

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย

ข้อชี้แจง

สวัสดีค่ะ ดิฉันชื่อ ปฏิพร โพธิ์รังสิยากรได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยเพื่อให้ทราบว่าลูกค้าได้รับความสะดวก ความพึงพอใจ หรือประสบปัญหาอย่างไร นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความต้องการของลูกค้า รวมทั้งข้อคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพและบริการของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น การให้ความร่วมมือตอบคำถามของท่าน จะมีส่วนช่วยให้ทางห้างฯ ผู้ผลิตน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย สามารถพัฒนาคุณภาพของสินค้าและบริการให้ตรงกับความต้องการของท่านมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะสรุปผลในลักษณะภาพรวมของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด และขอขอบพระคุณในความร่วมมืออันดีของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

บันทึกการเก็บรวบรวมและประมวลข้อมูล

วัน/เดือน/ปี.....เวลาเริ่มต้น.....เวลาสิ้นสุด.....

ชื่อ-นามสกุล/ชื่อกิจการ/องค์กรของผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง.....

ที่ตั้ง เลขที่.....หมู่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัดเชียงใหม่.....โทรสาร.....

ก. ข้อมูลทั่วไป

1. สัญชาติ (1.1) ไทย (1.2) สัญชาติอื่น

2. อายุ (2.1) ต่ำกว่า 25 ปี (2.2) 26 – 30 ปี

(2.3) 31 – 40 ปี (2.4) 41 – 50 ปี

(2.5) 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

(3.1) สำเร็จการศึกษาขั้นต่ำกว่าอุดมศึกษา(ต่ำกว่าปริญญาตรี)

(3.2) สำเร็จการศึกษาขั้นอุดมศึกษาหรือสูงกว่าอุดมศึกษา(ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี)

4. ระดับรายได้

- (4.1) ต่ำกว่า 6,000 บาท/เดือน (4.4) 15,001 – 20,000 บาท/เดือน
 (4.2) 6,001 – 10,000 บาท/เดือน (4.5) 20,001 – 25,000 บาท/เดือน
 (4.3) 10,001 – 15,000 บาท/เดือน (4.6) มากกว่า 25,001 บาท/เดือน

5. ลักษณะของสถานที่ที่ท่านใช้บริการของน้ำดื่ม トラ น้ำไทย

- (5.1) ที่พักอาศัย/บ้าน (5.2) สำนักงาน/หน่วยงานราชการ/ธนาคาร (5.3) ร้านอาหาร

6. ท่านรู้จักน้ำดื่ม トラ น้ำไทย ได้อย่างไร

- (6.1) ผ่านพับ (6.3) จากการทดลองดื่มจากสถานที่อื่น
 (6.2) คนรู้จักแนะนำ (6.4) อื่นๆ (ระบุ).....

7. ชนิดและปริมาณของบรรจุภัณฑ์ที่ท่านใช้อยู่ในปัจจุบัน(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- (7.1) ขวดแก้วขนาด 500cc. ลังละ 24 ขวด จำนวน.....ลัง
 (7.2) ถังสีฟ้าใส ขนาด 20 ลิตร จำนวน.....ถัง
 (7.3) ถังสีขาวทึบแสง ขนาด 20 ลิตร จำนวน.....ถัง
 (7.4) ถังสีขาวทึบแสง ขนาด 10 ลิตร จำนวน.....ถัง

8. ท่านซื้อน้ำดื่ม トラ น้ำไทย เพื่อ(ตอบได้ข้อเดียว)

- (8.1) บริโภคเองในครอบครัว/สำนักงาน (ซื้อเพื่อบริโภคเอง)
 (8.2) ใช้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการร้านของท่าน (ซื้อเพื่อขายต่อ ไม่ได้บริโภคเอง)

9. ความถี่ในการสั่งซื้อของท่านโดยเฉลี่ย คือ(ตอบได้ข้อเดียว)

- (9.1) ทุกสัปดาห์ (9.4) เดือนละครั้ง
 (9.2) สัปดาห์ละ 2 ครั้ง (9.5) เดือนละ 2 ครั้ง
 (9.3) สัปดาห์ละ 3 ครั้ง (9.6) นานๆครั้ง(กำหนดแน่นอนไม่ได้)

10. ในปัจจุบันท่านชำระค่าน้ำดื่ม トラ น้ำไทยอย่างไร

- (10.1) จ่ายสดทุกครั้ง (10.2) จ่ายทุกสิ้นเดือน
 (10.3) ตามความสะดวก(จ่ายเมื่อพบพนักงานส่งของ)

11. หากมีผลิตภัณฑ์ใหม่ทดแทนขวดแก้วคือ ขวดพลาสติกใส(แบบเดียวกับขวดนมทารก) แต่ฝาเป็นพลาสติกหมุนเกลียวปิดสนิท(เปิดแล้วทิ้งฝา) ปริมาตรบรรจุ 750cc. ในราคาเท่าเดิมต่อลัง(ลังละ 24 ขวด) ท่านเห็นด้วยหรือไม่

- (11.1) เห็นด้วยเพราะ.....
 (11.2) เฉยๆ เพราะ.....
 (11.3) ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

12. จากข้อ 11. ท่านจะใช้บรรจุภัณฑ์ชนิดนี้หรือไม่

(12.1) ใช่แน่นอนเพราะ.....

(12.2) ไม่ใช่ เพราะ.....

13. ท่านคิดจะแนะนำให้คนที่ท่านรู้จักใช้บริการของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยบ้างหรือไม่

(13.1) แนะนำต่อ เพราะ.....

(13.2) ไม่แนะนำ เพราะ.....

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ข. ความพึงพอใจเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

กรุณาชี้แจงเครื่องหมายถูก(✓)ลงในช่องเพื่อให้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านตามความเห็นของท่าน

ความพึงพอใจทางด้านผลิตภัณฑ์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น
การมีเครื่องหมาย ออย. (ของไทย)รับรองคุณภาพ						
คุณภาพของน้ำที่ผลิตด้วยระบบ รีเวอร์สออสโมซิส (RO)						
การมีเครื่องหมาย WQA (ของอเมริกา)รับรองคุณภาพ						
ปลอดภัยต่อสุขภาพเนื่องจากผลิตด้วยระบบ RO						
บรรจุภัณฑ์มีหลากหลายขนาดบรรจุให้เลือกใช้						
ชื่อเสียงตราห่านนำเชื่อถือ						
สะดวกในการใช้						
ความสะอาดของน้ำซึ่งผลิตด้วยระบบ RO						
หอบรรษาคติ						
ไม่มีสี						
ไม่กลิ่น						
ไม่มีตะกอน						
ไม่มีตะไคร่						
ความสะอาดของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง)ที่จัดส่งให้ท่าน						
ความสะดวกในการเปิดใช้						
อื่นๆ (ระบุ).....						

ความพึงพอใจทางการขนส่งและพนักงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	ไม่มีความเห็น
ความรวดเร็วในการขนส่งน้ำดื่มให้กับท่าน						
ความสม่ำเสมอในการจัดส่งน้ำดื่มแก่ท่าน						
ความสะดวกในการโทรสั่งซื้อน้ำดื่ม						
การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพ เรียบร้อย						

กริยามารยาทและความเป็นกันเองกับลูกค้า ของพนักงานขนส่งเหมาะสม						
การพูดหรือการตอบข้อซักถามของพนักงานขนส่ง						
อาคารที่ตั้งสำนักงานหาง่าย สะดวกในการเข้าพบ						
พนักงานรับโทรศัพท์ตอบปัญหาได้ดี						
อื่นๆ (ระบุ).....						

ความพึงพอใจทางด้านราคา(เหมาะสมเพียงใด)	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่มี ความ เห็น
ราคาของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยในปัจจุบันเหมาะสมกับคุณภาพเพียงใด						
การเก็บค่าน้ำดื่ม (ในราคาล้างละ 100 บาท)						
การเก็บค่าน้ำดื่มถังสีฟ้า ไซขนาด 20 ลิตร (300 บาทต่อถัง)						
การเก็บค่าน้ำดื่มถังสีขาว ขนาด 20 ลิตร (70 บาทต่อถัง)						
การเก็บค่าน้ำดื่มถังสีขาว ขนาด 10 ลิตร (50 บาทต่อถัง)						
ค่าปรับขวดแตก/หาย ขวดละ 20 บาท						
ค่าปรับถังแตก/หาย โดยการขีดยอดเงินมัดจำ						
ความสะดวกในการชำระค่าน้ำดื่มในปัจจุบันเหมาะสมเพียงใด						
ราคาของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยเมื่อเปรียบเทียบกับน้ำดื่มในระบบ RO ยี่ห้ออื่นๆ						
ราคาที่แพงกว่าแสดงถึงคุณภาพที่ดีกว่ายี่ห้ออื่นๆ						
อื่นๆ (ระบุ).....						

ความพึงพอใจทางการโฆษณาประชาสัมพันธ์	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่เคย ได้รับ
ข้อมูลในแผ่นพับของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย มีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการผลิตเพียงพอ						
รายละเอียดอื่นๆ ในแผ่นพับมีมากพอที่ผู้อ่านจะเข้าใจ						
อื่นๆ (ระบุ).....						

ก. ปัญหา/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่พบจากการใช้น้ำดื่ม ตรา น้ำไทย :

ด้านผลิตภัณฑ์:.....

.....

ด้านบรรจุภัณฑ์:.....

.....

ด้านราคา:.....

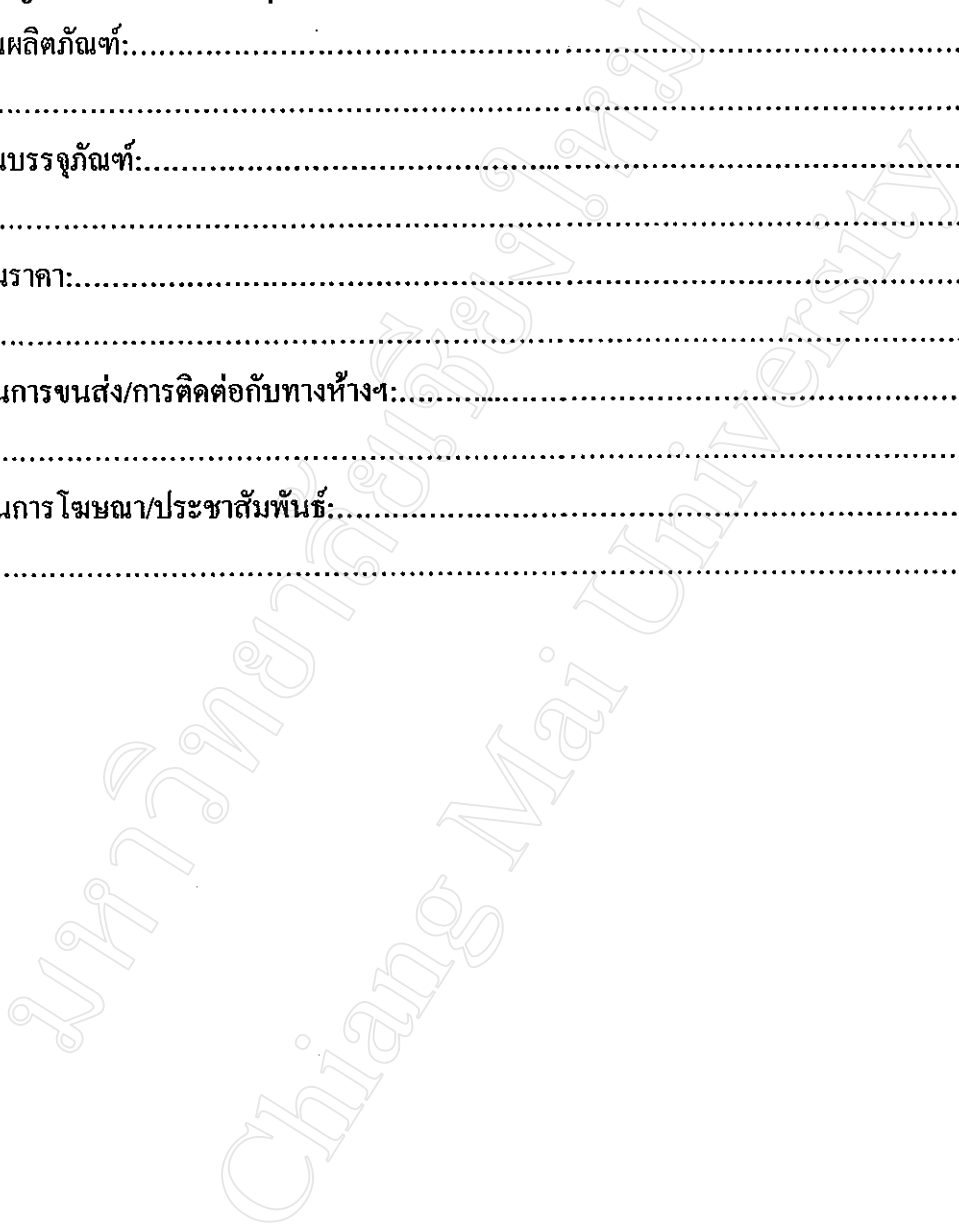
.....

ด้านการขนส่ง/การติดต่อกับทางห้างฯ:.....

.....

ด้านการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์:.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางปฏิพร โพธิ์รังสียากร
วัน เดือน ปี เกิด	16 กุมภาพันธ์ 2514
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนคาราวีทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประวัติการทำงาน	ทำงานส่วนจำกัด อควาติก เพียวริไฟด์ วอเตอร์ ตำแหน่ง ผู้จัดการ