

รายงานสถิติการให้บริการของหน่วยงานและการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
(รายงานรอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2566)

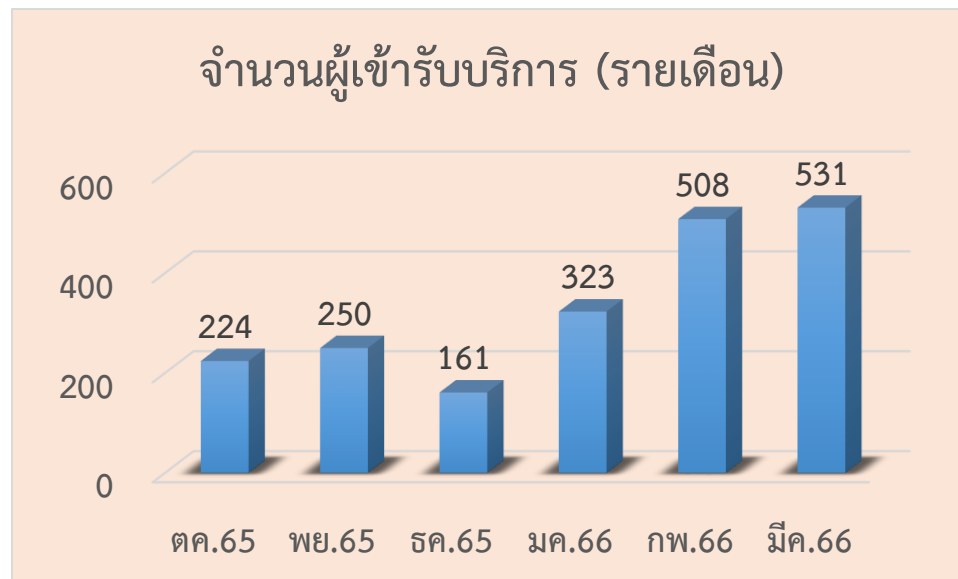
1.สถิติการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเจ้าหน้าที่ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

- ไม่มีเรื่องร้องเรียน -

2.สถิติการให้บริการของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

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

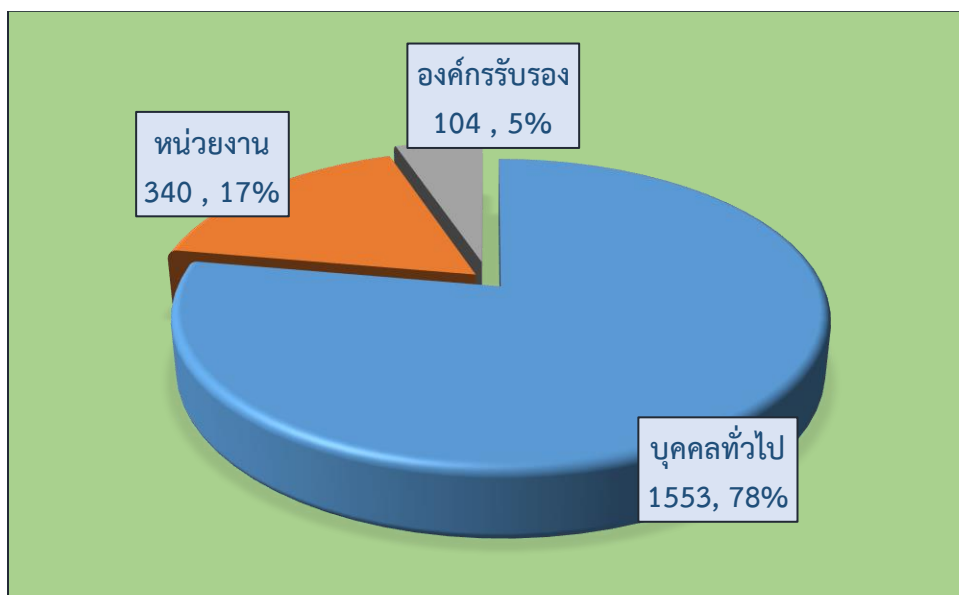
2.1 จำนวนผู้ติดต่อ โทรมาที่ 1-2 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2566 มีผู้เข้ารับ
การบริการรวมทั้งสิ้น 1,997 ราย ดังนี้



ภาพที่ 1 จำนวนผู้เข้ารับบริการรายเดือน

ในจำนวนผู้เข้ารับบริการทั้งหมด 1,997 ราย แบ่งเป็นรายเดือนโดยในเดือน ตุลาคม 2565 มีผู้รับบริการจำนวน 224 ราย เดือนพฤศจิกายน 2565 มีผู้รับบริการจำนวน 250 ราย เดือนธันวาคม 2565 มีผู้รับบริการจำนวน 161 ราย เดือนมกราคม 2566 มีผู้รับบริการจำนวน 323 ราย เดือนกุมภาพันธ์ 2566 มีผู้รับบริการจำนวน 508 ราย และเดือนมีนาคม 2566 มีผู้รับบริการจำนวน 531 ราย

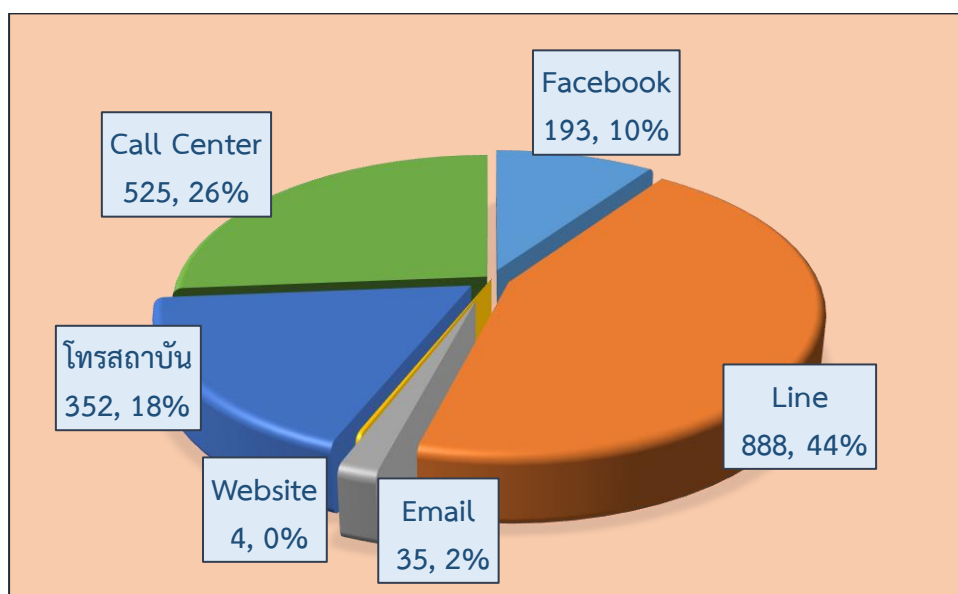
2.2 แบ่งประเภทของผู้รับบริการ มีทั้งหมด 3 ประเภท คือ บุคคลทั่วไป หน่วยงานต่าง ๆ และ องค์กร คุ้มครอง มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 2 ประเภทผู้เข้ารับบริการ

ประเภทผู้เข้ารับบริการมีทั้งหมด 3 ประเภท คือ บุคคลทั่วไป จำนวน 1,553 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 หน่วยงานต่างๆ จำนวน 340 ราย คิดเป็นร้อยละ 17 องค์กรที่มีหน้าที่รับรองจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 5

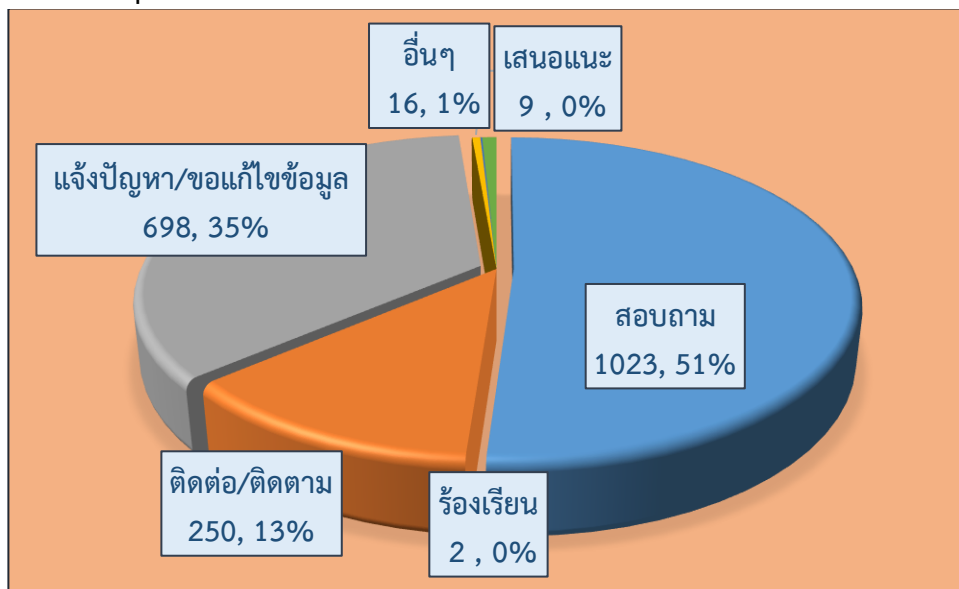
2.3 ผู้รับบริการติดต่อเพื่อขอรับบริการข้อมูล ทาง Facebook, โทรศัพท์ Call Center Line โทรศัพท์ สถาบัน ส่วน Email/จดหมาย, Website และอื่นๆ ดังนี้



ภาพที่ 3 ช่องทางการให้บริการ

สำหรับช่องทางการให้บริการที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด คือ ผ่านทาง Line จำนวน 888 ราย คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือ โทรศัพท์ Call Center จำนวน 525ราย คิดเป็นร้อยละ 26 ติดต่อผ่านโทรศัพท์สถาบัน จำนวน 352 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 ผ่าน Facebook จำนวน 193 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 และ Email/จดหมาย จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 และ Website จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 0

2.4 วัตถุประสงค์ในการเข้ารับบริการ จำแนกเป็น สอบถาม แจ้งปัญหา/แก้ไขข้อมูล ติดต่อ/ติดตาม เสนอแนะ ร้องเรียน และ อื่นๆ ได้แก่ เสนอสินค้าและบริการ ส่งของ



