

ผลลัพธ์ของการจัดการข้อร้องเรียนเทียบเป้าหมาย

ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน (Top 2 boxes)

ปี	ร้อยละ
2563	65.19
2564	72.48
2565	84.38
2566	86.36
2567	86.81
2568	87.31

ร้อยละของเสียงลูกค้าที่จัดการได้ตาม SLA

ปี	ร้อยละ
2563	100.00
2564	100.00
2565	100.00
2566	100.00
2567	100.00
2568	100.00

เป้าหมาย

ร้อยละ 60

ร้อยละ 80

ร้อยละ 90

ร้อยละ 90

ร้อยละ 90

ร้อยละ 90

Top 2 boxes คัดเลือกจากผู้ตอบแบบสอบถาม
ในเกณฑ์คะแนน 4 (พึงพอใจมาก) และ 5 (พึงพอใจมากที่สุด)

1	2	3	4	5
น้อย มาก	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด