

สรุปรายงานความพึงพอใจต่องานบริการ Contact Center ประจำปี 2563

เดือน	จำนวนที่ ต้องทำ การ สำรวจ	จำนวน ลูกค้าที่ ยินดี สำรวจ	จำนวนผู้ ประเมิน คะแนน คะแนน	จำนวนผู้ ประเมิน คะแนนที่กด ถูก	จำนวนผู้ ประเมินพึง พอใจ	% ผู้ประเมิน พึงพอใจ	จำนวนผู้ ประเมินที่ ไม่พึงพอใจ	% ผู้ประเมินไม่ พึงพอใจ	จำนวนผู้ประเมิน ที่กดผิด	% ผู้ประเมินที่ กดผิด
มกราคม	88,743	33,877	20,909	20,168	20,088	96.07%	85	0.41%	741	3.54%
กุมภาพันธ์	57,385	21,434	14,205	13,697	13,661	96.17%	36	0.25%	508	3.58%
มีนาคม	56,464	19,139	12,440	11,979	11,919	95.81%	60	0.48%	461	3.71%
เมษายน	14,402	4,518	2,899	2,776	2,743	94.62%	33	1.14%	123	4.24%
พฤษภาคม	13,705	4,534	2,992	2,872	2,838	94.85%	37	1.24%	120	4.01%
มิถุนายน	12,890	4,109	2,764	2,658	2,621	94.83%	26	0.94%	106	3.84%
กรกฎาคม	14,592	4,820	3,262	3,144	3,127	95.86%	19	0.58%	118	3.62%
สิงหาคม	12,655	3,885	2,634	2,547	2,535	96.24%	12	0.46%	87	3.30%
กันยายน	12,732	3,780	2,534	2,446	2,430	95.90%	16	0.63%	88	3.47%
ตุลาคม	13,563	4,185	2,887	2,774	2,756	95.46%	18	0.62%	113	3.91%
พฤศจิกายน	12,608	4,441	3,087	2,937	2,925	94.75%	12	0.39%	150	4.86%
ธันวาคม	12,392	4,246	3,044	2,929	2,914	95.73%	15	0.49%	115	3.78%