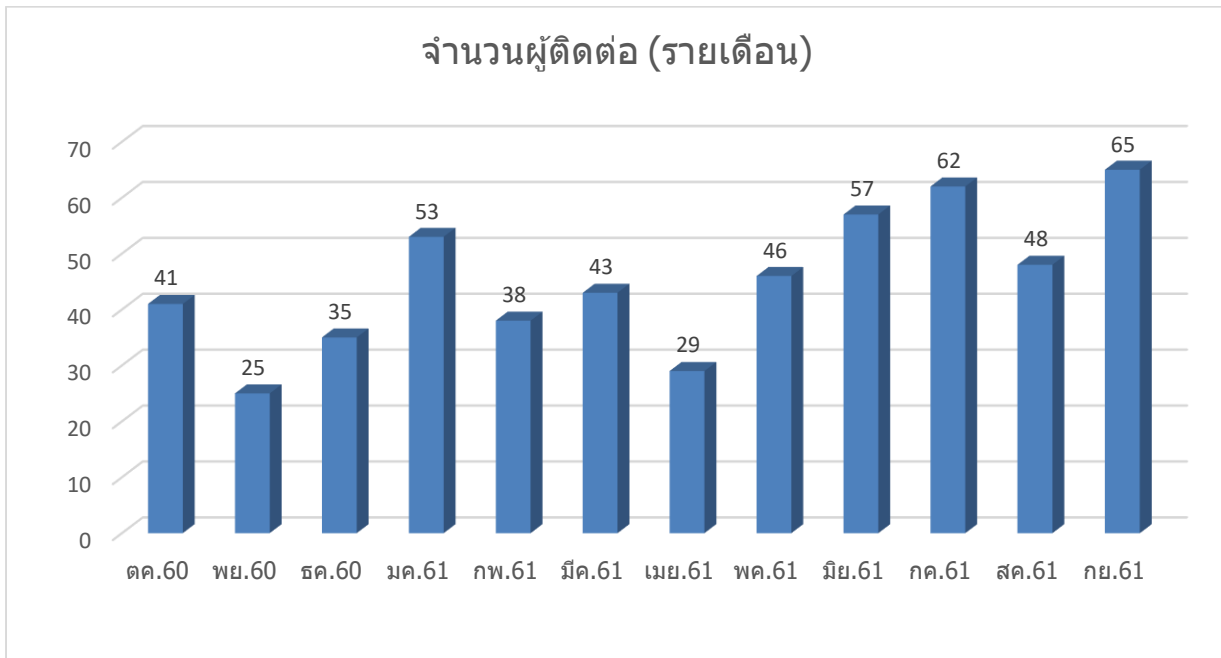
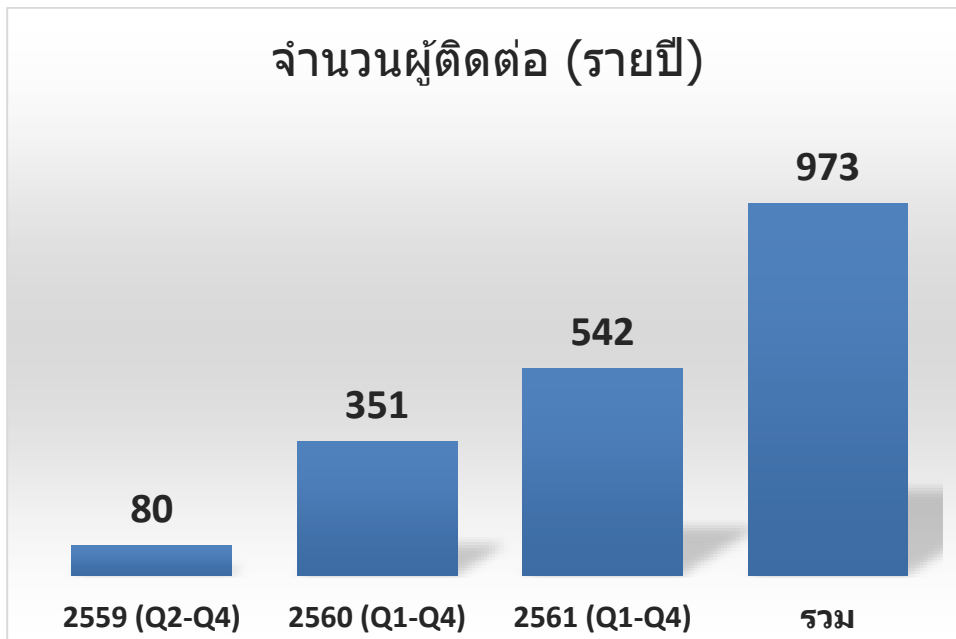


## รายงานผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

- จำนวนผู้ติดต่อ รายเดือน ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง กันยายน ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๕๔๒ ราย

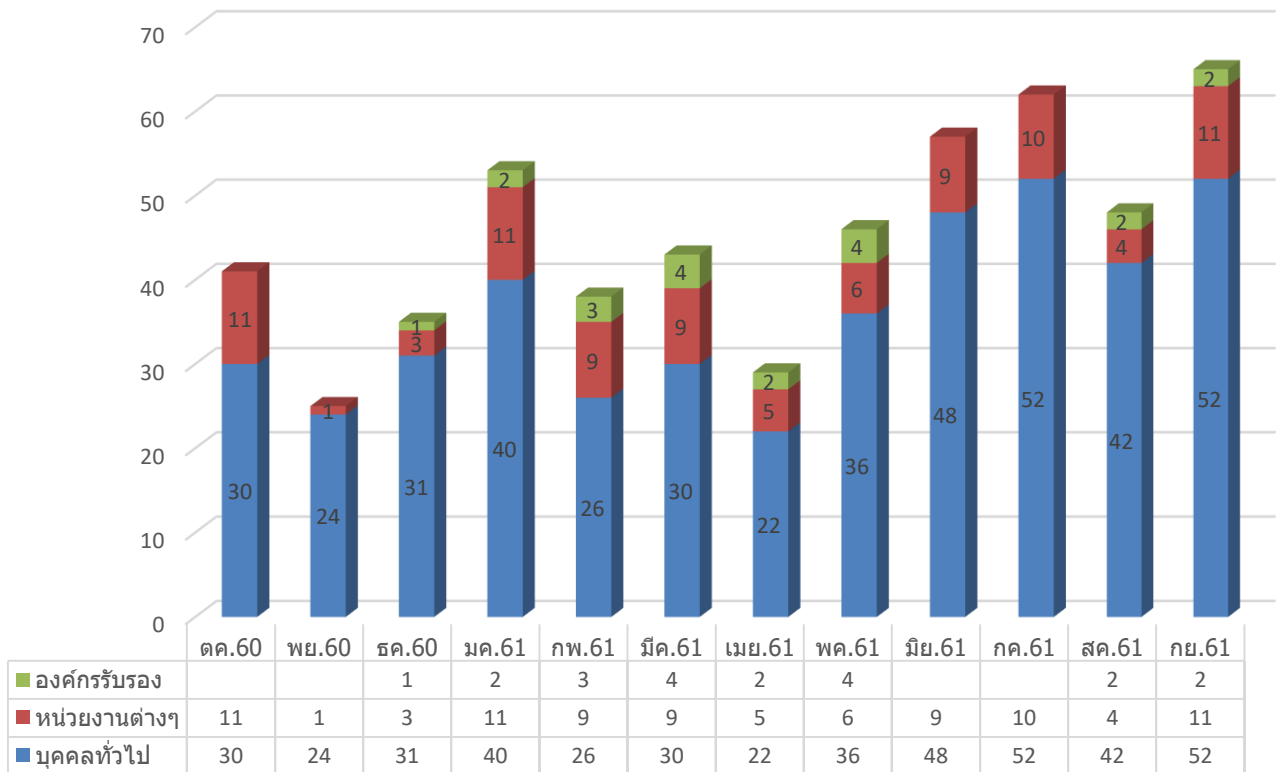


- จำนวนผู้ติดต่อ รายปี เริ่มตั้งแต่ ดำเนินโครงการ ในปี ๒๕๕๙-๒๕๖๑



- ประเภทของผู้ที่ติดต่อเข้ามา คือบุคคลทั่วไป หน่วยงานต่าง ๆ และ องค์กรรับรอง

### ผู้ติดต่อ (รายเดือน)

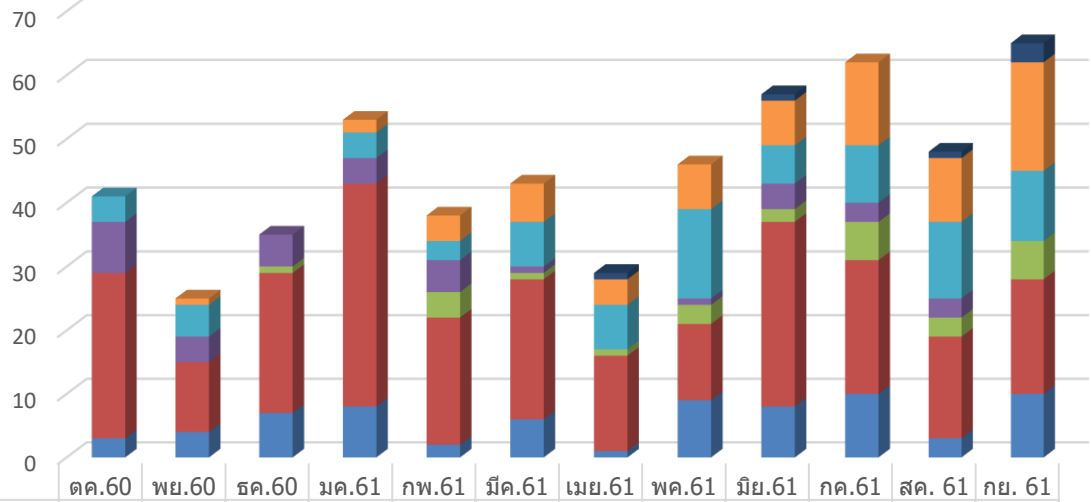


- ประเภทของผู้ที่ติดต่อ ปี ๒๕๖๑ ประกอบด้วย บุคคลทั่วไป ๔๓๓ ราย หน่วยงานต่างๆ ๘๘ ราย และองค์กรรับรอง ๒๐ ราย



- ช่องทางรับเรื่อง ทาง โทรศัพท์Call Center, Website, Email/จดหมาย, Facebook, Line, โทรศัพท์สถาบัน และอื่นๆ เช่น แจ้งด้วยตนเองในงานสัมมนา,แจ้งผ่านเจ้าหน้าที่ของสถาบัน โดยนำเสนอเป็นรายเดือน

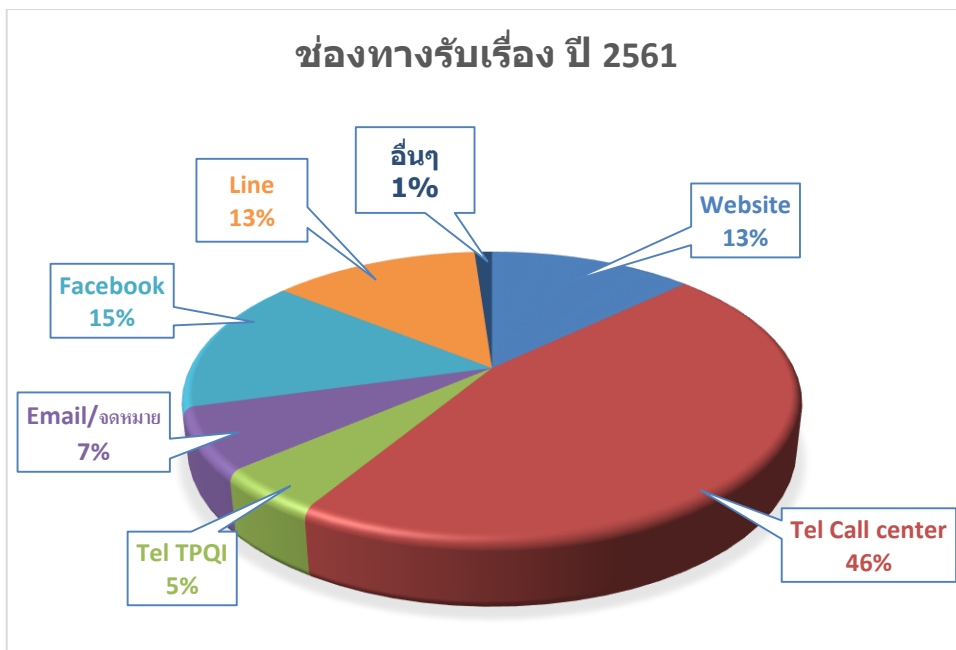
### ช่องทางรับเรื่อง (รายเดือน)



	ตค.60	พย.60	ธค.60	มค.61	กพ.61	มีค.61	เมย.61	พค.61	มิย.61	กค.61	สค. 61	กย. 61
■ อื่นๆ							1		1		1	3
■ Line		1		2	4	6	4	7	7	13	10	17
■ Facebook	4	5		4	3	7	7	14	6	9	12	11
■ Email/จดหมาย	8	4	5	4	5	1		1	4	3	3	
■ Tel TPQI			1		4	1	1	3	2	6	3	6
■ Tel Call center	26	11	22	35	20	22	15	12	29	21	16	18
■ Website	3	4	7	8	2	6	1	9	8	10	3	10

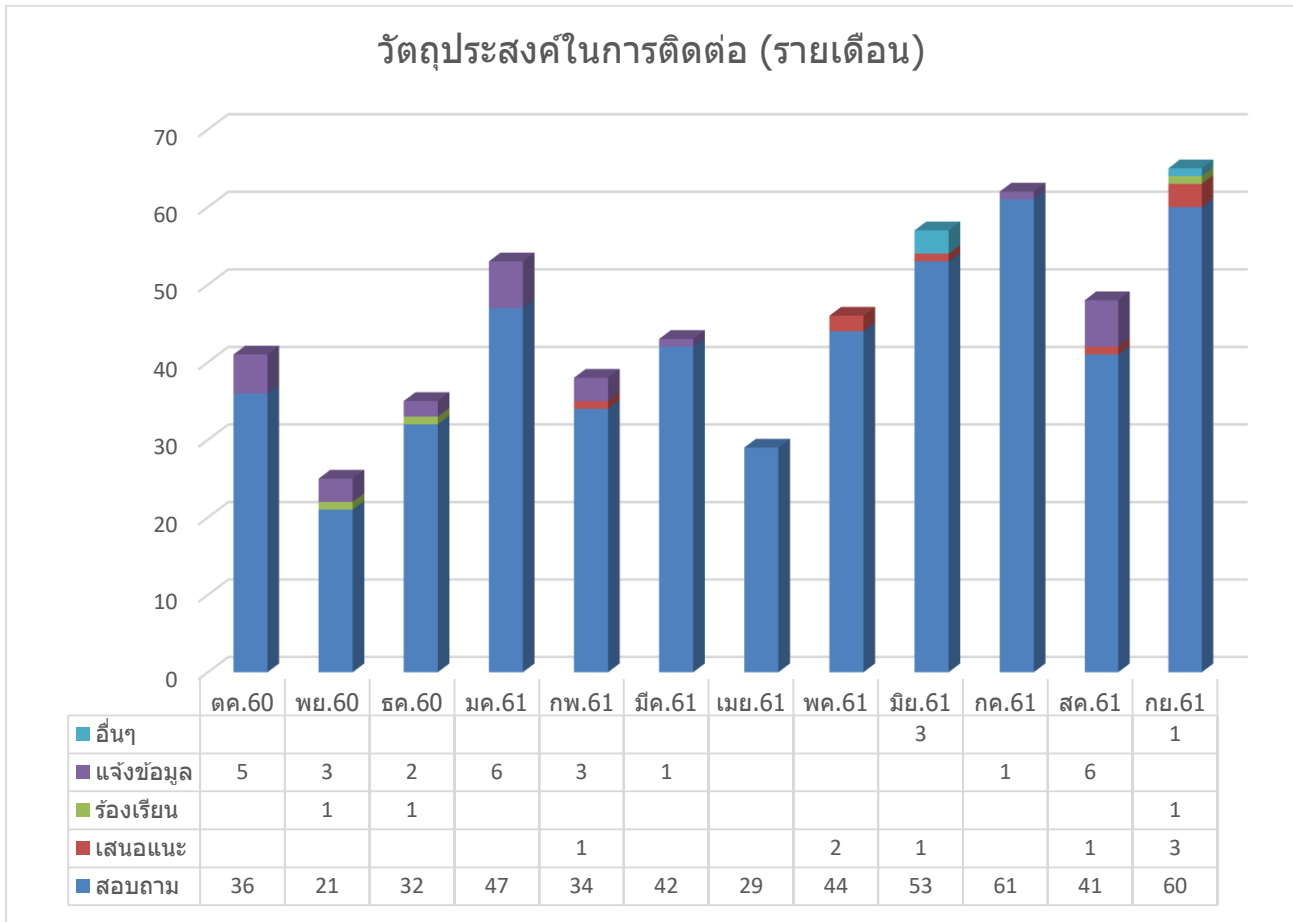
- ช่องทางรับเรื่อง ปี ๒๕๖๑ โดย ๕ อันดับแรกคือ ทาง โทรศัพท์Call Center, Facebook, Line, Website, Email/จดหมาย

