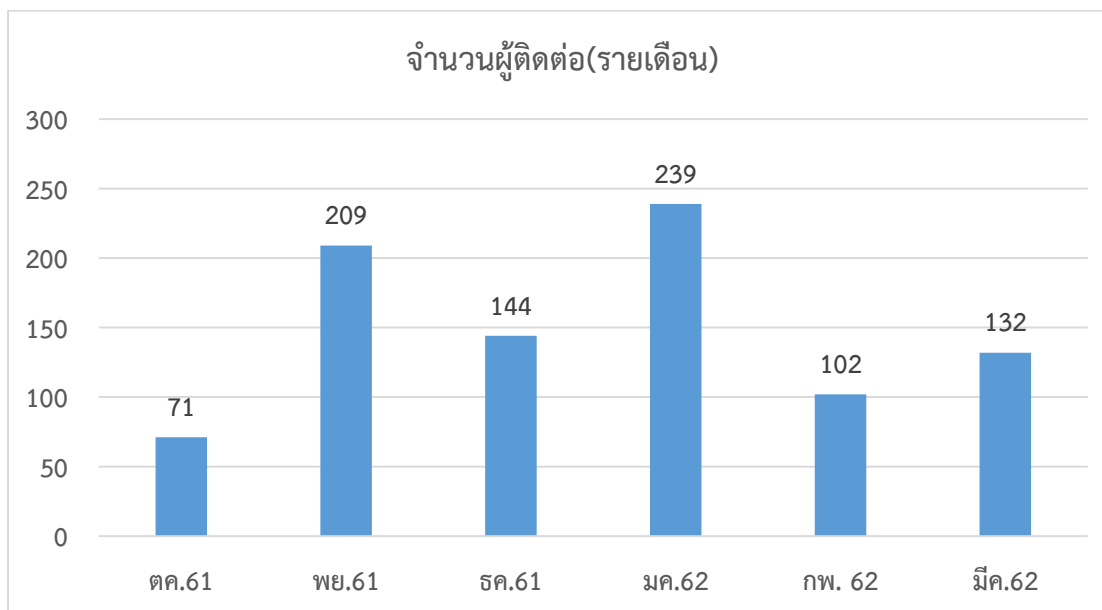
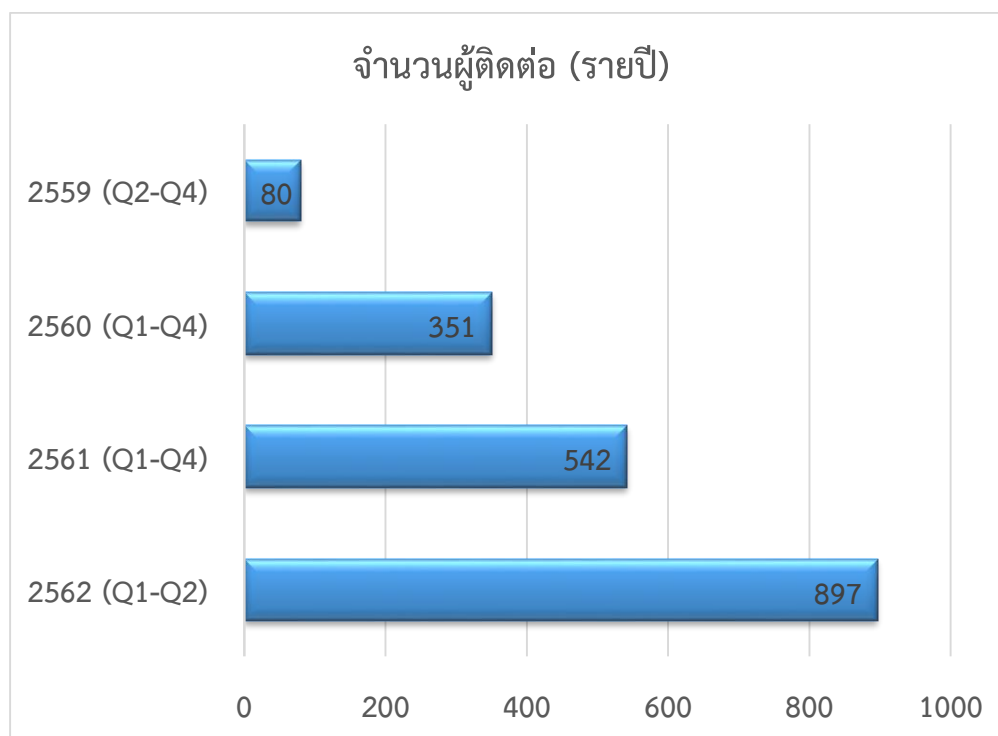


รายงานผลการดำเนินงาน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๑-๒)

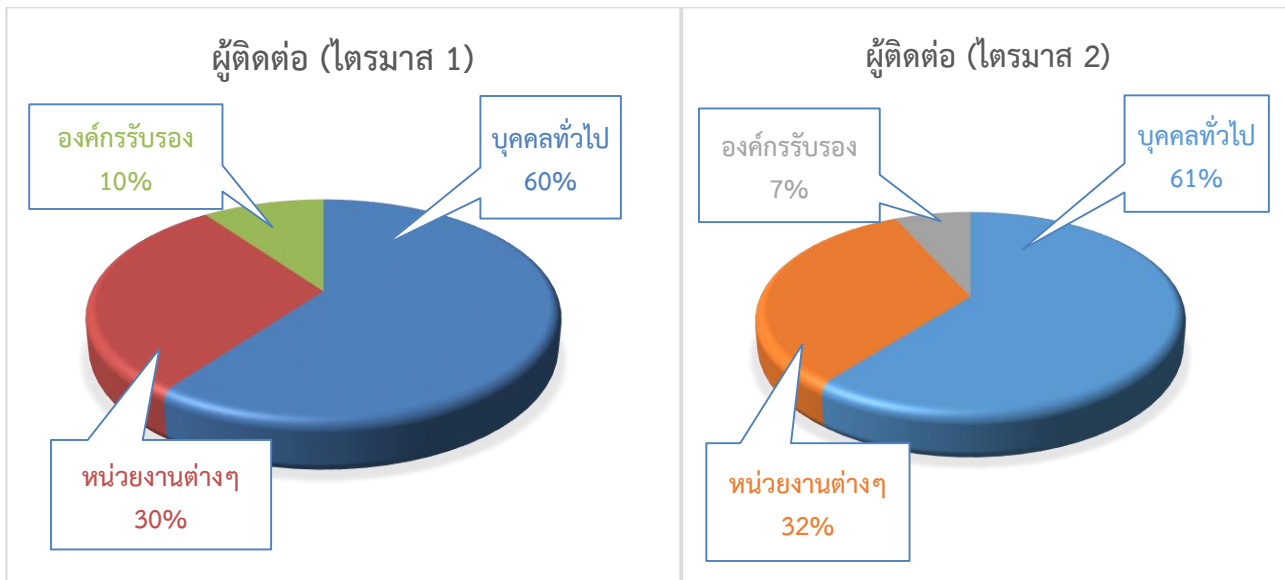
- จำนวนผู้ติดต่อ รายเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ - มีนาคม ๒๕๖๒ รวมทั้งสิ้น ๘๙๗ ราย



