

ข้อ 016 เอกสารที่ข้อมูล : รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (E-Commerce)

รายงานผลการศึกษา  
ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้าและ  
ความเข้มแข็งของนบุรีการยาสูบแห่งประเทศไทย  
และคู่แข่งชั้น ประจำปีงบประมาณ 2561  
(ฉบับสมบูรณ์)

28 สิงหาคม 2561

No. 13 of 40 Copies

Prepared for  
การยาสูบแห่งประเทศไทย  
กระทรวงการคลัง  
By



MARKETING RESEARCH AND CONSULTANCY  
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 แขวงสุริยวงษ์ 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. 0105539055048

**ความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางบริการค้นหา  
และสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ**



ช่องทางการค้นหาและสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศ	สัดส่วนการรู้จัก	สัดส่วนการเคยใช้ช่องทาง	จำนวนรายที่พอใจช่องทาง (รวม)		ความพึงพอใจของข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ทราบจากแหล่งประเทศไทย สนิมค้นในอุทกษา	ปริมาณการของปริมาณผู้สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
• โลก (Line)	91.4%	76.9%	121→	Top 2 Boxes	95.0%	95.0%
				Mean	4.43	4.45
• การบริหารการตลาด และการขาย ตามกลุ่มพื้นที่ (NODE)	83.4%	64.2%	101→	Top 2 Boxes	94.1%	95.0%
				Mean	4.50	4.54
• โทรศัพท์	82.8%	67.4%	106→	Top 2 Boxes	97.2%	96.2%
				Mean	4.43	4.45
• เว็บไซต์การยืมหนังสือแห่งประเทศไทย	80.1%	59.1%	93→	Top 2 Boxes	93.5%	94.6%
				Mean	4.51	4.53
รวม E-Commerce	75.5%	61.7%	97→	Top 2 Boxes	95.9%	95.9%
				Mean	4.48	4.51

หมายเหตุ : ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ E-Commerce ปีงบประมาณ 2561 ซึ่งเป็นผลสำรวจปีล่าสุด เนื่องจากทาง ยสท. ให้บริษัทภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจปีละ 1 ครั้ง จะแล้วเสร็จประมาณเดือนกันยายนของทุกปี

## ตัวอย่าง แบบสำรวจความพึงพอใจของร้านขายส่งยาสูบ

### แบบสำรวจความพึงพอใจของร้านขายส่งยาสูบ

แบบสำรวจความพึงพอใจของร้านขายส่งยาสูบ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มผู้ขาย  
ต่อการดำเนินงานด้านการขายและบริการของโรงงานยาสูบ รวมถึงรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน  
ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โรงงานยาสูบขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็น  
**ความลับ**

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 4คะแนน 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. กิริยามารยาทของพนักงานในการรับคำสั่งซื้อ	<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. การจัดส่งบุหรี่ครบถ้วนถูกต้องตามยอดคำสั่งซื้อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

7. สภาพรรจุภัณฑ์ (หีบบุหรี) ที่ส่งมาถึงท่าน	<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. ภัยมารยาทในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานนำส่งบุหรี	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>กิจกรรมด้านลูกค้าสัมพันธ์และบริการหลังการขาย</b>						
10. ความพึงพอใจต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าของโรงงานยาสูบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
11. ความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อสื่อสารกับโรงงานยาสูบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
12. ความสะดวกในการติดต่อขอเปลี่ยนบุหรีชำรุด/เสียหาย/ชดใช้ ให้กับร้านขายส่งยาสูบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
13. การขอเปลี่ยนบุหรีชำรุด/เสียหายชดใช้คืนให้กับร้านขายส่งยาสูบภายในระยะเวลาที่กำหนด (7 วันทำการ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>ด้านการบริหารการตลาดและการขายตามกลุ่มพื้นที่ NODE</b>						
14. การลงพื้นที่ปฏิบัติงานบริหารการตลาดและการขายตามกลุ่มพื้นที่ NODE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
15. การอำนวยความสะดวก/การให้ความช่วยเหลือ/การประสานงานเกี่ยวกับการทำการค้ายาสูบของพนักงานประจำ NODE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
16. ภัยมารยาทการปฏิบัติตน/บุคลิกภาพ/การแต่งกายของพนักงานประจำ NODE มีความเหมาะสม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
17. การบริการด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทำการค้ายาสูบของพนักงานประจำ NODE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>ด้านการรับฟังลูกค้า</b>						
18. ความพึงพอใจต่อการรับฟังความต้องการความคาดหวังและข้อเสนอแนะของลูกค้าผ่านช่องทางต่อไปนี้						
▪ ช่องทางการประชุมการบริหารการตลาดและการขายตามกลุ่มพื้นที่	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
▪ ช่องทางเจ้าหน้าที่ประจำ NODE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
▪ ช่องทาง Social Network (LINE)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ช่องทางการสำรวจความพึงพอใจและความภักดี/ความไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยบุคคลภายนอก ( INFOSEARCH)</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าโดยฝ่ายขาย</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
19. ความเหมาะสมของวิธีการรับฟังความต้องการ ความคาดหวังและข้อเสนอแนะของลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
20. กิริยามารยาทของพนักงานผู้รับฟังความต้องการ, ความคาดหวังและข้อเสนอแนะจากลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>ด้านการสนับสนุนลูกค้า</b>						
21. ความสะดวกในการค้นหาและรับการสนับสนุน ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการจากโรงงานยาสูบผ่านช่องทางต่อไปนี้						
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ การบริหารการตลาดและการขายตามกลุ่มพื้นที่ (NODE)</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ระบบ E-Commerce</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ไลน์ (Line)</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ โทรศัพท์</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ เว็บไซต์โรงงานยาสูบ</li> </ul>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
22. ความเพียงพอของข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่โรงงานยาสูบสนับสนุนให้ลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
23. กิริยามารยาทของพนักงานผู้สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
<b>ด้านการจัดการข้อร้องเรียน</b>						
24. ความสะดวกในการติดต่อโรงงานยาสูบเพื่อร้องเรียนปัญหา/อุปสรรคในการทำการค้ายาสูบ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
25. ระยะเวลาการดำเนินงานและการแจ้งผลต่อผู้ร้องเรียน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
26. กิริยามารยาทของพนักงานผู้รับข้อร้องเรียนจากท่าน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	