

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน 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. ขอบความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๗. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๘. คำชมเชย
๙. อื่นๆ

หมายเหตุ - ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๑๒๙ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๐ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๐๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๐) โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๑๘๐ เรื่อง ดังนี้

| ลำดับที่ | ประเภท | จำนวน/เรื่อง | คิดเป็นร้อยละ | หมายเหตุ |
|----------|--------------------------------|--------------|---------------|----------|
| ๑ | แจ้งเบาะแส | ๘๕ | ๔๗.๒๒ | - |
| ๒ | ร้องเรียนการบริการ | ๑๗ | ๙.๔๕ | - |
| ๓ | ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ | ๑๗ | ๙.๔๕ | - |
| ๔ | ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล | ๓๙ | ๒๑.๖๖ | - |
| ๕ | ร้องเรียนทางวินัย | ๒๐ | ๑๑.๑๗ | - |
| ๖ | คำชมเชย | ๒ | ๑.๑๑ | |

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐)
ความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๘๙

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กรมสรรพสามิตไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
สำหรับเรื่องร้องเรียนประเภทการบริการ ได้มีการแบ่งการให้บริการออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๑. การให้บริการ จำนวน ๑๒ เรื่อง
๒. ทักชะบุคลากร จำนวน ๔ เรื่อง
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๑ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับการร้องเรียนการให้บริการ ได้แก่

๑. บุคลากรมีไม่เพียงพอในการให้บริการ หรือไม่สามารถทำงานแทนกันได้
๒. วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการให้บริการมีไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการ
ของประชาชนผู้รับบริการได้ เช่น ไม่มีน้ำดื่ม ไม่มีที่นั่งเพื่อรับรองผู้รับบริการ ห้องน้ำชำระ เป็นต้น

แนวทางแก้ไข ผู้รับเรื่องได้นำเรื่องร้องเรียนด้านบริการ ได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหาและ
พิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
จะต้องดำเนินการและรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขให้กรมสรรพสามิตทราบต่อไป