



รายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566  
รอบ 12 เดือน (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

จัดทำโดย ฝ่ายประสานราชการ  
สำนักงานเลขานุการกรม  
กรมสรรพสามิต

**สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566**  
(ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566)

1. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566) ได้รับเรื่องร้องเรียนและการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จำนวน 211 เรื่อง เป็นเรื่องที่ยุติแล้ว 175 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 82.24 (ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2566) โดยแบ่งตามประเภทของเรื่อง ดังนี้

ลำดับ ที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน ร้องเรียน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	สถานะของเรื่องร้องเรียน			
				ดำเนินการ แล้วเสร็จ (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
1	แจ้งเบาะแส	124	57.41				
2	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	49	22.68				
3	ร้องเรียนการบริการ	16	7.41				
4	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	18	8.33				
5	ร้องเรียนทางวินัย	2	0.93				
6	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	2	0.93				
7	ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	4	1.85				
8	อื่น ๆ	1	0.46				
<b>รวมจำนวนเรื่องร้องเรียน</b>		<b>216</b>	<b>100</b>	<b>175</b>	<b>82.24</b>	<b>36</b>	<b>17.06</b>

2. เรื่องร้องเรียนแบบทันทีที่ คือ เรื่องที่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 30 กันยายน 2566)  
จำนวน 283 เรื่อง ประกอบด้วย

ลำดับ ที่	ประเภทของเรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	สถานะของเรื่องร้องเรียน			
				ดำเนินการ แล้วเสร็จ (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (เรื่อง)	คิดเป็น ร้อยละ
1	แจ้งเบาะแส	9	3.18				
2	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	232	81.98				
3	ร้องเรียนการบริการ	4	1.41				
4	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	38	13.43				
5	ร้องเรียนทางวินัย	-	-				
6	ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	-	-				
7	ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ	-	-				
รวม		283	100	283	100	-	-

3. ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของกรมสรรพสามิต

➤ จากผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 27 คน มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.20

ทั้งนี้ ไม่สามารถประเมินผลความพึงพอใจฯ จำนวน 97 ราย เนื่องจากไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ และผู้ร้องเรียนไม่ส่งผลการประเมินความพึงพอใจกลับมายังกรมสรรพสามิต

## ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และประเภทของเรื่องร้องเรียน

กรมสรรพสามิตมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ประเภทของเรื่องร้องเรียน
1. สายด่วน 1713	1. ร้องเรียนทางวินัย
2. โทรศัพท์สายตรงหมายเลข 0 2668 6618	2. ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
3. E-mail: excise_hotline@excise.go.th	3. ร้องเรียนการบริการ
4. เว็บไซต์กรมสรรพสามิต www.excise.go.th	4. แจ้งเบาะแส
5. ผู้รับความคิดเห็นและร้องเรียน	5. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
6. ศูนย์บริการประชาชน	6. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
7. หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป	7. ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล
8. Application Excise Complain	8. คำชมเชย
9. Facebook Messenger	9. คำชมเชย