

รายงานสถิติการให้บริการของหน่วยงานและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
(รายงานรอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565)

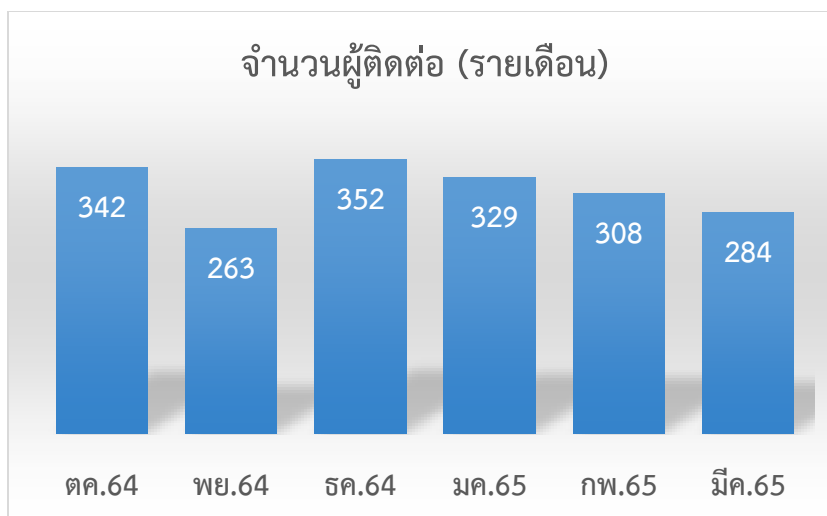
1. สถิติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การ
มหาชน)

---ไม่มีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน---

2. สถิติการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

สำหรับการให้บริการของหน่วยงานได้รับข้อมูลผ่านศูนย์บริการข้อมูลการรับรู้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้ง
เรื่องร้องเรียน (Call Center) ทาง Facebook, โทรศัพท์ Call Center, Line, โทรศัพท์สถาบัน ส่วน Email/
จดหมาย, Website และอื่นๆ รายละเอียดผลการดำเนินงานมีดังนี้

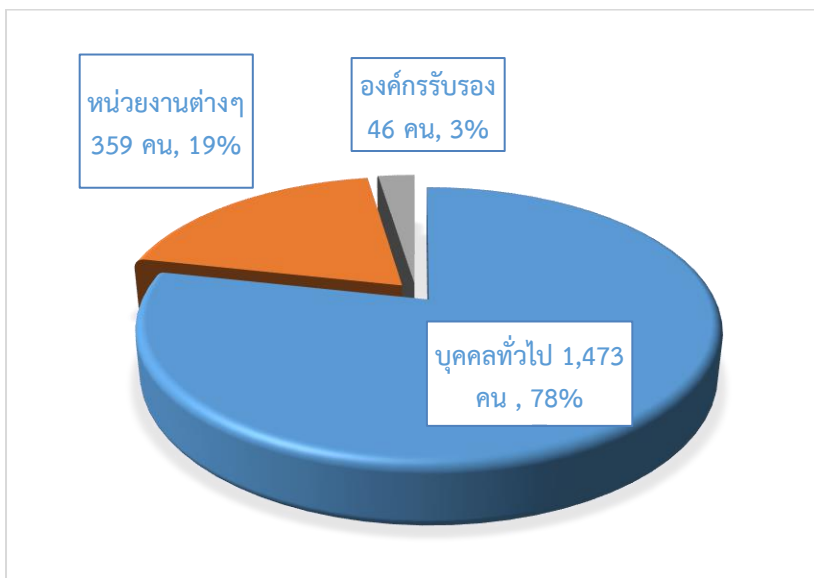
2.1 จำนวนผู้ติดต่อ รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565 มีผู้เข้ารับการ
บริการรวมทั้งสิ้น 1,878 ราย ดังนี้



ภาพที่ 1 จำนวนผู้มาติดต่อรายเดือน

ในจำนวนผู้มาติดต่อทั้งหมด 1,878 คน แบ่งเป็นรายเดือนโดยในเดือน ตุลาคม 2564 มี
ผู้รับบริการจำนวน 342 คน เดือนพฤศจิกายน 2564 มีผู้รับบริการจำนวน 263 คน เดือนธันวาคม
2564 มีผู้รับบริการจำนวน 329 คน เดือนมกราคม 2565 มีผู้รับบริการจำนวน 329 คน เดือนกุมภาพันธ์
2565 มีผู้รับบริการจำนวน 308 คน และเดือนมีนาคม 2565 มีผู้รับบริการจำนวน 248 คน

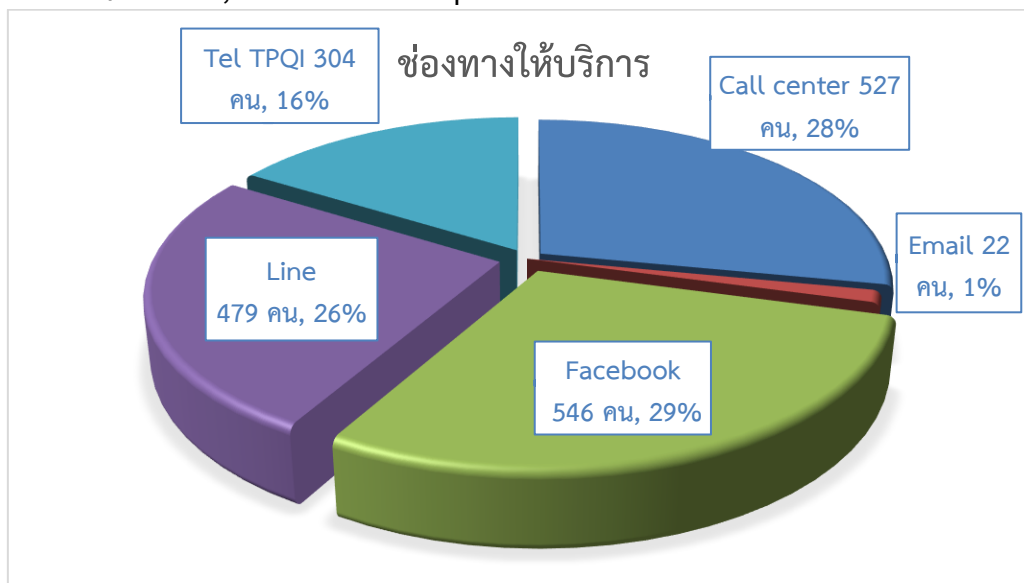
2.2 แบ่งประเภทของผู้รับบริการ มีทั้งหมด 3 ประเภท คือ บุคคลทั่วไป หน่วยงานต่าง ๆ และ องค์กรรับรอง มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 ประเภทผู้เข้ารับบริการ

ประเภทผู้เข้ารับบริการมีทั้งหมด 3 ประเภท คือ บุคคลทั่วไป จำนวน 1,473 คน คิดเป็นร้อยละ 78 หน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 19 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 3

2.3 ผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูล ทาง Facebook, โทรศัพท์ Call Center Line โทรศัพท์สถาบัน ส่วน Email/จดหมาย, Website และอื่นๆ ดังนี้

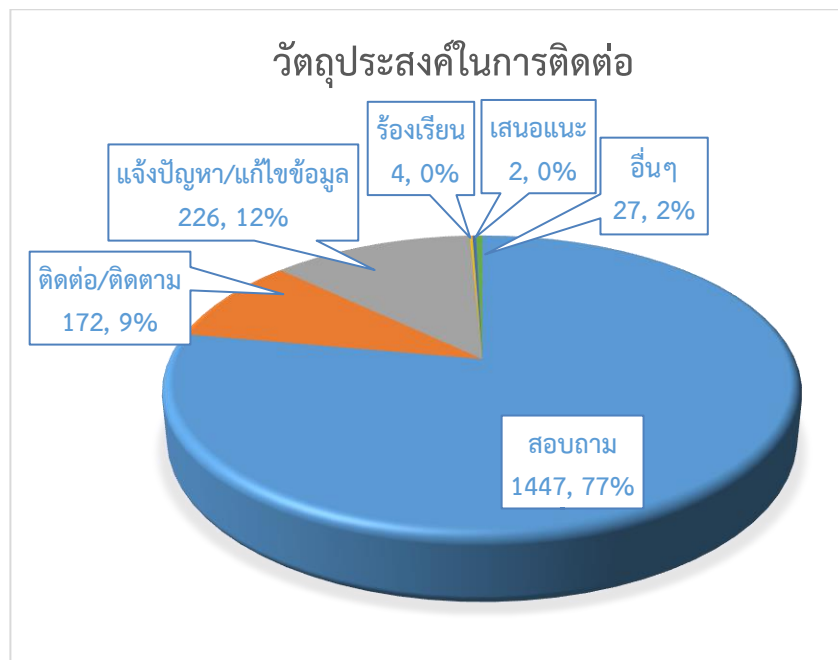


ภาพที่ 3 ช่องทางการให้บริการ

สำหรับช่องทางการให้บริการมีผู้ติดต่อมากที่สุด คือ ผ่านทาง Facebook จำนวน 546 คน คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมาคือ โทรศัพท์ Call Center จำนวน 527คน คิดเป็นร้อยละ 28 ติดต่อผ่าน Line จำนวน 479 คน คิด

