

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิตประจำไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๑)

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 ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ประจำไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ ธันวาคม ๒๕๖๑) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๗๗ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๘ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๑ โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๗ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๔๐	๕๑.๙๕	-
๒	ร้องเรียนการบริการ	๔	๕.๑๙	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	-	-	-
๔	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๓๓	๔๒.๘๖	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	-	-	-
๖.	คำชมเชย	-	-	-
๗.	อื่นๆ	-	-	-

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท