



**ภาคผนวก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



**ภาคผนวก ก**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษา

**เรื่อง** ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการอุตสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

นายชูเกียรติ มวลจันทร์  
ผู้ศึกษา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [ ] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างหน้าข้อที่ท่านพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น ความรู้สึก หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมาก

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  น้อยกว่า 20 ปี  20-30 ปี  
 31- 40 ปี  ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา / ปวส.  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี  อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ  นักเรียน/นักศึกษา  รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 พนักงานบริษัทเอกชน  ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  
 พ่อบ้าน/แม่บ้าน  อื่นๆ (โปรดระบุ).....
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  ต่ำกว่า 5,000 บาท  5,000-10,000 บาท  
 10,001-20,000 บาท  ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป
6. สถานภาพ  โสด  สมรส  
 หย่าร้าง  อื่นๆ (โปรดระบุ).....
7. ท่านรู้จักน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ใต้อย่างไร (ตอบเพียง 1 ข้อ)  
 การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ  แนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก  
 จากการทดลองดื่ม  แนะนำจากพนักงานหรือผู้ชาย  
 ได้รับเป็นของแถมจากปั้มน้ำมัน เอ็มเจ  อื่นๆ (โปรดระบุ).....
8. ความถี่ในการซื้อน้ำดื่มตรา เอ็มเจ (ตอบเพียง 1 ข้อ)  
 เป็นประจำทุกวัน  2-3 วันครั้ง  
 4-5 วันครั้ง  6-7 วันครั้ง  
 1 สัปดาห์/ ครั้ง  2 สัปดาห์/ ครั้ง  
 3 สัปดาห์/ ครั้ง  เดือนละครั้ง
9. บุคคลใดที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ (ตอบเพียง 1 ข้อ)  
 ตัวท่านเอง  ครอบครัว  
 เพื่อน  ผู้ขาย/พนักงานขาย  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. รูปแบบการชำระค่าน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> จ่ายทุกครั้ง     | <input type="checkbox"/> 2-3 วัน/ครั้ง    |
| <input type="checkbox"/> 4-5 วัน/ครั้ง    | <input type="checkbox"/> 6-7 วัน/ครั้ง    |
| <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์/ ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2 สัปดาห์/ ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3 สัปดาห์/ ครั้ง | <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง     |

11. ชนิดและปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร
- แบบวันเวย์ 1 โหล
- แบบขนาดขวด 950 ลูกบาศก์เซนติเมตร หนึ่งถังบรรจุ 24 ขวด
- แบบขวดพีอีที ขนาด 500 ลูกบาศก์เซนติเมตร

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ

จากตัวเลือกที่มีให้ท่าน โปรดเลือกกรอกตัวเลข 1- 3 ลงในช่องตามลำดับ

(1 = สำคัญมากที่สุด      2 = สำคัญปานกลาง      3 = สำคัญน้อยที่สุด)

- สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย
- ราคาไม่แพง
- สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน
- มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย
- มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ
- การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย
- จากการแนะนำของพนักงานหรือผู้ขาย
- ตราสินค้าของ น้ำดื่มตรา เอ็มเจ
- จากการแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ 2** ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มผู้บริโภคที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

(เพียงข้อละหนึ่งระดับคะแนน)

ความพึงพอใจของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. มีบรรจุภัณฑ์หลากหลายขนาด					
2. มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP					
3. คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน					
4. ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง)					
5. ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์					
6. ลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า / ใหม่)					
7. มีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านราคา</b>					
9. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
10. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
11. ราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ					
12. อื่นๆ(โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
13. มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม					
14. สถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
15. บริการจัดส่งสินค้า					
16. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					

ความพึงพอใจของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการส่งเสริมทางการตลาด</b>					
17. การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี					
18. การระดมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล					
19. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง					
20. มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก					
21. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>					
22. ความเต็มใจในการให้บริการ					
23. การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพ เรียบร้อย					
24. ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง					
25. พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ					
26. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
27. ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม					
28. สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม					
29. สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม					
30. สภาพภาชนะบรรจุที่ใช้ในการขนส่ง					
31. ความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่ม					
32. อื่นๆ(โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
33. ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ					
34. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
35. ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย					
36. ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความถูกต้อง					
37. มีการกำหนดช่วงเวลาในการขนส่งสินค้า					
38. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3** ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ

1. ท่านคิดว่าปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้       ไม่มีความหลากหลายของขนาดบรรจุภัณฑ์ให้เลือก
- ไม่ชอบรสชาติ มีสี มีกลิ่น มีตะกอน หรือ มีตะไคร่       บรรจุภัณฑ์ (ขวด/ถัง) ไม่สะอาด
- บรรจุภัณฑ์ปิดผนึกไม่สมบูรณ์       สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการซื้อ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านคิดว่าปัญหาด้านราคาต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้       ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- ราคาไม่เหมาะสมกับปริมาณ       ราคาแพงกว่ายี่ห้ออื่นๆ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

3. ท่านคิดว่าปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้       ไม่มีความสะดวกในสั่งซื้อน้ำดื่ม
- ไม่มีสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน       ไม่มีบริการจัดส่งสินค้า
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ท่านคิดว่าปัญหาด้านบุคลากร และพนักงานต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้       ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ
- การแต่งกายของพนักงานขนส่งไม่สุภาพ เรียบร้อย       ความไม่ตรงต่อเวลาในการจัดส่ง
- พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ       พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าใช้คำที่เข้าใจยาก
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....



5. ท่านคิดว่าปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้
- [ ] ไม่มีมีการจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี
- [ ] ไม่มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล
- [ ] ไม่มีมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
- [ ] ไม่มีมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ท่านคิดว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้
- [ ] ไม่มีความสะอาด และไม่มีความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม
- [ ] สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่มไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน
- [ ] สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่มไม่ดี
- [ ] ไม่มีความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่ม
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านคิดว่าปัญหาด้านกระบวนการ ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้
- [ ] ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่ม ไม่มีความถูกต้อง แม่นยำ
- [ ] ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน ไม่มีความถูกต้อง และรวดเร็ว
- [ ] ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาด ไม่ถูกหลักอนามัย
- [ ] ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงิน ไม่มีความถูกต้อง
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ การให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ

.....

.....

.....



## ภาคผนวก ข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## แบบสอบถามเพื่อทำการศึกษา

**เรื่อง** ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการค้นคว้าแบบอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการ อดสาหกรรมเกษตร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งนี้ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม และหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

นายชูเกียรติ มวลจันทร์  
ผู้ศึกษา

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [ ] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างหน้าข้อที่ท่านพิจารณาเลือกตามความคิดเห็น ความรู้สึก หรือข้อเท็จจริงที่ตรงกับท่านมาก

- |             |                                 |                                  |
|-------------|---------------------------------|----------------------------------|
| 1. เพศ      | [ ] ชาย                         | [ ] หญิง                         |
| 2. อายุ     | [ ] น้อยกว่า 20 ปี              | [ ] 20-30 ปี                     |
|             | [ ] 31- 40 ปี                   | [ ] ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป          |
| 3. การศึกษา | [ ] มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า | [ ] มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.       |
|             | [ ] อนุปริญญา / ปวส.            | [ ] ปริญญาตรี                    |
|             | [ ] สูงกว่าปริญญาตรี            | [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....        |
| 4. อาชีพ    | [ ] นักเรียน/นักศึกษา           | [ ] รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
|             | [ ] พนักงานบริษัทเอกชน          | [ ] ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย         |
|             | [ ] พ่อบ้าน/แม่บ้าน             | [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....        |

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000-10,000 บาท         |
| <input type="checkbox"/> 10,001-20,000 บาท | <input type="checkbox"/> ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป |
6. สถานภาพ
- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> โสด      | <input type="checkbox"/> สมรส                  |
| <input type="checkbox"/> หย่าร้าง | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |
7. ท่านรู้จักน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ได้อย่างไร (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ             | <input type="checkbox"/> แนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก |
| <input type="checkbox"/> จากการทดลองดื่ม                      | <input type="checkbox"/> แนะนำจากพนักงานหรือผู้ขาย  |
| <input type="checkbox"/> ได้รับเป็นของแถมจากปั้มน้ำมัน เอ็มเจ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....      |
8. ความถี่ในการซื้อน้ำดื่มตรา เอ็มเจ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> เป็นประจำทุกวัน  | <input type="checkbox"/> 2-3 วันครั้ง     |
| <input type="checkbox"/> 4-5 วันครั้ง     | <input type="checkbox"/> 6-7 วันครั้ง     |
| <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์/ ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2 สัปดาห์/ ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3 สัปดาห์/ ครั้ง | <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง     |
9. บุคคลใดที่มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ตัวท่านเอง            | <input type="checkbox"/> ครอบครัว          |
| <input type="checkbox"/> เพื่อน                | <input type="checkbox"/> ผู้ขาย/พนักงานขาย |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |  |
10. รูปแบบการชำระค่าน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ (ตอบเพียง 1 ข้อ)
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> จ่ายทุกครั้ง     | <input type="checkbox"/> 2-3 วัน/ครั้ง    |
| <input type="checkbox"/> 4-5 วัน/ครั้ง    | <input type="checkbox"/> 6-7 วัน/ครั้ง    |
| <input type="checkbox"/> 1 สัปดาห์/ ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2 สัปดาห์/ ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3 สัปดาห์/ ครั้ง | <input type="checkbox"/> เดือนละครั้ง     |
11. ชนิดและปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร |
| <input type="checkbox"/> แบบวันเวย์ 1 โหล       |

[ ] แบบขนาดขวด 950 ลูกบาศก์เซนติเมตร หนึ่งลิ้งบรรจุ 24 ขวด

[ ] แบบขวดพีอีที ขนาด 500 ลูกบาศก์เซนติเมตร

12. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ

จากตัวเลือกที่มีให้ท่าน โปรดเลือกกรอกตัวเลข 1- 3 ลงในช่องตามลำดับ

(1 = สำคัญมากที่สุด      2 = สำคัญปานกลาง      3 = สำคัญน้อยที่สุด)