เป็นร้อยละ 26 ผ่านโทรศัพท์สถาบัน จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 16 และ Email/จดหมาย Website และอื่นๆ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 1

2.3 วัตถุประสงค์ในการติดต่อ จำแนกเป็น สอบถาม แจ้งปัญหา/แก้ไขข้อมูล ติดต่อ/ติดตาม เสนอแนะ ร้องเรียน และ อื่นๆ ได้แก่ เสนอสินค้าและบริการ ส่งของ

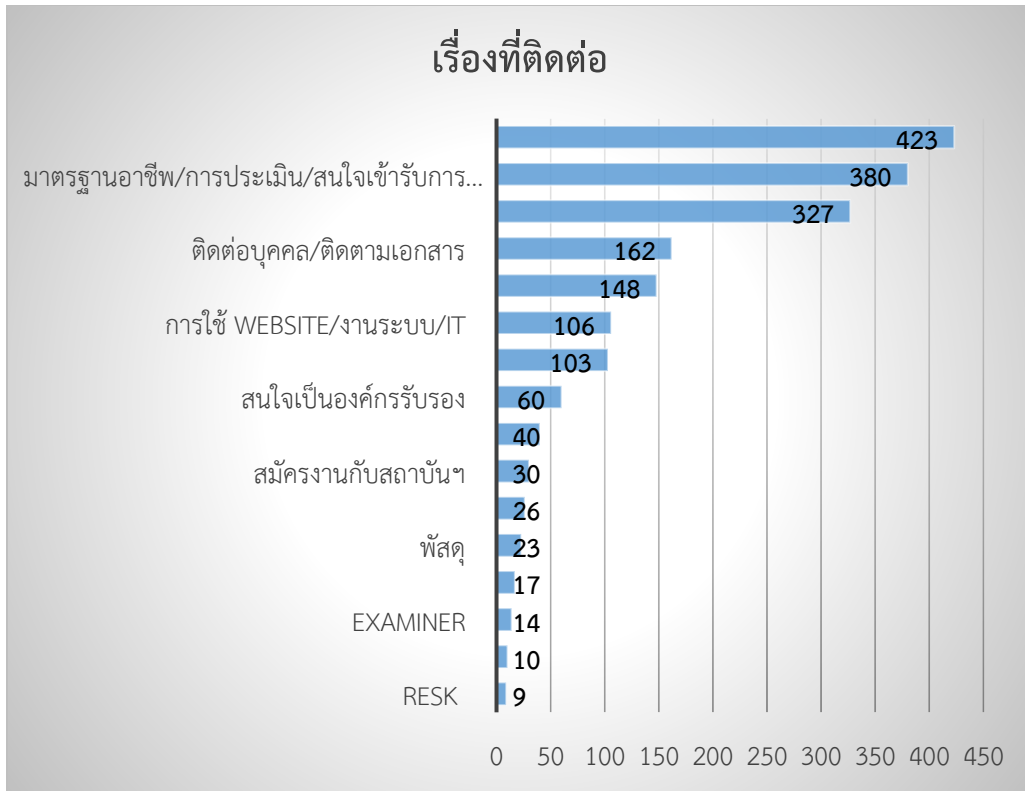


ภาพที่ 4 วัตถุประสงค์การติดต่อ

สำหรับวัตถุประสงค์การติดต่อผู้รับบริการติดต่อสอบถามเข้ามามากที่สุด จำนวน 1447 คน คิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือ แจ้งปัญหา/แก้ไขข้อมูล จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ติดต่อ/สอบถาม จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 9 เรื่องอื่น ๆ จำนวน 27 คน เรื่องร้องเรียน มี 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.21% (มีจำนวน 3 เรื่อง เนื่องจากมี 1 เรื่องที่ผู้ร้องเรียนติดต่อมา 2 ครั้ง) และเรื่องเสนอแนะ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.10%

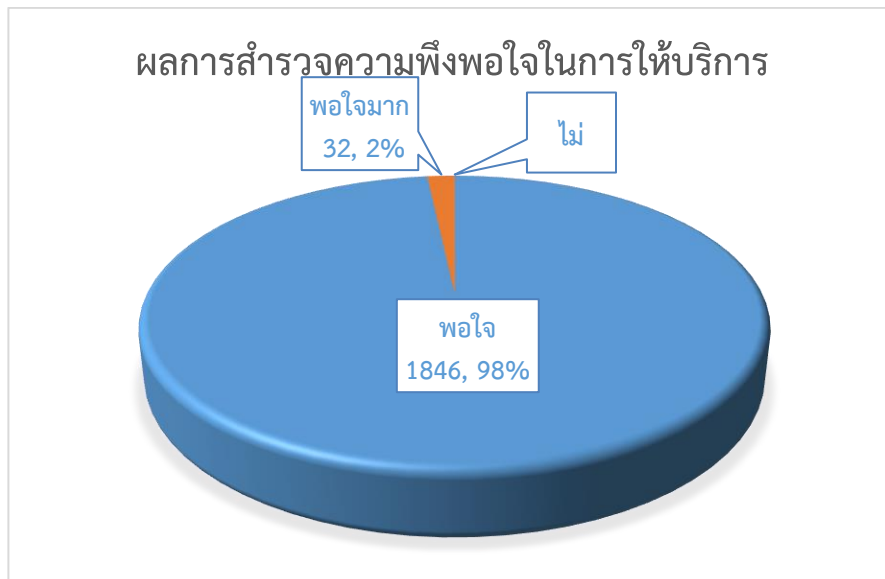
ทั้งนี้ เรื่องสอบถามเข้ามา 5 อันดับแรก ได้แก่

1. อบรมonline/E-Training – ถามการใช้งาน ขอLink แก้ไขชื่อ ทำแบบทดสอบ และการพิมพ์วุฒิบัตร
2. มาตรฐานอาชีพ/การประเมิน/สนใจเข้ารับการประเมิน – ถามขั้นตอน ค่าใช้จ่าย วิธีการประเมิน การติดต่อ
3. ร่วมกิจกรรมต่างๆกับสถาบัน – แจ้งการได้รับของรางวัลจากการร่วมกิจกรรม ขอสติ๊กเกอร์มีอาชีพ
4. ติดต่อบุคลากร/ติดตามเอกสาร - ถามการส่งเอกสาร ติดตามเอกสาร ติดต่อเจ้าหน้าที่
5. เรื่องอื่นๆ – ส่งของ ขายของ ถามการเดินทาง แก๊ง Call Center สอบถามเรื่อง ขอรับการสนับสนุน (ส.1) และ ICB



ภาพที่ 5 เรื่องที่ได้รับการสอบถาม

2.4 การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์บริการข้อมูลการรับรู้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและ แจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center) โดยจำแนกเป็น พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ



ภาพที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ 1,846 คน คิดเป็นร้อยละ 98 รองลงมา คือ พอใจมาก จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 2 และไม่มีผู้ที่ไม่พอใจ

2.5 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และรายงานข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565)

ตารางที่ 1 ตารางสรุปเรื่องร้องเรียน รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565

ว/ด/ป	ที่มา	เรื่องร้องเรียน	สำนัก	ผลการดำเนินการ
17 พฤศจิกายน 2564	ภายนอก	แจ้งรถตู้ของสถาบันขับรถไม่สุภาพ (ตัดหน้า)ต้องการให้ว่ากล่าว ตักเตือน	บร	ต้นสังกัด สอบสวน และว่ากล่าวตักเตือนพนักงานขับรถ เนื่องจากเป็นความผิดครั้งแรก
21 ธันวาคม 2564	ภายนอก	แจ้งรถตู้ของสถาบันขับรถเร็ว และ จี้ตัดคันข้างหน้า เกรงจะเกิดอุบัติเหตุต้องการให้ว่ากล่าว ตักเตือน	บร	ต้นสังกัด สอบสวน และเปลี่ยนพนักงานขับรถ (พนักงานเดิม) เพื่อเป็นการป้องกันข้อร้องเรียน เกิดซ้ำ
11 กุมภาพันธ์ 2565 (Call Center และ Facebook)	ภายนอก	แจ้งรถตู้ของสถาบันขับรถไม่สุภาพ ขับเร็ว และจี้ตัดคันข้างหน้า เกรงจะเกิดอุบัติเหตุ	บร	ต้นสังกัด สอบสวน และว่ากล่าวตักเตือนพนักงานขับรถ เนื่องจากเป็นความผิดครั้งแรก

ตารางที่ 2 รายงานข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ 2565 รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2565

ว/ด/ป	ช่องทางการติดต่อ	ข้อเสนอแนะ
4 พฤศจิกายน 2564	Call Center	เสนอให้พิจารณากระบวนการออกไปประกาศให้สามารถออกได้เร็วขึ้น
21 กุมภาพันธ์ 2565	Call Center	เสนอให้สามารถทำแบบทดสอบหลังบทเรียนในระบบ TPQI E-Training ได้เกิน 10 ครั้ง