



ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด
เลขที่รับ 166
วันที่ 18 ธ.ค. 2568
เวลา 13:53 น.

บันทึกข้อความ

สำนักธุรกิจการตลาด
เลขที่รับ 9783
วันที่ 18 ธ.ค. 2568
เวลา 9-06 น.

ส่วนราชการ สารบรรณกลาง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โทร. 8103

ที่ ทส 1401/ว4729

วันที่ 18 ธันวาคม 2568

เรื่อง สรุบบางสำรวการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า และการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2568

เรียน 1. รองผู้อำนวยการสายธุรกิจ 2

2. รองผู้อำนวยการสายธุรกิจ 1

3. รองผู้อำนวยการสายบริหาร

เพื่อโปรดทราบ

4. ผู้อำนวยการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

5. ผู้อำนวยการสำนักธุรกิจการตลาด (พร้อมเรื่องเดิม)

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

8,103

(นางชุตินญา ลิ้มวชิรานันต์)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ปฏิบัติการแทนผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง

.....ฝ่ายยุทธศาสตร์

.....ฝ่ายส่งเสริม

.....งาน บท.

(นายพิษณุ ภูวดล)

ผู้อำนวยการสำนัก (ระดับ ๙)

สำนักธุรกิจการตลาด



ที่ ทส ๑๔๐๗/๑๔๕๓

ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๘

เรื่อง สรุบบทสรุปการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า และการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี ๒๕๖๘

ความเร่งด่วน ปกติ

การดำเนินการ

ส่งจาก: สำนักธุรกิจการตลาด

(นายพิษณุ ภูวดล)

ผู้ส่ง: นางนุชญา ลิ้มธรรมธร

วันเวลาส่ง: ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘ ๑๐:๔๖

ส่งจาก: องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ผู้ส่ง: นายธนาพันธ์ มาสีกก

วันเวลาส่ง: ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘ ๑๑:๐๕

ส่งจาก: ห้องรองผู้อำนวยการ

ผู้ส่ง: นางสาวเพ็ญภา เชื้อสิงห์โต

วันเวลาส่ง: ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘ ๑๔:๓๓

เซ็นผ่าน

ส่งจาก: ห้องผู้อำนวยการ

ผู้ส่ง: นางสาวปาริฉัตร พวงรอด

วันเวลาส่ง: ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๘ ๑๗:๐๐

- ทราบ

- สวส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

- นำเรียนรองผู้อำนวยการ เพื่อโปรดทราบ

ส่งจาก: องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

ปิดเรื่อง เนื่องจากมีการอ้างถึงหนังสือ

(ปิดเรื่อง วันที่ ๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๘ ๐๙:๐๔)

(นายชุนดม เพชรสังข์)

รองผู้อำนวยการสายบริหาร

๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๔:๓๓

(นายชาญณรงค์ อินทนนท์)

รองผู้อำนวยการ

รักษาการแทนผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่า

ไม้

๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๘ เวลา ๑๖:๕๘

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

เลขรับ ๑๒๙๒๒

วันที่ ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๑:๐๕

ห้องรองผู้อำนวยการ

เลขรับ ๔๕๔๖

วันที่ ๑๖ ธ.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๑๔:๓๓

ห้องผู้อำนวยการ

เลขรับ ๓๘๐๘

วันที่ ๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๐๗:๔๔

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

เลขรับ ๑๒๙๒๒

วันที่ ๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๐๙:๐๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักธุรกิจการตลาด (ส่วนวิจัยพัฒนาธุรกิจการตลาด) โทร. 8702

ที่ ทส 1407/ 1453

วันที่ 16 ธันวาคม 2568

เรื่อง สรุปแบบสำรวจการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า และการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2568

