



รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)

ฝ่ายประสานราชการ
สำนักงานเลขานุการกรม

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564)

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) ได้รับเรื่องร้องเรียนและการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จำนวน 128 เรื่อง เป็นเรื่องที่ยุติแล้ว 95 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 74.21 (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564) โดยแบ่งตามประเภทของเรื่องออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1	แจ้งเบาะแส	75	58.59
2	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	29	22.70
3	ร้องเรียนการบริการ	14	10.93
4	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	8	6.25
5	ร้องเรียนทางวินัย	2	1.56
6	ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-
7	คำชมเชย	-	-

หมายเหตุ

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

2. เรื่องร้องเรียนแบบทันท่วงที คือ เรื่องที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน จำนวน 163 เรื่อง ประกอบด้วย

ลำดับที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็นร้อยละ
1	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	140	85.89
2	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	17	10.43
3	แจ้งเบาะแส	3	1.84
4	ร้องเรียนการบริการ	2	1.23
5	ร้องเรียนทางวินัย	1	0.61
6	ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-

หมายเหตุ

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 เรื่องร้องเรียนแบบทันท่วงที ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ

3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 44 คน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.80 ทั้งนี้ ไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจฯ จำนวน 40 ราย เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องฯ ได้ และผู้ร้องฯ ไม่ส่งผลการประเมินกลับมายังกรมสรรพสามิต

หมายเหตุ

ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564 ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

กรมสรรพสามิตมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. สายด่วน 1713
2. โทรศัพท์สายตรงหมายเลข 0 2668 6618
3. E-mail : excise_hotline@excise.go.th
4. เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th
5. ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน
6. ตู้ ปณ.10
7. ศูนย์บริการประชาชน
8. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป
9. โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่

โดยแบ่งเรื่องร้องเรียนออกเป็น 9 ประเภท ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนทางวินัย
2. ร้องเรียนการบริการ
3. แจ้งเบาะแส
4. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
5. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
6. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
7. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
8. คำชมเชย
9. อื่น ๆ