- \_\_\_ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย
- \_\_\_ ราคาไม่แพง
- \_\_\_ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน
- \_\_\_ มีการจัดรายการส่งเสริมการขาย
- \_\_\_ มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ
- \_\_\_ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย
- \_\_\_ จากการแนะนำของพนักงานหรือผู้ขาย
- \_\_\_ ตราสินค้าของ น้ำดื่มตรา เอ็มเจ
- \_\_\_ จากการแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก
- \_\_\_ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มตลาดองค์กรที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด  
(เพียงข้อละหนึ่งระดับคะแนน)

ความพึงพอใจของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>					
1. มีบรรจุภัณฑ์หลากหลายขนาด					
2. มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP					
3. คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน					
4. ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง)					
5. ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์					
6. ลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า / ใหม่)					
7. มีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ					
8. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านราคา</b>					
9. ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ					
10. ราคาเหมาะสมกับปริมาณ					
11. ราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ					
12. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....					
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>					
13. มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม					
14. สถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน					
15. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการส่งเสริมทางการตลาด</b>					
16. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางวิทยุ					
17. มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก					
18. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ความพึงพอใจของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านบุคคลหรือพนักงาน</b>					
19. การความสุภาพของพนักงานหรือผู้ขาย					
20. การความมีอัธยาศัยดีของพนักงานหรือผู้ขาย					
21. บุคลิกภาพของพนักงานหรือผู้ขาย					
22. การแต่งกายของพนักงานหรือผู้ขาย					
23. ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง					
24. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>					
25. ความสะอาด ของที่จัดเก็บน้ำดื่ม					
26. ความเหมาะสมของสภาพสถานที่เก็บน้ำดื่ม					
27. สภาพแวดล้อมของสถานที่ ที่จัดจำหน่ายน้ำดื่ม					
28. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
<b>ด้านกระบวนการ</b>					
29. ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว					
30. ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย					
31. ขั้นตอนในการออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความถูกต้อง					
32. มีกระบวนการจัดการสินค้าที่ดีไม่เกิดการขาดแคลน					
33. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3** ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ

9. ท่านคิดว่า**ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์**ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้  ไม่มีความหลากหลายของขนาดบรรจุภัณฑ์ให้เลือก
- ไม่ชอบรสชาติ มีสี มีกลิ่น มีตะกอน หรือ มีตะไคร่  บรรจุภัณฑ์ (ขวด/ถัง) ไม่สะอาด
- บรรจุภัณฑ์ปิดผนึกไม่สมบูรณ์  สินค้าไม่เพียงพอต่อความต้องการซื้อ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านคิดว่า**ปัญหาด้านราคา**ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้  ราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพ
- ราคาไม่เหมาะสมกับปริมาณ  ราคาแพงกว่ายี่ห้ออื่นๆ
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ท่านคิดว่า**ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย**ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอมเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้  ไม่มีความสะดวกในสั่งซื้อน้ำดื่ม
- ไม่มีสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน  ไม่มีบริการจัดส่งสินค้า
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. ท่านคิดว่า**ปัญหาด้านบุคลากร และพนักงาน**ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้  ไม่มีความเต็มใจในการให้บริการ
- การแต่งกายของพนักงานขนส่งไม่สุภาพ เรียบร้อย  ความไม่ตรงต่อเวลาในการจัดส่ง
- พนักงานใช้คำพูดที่ไม่สุภาพ  พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าใช้คำที่เข้าใจยาก
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....



13. ท่านคิดว่าปัญหาด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้
- [ ] ไม่มีมีการจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี
- [ ] ไม่มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล
- [ ] ไม่มีมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง
- [ ] ไม่มีมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ท่านคิดว่าปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม

ตราเอ็มเจ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้
- [ ] ไม่มีความสะอาด และไม่มีความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม
- [ ] สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่มไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน
- [ ] สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่มไม่ดี
- [ ] ไม่มีความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่ม
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15. ท่านคิดว่าปัญหาด้านกระบวนการ ต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ คืออะไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] เหมาะสมและไม่มีปัญหาในด้านนี้
- [ ] ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่ม ไม่มีความถูกต้อง แม่นยำ
- [ ] ขั้นตอนในการรับและทอนเงิน ไม่มีความถูกต้อง และรวดเร็ว
- [ ] ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาด ไม่ถูกหลักอนามัย
- [ ] ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงิน ไม่มีความถูกต้อง
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ การให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตราเอ็มเจ

.....

.....

.....

- ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม -

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายชูเกียรติ มวลจันทร์

วัน เดือน ปีเกิด

24 พฤษภาคม 2528

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์  
สำนักวิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ปีการศึกษา พ.ศ. 2549

ประวัติการทำงาน

ปี พ.ศ. 2550 เจ้าของกิจการร้านคอมพิวเตอร์  
อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ปี พ.ศ. 2551 เจ้าของกิจการน้ำดื่มตรา เอ็มเจ  
อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน  
ปี พ.ศ. 2553 เจ้าของกิจการ หจก.เอ็มเจ ปีโตรเลียม  
อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved