

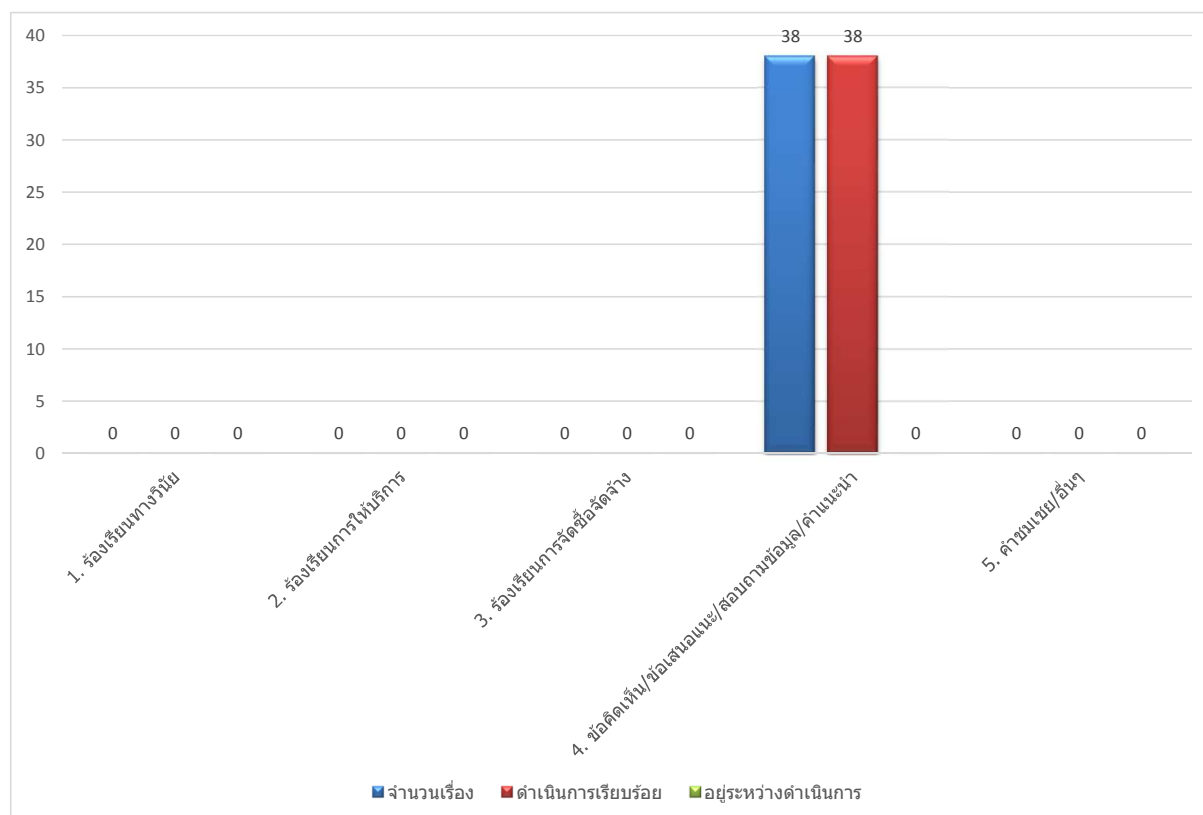
รายงานสรุปข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ปี 2566

ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ ปี 2566 มีผู้ร้องจำนวน 38 ราย รับเรื่องทั้งหมด จำนวน 38 เรื่อง แบ่งเป็นข้อร้องเรียน จำนวน 0 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 0 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ จำนวน 38 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำชมเชย/อื่นๆ แบ่งตามประเภท 5 ประเภท ดังนี้

ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนทางวินัย	0	0	0	
2. ร้องเรียนการให้บริการ	0	0	0	
3. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0	
4. ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ	38	38	0	
5. คำชมเชย/อื่นๆ	0	0	0	

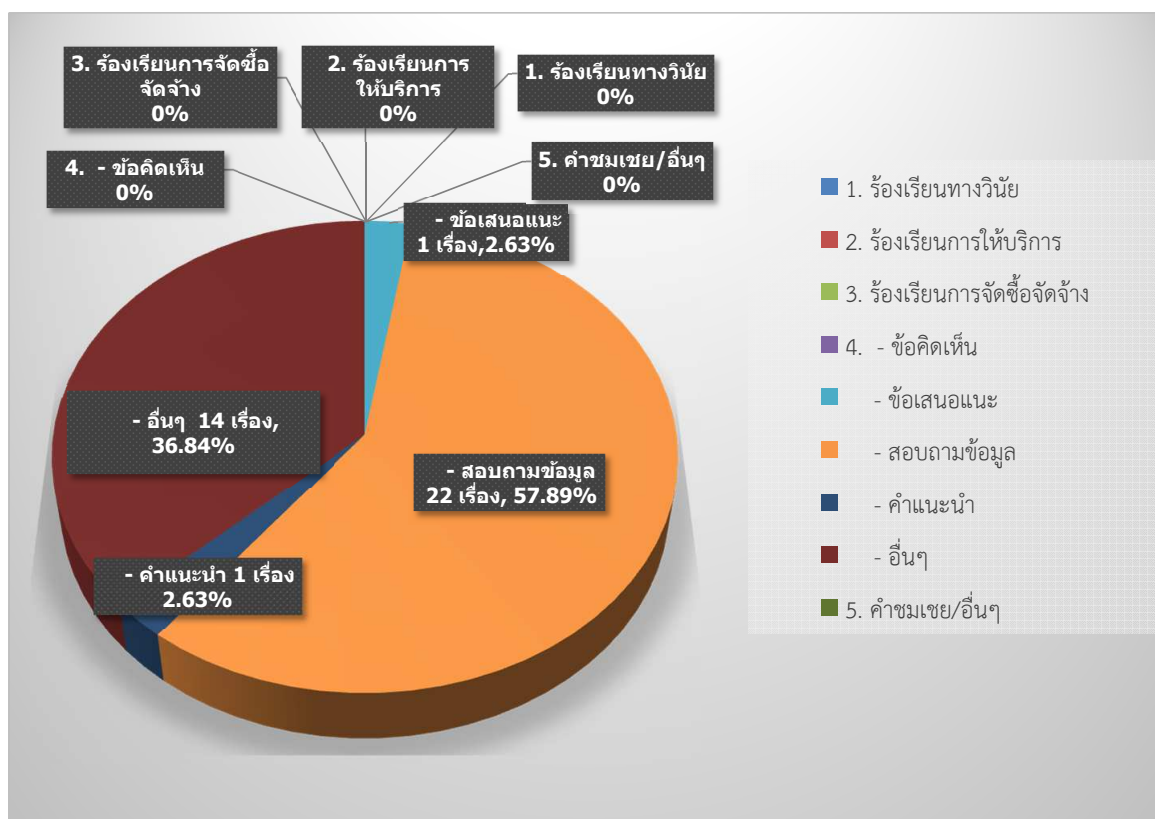
แผนภาพ จำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำชมเชย/อื่นๆ จำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 5 ประเภท



ตารางที่ 2 สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำชมเชย/อื่นๆ จำแนกตามประเด็น ได้ดังนี้

ประเด็นเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ดำเนินการเรียบร้อย	อยู่ระหว่างดำเนินการ	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนทางวินัย	0	0	0	
2. ร้องเรียนการให้บริการ	0	0	0	
3. ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0	0	
4. - ข้อคิดเห็น	0	0	0	
- ข้อเสนอแนะ	1	1	0	เกี่ยวกับหลักสูตรการจัดอบรมโดน
- สอบถามข้อมูล	22	22	0	สอบถามการสมัครงาน/การรับนักศึกษาฝึกงาน
- คำแนะนำ	1	1	0	
- อื่นๆ	14	14	0	เป็นข้อร้องเรียนที่ขอความช่วยเหลือ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจของ สทป. เช่น อาจารย์ทุจริต
5. คำชมเชย/อื่นๆ	0	0	0	
ยอดรวม	38	38	0	

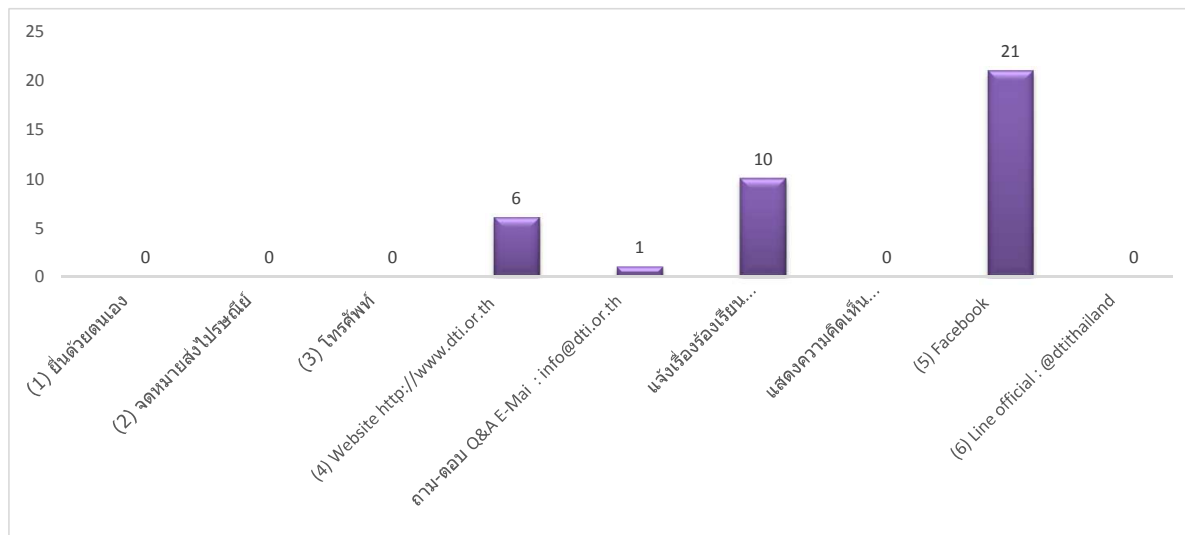
แผนภาพ จำแนกตามประเด็นเรื่องร้องเรียน



ตารางที่ 3 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำชมเชย/อื่นๆ จำแนกตามช่องทาง 6 ช่องทาง ดังนี้

ช่องทาง	จำนวน	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ร้อยละ (%)
(1) ยื่นด้วยตนเอง	0	-	-	-
(2) จดหมายส่งไปรษณีย์	0	-	-	-
(3) โทรศัพท์	0	-	-	-
(4) Website http://www.dti.or.th	6	6	-	15.79%
ถาม-ตอบ Q&A E-Mai : info@dti.or.th	1	1	-	2.63%
แจ้งเรื่องร้องเรียน : complaint@dti.or.th	10	10	-	26.32%
แสดงความคิดเห็น : comment@dti.or.th	0	-	-	-
(5) Facebook	21	21	-	55.26%
(6) Line official : @dtithailand	0	-	-	-
ยอดรวม	38	-	-	100%

แผนภาพ จำแนกตามช่องทาง 6 ช่องทาง

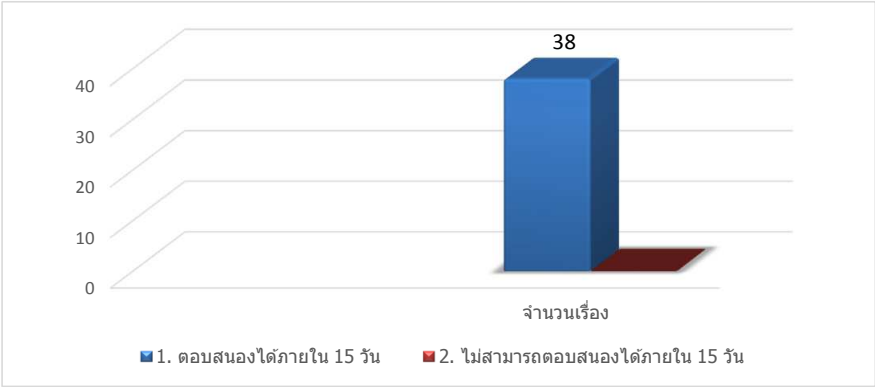


ช่องทางข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุด ได้แก่ ช่องทาง Facebook ของ สทป. Defence Technology Institute จำนวน 21 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55.26 รองลงมา คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ complaint@dti.or.th จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 26.32 และหน้าเว็บไซต์ สทป. <http://www.dti.or.th> จำนวน 6 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 15.79

ตารางที่ 4 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำชมเชย/อื่นๆ จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน

การตอบสนองข้อร้องเรียนภายใน 15 วัน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. ตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	38	100	
2. ไม่สามารถตอบสนองได้ภายใน 15 วัน	0	0	

แผนภาพ จำแนกตามการดำเนินการตอบสนองภายใน 15 วัน



ตารางที่ 5 จำนวนเรื่องร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/สอบถามข้อมูล/คำแนะนำ/คำชมเชย/อื่นๆ จำแนกตามระดับความรุนแรง โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับความรุนแรง	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. ระดับรุนแรงเล็กน้อย (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนปกติทั่วไปสามารถแก้ไขได้ โดยเจ้าของเรื่อง เช่น การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของสถาบันฯ	38	100	
2. ระดับรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่กระทบสถาบันฯ เช่น ร้องเรียนวินัย การให้บริการ การจัดซื้อ/จัดจ้าง	0	0	
3. ระดับรุนแรงมาก (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่กระทบสถาบันฯ เป็นอย่างมากต้องอาศัยผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน เช่น การทุจริต และการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่และลูกจ้าง สทป. การจัดซื้อ/จัดจ้างโครงการขนาดใหญ่	0	0	

