

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	14
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการดำเนินการ	15

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัด เชียงใหม่ ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส	22
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในอำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของ ลูกค้าในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ต่อส่วนประสมการตลาดของน้ำดื่มตราโรส	54
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการศึกษา	62
อภิปรายผล	68
ข้อค้นพบ	72
ข้อเสนอแนะ	74
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	78
แบบสอบถาม	79
ภาพรวมกิจการ	86
ภาพโรงงาน	87
ประวัติผู้เขียน	92

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถิติประชากรในอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2549-2553	2
2	แสดงจำนวนลูกค้ำน้ำค้ำมโรส ที่มีและจำนวนที่สุ่มตัวอย่าง	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนคนพักอาศัยภายในบ้าน	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดสั่งซื้อน้ำค้ำมในแต่ละสัปดาห์	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้ำน้ำค้ำมโรส	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามน้ำค้ำมยี่ห้อที่ใช้บริการนอกจากน้ำค้ำมโรส	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีที่รู้จักน้ำค้ำมโรส	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำน้ำค้ำมโรส ให้กับเพื่อน	21
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	22
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล	27
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	28
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	29
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	31
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	32
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	33
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	34
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	36
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าน้ำดื่มโรส	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าน้ำดื่มโรส	41
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค้าน้ำดื่มโรส	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค่าน้ำดื่มโรส	43
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค่าน้ำดื่มโรส	44
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค่าน้ำดื่มโรส	45
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่เป็นลูกค่าน้ำดื่มโรส	46
35	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	47
36	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	48
37	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	49
38	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	50
39	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	51
40	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	52
41	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นลูกค่าน้ำดื่มตราโรส	53
42	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	54
43	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	55
44	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	57
46	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	58
47	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	59
48	แสดงจำนวน และ ร้อยละ ของปัญหาผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	60
49	แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ 10 ลำดับแรก ในทุกปัจจัย	61

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงเครื่องกรองน้ำดิบ	87
2	แสดงเครื่องกรองกลั่นสี	87
3	แสดงเครื่องเติมโอโซน	88
4	แสดงถังพักน้ำหลังกรอง	88
5	แสดงถังเก็บน้ำสำหรับเตรียมบรรจุ	89
6	แสดงปั้มน้ำสำหรับส่งน้ำไปบรรจุ	89
7	แสดงชุดแต่งกายของพนักงาน	90
8	แสดงห้องบรรจุ	90
9	แสดงผลิตภัณฑ์หลังการบรรจุ	91
10	แสดงพื้นที่จัดเก็บน้ำดื่มหลังการบรรจุ	91
11	แสดงพื้นที่จัดเก็บน้ำดื่มหลังการบรรจุของหน่วยงานต่าง ๆ	91