### ช่องทางรับเรื่อง ปี 2561

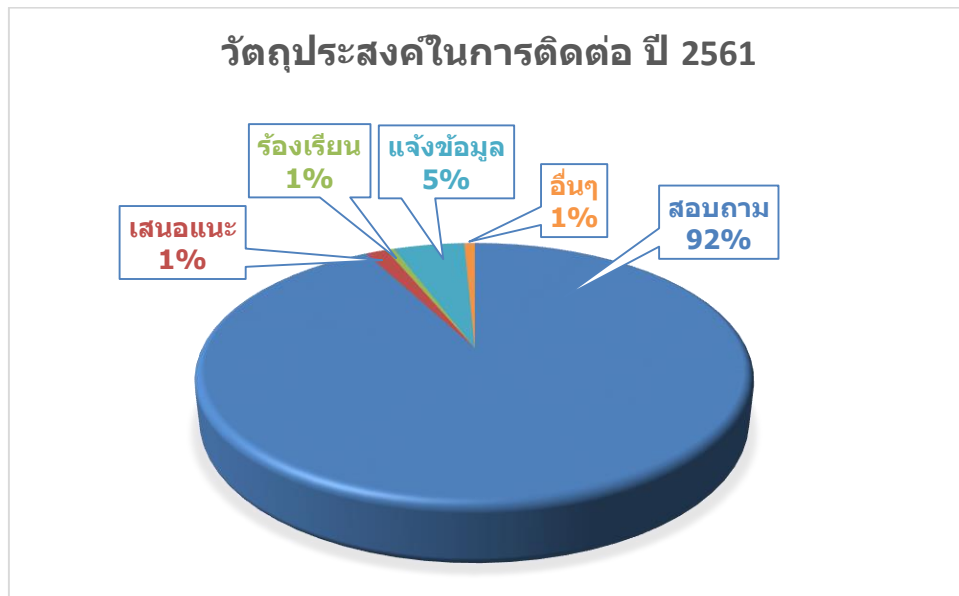


- วัตถุประสงค์ในการติดต่อ จำแนกเป็น สอบถาม แจ้งข้อมูล ร้องเรียน เสนอแนะ และ อื่นๆ เช่น นำเสนอบริการต่างๆ

โดยนำเสนอเป็นรายเดือน



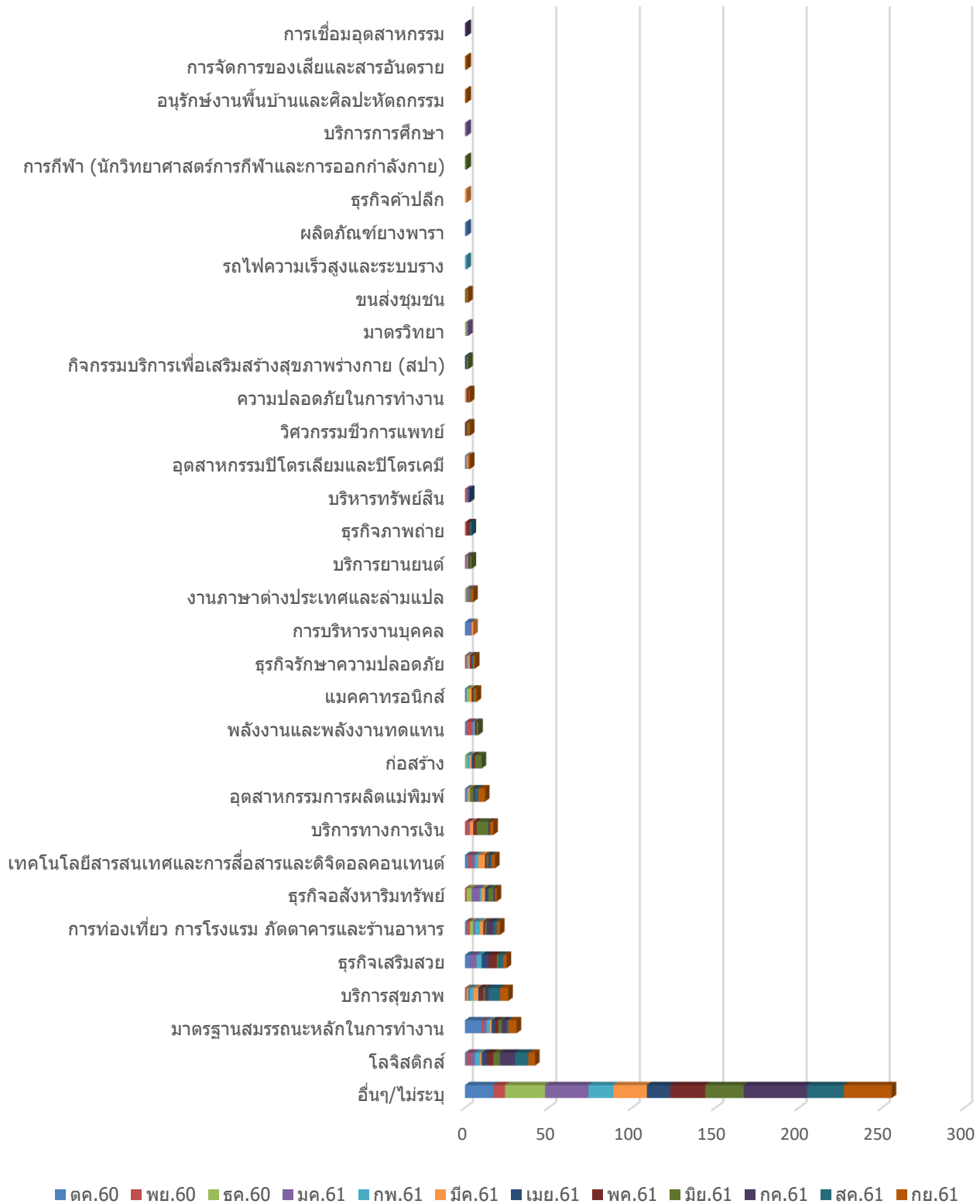
- วัตถุประสงค์ในการติดต่อ ปี ๒๕๖๑



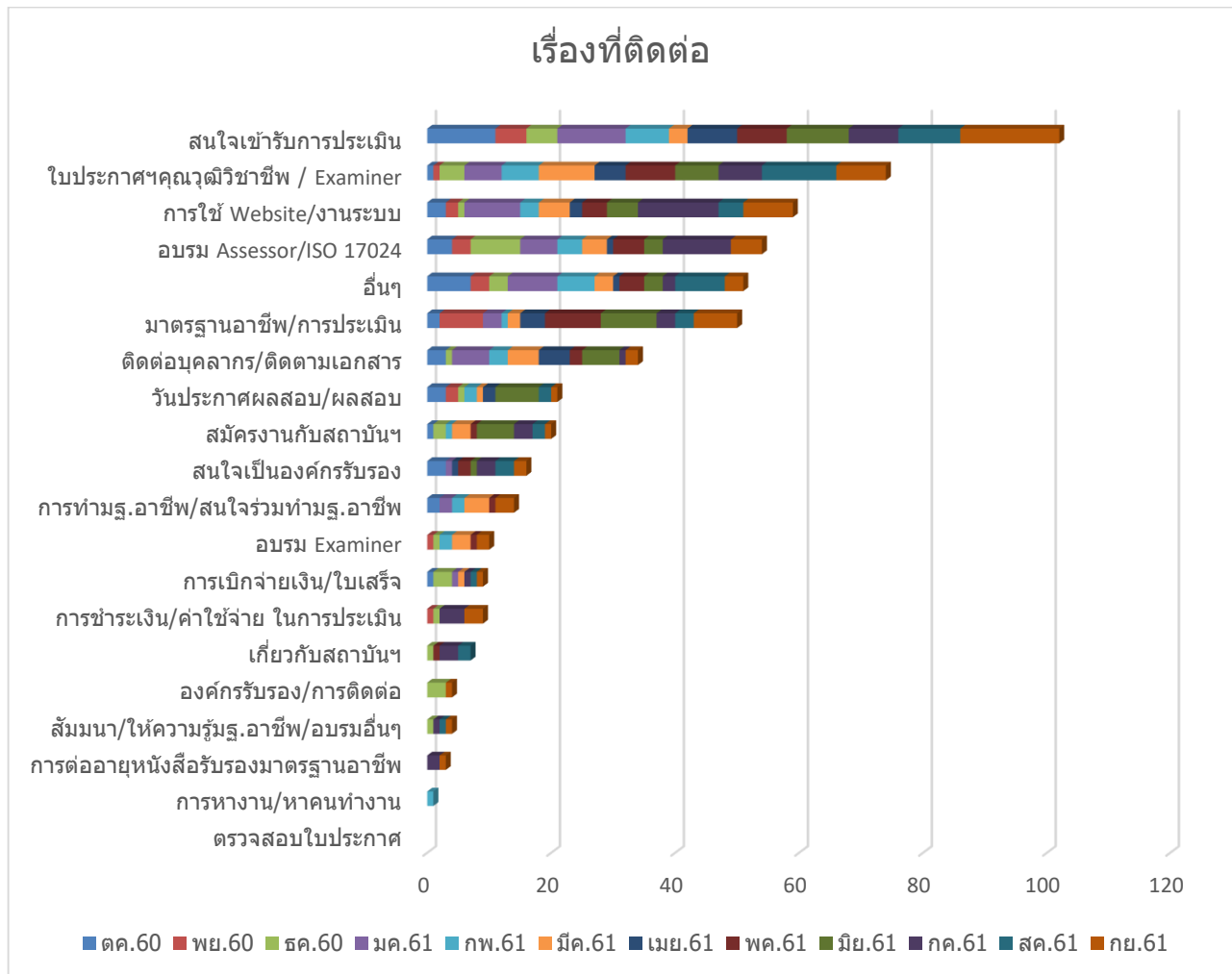
- มาตรฐานอาชีพที่ติดต่อ นำเสนอเป็นรายเดือน โดย ๕ อันดับแรกที่ติดต่อในปี ๒๕๖๑ คือ อื่นๆ/ไม่ระบุ, โลจิสติกส์,

มาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงาน, บริการสุขภาพ, ธุรกิจเสริมสวย