เรียน ผู้อำนวยการ

ตามบันทึกสารบรรณกลาง อ.อ.ป. ที่ ทส 1401/ว1526 ลงวันที่ 24 เมษายน 2568 เรื่อง ขออนุมัติใช้แบบสอบถามติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2568 ส่งบันทึกสั่งการรองผู้อำนวยการ (นายชาญณรงค์ อินทนนท์) รักษาการแทนผู้อำนวยการ ลงวันที่ 23 เมษายน 2568 ท้ายบันทึกสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/508 ลงวันที่ 22 เมษายน 2568 เรื่องเดียวกัน และ บันทึกสารบรรณกลาง อ.อ.ป. ที่ ทส 1401/ว3168 ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2568 เรื่อง ขออนุมัติใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ ของ อ.อ.ป. ปี 2568 ส่งบันทึกสั่งการรองผู้อำนวยการ (นายประสิทธิ์ เกิดโต) รักษาการแทนผู้อำนวยการ ลงวันที่ 26 สิงหาคม 2568 ท้ายบันทึกสำนักธุรกิจการตลาด ที่ ทส 1407/1009 ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2568 เรื่องเดียวกัน ซึ่งทั้ง 2 เรื่องได้รับการอนุมัติตาม 1. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม 2. ทราบ/ดำเนินการ นั้น

สำนักธุรกิจการตลาด ขอเรียนว่า ออป.เหนือบน, ออป.เหนือล่าง, ออป.กลาง, ออป.ตะวันออก-เฉียงเหนือ และ ส.คช. ได้ดำเนินการนำแบบสอบถามฯ ทั้ง 2 เรื่อง ขอความร่วมมือจากลูกค้าที่ซื้อสินค้า และ มาใช้บริการของ อ.อ.ป. กรอกข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส.ธต. จึงขอสรุปการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า และการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2568 ตามตารางรายงานที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเห็นควรให้ ส.วส. เผยแพร่ลงเว็บไซต์ อ.อ.ป. ต่อไป

(นายพิษณุ ภูวดล)
ผู้อำนวยการสำนัก (ระดับ ๙)
สำนักธุรกิจการตลาด

ตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่าง ปี 2568 กับ ปี 2567

ลำดับ	ผู้ตอบแบบสำรวจ	ปี 2568 (คน)	ปี 2567 (คน)	อัตราเพิ่ม ลด (-) (คน)	เพิ่ม หรือ (ลด) %
	จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ	126	111	15	13.51
1	เพศชาย	58	59	-1	-1.69
2	เพศหญิง	67	52	15	28.85
3	อายุต่ำกว่า 25 ปี	8	3	5	166.67
4	อายุ 26 - 45 ปี	49	50	-1	-2.00
5	อายุ 46 - 65 ปี	66	50	16	32.00
6	65 ปี ขึ้นไป	3	8	-5	-62.50
7	อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	22	19	86.36
8	องค์กรเอกชน	18	2	16	800.00
9	ธุรกิจส่วนตัว	49	81	-32	-39.51
10	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	16	4	12	300.00
11	นักเรียน/นักศึกษา	1	0	-	-
12	รายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท	40	11	29	263.64
13	รายได้ 20,001-40,000 บาท	53	50	3	6.00
14	รายได้ 40,001-60,000 บาท	19	25	-6	-24.00
15	รายได้ 60,001-80,000 บาท	12	12	0	-
16	รายได้ 80,001-100,000 บาท	0	5	-	-
17	รายได้ 100,001 บาท ขึ้นไป	0	5	-	-
18	ซื้อเฟอร์นิเจอร์	61	37	24	64.86
19	ซื้อไม้แปรรูป	31	10	21	210.00
20	ซื้อไม้ซุง (ท่อน)	32	60	-28	-46.67
21	ซื้อไม้ยางพารา	0	0	0	-
22	บริการสถานที่ท่องเที่ยว	85	4	81	2,025.00
23	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือบน	86	0	-	-
24	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคเหนือล่าง	19	0	-	-
25	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคกลาง	14	0	-	-
26	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	4	0	-	-
27	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ภาคใต้	0	0	-	-
28	สถาบันคชบาลแห่งชาติ	2	0	-	-
29	ซื้อเพราะใกล้ที่พักอาศัย	0	10	-	-
30	ซื้อเพราะการบริการ	0	1	-	-
31	ซื้อเพราะบรรยากาศ/สถานที่	0	6	-	-
32	ซื้อเพราะคุณภาพไม้	0	67	-	-
33	ซื้อเพราะรูปแบบผลิตภัณฑ์	0	7	-	-
34	ซื้อเพราะราคา	0	14	-	-
35	ซื้อเพราะความน่าเชื่อถือ (แบรนด์)	0	6	-	-

/รูปแบบ...

