

สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนของกรมสรรพสามิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

(ข้อมูลระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

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. ร้องเรียนการบริการ
๓. แจ้งเบาะแส
๔. ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ
๕. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
๖. สอบถามข้อมูล/ขอคำแนะนำ
๗. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๘. คำชมเชย
๙. อื่นๆ

หมายเหตุ - ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ ไม่มีเรื่องร้องเรียนประเภทการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒) ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น ๑๖๓ เรื่อง อยู่ระหว่างการดำเนินการ ๑๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๐๔ และเป็นเรื่องที่ยุติแล้ว ๑๔๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๖ (ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๒) โดยแบ่งตามประเภทออกเป็น ๒๑๕ เรื่อง ดังนี้

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน/เรื่อง	คิดเป็นร้อยละ	หมายเหตุ
๑	แจ้งเบาะแส	๑๓๗	๕๙.๓๑	-
๒	ร้องเรียนการบริการ	๑๖	๖.๙๓	-
๓	ขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ	๙	๓.๙๐	-
๔	ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล	๖๗	๒๙.๐๐	-
๕	ร้องเรียนทางวินัย	๒	๐.๘๖	-
๖.	คำชมเชย	-	-	-
๗.	อื่นๆ	-	-	-

หมายเหตุ ในเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีข้อมูลสามารถแบ่งประเภทของการร้องเรียนมากกว่า ๑ ประเภท

ทั้งนี้ กรมสรรพสามิตได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)
ความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ กรมสรรพสามิตไม่มีเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด