

รายงานสรุปความพึงพอใจของลูกค้า	วันที่เริ่ม : 1/1/2566 วันที่สิ้นสุด 31/12/2566
บริษัท เอสวีโอเอ จำกัด (มหาชน)	สรุปผลประจำปี : 2566

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท
Goal ≥ 95 %
Result 2566 = 98.17%

หัวข้อ / รายการสำรวจความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจ					รวมคะแนน ประเมินที่ได้	อัตรา ความพึงพอใจ (%)
	พอใจมาก 5 คะแนน	พอใจ 4 คะแนน	ปานกลาง 3 คะแนน	น้อย 2 คะแนน	น้อยที่สุด 1 คะแนน		
ฝ่ายขาย							
1.ความรวดเร็ว และความถูกต้อง ในการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น ราคา และ โปรโมชัน	610	116	15	0	0	741	95.00%
2.ความรู้ และ ความเข้าใจในตัวสินค้า เช่น แนะนำจุดเด่นสินค้า	605	128	9	0	0	742	95.13%
3.โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับฝ่ายขาย	600	144	0	0	0	744	95.38%
การขนส่ง							
1.ความตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า	730	40	0	0	0	770	98.72%
2.ความสมบูรณ์ของสินค้าเมื่อได้รับ	755	20	0	0	0	775	99.36%
3.ความถูกต้องของการจัดส่งสินค้า	760	8	6	0	0	774	99.23%
4.กิริยา- มารยาทของเจ้าหน้าที่ขนส่งสินค้า	755	20	0	0	0	775	99.36%
การเคลม							
1.ความถูกต้องในการส่งสินค้าเคลมกลับคืนให้กับลูกค้า	765	12	0	0	0	777	99.62%
Call Support							
1.การให้ข้อมูลสถานะการซ่อม / เคลม ได้ชัดเจน และถูกต้องหรือไม่	780	0	0	0	0	780	100.00%
2.เจ้าหน้าที่ตอบคำถามด้วยภาษา น้ำเสียง สุภาพ นุ่มนวล	775	4	0	0	0	779	99.87%
ภาพรวมอัตราความพึงพอใจต่อการให้บริการ						7,657	98.17%

เกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ: พอใจมาก = 5 พอใจ = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1 คะแนนเต็มแยกตามหัวข้อ = 780 คะแนน จากผู้ประเมิน 156 ราย

Cause Analysis

อย่างไรก็ตามบริษัทฯ มีความมุ่งมั่นเพิ่มระดับความพึงพอใจจากลูกค้า และพัฒนาการให้บริการ จึงกำหนด Action Plan เพื่อปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

Action Plan	Time	หมายเหตุ
1.จัดอบรม Product Training พนักงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ พนักงานขาย ทีมช่าง พนักงานคลังสินค้า จัดส่ง	มีนาคม 2567	ดำเนินการแล้วเมื่อ 22-24 มี.ค.2567 สถานที่ บ.เอสวีโอเอ จำกัด (มหาชน) และ Pattaya Discovery Beach Hotel ทีมที่เข้าร่วมอบรมได้แก่ ทีม PM ทีมขาย ผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานขาย ทีมคลังสินค้าและจัดส่ง จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม 70 ท่าน
2. Product manager ผู้ดูแลสินค้าต่างๆ จะร่วมกับ sales ไปพบลูกค้า เพื่อแนะนำข้อมูลสินค้า	ไตรมาสละ 1 ครั้ง	
3. จัดทำรายงานการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า และรวบรวมข้อมูลสาเหตุที่ทำให้การส่งสินค้าไม่เป็นไปตามนัดหมาย	ทุกเดือน	แจ้งปัญหา, สาเหตุ และการแก้ไข และการป้องกันแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

Response Rate

ลูกค้าที่โทร.สอบถามความพึงพอใจ จำนวน 156 ราย

ลูกค้าที่รับสายและให้ข้อมูล จำนวน 156 ราย

คิดเป็น 100%

คะแนนเต็มแต่ละหัวข้อประเมิน 780 คะแนน

หมายเหตุ ลูกค้า หมายถึง สินค้าที่จำหน่ายผ่านตัวแทน และ End user ของ ITDSBU

SVOA
SALES TRAINING 2024
Proposal

TRAINING



22 - 24 March 2024 / Bangkok-Chonburi

Project Title: SVOA Sales Training 2024
Target : All SVOA Sale , PM , Marketing : 70 attendees
Estimated start date : Fri 22 - Sun 24 March 2024
Location: Bangkok, Chonburi (Pattaya)
Sector: Component Product, Gaming Product, Finished Goods

OBJECTIVE

- Grow current accounts
- Increase average sale size
- Increase new customer acquisition
- Accelerate the sales cycle
- Improve hiring success rate & ramp-up time
- Increase customer retention
- Improve sales team productivity

ACTIVITIES

In order to achieve these objectives the project will :

- Product knowledge proficiency, Demo product
- Business plan
- Presentation & Demo
- Discussion
- Examination

SVOA will take responsibility in coordination of the project activities provide logistic support.

AGENDA

An indicative time frame for the activities to be implemented during the project is show below.

Day 1 : Fri 22 March 2024 @ SVOA Ratburana

11.00 - 12.30	Sale UPC Review
12.30 - 13.30	Lunch
13.30 - 17.30	Product Training & Business plan : Finished goods 1

Day 2 : Sat 23 March 2024 @ Chonburi (Pattaya)

08.00 - 10.00	Start from SVOA Ratburana's office & Check In & Break
10.00 - 10.30	Welcome speech & Overview SVOA : by C level
10.30 - 12.00	Finished goods 1 Product knowledge proficiency
12.00 - 13.00	Lunch
13.00 - 14.30	Product Training & Discussion : Finished goods 2
14.30 - 14.45	Break
14.45- 15.00	Product Training & Examination : Finished goods 3 (Room1) Product Training : Finished goods 4 (Room2)
15.00 - 16.00	Product Training : Component 1
16.00 - 17.30	Product Training & DIY com set : Component 2
18.00 - 21.30	Dinner , SVOA Performance Award 2024

Day 3 : Sun 24 March 2024 @ Chonburi (Pattaya)

08.30 - 10.00	Product Training & Presentation + Demo : Software
10.00 - 10.30	Break & Check Out
10.30 - 12.00	Ice Breaking & Sustainability Activities
12.00 - 13.00	Lunch
13.00 - 15.00	Back to SVOA Ratburana's office

Sale Presentation & Demo Product

ACTIVITIES

-Basic Business planing



- Discussion : work problems, problem solving guidelines etc.



D.I.Y. com set



Examination



Sustainability Activities & Ice Breaking Activities



ทีม	ลำดับ	รหัสพนักงาน	ชื่อ	สกุล	ชื่อเล่น	ตำแหน่ง
ทีม 1	1	66114	พรทิพา	ภูเขียว	ฟิล์ม	Senior Account Executive
	2	39615	วรรณภา	สีทองษ์	วรรณ	Sales Manager
	3	46047	ชาญชิต	คำเสศ	ชาญ	Branch Manager
	4	56076	ขวัญหทัย	จารุภัทรพาณิชย์	ชั้น	Senior Account Executive
	5	61059	อ้อยทิพย์	จันทร์งาม	นัท	Senior Administrator
	6	41048	เอกชัย	ชนทองเอก	โอม	Deputy General Manager
	7	34080	สมิต	โทสังคะหะสีสกุล	สมิต	Senior House Brand Manager
	8	45288	กุลธิดา	บุญมา	ดา	Account Manager
	9	49078	นารีนาฏ	ภุมรินทร์	ไวน์	Account Management Support Manager
	10	64084	จิदारัตน์	เดียนพลกรัง	ลกน้ำ	Online Channel Marketing
	11	60547	คุณนิตี	จิรธรรมธนากุล	แพม	Assistant to CEO
	12	61014	วิภาพร	ศิริโชยา	หลิน	Group Financial Controller

ทีม 2	1	33050	วัลภา	ภระมรทัต	แพม	General Manager
	2	46158	นฤมล	อำประยูร	ดีว	Senior Account Supervisor
	3	46160	สมศักดิ์	จงแสงทอง	เอก	Senior Account Manager
	4	57631	ศรียาพร	ทองธรรม	แต้ว	Senior Account Executive
	5	44178	ชัชววรรณ	พิลากรณ์	ชัช	Senior Branch Manager
	6	47129	ธนา	ศรชัย	ธนา	Senior Account Supervisor
	7	66252	จินดา	นวดระกุลพิสุทธิ์	จิน	Product Manager
	8	66132	อัจฉราพรรณ	มาลา	เบิ้ล	Assistant Account Executive Supervisor
	9	49173	วิไล	วรรณสุข	เก้	Senior Marketing Communication Manager
	10	64548	เมศรา	แก้วกาญจน์	เมย์	Assistant Financial Controller
	11	66180	ธัญชิสา	อินพรวิจิตร	เก้ง	General Manager

ทีม 3	1	46053	วรรณวิไล	จุลาภิพัฒน์	เหมียว	Account Manager
	2	47435	ดิระกาญจน์	จุลเดชะ	เก้	Senior Account Manager
	3	53253	จฑารัตน์	ไทยสวัสดิ์	จี	Senior Account Executive
	4	65731	ยุทธพิชัย	ดีสุดใจ	เต่า	Marketing Communication Supervisor
	5	58155	ปนัดดา	ดวงอุต	อ๊ว	Senior Account Executive
	6	64643	ภัทรศักดิ์	ดวงประเสริฐ	ภัทร	Assistant Product Manager
	7	45001	มีทนี	แจ่มกระจ่าง	ค่อม	Senior Administrative Supervisor
	8	64525	อาทิตย์ยา	สุวิวัฒน์	ฝุ่น	Assistant Project Manager
	9	57091	สุธีรา	แจ่มกระจ่าง	เคย	Assistant Administration Supervisor
	10	65028	สุรียัน	ทองสวัสดิ์	มี	Project Manager
	11	56036	กุลยา	วนวิทย์	แคท	General Manager

ทีม 4	1	65003	กรีนท์ภัทร	นาราสีทธิโรจน์	ก्यू	Senior Account Executive
	2	63221	จฑาทิพย์	อันสุวรรณ	โบเดย	Telesales Officer
	3	47354	พลศักดิ์	สิริพรพาณิชย์	เอก	Senior Account Manager
	4	59362	ศรินทิพย์	ชัชวารี	เนย	Senior Telesales Officer
	5	60577	หงส์นิภา	สุทธิชัย	หงส์	Senior Account Executive
	6	66237	กรปภาภัสสร	อัครพลสุวรรณ	อายส์	Assistant Product Manager
	7	34059	สมใจ	ตรีศรีสิริ	ใจ	General Manager
	8	59552	ทิพย์วรรณ	วรวุฒิ	ทิพย์	Senior Marketing Manager
	9	51081	วิฬร	วงศานกนาร	เบียร์	Product Manager
	10	34011	คณพจน์ย์	อังกนิพันธ์	จอย*	Senior Customer Support Supervisor
	11	37133	บุญโชค	ชาญชัย	โชค	Technical Support Manager

ทีม 5	1	62006	วรัญญา	วงศานกนาร	นุ่น	Assistant Account Executive Manager
	2	59244	มายด์	เมืองเจริญ	มายด์	Senior Telesales
	3	60358	ตะวัน	สุวรรณเป็น	ค้อย	Account Executive Supervisor
	4	42050	รุ่งอรุณ	เอิบครบุรี		Senior Account Supervisor
	5	67031	พรประภา	หารวิชัย	ชิม	Assistant Account Supervisor
	6	35306	วรรณภา	กลกัลยาดี	เล็ก	Deputy General Manager
	7	47450	วณิชชัย	อินทรัดนา	ด็ก	General Manager
	8	66235	ณัฐฉา	กล่ากสิกรณ์	เจ	Senior Account Management Support Officer
	9	65407	จฑารัตน์	กล้าดิษฐ์	นิว	Administrator
	10	66223	ฐานิสรา	โรจน์อมรานนท์	อ้อ	Product Officer
	11	57297	ดวงกมล	นรชิน	กระต่าย	Senior Customer Support Supervisor
	12	58092	ธีวัน	สองห้อง	วิน	Assistant Marketing Communication Manager