

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิตประจำไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒
(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒)

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 ๒๕๖๒ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ประจำไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๒ – ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๒) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๕๖ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๒ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๔๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๗ โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๗ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๓๗	๖๖.๐๗	-
๒	ร้องเรียนการบริการ	๓	๕.๓๖	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	๔	๗.๑๔	-
๔	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๑๐	๑๗.๘๖	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	๒	๓.๕๗	-
๖.	คำชมเชย	-	-	-
๗.	อื่นๆ	-	-	-

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท