

## สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน 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. ขอบความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๗. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๘. คำชมเชย
๙. อื่นๆ

หมายเหตุ - ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๑๓๔ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๒๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๙๓ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๗ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๑) โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๕๐ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๑๐๑	๕๐.๗๕	-
๒	ร้องเรียนการบริการ	๑๖	๘.๐๔	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	๑๑	๕.๕๓	-
๔	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๖๔	๓๒.๑๖	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	๕	๒.๕๑	-
๖.	คำชมเชย	๒	๑.๐๑	-
๗.	อื่นๆ	-	-	-

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ  
ข้อร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑)  
ความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๙๑

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กรมสรรพสามิตไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด