

## การพัฒนาการให้บริการและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

บริษัทฯ ได้เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น และนำรวบรวมข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ประมวลผล และพัฒนาต่อยอดทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายในการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ในปี 2567 ทางบริษัทได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาการให้บริการนิติบุคคล ทั้งลูกค้าที่อยู่ในความดูแลของ บริษัท พีเอ็มเอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด และบริษัท คราวน์ เรสซิเดนซ์ จำกัด โดยทุกการให้บริการจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์และพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผ่านการทำแบบสอบถาม นอกจากนี้ ยังนำข้อมูลที่ได้มาประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

### เป้าหมายการประเมิน

| การประเมินการให้บริการ | เป้าหมาย                                              | จำนวนเคสที่ประเมิน |
|------------------------|-------------------------------------------------------|--------------------|
| PMM                    | 3.5 คะแนน – ผ่าน<br>4.5 คะแนน - ดี<br>5 คะแนน - ดีมาก | 1,493 ครอบครั้ว    |
| CRD                    | 3.5 คะแนน – ผ่าน<br>4.5 คะแนน - ดี<br>5 คะแนน - ดีมาก | 499 ครอบครั้ว      |

### ผลการประเมินบริษัท พีเอ็มเอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด

| หัวข้อการประเมิน                                        | ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------|-------------|
| กริยามารยาทและความสุภาพในการให้บริการ                   | 3.79        |
| ความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้น และพร้อมให้บริการ         | 3.46        |
| การติดตามงาน การประสานงาน และการแจ้งผลตอบกลับ           | 3.23        |
| ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการ                         | 3.43        |
| ความเข้มงวด และรักษากฎระเบียบ                           | 3.40        |
| ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจต่อระบบการรักษาความปลอดภัย | 3.36        |
| คุณภาพการดูแลรักษาความสะอาด                             | 3.72        |

**ผลการประเมินบริษัท พีเอ็มเอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด**

| หัวข้อการประเมิน                                                              | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารภายในอาคารชุด                                    | 3.55        |
| การจัดกิจกรรมในอาคารชุด แล้วสร้างการมีส่วนร่วม ห่วงใย แบ่งปัน                 | 3.29        |
| ความเชื่อมั่นในการบริการอาคารของ บริษัท พรีเม แมเนจเม้นท์ จำกัด               | 3.19        |
| ความพึงพอใจโดยรวมในการดูแลพื้นที่ส่วนกลาง                                     | 3.28        |
| ความพึงพอใจโดยรวมในการให้บริการของทีมบริหารอาคารชุด (Management Satisfaction) | 3.25        |

**ผลการประเมินบริษัท คราวน์ เรสซิเดนซ์ จำกัด**

| หัวข้อการประเมิน                                                                    | ความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| การดำเนินการ และการประสานงานของเจ้าหน้าที่นิติบุคคล เมื่อ ได้รับการติดต่อจากลูกบ้าน | 2.17        |
| การให้ความช่วยเหลือ และการบริการของเจ้าหน้าที่ช่างอาคาร                             | 2.79        |
| การดำเนินการเมื่อลูกบ้านติดต่อรับพัสดุ                                              | 3.42        |
| การบังคับใช้กฎระเบียบด้านการจราจร                                                   | 3.58        |
| กิริยามารยาทของช่างอาคาร                                                            | 4.53        |
| กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย                                          | 3.62        |
| กิริยามารยาทของแม่บ้าน                                                              | 3.75        |
| กิริยามารยาทของพนักงานนิติบุคคล                                                     | 3.81        |
| ความสะอาดของพื้นที่ส่วนกลาง                                                         | 3.38        |
| ความครบถ้วนของอุปกรณ์ที่ใช้ในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น ทีวี ตู้ สบู่ล้างมือ              | 3.59        |
| คนดูแลสวน และสวนโดยรอบโครงการ                                                       | 3.90        |
| ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการพักอาศัย                                                 | 3.29        |
| การติดตามงานแจ้งซ่อม การแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่โฮมแคร์                             | 3.64        |

ลูกบ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 68.6% จากผลการสำรวจความพึงพอใจ (Feedback) หลังการสอบถามทางบริษัทฯ ได้จัดการประชุมเพื่อแจ้งผลการประเมินแก่พนักงานทุกท่าน และนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานของแต่ละบุคคลอย่างต่อเนื่อง รวมถึงวางแผนอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หลักสูตรเพื่อพัฒนาการให้บริการ

| หัวข้อหลักสูตรการพัฒนา                                                     | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                        | เนื้อหา                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การสื่อสารและบริการด้วยใจ<br>(Service Mind & Communication)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● พัฒนานาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (คะแนนต่ำในหัวข้อนี้บุคคลช่างอาคาร)</li> <li>● ฝึกการรับฟังและตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างรวดเร็ว</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เทคนิคการพูดเชิงบวกและการแก้ไขข้อร้องเรียน</li> <li>● การใช้ภาษากายสร้างความไว้วางใจ</li> </ul>                                                     |
| การจัดการงานซ่อมและบริการฉุกเฉิน<br>(Handling Repair & Emergency Services) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของช่างอาคารและทีมโฮมแคร์</li> <li>● ลดเวลาตอบสนองและเพิ่มความโปร่งใสในการติดตามงาน</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบบบันทึกงานดิจิทัลและแจ้งเตือนอัตโนมัติ</li> <li>● การประสานงานระหว่างทีมแบบ Real-time</li> <li>● Workshop: จำลองสถานการณ์แจ้งซ่อมด่วน</li> </ul> |
| การสร้างการมีส่วนร่วมในชุมชนอาคารชุด<br>(Community Engagement Activities)  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● ยกกระตือรือร้นมีส่วนร่วมของลูกค้า</li> <li>● สร้างความสัมพันธ์ระยะยาวผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์</li> </ul>                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● สร้างกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า (โดยทำ Survey ก่อนจัด)</li> </ul>                                                                       |



หลักสูตรการจัดอบรมนิติบุคคลอาคารชุด ช่าง และแม่บ้านประจำโครงการในปี 2567

หัวข้อ การเรียนรู้พฤติกรรมสัตว์เลี้ยงเบื้องต้น



บริษัทฯ มีความใส่ใจในงานบริการที่เกี่ยวข้องกับอสังหาริมทรัพย์ พร้อมทั้งยกระดับประสบการณ์การใช้ชีวิตของผู้บริโภคอย่างครบวงจร ด้วยการจัดงานอบรมแก่พนักงาน นิติบุคคลที่ดูแลและโครงการ Pet Friendly หรือโครงการคอนโดที่เลี้ยงสัตว์ได้ จากบริษัทในเครือ อย่าง บริษัท พีเอ็มเอ็ม พร็อพเพอร์ตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด และ บริษัท คราวน์ เรสซิเดนซ์ จำกัด รวมถึงแม่บ้านประจำโครงการ จากบริษัท อูโน เซอร์วิส จำกัด โดยได้รับเกียรติจากสัตวแพทย์ประจำโรงพยาบาลสัตว์ทองหล่อ ร่วมถ่ายทอดความรู้ ส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องของพฤติกรรมของสัตว์เลี้ยง สร้างการเรียนรู้พฤติกรรม และการรับมือสัตว์เลี้ยงเบื้องต้น ในหัวข้อดังนี้

1. การให้คำแนะนำความรู้พนักงานนิติเรื่องกฎระเบียบ ที่เกี่ยวข้องเมื่อมีสัตว์เลี้ยงภายในอาคาร
2. การเข้าใจพฤติกรรมของสัตว์เลี้ยงเบื้องต้นสังเกตอาการ
3. การปฐมพยาบาลเบื้องต้นทั้งเจ้าของและสัตว์เลี้ยง (กรณีที่มีสัตว์เจ็บป่วยทางนิติควรรับมืออย่างไร หรือควรเรียกรถพยาบาลเมื่อใด)
4. การรับมือปัญหาการแพร่กระจายของเชื้อโรค การควบคุมดูแลสถานที่ต่างๆในโครงการ
5. การรับมือเหตุฉุกเฉินเบื้องต้น (การกักกันระหว่างสัตว์เลี้ยง การที่ลูกบ้านถูกกัดโดยสัตว์เลี้ยง)
6. การจัดการกรณีเสียชีวิต (ควรติดต่อหรือช่วยประสานหน่วยงานใด)
7. การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาด (ผลิตภัณฑ์ที่ปลอดภัย/ผลิตภัณฑ์ที่อันตรายสำหรับสัตว์เลี้ยง) และการดูแลพื้นที่ส่วนกลางของสัตว์เลี้ยง
8. การทำความสะอาดโครงการ หรือห้องที่เลี้ยงสัตว์ รวมถึงกลิ่น / การแยกขยะมูลสัตว์