



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ
ของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรสเพื่อ
ประโยชน์ทางวิชาการ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอความอนุเคราะห์
จากท่าน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริง

รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าในอำเภอสัน
ทราย จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อ
ส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัด
เชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามของลูกค้าน้ำดื่มตราโรสใน
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่อง หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง
หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือ ให้ทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องตัวเลือก “อื่นๆ” และเขียน
ข้อความที่เป็นคำตอบของท่าน ในช่องว่างท้ายตัวเลือก

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี
3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
หรือเทียบเท่า
3. อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี
5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2. พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน
3. แม่บ้าน 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ไม่เกิน 10,000 บาท 2. 10,001 - 20,000 บาท
3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
5. 40,001 – 50,000 บาท 6. 50,001 บาท ขึ้นไป

6. จำนวนคนพักอาศัยภายในบ้าน

1. 1-2 คน
2. 3-4 คน
3. ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไป

7. ยอดสั่งซื้อน้ำดื่มในแต่ละ สัปดาห์

1. ไม่เกิน 30 บาท
2. 31 – 60 บาท
3. 61 – 90 บาท
4. 91 บาท ขึ้นไป

8. ระยะเวลาที่เป็นลูกค้าน้ำดื่มโรส

1. น้อยกว่า 1 ปี
2. 1 ปี – 2 ปี
3. 3 ปี – 4 ปี
4. มากกว่า 4 ปี

9. นอกจากน้ำดื่มโรสท่านใช้บริการน้ำดื่มยี่ห้อใด

1. ไม่มี
2. กลาเซีย
3. คิวครอบ
4. มิรา
5. อัมฤทธิ์
6. ยี่ห้ออื่น ๆ โปรดระบุ.....

10. ท่านรู้จักน้ำดื่มโรสได้โดยวิธีใด

1. เพื่อนบ้านแนะนำ
2. รู้จักกับพนักงานส่ง
3. รถผ่านหน้าบ้าน
4. รู้จักกับเจ้าของ
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

11. ท่านจะแนะนำน้ำดื่มโรสให้กับเพื่อนของท่านหรือไม่

1. แนะนำ
2. ไม่แนะนำ
3. ไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อ
ส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์					
1.น้ำใสสะอาดปราศจากตะกอนและสิ่งปนเปื้อน					
2.ได้น้ำตามปริมาณที่กำหนดข้างถัง/ขวด					
3.บรรจุภัณฑ์สะอาด เหมาะสมใช้สะดวก					
4.มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการ					
5.ตราหือเป็นที่รู้จัก มีความน่าเชื่อถือ					
6.คุณภาพน้ำดี มีความสม่ำเสมอ					
7.น้ำดื่มได้มาตรฐานตามกระทรวงสาธารณสุข					
8.รับเปลี่ยนเมื่อมีปัญหา					
2.ด้านราคา					
1.ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
2.ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
3.ราคาถูกกว่าน้ำดื่มยี่ห้ออื่น					
4.ราคามีความแน่นอนเป็นไปตามกลไกตลาด					
5.มีการให้เครดิตกับลูกค้าเป็นรายเดือน					
6.ความเหมาะสมกับค่าปรับกรณีบรรจุภัณฑ์เสียหาย					
3.ด้านการจัดจำหน่าย					
1.ส่งตรงเวลา					
2.ได้น้ำดื่มครบตามจำนวนที่สั่ง					
3.ติดต่อง่าย สะดวกในการสั่งน้ำ					
4.อยู่ในพื้นที่ง่ายต่อการใช้บริการ					
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด					
1.สั่งเมื่อไหร่ก็ได้(กรณีที่น้ำหมดก่อน/มีงานเลี้ยง)					
2.มีการเพิ่มปริมาณ(ถัง/ลัง)ให้เมื่อต้องการใช้มากขึ้น					
3.มีช่องทางมารับเรื่องร้องเรียน					
4.มีการให้ส่วนลดในกรณีที่สั่งซื้อในปริมาณมาก					

องค์ประกอบคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ด้านบุคคล					
1. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสเอาใจใส่ลูกค้า					
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสสามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับน้ำดื่ม					
3. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสมืออาชีพที่ดี					
4. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานขายน้ำดื่มตราโรสเหมาะสม					
5. ความมีมารยาทของพนักงานขายน้ำดื่มตราโรสกับลูกค้า					
6. พนักงานบริการยกน้ำดื่มตราโรสไว้ในจุดที่ได้ตกลงกับลูกค้า					
6.ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ					
1.รถขนส่งสะอาด					
2.รถบรรทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราโรส มีเอกลักษณ์ที่ลูกค้าจดจำได้ง่าย					
3.ตราหมีหือโรสมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ					
4.สถานที่ผลิตน้ำดื่มตราโรสสะอาดและได้มาตรฐานตามกฎหมาย					
7.ด้านกระบวนการให้บริการ					
1.ลูกค้าสามารถตรวจสอบยอดสั่งซื้อน้ำดื่มตราโรสย้อนหลังจากพนักงานขายได้ทันที					
2.พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสคิดเงินได้ถูกต้องแม่นยำ					
3.กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก					
4.การจัดส่งน้ำดื่มตราโรสที่รวดเร็ว					
5.การจัดส่งน้ำดื่มตราโรส ที่ถูกต้องตามปริมาณการสั่งซื้อของลูกค้า					
6.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ท่านพบปัญหาของส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มโรสในข้อใดบ้าง

1. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คุณภาพของน้ำไม่ได้มาตรฐานมีตะกอนและสิ่งปนเปื้อน
2. ปริมาณน้ำไม่เต็มตามที่กำหนดข้างถัง/ขวด
3. บรรจุภัณฑ์สกปรกไม่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ใช้งานยาก
4. มีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการ
5. ทรายห่อไม่เป็นที่รู้จัก และไม่มีค่าน่าเชื่อถือ
6. คุณภาพน้ำไม่ดี ไม่มีความสม่ำเสมอ
7. น้ำดื่มไม่ได้มาตรฐานตามกระทรวงสาธารณสุข
8. ไม่ปรับเปลี่ยนเมื่อมีปัญหา

2. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
2. ราคาไม่เหมาะสมกับปริมาณ
3. ราคาสูงกว่าน้ำดื่มยี่ห้ออื่น
4. ราคาไม่มีความแน่นอนไม่ขึ้นไปตามกลไกตลาด
5. ไม่มีการให้เครดิตกับลูกค้าเป็นรายเดือน
6. ความไม่เหมาะสมของค่าปรับกรณีบรรจุภัณฑ์เสียหาย

3. ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ส่งไม่ตรงเวลา
2. ได้น้ำดื่มไม่ครบตามจำนวนที่สั่ง
3. ติดต่อยากไม่สะดวกในการสั่งน้ำ
4. ไม่อยู่ในพื้นที่ ขาดต่อการให้บริการ

4. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ส่งเมื่อไหร่ก็ส่งไม่ได้(กรณีที่น้ำหมดก่อน/มีงานเลี้ยง)
2. ไม่มีการเพิ่มปริมาณ(ถัง/ลัง)ให้เมื่อต้องการใช้มากขึ้น
3. ไม่มีช่องทางมารับเรื่องร้องเรียน
4. ไม่มีการให้ส่วนลดในกรณีที่สั่งซื้อในปริมาณมาก

5. ปัญหาด้านบุคคล

1. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสไม่เอาใจใส่ลูกค้า
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้เมื่อน้ำดื่มมีปัญหา
3. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสไม่มีอัธยาศัยที่ดี
4. บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานขายน้ำดื่มตราโรสไม่เหมาะสม
5. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสไม่มีมารยาทกับลูกค้า
6. พนักงานไม่บริการยกน้ำดื่มตราโรสไว้ในจุดที่ได้ตกลงกับลูกค้า

6. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

1. รถขนส่งไม่สะอาด
2. รถบรรทุกสำหรับจัดส่งน้ำดื่มตราโรสไม่มีเอกลักษณ์ที่ลูกค้าจดจำได้
3. ตรयीหือโรสไม่มีชื่อเสียงและไม่น่าเชื่อถือ
4. สถานที่ผลิตน้ำดื่มตราโรสไม่สะอาดและไม่ได้มาตรฐานตามกฎหมาย

7. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ

1. ลูกค้าไม่สามารถตรวจสอบยอดสั่งซื้อน้ำดื่มตราโรสย้อนหลังจากพนักงานขายได้ทันที
2. พนักงานขายน้ำดื่มตราโรสคิดเงินไม่ค่อยถูกต้อง
3. กระบวนการสั่งซื้อยุ่งยาก
4. การจัดส่งน้ำดื่มตราโรสล่าช้า
5. การจัดส่งน้ำดื่มตราโรสที่ไม่ถูกต้องตามปริมาณการสั่งซื้อของลูกค้า
6. การให้บริการไม่เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุง

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

รูปโรงงาน



ภาพที่ 1 แสดงเครื่องกรองน้ำดิบ



ภาพที่ 2 แสดงเครื่องกรองกลินสี



ภาพที่ 3 แสดงเครื่องเติมไอโซน



ภาพที่ 4 แสดงถังพักน้ำหลังกรอง



ภาพที่ 5 แสดงถังเก็บน้ำสำหรับเตรียมบรรจุ



ภาพที่ 6 แสดงปั้มน้ำสำหรับส่งน้ำไปบรรจุ



ภาพที่ 7 แสดงชุดแต่งกายของพนักงาน



ภาพที่ 8 แสดงห้องบรรจุ



ภาพที่ 9 แสดงผลิตภัณฑ์หลังการบรรจุ



ภาพที่ 10 แสดงพื้นที่จัดเก็บน้ำดื่มหลังการบรรจุ



ภาพที่ 11 แสดงพื้นที่จัดเก็บน้ำดื่มหลังการบรรจุของหน่วยงานต่าง ๆ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นายชุตินันท์ ประโรธ

วัน เดือน ปี เกิด

22 มีนาคม 2517

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหนองแค
“สรกิจ พิทยา” จังหวัดสระบุรี ปีการศึกษา 2536
สำเร็จการศึกษา ระดับประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูงสาขา
เทคโนโลยีการอาหาร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต
อยุธยา-หันตรา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปีการศึกษา 2538
สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขา
เทคโนโลยีอุตสาหกรรมอาหาร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัด
เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2540
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
จังหวัดนนทบุรี ปีการศึกษา 2546

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2540-2541 หัวหน้าแผนกทั่วไป บริษัท ยี่หนิน อาหาร
แช่แข็ง จำกัด จังหวัดระยอง
พ.ศ.2541-2543 ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท เซียนหนิง (ซีฟู๊ดส์)
จำกัด จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2543-2546 ผู้จัดการโรงงาน บริษัท เซียนหนิง (ซีฟู๊ดส์)
จำกัด จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ.2546-ปัจจุบัน เจ้าของกิจการ บริษัท น้ำดื่มโรส จำกัด
ร้านคุรุสภาเกษัช จังหวัดเชียงใหม่