ลำดับ	ผู้ตอบแบบสำรวจ	ปี 2568 (คน)	ปี 2567 (คน)	อัตราเพิ่ม ลด(-) (คน)	เพิ่ม หรือ (ลด) %
36	รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ทันสมัย	92	0	-	-
37	ขนาดได้มาตรฐาน	100	0	-	-
38	เปลาตรง ไม่โค้ง หรืองอ	0	23	-	-
39	มีปุ่มตากิ่งหรือส่วนที่ผู้น้อย	0	15	-	-
40	หน้าต่างไม่แตกหรือปริ	0	20	-	-
41	คุณภาพไม้เรียบเนียน/ประณีต	92	0	-	-
42	ขนาดตรงตามความต้องการ	0	30	-	-
43	บรรยากาศ และสถานที่	0	33	-	-
44	สิ่งอำนวยความสะดวก	0	29	-	-
45	ความสะอาดโดยรวม	0	36	-	-
46	ความเหมาะสมของราคา	84	20	64	320.00
47	ป้ายบอกราคาชัดเจน	0	25	-	-
48	พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	115	50	65	130.00
49	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	0	48	-	-
50	ครั้งต่อไปลูกค้าต้องการกลับมาซื้อสินค้าอีกครั้ง	0	110	-	-
51	ความสะดวกในการสั่งซื้อ/รับสินค้า	100	0	-	-
52	การสื่อสารประชาสัมพันธ์	98	0	-	-
53	บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ท่องเที่ยว	64	0	-	-
54	คุณภาพสินค้าโดยรวมดีขึ้น	89	0	-	-
55	การบริการโดยรวมดีขึ้น	95	0	-	-
56	ช่องทางการสั่งซื้อสะดวกขึ้น	94	0	-	-
57	ผลิตภัณฑ์มีความหลากหลายมากขึ้น	90	0	-	-
58	มีแนวโน้มจะแนะนำ อ.อ.ป. ให้ผู้อื่น	90	0	-	-

*หมายเหตุ คำถามบางข้อในแบบสำรวจมีการเปลี่ยนแปลง ทำให้ไม่มีข้อมูลเปรียบเทียบ



รายงานผล

1. การติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2568
2. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ
ความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ
อ.อ.ป. ปี 2568

สำนักธุรกิจการตลาด องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

โทรศัพท์ 0 2282 3243 - 7 ต่อ 8702

Email : market1417@hotmail.com

1. รายงานผลการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2568

การสำรวจการติดตามผลความพึงพอใจของลูกค้า ปี 2568 จำนวน 126 ราย เป็นการสำรวจเพื่อติดตามผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ที่ได้สำรวจในปี 2567 สรุปได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	58	46.03
หญิง	67	53.17
ไม่ประสงค์จะตอบ	1	0.79
รวม	126	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 53.17 เป็นเพศชายจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 46.03 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	8	6.35
26 - 45 ปี	49	38.89
46 - 65 ปี	66	52.38
66 ปี ขึ้นไป	3	2.38
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	126	100

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 46 - 65 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาอายุระหว่าง 26 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมาต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 และอายุ 66 ปี ขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	32.54
องค์กรเอกชน	18	14.29
ธุรกิจส่วนตัว	49	38.89
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	16	12.70
นักเรียน/นักศึกษา	1	0.79
ไม่ประสงค์จะตอบ	1	0.79
รวม	126	100

/จากตารางที่ 3...

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.89 รองลงมา รับข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54 รองลงมา องค์กรเอกชน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 รองลงมา เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และรองลงมา เป็นนักเรียน / นักศึกษา และไม่ประสงค์จะตอบ อย่างละ 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.79

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20,000 บาท	40	31.75
20,001 - 40,000 บาท	53	42.06
40,001 - 60,000 บาท	19	15.08
60,001 บาท ขึ้นไป	12	9.52
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 - 40,000 บาท มากที่สุด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.06 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา รายได้ระหว่าง 40,001 - 60,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.08 รองลงมา รายได้ระหว่าง 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.52 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการใดของ อ.อ.ป.

ท่านซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการใด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เฟอร์นิเจอร์	61	29.19
ไม้แปรรูป	31	14.83
ไม้สักซุง (ท่อน)	32	15.31
ไม้ยางพารา	0	0.00
สถานที่ท่องเที่ยว	85	40.67
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	209	100

*หมายเหตุ ตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 40.67 รองลงมา ซื้อเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 29.19 รองลงมา ซื้อไม้ซุง (ท่อน) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.31 และรองลงมา ซื้อไม้แปรรูป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านซื้อผลิตภัณฑ์หรือ หรือใช้บริการจาก อ.อ.ป. ภาคใด

ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือใช้บริการจาก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ออป.ภาคเหนือบน	86	68.25
ออป.ภาคเหนือล่าง	19	15.08
ออป.ภาคกลาง	4	3.17
ออป.ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	14	11.12
ออป.ภาคใต้	0	0.00
สถาบันคชบาลฯ	2	1.59
ไม่ประสงค์จะตอบ	1	0.79
รวม	126	100

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการจาก ออป.เหนือบน มากที่สุด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 68.25 รองลงมาใช้บริการจาก ออป.เหนือล่าง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.08 รองลงมาใช้บริการจาก ออป.กลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.17 รองลงมาใช้บริการจาก ออป.ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.12 รองลงมาใช้บริการจาก สถาบันคชบาลฯ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและการเปลี่ยนแปลงหลังการปรับปรุง

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ทันสมัย

รูปแบบเฟอร์นิเจอร์ทันสมัย	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	92	73.02
น้อย	29	23.02
ไม่พึงพอใจ	2	1.59
ไม่ประสงค์จะตอบ	3	2.37
รวม	126	100

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในรูปแบบเฟอร์นิเจอร์ทันสมัย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.02 รองลงมาน้อย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02 รองลงมาไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.37 และไม่พึงพอใจ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ขนาดได้มาตรฐาน

ขนาดได้มาตรฐาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	100	79.37
น้อย	24	19.05
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.58
รวม	126	100

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในขนาดได้มาตรฐาน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 79.37 รองลงมาน้อย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และรองลงมาไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.58

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม คุณภาพไม้เรียบเนียน/ประณีต

คุณภาพไม้เรียบเนียน/ประณีต	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	92	73.02
น้อย	27	21.43
ไม่พึงพอใจ	5	3.97
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.58
รวม	126	100

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในคุณภาพไม้เรียบเนียน/ประณีต จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 73.02 รองลงมาน้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 รองลงมาไม่พึงพอใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.58

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความเหมาะสมของราคา

ความเหมาะสมของราคา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	84	66.67
น้อย	35	27.78
ไม่พึงพอใจ	5	3.97
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.58
รวม	126	100

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในความเหมาะสมของราคา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาน้อย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาไม่พึงพอใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.97 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.58

ตารางที่ 11 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การบริการของพนักงาน

การบริการของพนักงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	115	91.27
น้อย	8	6.35
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	3	2.38
รวม	126	100

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในการบริการของพนักงาน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 91.27 รองลงมาน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ตารางที่ 12 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ความสะดวกในการสั่งซื้อ/รับสินค้า

ความสะดวกในการสั่งซื้อ/รับสินค้า	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	100	79.37
น้อย	23	18.25
ไม่พึงพอใจ	1	0.79
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในความสะดวกในการสั่งซื้อ/รับสินค้า จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 79.37 รองลงมาน้อย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 รองลงมาไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การสื่อสารประชาสัมพันธ์

การสื่อสารประชาสัมพันธ์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	98	77.78
น้อย	25	19.84
ไม่พึงพอใจ	1	0.79
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาน้อย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.84 รองลงมาไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59 และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

ตารางที่ 14 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว

บรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
มาก	64	75.29
น้อย	18	21.18
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	3	3.53
รวม	85	100

จากตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก ในบรรยากาศและสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ท่องเที่ยว จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 75.29 รองลงมาน้อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 21.18 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53

ส่วนที่ 3 ติดตามผลการปรับปรุงจากปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 15 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านรู้สึกว่าคุณภาพสินค้าโดยรวม

ท่านรู้สึกว่าคุณภาพสินค้าโดยรวม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีขึ้น	89	70.63
เท่าเดิม	35	27.78
แย่ลง	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 15 กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าคุณภาพสินค้าโดยรวม ดีขึ้นมากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 70.63 รองลงมาเท่าเดิม จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ตารางที่ 16 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านรู้สึกว่าการบริการโดยรวม

ท่านรู้สึกว่าการบริการโดยรวม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีขึ้น	95	75.40
เท่าเดิม	28	22.22
แย่ลง	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	3	2.38
รวม	126	100

จากตารางที่ 16 กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าการบริการโดยรวม ดีขึ้น จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมาเท่าเดิม จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.38

ตารางที่ 17 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ช่องทางการสั่งซื้อสะดวกขึ้นหรือไม่

ช่องทางการสั่งซื้อสะดวกขึ้นหรือไม่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีขึ้น	94	74.60
เท่าเดิม	29	23.02
แย่ลง	1	0.79
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 17 กลุ่มตัวอย่างถูกค้ำรู้สึกว่าการสั่งซื้อสะดวกขึ้น มากที่สุด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 รองลงมาเท่าเดิม จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.02 รองลงมาไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59 และแย่ลง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79

ตารางที่ 18 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ผลลัพธ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้นหรือไม่

ผลลัพธ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้นหรือไม่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ดีขึ้น	90	71.43
เท่าเดิม	34	26.98
แย่ลง	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 18 กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าผลลัพธ์ที่มีความหลากหลายมากขึ้น จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเท่าเดิม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ส่วนที่ 4 ความผูกพันและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 19 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ท่านมีแนวโน้มจะแนะนำ อ.อ.ป. ให้ผู้อื่นหรือไม่

ท่านมีแนวโน้มจะแนะนำ อ.อ.ป. ให้ผู้อื่นหรือไม่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
แนะนำแน่นอน	90	71.43
อาจจะแนะนำ	34	26.98
ไม่แนะนำ	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	2	1.59
รวม	126	100

จากตารางที่ 19 กลุ่มตัวอย่างจะแนะนำ อ.อ.ป. ให้ผู้อื่นรู้จักแน่นอน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาอาจจะแนะนำ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.98 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.59

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาฝีมือให้มีความประณีต มากขึ้น
2. มีระบบจำหน่ายสินค้า และจองห้องพักแบบออนไลน์
3. ประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึง และเป็นที่ยอมรับให้มากขึ้น
4. ควรนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุง

2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ปี 2568

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการของ อ.อ.ป. ประจำปี 2568 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจ

ตารางที่ 1 ท่านพึงพอใจต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. หรือไม่

คุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	39	97.50
ไม่พึงพอใจ	1	2.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 2 ท่านพึงพอใจต่อความหลากหลายของผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. หรือไม่

ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	39	97.50
ไม่พึงพอใจ	1	2.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อความหลากหลายของผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. มากที่สุด จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 และไม่พึงพอใจ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 3 ท่านพึงพอใจต่อราคาผลิตภัณฑ์/บริการ เมื่อเทียบกับคุณภาพ หรือไม่

ราคาผลิตภัณฑ์/บริการ เมื่อเทียบกับคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	34	85.00
ไม่พึงพอใจ	6	15.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อราคาผลิตภัณฑ์/บริการ เมื่อเทียบกับคุณภาพ มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และไม่พึงพอใจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 4 ท่านพึงพอใจต่อความสะดวกในการซื้อผลิตภัณฑ์/เข้าใช้บริการ ของ อ.อ.ป. หรือไม่

ความสะดวกในการซื้อผลิตภัณฑ์/ เข้าใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	36	90.00
ไม่พึงพอใจ	3	7.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	1	2.50
รวม	40	100

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อความสะดวกในการซื้อผลิตภัณฑ์/เข้าใช้บริการ มากที่สุด จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาไม่พึงพอใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 5 โดยรวมแล้วท่านพึงพอใจต่อการซื้อผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. หรือไม่

โดยรวมท่านพึงพอใจต่อการซื้อ ผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พึงพอใจ	40	100.00
ไม่พึงพอใจ	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 5 โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อการซื้อผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. มากที่สุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ส่วนที่ 2 ความไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 6 ท่านเคยประสบปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. หรือไม่

เคยประสบปัญหาด้านคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	16	40.00
ไม่เคย	24	60.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างไม่เคยประสบปัญหาด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ มากกว่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และเคยประสบปัญหา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ตารางที่ 7 ท่านเคยพบความยุ่งยากหรือล่าช้าในกระบวนการซื้อ/ใช้บริการ หรือไม่

ความยุ่งยากหรือล่าช้าในกระบวนการซื้อ/ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	27	67.50
ไม่เคย	13	32.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างเคยพบความยุ่งยากหรือล่าช้าในกระบวนการซื้อ/ใช้บริการ ของ อ.อ.ป. มากกว่า จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และไม่เคย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50

ตารางที่ 8 ท่านคิดว่าราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ ไม่เหมาะสม

ราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วย	22	55.00
ไม่เห็นด้วย	18	45.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับความเหมาะสมระหว่างราคาและคุณภาพของผลิตภัณฑ์/บริการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 และไม่เห็นด้วย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ตารางที่ 9 ท่านคิดว่าข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ ของ อ.อ.ป. ไม่เพียงพอ

ข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ ของ อ.อ.ป.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เห็นด้วย	15	37.50
ไม่เห็นด้วย	25	62.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างคิดว่าข้อมูลหรือการประชาสัมพันธ์ ของ อ.อ.ป. ยังไม่เพียงพอ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และเห็นด้วยว่าเพียงพอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50

ตารางที่ 10 โดยรวมแล้วท่านเคยรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และบริการ ของ อ.อ.ป.

โดยรวมท่านเคยรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	30	75.00
ไม่เคย	10	25.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 10 โดยรวมแล้วกลุ่มตัวอย่างเคยรู้สึกไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ และบริการ ของ อ.อ.ป. มากกว่าจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และไม่เคยไม่พึงพอใจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนที่ 3 ความผูกพัน

ตารางที่ 11 ท่านมีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อหรือใช้บริการของ อ.อ.ป. อีกหรือไม่

แนวโน้มที่จะกลับมาซื้อหรือใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	39	97.50
ไม่มี	1	2.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มที่จะกลับมาซื้อหรือใช้บริการ ของ อ.อ.ป. จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 97.50 และไม่มี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 12 ท่านมีแนวโน้มจะแนะนำ อ.อ.ป. ให้ผู้อื่นรู้จัก หรือไม่

คุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	40	100.00
ไม่มี	0	0.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มแนะนำให้คนอื่นรู้จัก อ.อ.ป. เต็มจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 13 ท่านรู้สึกว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. สอดคล้องกับความต้องการของท่าน

ผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. สอดคล้องกับความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอดคล้อง	38	95.00
ไม่สอดคล้อง	2	5.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างรู้สึกว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. สอดคล้องกับความต้องการ มาก จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และไม่สอดคล้อง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตารางที่ 14 ท่านรู้สึกไว้วางใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป.

รู้สึกไว้วางใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไว้วางใจ	38	95.00
ไม่ไว้วางใจ	1	2.50
ไม่ประสงค์จะตอบ	1	2.50
รวม	40	100

/จากตารางที่ 14...

จากตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างรู้สึกไว้วางใจต่อผลิตภัณฑ์/บริการ ของ อ.อ.ป. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 ไม่ไว้วางใจ และไม่ประสงค์จะตอบ จำนวน 1 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 15 โดยรวมแล้วท่านมีความผูกพันต่อการซื้อผลิตภัณฑ์/ใช้บริการของ อ.อ.ป. หรือไม่

ความผูกพันต่อการซื้อผลิตภัณฑ์/ ใช้บริการของ อ.อ.ป.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	38	95.00
ไม่มี	2	5.00
ไม่ประสงค์จะตอบ	0	0.00
รวม	40	100

จากตารางที่ 15 กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อการซื้อผลิตภัณฑ์/ใช้บริการของ อ.อ.ป. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และไม่มี ความผูกพัน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

1. รูปแบบผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัย
2. ออกใบเสร็จแบบลดหย่อนภาษีได้
3. ควรมีความหลากหลาย จำนวนผลงานควรมีมากขึ้น ฝีมือช่างรุ่นเก่าๆ ดีกว่าปัจจุบันขอให้ช่วยถ่ายทอดการเป็นช่างฝีมือให้คนรุ่นใหม่ ให้หาช่างดีๆ มาสืบทอดต่อให้ได้
4. บางครั้งราคาสูงเกินไปเวลาประมูล
5. สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการ หมดไว้มาก แบบควรจะปรับปรุงให้มีความร่วมสมัยกว่านี้
