

## สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

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

หมายเหตุ - ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๑๗๓ ราย อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๓๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๔๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๕๐ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙) โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๑๗๕ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๗๑	๔๐.๕๗	-
๒	ร้องเรียนการบริการ	๓๓	๑๘.๘๕	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	๓๑	๑๗.๗๑	-
๔	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๒๙	๑๖.๕๗	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	๑๑	๖.๓๐	-

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ  
ข้อร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ กรมสรรพสามิตไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง  
สำหรับเรื่องร้องเรียนประเภทการบริการ ได้มีการแบ่งการให้บริการออกเป็น ๓ ประเภท ได้แก่

๑. การให้บริการ จำนวน ๒๒ เรื่อง
๒. ทักชะบุคลากร จำนวน ๖ เรื่อง
๓. สิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๕ เรื่อง

ปัญหาและอุปสรรคในการรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้แก่

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

แนวทางแก้ไข ผู้รับเรื่องได้นำเรื่องร้องเรียนด้านบริการ ได้นำเสนอผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหา  
และพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ซึ่งหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง  
จะต้องดำเนินการและรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขให้กรมสรรพสามิตทราบต่อไป