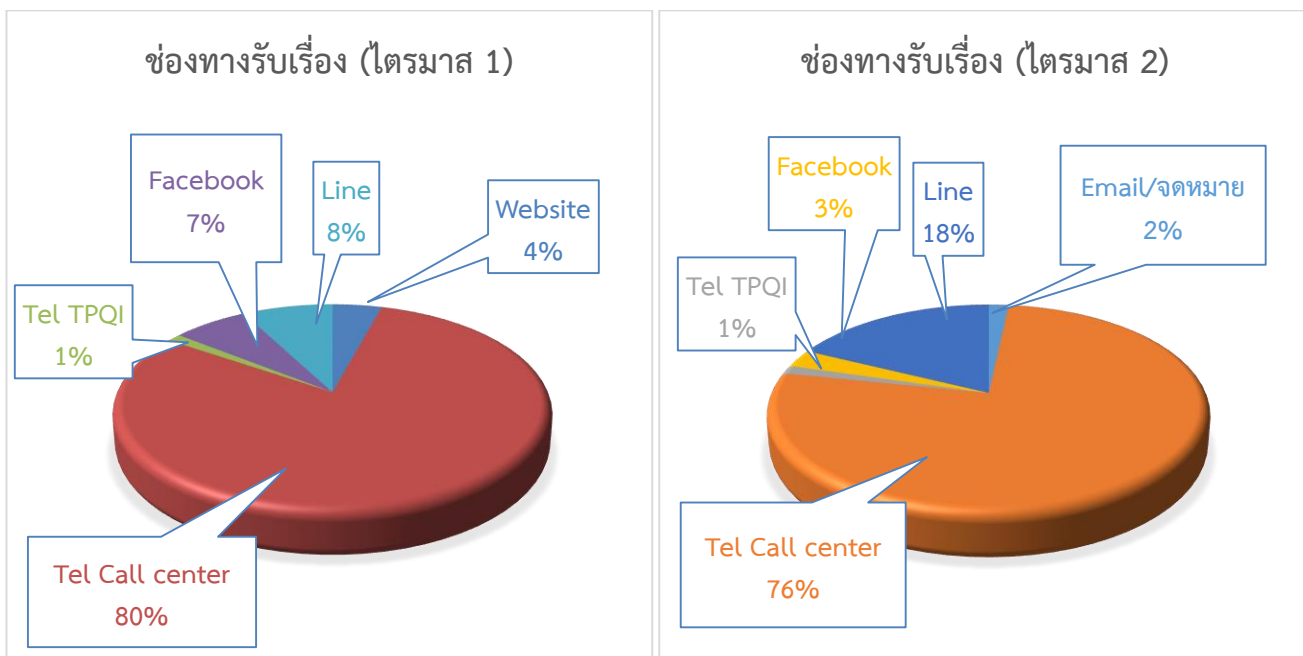
- จำนวนผู้ติดต่อ รายปี เริ่มตั้งแต่ ดำเนินโครงการ ในปี ๒๕๕๙-๒๕๖๒



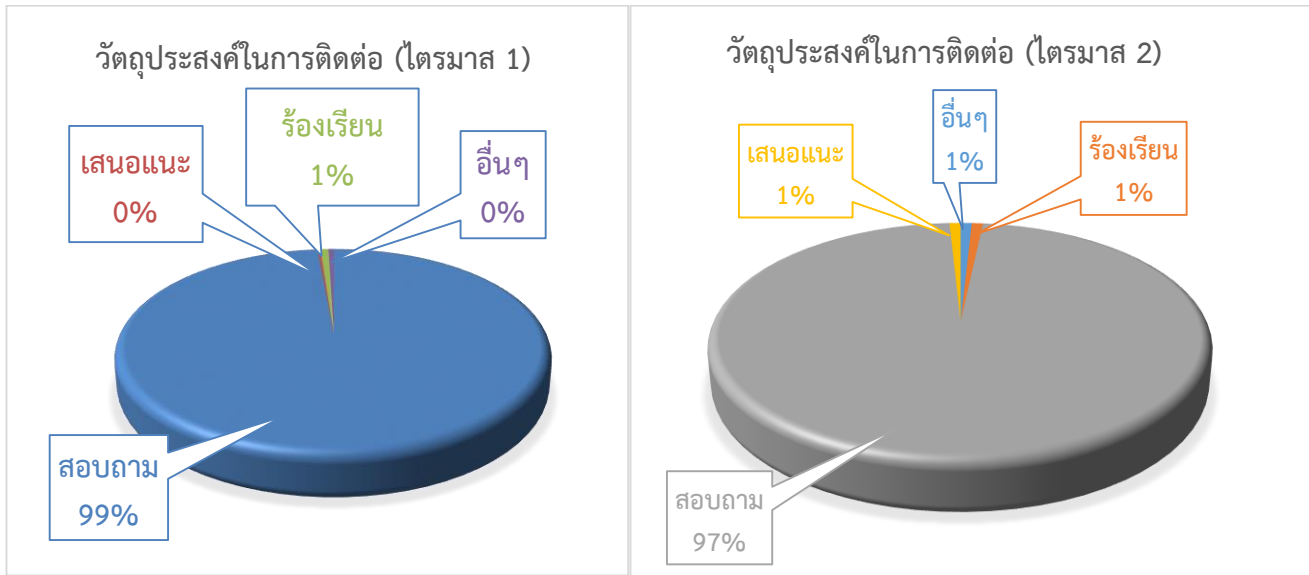
- ประเภทของผู้ที่ติดต่อ คือบุคคลทั่วไป หน่วยงานต่าง ๆ และ องค์กรรับรอง ปี ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑-๒)



- ช่องทางรับเรื่อง ทาง โทรศัพท์Call Center, Website, Email/จดหมาย, Facebook, Line และ โทรศัพท์สถาบัน ปี ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑-๒)



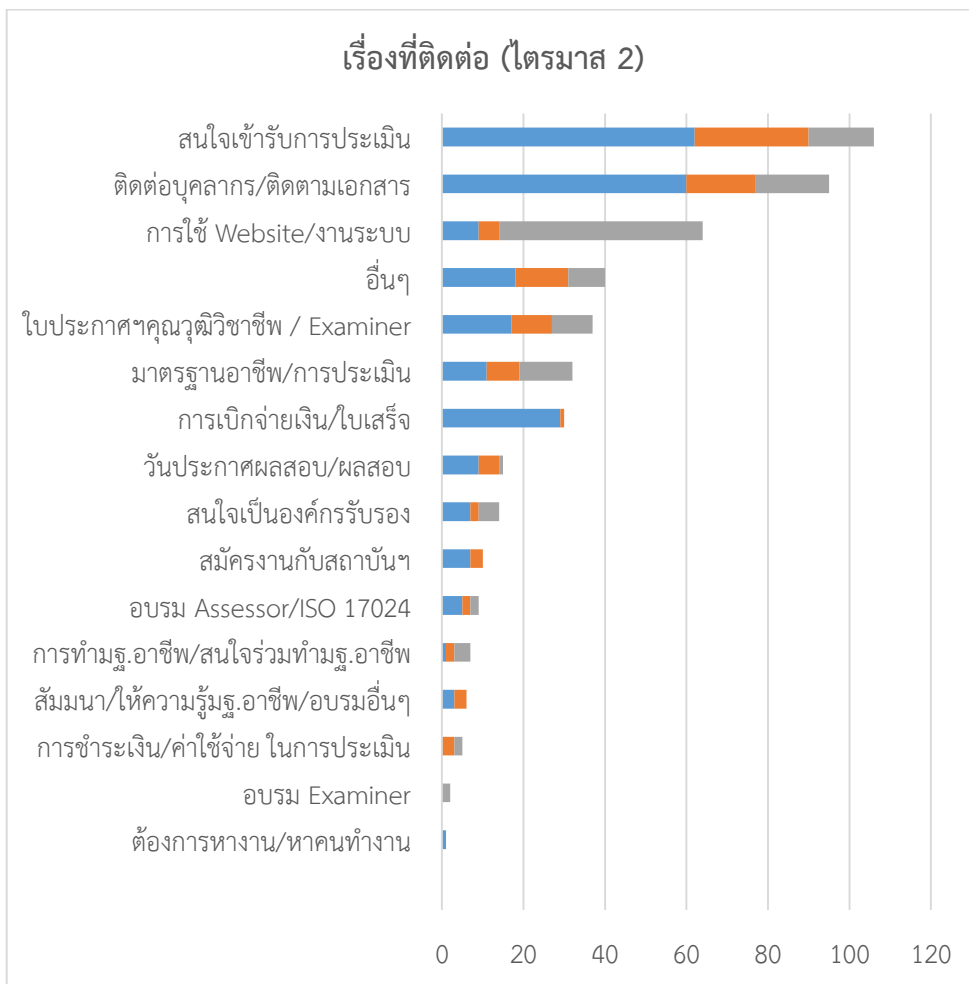
- วัตถุประสงค์ในการติดต่อ จำแนกเป็น ร้องเรียน สอบถาม เสนอแนะ และ อื่นๆ ปี ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๑-๒)



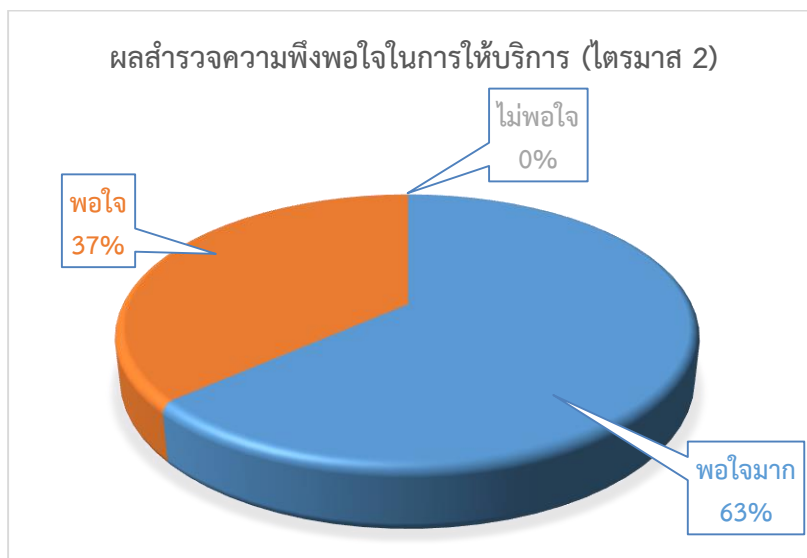
- มาตรฐานอาชีพที่ติดต่อ โดย ๕ อันดับแรกที่ติดต่อในปี ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒) คือ อื่นๆ/ไม่ระบุ, มาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงาน, บริการสุขภาพ, โลจิสติกส์, ธุรกิจสังหาริมทรัพย์



- เรื่องที่ติดต่อเข้ามา โดย ๕ อันดับแรกในปี ๒๕๖๒ (ไตรมาสที่ ๒) คือ สนใจเข้ารับการประเมิน, ติดต่อบุคลากร/ติดตามเอกสาร, การใช้ Website/งานระบบ, อื่นๆ, ใบประกาศศุณวุฒิวชิพ/Examiner



- การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของ ศูนย์บริการข้อมูลการรับรู้ระบบศุณวุฒิวชิพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center) โดยจำแนกเป็น พอใจมาก พอใจ และไม่พอใจ ปี ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๒)



รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๒)

ว/ด/ป	ที่มา	เรื่องร้องเรียน	สำนัก	ผลการดำเนินการ
๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	ภายนอก	แจ้งว่า รถของสถาบันขับปาดหน้า	บร.	ตรวจสอบข้อมูล คุณศรวุฒิแจ้งว่าไม่มีรถของสถาบัน ผ่านไปบนเส้นทางดังกล่าว
๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	ภายนอก	แจ้งว่ามีการทุจริตในการ ประเมินสาขาวิชาชีพ อุตสาหกรรมปิโตรเลียมและ ปิโตรเคมี ที่มาบตาพุด	บค.๑	ส่งเรื่องให้ QA อยู่ระหว่างการดำเนินการ
๖ มีนาคม ๒๕๖๒	ภายนอก	๑. คุณสมบัติผู้เข้ารับการ ประเมินไม่ถึงตามที่กำหนด โดย แนะนำให้สถาบันแต่งตั้งเข้าไป เป็นผู้รับการประเมิน ๒. ผู้เข้ารับการประเมิน ถูก บังคับให้ประเมินและ ไม่มี ความรู้ แต่ผ่านการทดสอบ ๓. สถาบันนำคนที่ผ่านการ ประเมินชั้น ๔ ไปปฏิบัติหน้าที่ เป็น Examiner	บค.๒	ส่งเรื่องให้ QA ๑.สถาบันดูแลการประเมินอย่างเข้มงวด รวมถึงการตรวจสอบเอกสารของผู้เข้า รับการประเมิน ๒. จะดำเนินการตรวจสอบสอบอีกใน การตรวจติดตาม
๖ มีนาคม ๒๕๖๒ (รับแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม จากกรณีวันที่ ๒๗ ก.พ. ๒๕๖๒)	ภายนอก	รับแจ้งว่าหัวหน้าแผนกทราบ เรื่อง และมี Feed Back กับ นักศึกษาโดยจะไม่ให้ใบจบ และ กล่าวโทษว่านศ. นำข้อมูล ออกมาบอกเอง	บค.๑	แจ้งเรื่องเพิ่มไปทาง QA อยู่ระหว่างการดำเนินการ

รายงานข้อเสนอแนะ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ (ไตรมาส ๒)

ว/ด/ป	ที่มา	ข้อเสนอแนะ
๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	ภายนอก	เสนอให้ทำมาตรฐานอาชีพ วังमारathon
๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒	ภายนอก	เสนอให้มอบบัตรประจำตัวแทนใบประกาศ
๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒	ภายนอก	แจ้งว่า Website ดูยาก แสดงผลไม่เป็นระเบียบบนมือถือ ควรมีช่องค้นหา อาชีพไว้ข้างบน
๑๘ มีนาคม ๒๕๖๒	ภายนอก	เสนอให้ทำมาตรฐานอาชีพเร่งรัดหนี้สิน