

ข้อ 016 เอกสารที่ข้อมูล : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (E-commerce)

รายงานผลการศึกษาความพึงพอใจ  
ความไม่พึงพอใจของลูกค้า และความเข้มแข็งของบุหรี  
การยาสูบแห่งประเทศไทย และคู่แข่งชั้น  
(ฉบับสมบูรณ์)

๒๕๖๒

2 กันยายน 2562

No. 3 of 40 Copies

Prepared for

การยาสูบแห่งประเทศไทย

By



INFOSEARCH LIMITED 163 Thai Samut Building 20<sup>th</sup> Floor, Room No.20 C-D, Surawongse Road, Suriyawongse, Bangrak, Bangkok 10500, Thailand.

Tel. (662) 053-1771-5 Fax. (662) 053-1776 www.infosearch.co.th E-mail: info@infosearch.co.th

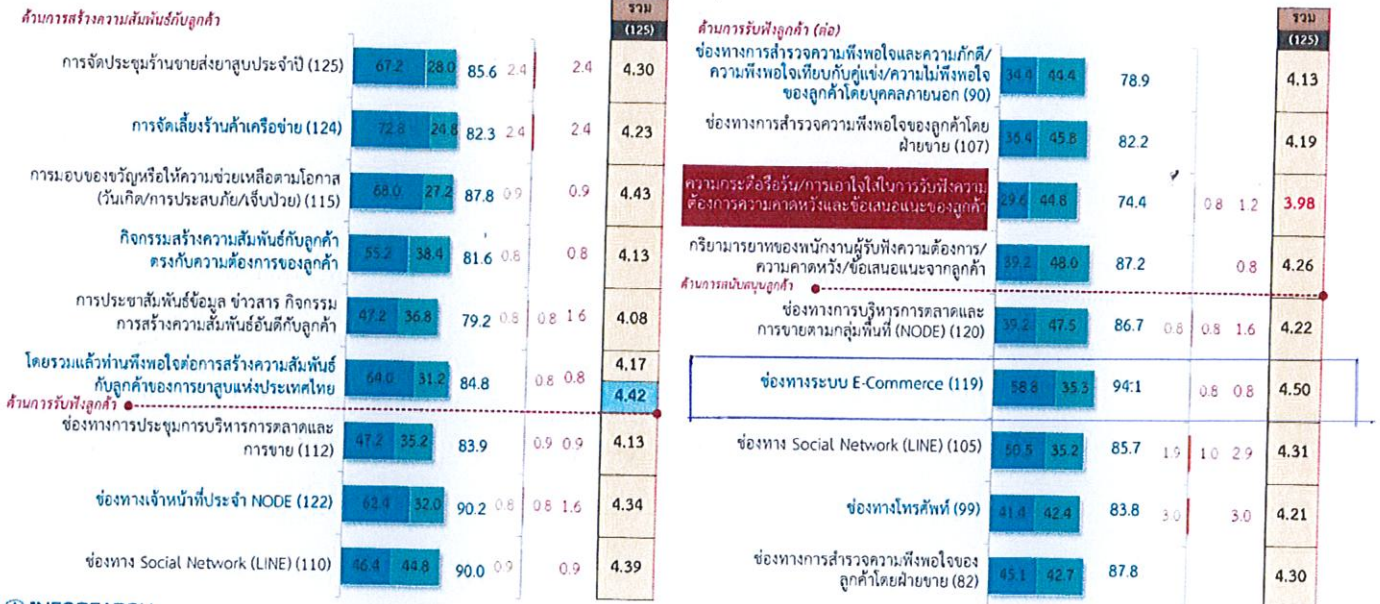
บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด 163 อาคารไทยสมุทร ชั้นที่ 20 ห้องเลขที่ 20 C-D ถนนสุรวงศ์ แขวงสุริยวงค์ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 ประเทศไทย  
โทร. 02-053-1771-5 แฟกซ์ 02-053-1776 www.infosearch.co.th E-mail: info@infosearch.co.th TAX ID NO. 0105539055046

# ระดับความพึงพอใจต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย



ร้านขายส่ง = 125 ราย

Top 2 boxes Bottom 2 boxes  
 ■ พึงพอใจมากที่สุด ■ พึงพอใจมาก ■ พึงพอใจน้อย ■ พึงพอใจน้อยที่สุด



สีแดง = <4.00 สีน้ำเงิน = 4.50-4.75 สีเขียว = >4.75 จำนวนตัวอย่าง 125 ราย -17-



หมายเหตุ : ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ E-commerce ปีงบประมาณ 2562 ซึ่งเป็นผลสำรวจปีล่าสุด เนื่องจากทาง ยสท. ให้บริษัทภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจปีละ 1 ครั้ง จะแล้วเสร็จประมาณเดือนกันยายนของทุกปี

แบบสำรวจความพึงพอใจของร้านขายส่งยาสูบ

ปี 2562

แบบสำรวจความพึงพอใจของร้านขายส่งยาสูบ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มผู้ขายต่อการดำเนินงานด้านการขายและบริการของการยาสูบแห่งประเทศไทย รวมถึงรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การยาสูบแห่งประเทศไทยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชื่อร้านค้าของท่าน.....  
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก .....
2. ที่ตั้งร้านค้า .....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของร้านขายส่งยาสูบ

คำชี้แจง โปรดให้คะแนนระดับความพึงพอใจตั้งแต่ 1-5 คะแนน โดยคะแนน = 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 หมายถึงพึงพอใจมากที่สุด หากคะแนนน้อยกว่า 4 คะแนน กรุณาระบุเหตุผลในช่องหมายเหตุ

(เกณฑ์การให้คะแนน 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 = พึงพอใจน้อย, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 4 = พึงพอใจมาก และ 5 = พึงพอใจมากที่สุด)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ โปรดระบุเหตุผล ถ้าประเมินน้อยกว่า 4 คะแนน
	1	2	3	4	5	
<b>ด้านการรับคำสั่งซื้อ</b>						
1. ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงานผู้รับคำสั่งซื้อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
2. ความถูกต้องของข้อมูลการรับคำสั่งซื้อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
3. กริยามารยาทของพนักงานในการรับคำสั่งซื้อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
4. การแก้ไขปัญหาของพนักงานในการรับคำสั่งซื้อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>ด้านการขนส่ง</b>						
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ขนส่งเพื่อสอบถามข้อมูลการจัดส่งบุหรี่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
6. การจัดส่งบุหรี่ครบถ้วนถูกต้องตามยอดการสั่งซื้อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
7. สภาพบรรจุภัณฑ์ (หีบบุหรี) ที่ส่งมาถึงลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
8. การนำส่งบุหรีภายในวันที่กำหนด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
9. กริยามารยาทในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานส่งบุหรี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ โปรดระบุเหตุผล ถ้าประเมินน้อยกว่า 4 คะแนน
	1	2	3	4	5	
<b>ด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการหลังการขาย</b>						
10. ความสะดวกในการติดต่อขอเปลี่ยนบุหรี่ยี่ห้อ/เสียหาย/ชดใช้ ให้กับร้านขายส่งยาสูบ	○	○	○	○	○	
11. การขอเปลี่ยนบุหรี่ยี่ห้อ/เสียหาย/ชดใช้คืนให้กับร้านขายส่งยาสูบภายในระยะเวลาที่กำหนด (7 วันทำการ)	○	○	○	○	○	
12. ความสะดวกในการติดต่อ Call Center ฝ่ายขาย โทร.0 2229 1608 กต 2	○	○	○	○	○	
13. ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงาน Call Center ฝ่ายขาย โทร.0 2229 1608 กต 2	○	○	○	○	○	
<b>ด้านการบริหารการตลาดและการขายตามกลุ่มพื้นที่ NODE</b>						
14. การลงพื้นที่ปฏิบัติงานบริหารการตลาดและการขายตามกลุ่มพื้นที่ NODE	○	○	○	○	○	
15. การประสานงานเกี่ยวกับการทำการค้ายาสูบของพนักงานประจำ NODE	○	○	○	○	○	
16. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำการค้ายาสูบของพนักงานประจำ NODE	○	○	○	○	○	
17. กิริยามารยาทการปฏิบัติตน/บุคลิกภาพ/การแต่งกายของพนักงานประจำ NODE	○	○	○	○	○	
<b>ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า</b>						
18. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การจัดประชุมร้านขายส่งยาสูบประจำปี</li> <li>▪ การจัดเลี้ยงร้านค้าเครือข่าย</li> <li>▪ การมอบของขวัญหรือให้ความช่วยเหลือตามโอกาส (วันเกิด/การประสูติ/เจ็บป่วย)</li> </ul>	○	○	○	○	○	
19. กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามข้อ 18 ตรงกับความต้องการของลูกค้า	○	○	○	○	○	
20 การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า	○	○	○	○	○	
21.โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของการยาสูบแห่งประเทศไทย	○	○	○	○	○	

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ โปรดระบุเหตุผล ถ้าประเมินน้อยกว่า 4 คะแนน
	1	2	3	4	5	
<b>ด้านการรับฟังลูกค้า</b>						
22. ช่องทางการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวัง/ ข้อเสนอแนะของลูกค้า						
▪ ช่องทางการประชุมการบริหารการตลาดและ การขาย	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางเจ้าหน้าที่ประจำ NODE	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทาง Social Network (LINE)	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางการสำรวจความพึงพอใจและความ ภักดี/ความพึงพอใจเทียบกับคู่แข่ง/ความไม่พึง พอใจของลูกค้าโดยบุคคลภายนอก	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดย ฝ่ายขาย	○	○	○	○	○	
23. ความกระตือรือร้น/การเอาใจใส่ในการรับฟังความ ต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของลูกค้า	○	○	○	○	○	
24. กิริยามารยาทของพนักงานผู้รับฟังความต้องการ/ ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะจากลูกค้า	○	○	○	○	○	
<b>ด้านการสนับสนุนลูกค้า</b>						
25. ความพึงพอใจต่อช่องทางการค้นหาและรับการ สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และ บริการจากการยาสูบแห่งประเทศไทย						
▪ ช่องทางการบริหารการตลาดและการขาย ตามกลุ่มพื้นที่ (NODE)	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางระบบ E-Commerce	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทาง Social Network (LINE)	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางโทรศัพท์	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางเว็บไซต์การยาสูบแห่งประเทศไทย	○	○	○	○	○	
26. การค้นหาข้อมูลสารสนเทศและรับการสนับสนุน ด้านผลิตภัณฑ์	○	○	○	○	○	
27. การค้นหาข้อมูลสารสนเทศและรับการสนับสนุน ด้านบริการ	○	○	○	○	○	
28. การค้นหาข้อมูลสารสนเทศและรับการสนับสนุน ด้านธุรกรรม (การซื้อบุหรี่)	○	○	○	○	○	
29. กิริยามารยาทของพนักงานผู้สนับสนุนข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า	○	○	○	○	○	

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					หมายเหตุ โปรดระบุเหตุผล ถ้าประเมินน้อยกว่า 4 คะแนน
	1	2	3	4	5	
<b>ด้านการจัดการข้อร้องเรียน</b>						
30. ช่องทางในการร้องเรียน						
▪ ช่องทาง Call Center ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร โทร. 0 2229 1000	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทาง Call Center ฝ่ายขาย โทร. 0 2229 1608 กต 2	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางโทรสาร ( FAX)	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางจดหมาย/หนังสือ	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทาง Internet เว็บไซต์ของการยาสูบ แห่งประเทศไทย	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางเจ้าหน้าที่ประจำ NODE	○	○	○	○	○	
▪ ช่องทางการติดต่อด้วยตนเอง	○	○	○	○	○	
31. การให้บริการของพนักงานในการรับข้อร้องเรียน ปัญหา/อุปสรรคในการทำการค้ายาสูบ	○	○	○	○	○	
32. การจัดการข้อร้องเรียน	○	○	○	○	○	
33. การรายงานและแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียน	○	○	○	○	○	
34. โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน ของการยาสูบแห่งประเทศไทย	○	○	○	○	○	
<b>ด้านธรรมาภิบาล-การให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน</b>						
35. การบริการส่งบุหรี่ให้กับทุกร้านค้า	○	○	○	○	○	
36. มีบริการรับข้อร้องเรียน (Call Center)	○	○	○	○	○	
37. การให้ข้อมูลข่าวสาร (E-Commerce)	○	○	○	○	○	

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย

.....

.....

.....

.....