

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔
(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

กรมสรรพสามิตมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. สายด่วน ๑๗๑๓
๒. โทรศัพท์สายตรงหมายเลข ๐ ๒๖๖๘ ๖๖๑๘
๓. E-mail : excise_hotline@excise.go.th
๔. เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
๕. ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
๖. ตู้ ปณ.๑๐
๗. ศูนย์บริการประชาชน
๘. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
๙. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น ๙ ประเภท ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนทางวินัย
๒. ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ
๓. ร้องเรียนการบริการ
๔. แจ้งเบาะแส
๕. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๖. ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล
๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๘. คำชมเชย
๙. อื่นๆ

๑. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) ได้รับเรื่องร้องเรียน และการสอบถามข้อมูลต่างๆ จำนวน ๒๑๓ เรื่อง เป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๘๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๗๓ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔) โดยแบ่งตามประเภทของเรื่องออกเป็น ๖ ประเภท ดังนี้

๑.๑	แจ้งเบาะแส	จำนวน	๑๒๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๒๑
๑.๒	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	จำนวน	๔๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๓
๑.๓	ร้องเรียนการบริการ	จำนวน	๒๐	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๙
๑.๔	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๑๘	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘.๔๕
๑.๕	ร้องเรียนทางวินัย	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๕
๑.๖	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๗

๒. เรื่องร้องเรียนแบบทันทีที่ คือ เรื่องที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน จำนวน ๒๙๓ เรื่อง ประกอบด้วย

๒.๑	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	จำนวน	๒๖๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๘
๒.๒	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๑๙	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๖.๔๘
๒.๓	แจ้งเบาะแส	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๑
๒.๔	ร้องเรียนการบริการ	จำนวน	๗	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๙
๒.๕	ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๔

3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๕๔ คน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๓ ทั้งนี้ไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจฯ จำนวน ๑๑๔ ราย เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องฯ ได้ และผู้ร้องฯ ไม่ส่งผลการประเมินกลับมายังกรมสรรพสามิต