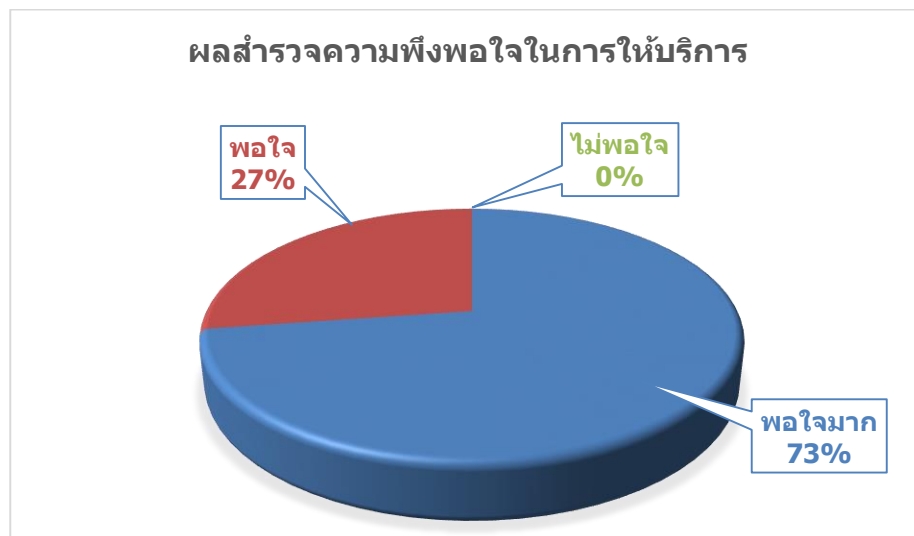
มาตรฐานอาชีพที่ติดต่อ



- เรื่องที่ติดต่อเข้ามา นำเสนอเป็นรายเดือน โดย ๕ อันดับแรกในปี ๒๕๖๑ คือ สนใจเข้ารับการประเมิน, ใบประกาศฯ คุณวุฒิวิชาชีพ / Examiner, การใช้ Website/งานระบบ, อบรม Assessor/ISO ๑๗๐๒๔, อื่นๆ



- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ ศูนย์บริการข้อมูลการรับรู้ระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center) โดยจำแนกเป็น พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ



**รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

ว/ด/ป	ที่มา	เรื่องร้องเรียน	สำนัก	ผลการดำเนินการ
๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๐	ภายนอก	สอบที่องค์กรรับรอง The Winner อา ซี พ น า ย ห นั ่า อสังหาริมทรัพย์เจ้าหน้าที่สอบ อ้างว่าผ่าน แต่ผลออกมาไม่ผ่าน	ปส.	แจ้งผู้รับผิดชอบและต้นสังกัด ดำเนินการแล้วเสร็จ (ผิดพลาดจากเจ้าหน้าที่CBที่ไม่เห็นชื่อใน กระบวนการขออนุมัติ จึงแจ้งผู้สอบไป ก่อน)
๔ ธันวาคม ๒๕๖๐	ภายนอก	สอบที่องค์กรรับรอง The Winner อา ซี พ น า ย ห นั ่า อสังหาริมทรัพย์ แล้วไม่ผ่าน จึง ต้องการขอดูข้อสอบ ว่าไม่ผ่าน เนื่องจาก ทำไม่ได้หรือผู้ตรวจ อ่านลายมือไม่ออก เพราะแอร์ ในห้องเย็นเกินไป	ปส.	แจ้งผู้รับผิดชอบและต้นสังกัด ดำเนินการแล้วเสร็จ (ให้ผู้ติดต่อส่งเอกสารขอผลการสอบไป ยังองค์กรรับรอง โดยผู้รับผิดชอบเข้าร่วมสังเกตการณ์)
๑๗ กันยายน ๒๕๖๑	ภายนอก	สอบอาชีวะและผู้สูงอายุชั้น ๔ ยังไม่ได้ใบประกาศ สอบถามที่ องค์กรรับรอง ๓-๔ ครั้งแล้วไม่ มีความคืบหน้า	บค.๑	แจ้งผู้รับผิดชอบและต้นสังกัด ดำเนินการแล้วเสร็จ (แจ้งองค์กรรับรองแล้ว ทางองค์กร รับรองส่งใบประกาศคืนมาให้สถาบัน นำส่งเอง)

**รายงานข้อเสนอแนะ**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑**

ว/ด/ป	ที่มา	ข้อเสนอแนะ
๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑	ภายนอก	เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑	ภายนอก	แนะนำให้รวมเรื่องที่ลง FB เป็น E magazine
๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๑	ภายนอก	แนะนำว่าสอบ DL ไม่ควรขอสำเนาบัตรประชาชนเนื่องจากรัฐบาลณรงค์ให้ไม่ ใช้กระดาษ
๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๑	ภายนอก	ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมมาตรฐานอาชีพ ภาษาต่างประเทศและล่ามแปล
๒๔ สิงหาคม ๒๕๖๑	ภายนอก	ควรให้ผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับคุณวุฒิวชิวิชาชีพ เช่นเดียวกับกรมพัฒนา
๑๘ กันยายน ๒๕๖๑	ภายนอก	ชมรมช่างเล็บไทยมีสมาชิก ๑๖,๕๐๐ คน เสนอให้มีการจัดทำมาตรฐานอาชีพ ทำเล็บ และยินดีจะให้ความร่วมมือ
๑๘ กันยายน ๒๕๖๑	ภายนอก	บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส สนใจที่จะให้ความร่วมมือกับสถาบันในด้านต่างๆ
๒๐ กันยายน ๒๕๖๑	ภายนอก	เสนอให้มีการจัดทำมาตรฐานอาชีพ Internal Audit และยินดีจะให้ความร่วมมือในการทำมาตรฐานอาชีพและเป็นองค์กรรับรอง