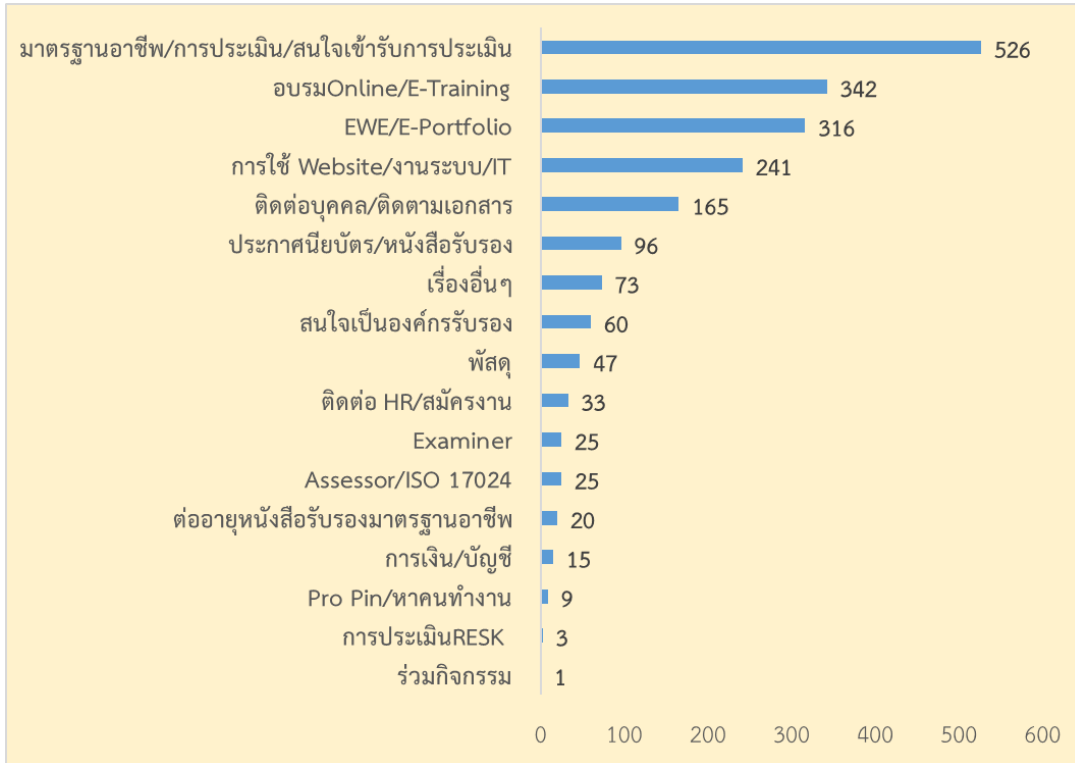
ภาพที่ 4 วัตถุประสงค์การติดต่อ

สำหรับวัตถุประสงค์การเข้ารับบริการ เป็นการติดต่อสอบถามเข้ามามากที่สุด จำนวน 1,023 ราย คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือ แจ้งปัญหา/ขอแก้ไขข้อมูล จำนวน 698 ราย คิดเป็นร้อยละ 35 ติดต่อบุคลากร/ติดตามเอกสาร ประกาศนียบัตร/หนังสือรับรอง เรื่องอื่นๆ สนใจเป็นองค์กรรับรอง พัสตุ/จัดซื้อ ติดต่อHR/สมัครงาน EXAMINER Assessor/ISO 17024 การเงิน/บัญชี Pro Pin/หาคนทำงาน การประเมินแบบ RESK และ โดยจำแนกเรื่องที่มีผู้เข้ารับบริการสูงสุด 5 อันดับแรกดังนี้

2.5 เรื่องที่มีผู้เข้ารับบริการได้แก่ เรื่องมาตรฐานอาชีพ/การประเมิน/สนใจเข้ารับการประเมิน การอบรม online/E-Training EWE/E-Portfolio การใช้ Website/งานระบบ/IT ติดต่อบุคลากร/ติดตามเอกสาร ประกาศนียบัตร/หนังสือรับรอง เรื่องอื่นๆ สนใจเป็นองค์กรรับรอง พัสตุ/จัดซื้อ ติดต่อHR/สมัครงาน EXAMINER Assessor/ISO 17024 การเงิน/บัญชี Pro Pin/หาคนทำงาน การประเมินแบบ RESK และ โดยจำแนกเรื่องที่มีผู้เข้ารับบริการสูงสุด 5 อันดับแรกดังนี้

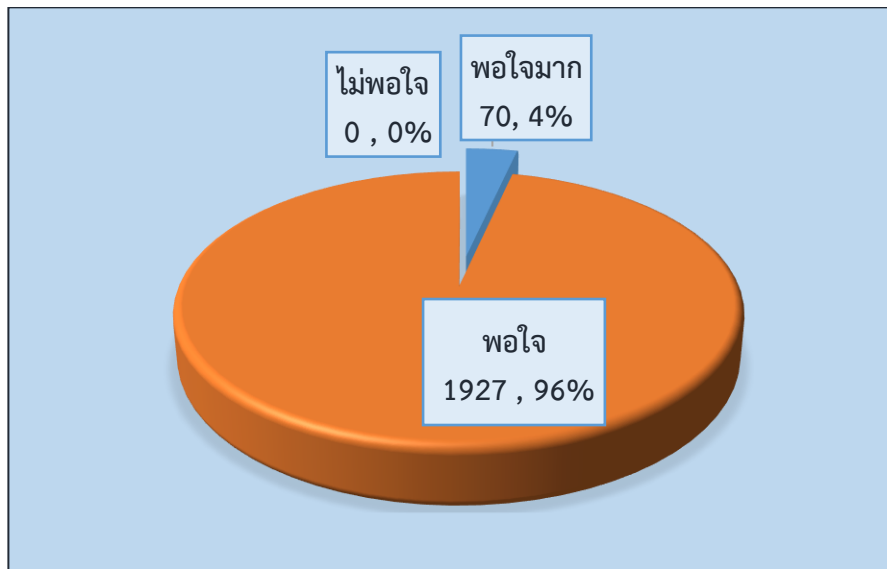
1. มาตรฐานอาชีพ/การประเมิน/สนใจเข้ารับการประเมิน – การจัดทำมาตรฐานอาชีพ ขั้นตอนการเข้ารับ การประเมิน การติดต่อเพื่อรับการประเมิน ค่าใช้จ่าย และวิธีการประเมิน
2. อบรมonline/E-Training – ถามการใช้งาน ขอLink แก้ไขชื่อ ทำแบบทดสอบ และการพิมพ์วุฒิบัตร
3. EWE/E-Portfolio – เข้าระบบไม่ได้ ไม่ได้รับอีเมลยืนยัน มีปัญหาในการใช้งาน และบันทึกข้อมูล
4. การใช้ Website/งานระบบ/IT – เข้าระบบไม่ได้ ขอแก้ไขข้อมูล มีปัญหาการใช้งาน

5. ติดต่อบุคคล/ติดตามเอกสาร - ติดต่อบุคลากร ติดตามเอกสารที่ส่งมา



ภาพที่ 5 เรื่องที่ได้รับการสอบถาม

2.6 การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ ศูนย์บริการข้อมูลการรับรู้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center) โดยจำแนกเป็น พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ



ภาพที่ 6 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจ 1,927 ราย คิดเป็นร้อยละ 96 รองลงมา คือ พอใจมาก จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 และไม่มีผู้ที่ไม่พอใจ

2.7 รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และรายงานข้อเสนอแนะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2566)

เรื่องร้องเรียนทั่วไป รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2566

- มีจำนวน 1 เรื่อง โดยได้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ

ตาราง รายงานข้อเสนอแนะ รอบ 6 เดือน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2566

ว/ด/ป	ช่องทางการติดต่อ	ข้อเสนอแนะ
18 ตุลาคม 2565	E-mail	มีความประสงค์ให้ทาง TPQI เพิ่มหลักสูตรการอบรม บรรณาธิการอาชีพ
26 ตุลาคม 2565	Line@	ทุกหัวข้อมอบมนำสนใจมาก
28 พฤศจิกายน 2565	Call Center	เสนอแนะให้มีการตอบรับการลงทะเบียนด้วย (จากการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ และจัดทำแผนภาพหน้าทำงาน (Functional Map) อาชีพผู้สรรหาแรงงานข้ามชาติ”)
4 กุมภาพันธ์ 2566	Facebook	เสนอให้มีการประเมิน ทุกระดับตั้งแต่ระดับ 1 ถึงระดับ 3 เหมือนมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
4 กุมภาพันธ์ 2566	Facebook	หลักสูตรการอบรม(E-Training) MS03 Microsoft PowerPoint ตัวเลือกในแบบทดสอบคู่มือรู้เรื่อง
1 มีนาคม 2566	Line@	1. ผลักดันให้นำคุณวุฒิวิชาชีพไปใช้ได้จริง โดยเฉพาะในการสมัครงาน 2. ควบคุมเรื่องค่าใช้จ่ายในการขอรับการประเมิน
6 มีนาคม 2566	Line@	เสนอให้ทางสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เข้าปรึกษารื้อกับ ร.พ.ศิริราช ม.มหิดล ในการพัฒนาบุคลากรในสังกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวของ ร.พ.ศิริราช วุฒิ ม.3 - ม.6 หรือวุฒิอื่นๆ ที่ทำงานด้านบริการดูแลผู้ป่วย แต่อาจขาดโอกาสในการพัฒนาเพื่อการันตีความเชี่ยวชาญ ซึ่ง หากทางสถาบันเข้าหารือ แล้วให้ ร.พ.ศิริราช เป็นองค์กรรับประเมินเอง จะสามารถพัฒนาทักษะของบุคลากรด้านสาธารณสุขให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น
10 มีนาคม 2566	Line@	เสนอเรื่องที่สถาบันมีหลักสูตรเรียนรู้เพิ่มทักษะอุตสาหกรรม 12 เป้าหมาย เพื่อออกไปทำงานในเขต EEC ฝากช่วยพิจารณาด้วย และอยากให้ทางสถาบันจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ด้วย
12 มีนาคม 2566	Line@	ความร่วมมือกับรพ.ศิริราชเป็นการดำเนินการที่ดี ยังมีอีกหลายโรงพยาบาล ทั้งในสังกัด สธ. และ กทม.รวม มหาวิทยาลัย หากได้มีการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร จะทำให้เป็นผลดีต่อการบริการประชาชนและได้การจ้างงานที่มีคุณภาพมีประสบการณ์ อยากให้เดินหน้าต่อไปอย่างต่อเนื่อง