

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
สารบัญแผนภาพ	ฏ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา	7
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความเป็นมาของน้ำดื่มบรรจุขวดในประเทศไทย	8
ความเป็นมาของน้ำดื่มบรรจุขวด	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	13
แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด	14
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	21
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
กรอบแนวคิดในการศึกษา	38

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดกระทำข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	80
วัตถุประสงค์การศึกษา	80
วิธีดำเนินการศึกษา	80
สรุปผลการศึกษา	82
อภิปรายผลการศึกษา	88
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	96
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	101
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ	108
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและขออนุญาต เก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา	111
ประวัติผู้ศึกษา	118

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามประเภทบุคลากร	40
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม	49
3	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มวรุณทิพย์	51
4	แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ซื้อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ เป็นประจำ	51
5	แสดงจำนวนและร้อยละของชนิดของบรรจุภัณฑ์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	52
6	แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการซื้อน้ำที่ใช้ในปัจจุบัน โดยเฉลี่ย	52
7	แสดงจำนวนและร้อยละของการชำระเงินค่าน้ำดื่ม	53
8	แสดงจำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวด	53
9	แสดงจำนวนและร้อยละของการปรับปรุงผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์	54
10	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อดีในการเลือกซื้อน้ำดื่มบรรจุภาชนะบริโกล	54
11	แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำให้คนอื่นให้ใช้บริการผลิตภัณฑ์น้ำดื่ม บรรจุขวดวรุณทิพย์	55
12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ โดยรวม และรายด้าน	55
13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ด้านผลิตภัณฑ์ และรายข้อ	56
14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ด้านราคา และรายข้อ	57
15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และรายข้อ	58
16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ด้านการส่งเสริมทางการจัดจำหน่าย และรายข้อ	59

ตารางที่	หน้า
17	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำแนกตามเพศ 60
18	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ 61
19	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ 62
20	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านราคาจำหน่าย จำแนกตามอายุ 63
21	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ 64
22	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประเภทบุคลากร 65
23	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านราคา จำแนกตามประเภทบุคลากร 66
24	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทบุคลากร 67
25	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา 68

26	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	69
27	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา	70
28	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้	71
29	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	72
30	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านราคา จำแนกตามรายได้	73
31	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามรายได้	74
32	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับรายได้	75
33	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามระดับความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	76
34	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	77

- 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ
ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 78
- 36 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อ
ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ด้านการส่งเสริมทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน 79



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 แสดงการหาผลรวมและค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความหมาย ของความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์น้ำดื่มบรรจุขวดวรุณทิพย์	109
2 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	110



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1	ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของฟิลิป คอตเลอร์	24
2	ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านต่าง ๆ	26
3	โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	27
4	กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ	29
5	กรอบแนวคิดในการวิจัย	38



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY