

รายงานสาเหตุข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด

ลำดับ	สาเหตุที่เกินกำหนด SLA	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	วัสดุ/อุปกรณ์	7	7.00
2	การจัดการลำดับความสำคัญในการแก้ปัญหา	15	15.00
3	บุคลากร	17	17.00
	3.1 บุคลากรไม่เพียงพอ	5	5.00
	3.2 บุคลากรติดภารกิจอื่น	8	8.00
	3.3 ไม่มีบุคลากรตอบ E-mail ในวันหยุดเสาร์อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์	4	4.00
	3.4 เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจวิธีการตอบ	0	0.00
4	ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นหน้างาน	45	45.00
5	ข้อมูลไม่เพียงพอในการติดต่อลูกค้า	7	7.00
6	ดำเนินงานแล้วเสร็จแต่ไม่ตอบกลับ	7	7.00
7	ปัญหาการใช้งาน Internet และคอมพิวเตอร์ขัดข้อง	0	0.00
8	ได้รับข้อร้องเรียนล่าช้า/ไม่พบข้อร้องเรียนในระบบ	0	0.00
9	ผู้รับเรื่องร้องเรียนส่งผิดสาขา	2	2.00
10	เป็นกรณียกเว้นนับ SLA เช่น ไฟฟ้าดับ สิ่งเจือปนแหล่งน้ำ	0	0.00
11	อื่นๆ	0	0.00
	รวม	100	100.00