๘๙	-
๒	ร้องเรียนการบริการ	๔	๑๐.๕๓	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	-	-	-
๔	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๗	๑๘.๔๒	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	๕	๑๓.๑๖	-

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท