

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕)

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
๑๐. Application ที่ใช้งานบน Smart Phone

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. ๒๕๖๕ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕) ได้รับเรื่องร้องเรียน และการสอบถามข้อมูลต่างๆ จำนวน ๑๙๒ เรื่อง เป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๗๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๒ (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๕) โดยแบ่งตามประเภทของเรื่องออกเป็น ๘ ประเภท ดังนี้

๑.๑	แจ้งเบาะแส	จำนวน	๘๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๙
๑.๒	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	จำนวน	๕๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๒
๑.๓	ร้องเรียนการบริการ	จำนวน	๒๓	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๙
๑.๔	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๑๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๑
๑.๕	ร้องเรียนทางวินัย	จำนวน	๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗
๑.๖	การทุจริตประพฤติมิชอบ	จำนวน	๖	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๓.๐๗
๑.๗	ชมเชย	จำนวน	๑	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๒
๑.๘	อื่น ๆ	จำนวน	๒	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๓

๒. เรื่องร้องเรียนแบบทันทีที่ คือ เรื่องที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน ๑ วัน จำนวน ๓๖๔ เรื่อง ประกอบด้วย

๒.๑	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	จำนวน	๓๒๐	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๙๑
๒.๒	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	จำนวน	๓๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๒
๒.๓	แจ้งเบาะแส	จำนวน	๕	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๗
๒.๔	ร้องเรียนการบริการ	จำนวน	๔	เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๐

๓. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔๑ คน มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๔ ทั้งนี้ ไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจฯ จำนวน ๖๓ ราย เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องฯ ได้ และผู้ร้องฯ ไม่ส่งผลการประเมินกลับมายังกรมสรรพสามิต