

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี หรือแนวความคิด และข้อสมมติฐาน	4
ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	4
ทบทวนวรรณกรรม	6
คำจำกัดความ	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย	15
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด ของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย	21
บทที่ 5 บทสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อเสนอแนะ	64
สรุปผลการวิจัย	64
อภิปรายผล	66
ข้อค้นพบ	68
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
ประวัติผู้เขียน	82

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติ	15
2. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	16
5. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ซื้อน้ำดื่มไปบริโภค	17
6. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชนิดของบรรจุภัณฑ์ ที่ถูกทำให้อยู่ในปัจจุบัน	17
7. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการสั่งซื้อ โดยเฉลี่ย	18
8. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระเงินในปัจจุบัน	18
9. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อผลิต ภัณฑ์ใหม่ทดแทนขวดแก้ว	19
10. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการ ใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ทดแทนขวดแก้ว	19
11. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่จะแนะนำ ให้คนที่รู้จักใช้บริการของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย	20
12. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์ ด้านการมีเครื่องหมาย อย. (ของไทย) รับรองคุณภาพ	21
13. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อคุณภาพ ของน้ำที่ผลิตด้วยระบบ รีเวอร์สออสโมซิส	22
14. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการมี เครื่องหมาย WQA (ของอเมริกา) รับรองคุณภาพ	23
15. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อความ ปลอดภัยต่อสุขภาพเนื่องจากผลิตด้วยระบบ RO	24

16. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อบรรจุ ภัณฑ์ที่มีหลากหลายขนาดบรรจุให้เลือกใช้	25
17. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อชื่อเสียง ตรายี่ห้อน้ำดื่ม	26
18. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อความ สะดวกในการใช้	27
19. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ความสะดวกของน้ำซึ่งผลิตด้วยระบบ RO	28
20. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อรสชาติ	29
21. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการ ไม่มีสี	30
22. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการ ไม่มีกลิ่น	31
23. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการ ไม่มีตะกอน	32
24. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการ ไม่มีตะไคร่	33
25. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อความ สะอาดของบรรจุภัณฑ์ (ขวด/ถัง) ที่จัดส่งให้	34
26. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อความ สะดวกในการเปิดใช้	35
27. แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในด้านผลิตภัณฑ์	36
28. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ความรวดเร็วในการขนส่งน้ำดื่ม	38
29. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ความสม่ำเสมอในการจัดส่งน้ำดื่ม	39
30. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ความสะดวกในการโทรสั่งซื้อน้ำดื่ม	40

31. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการแต่งกายของพนักงานขนส่ง สุภาพ เรียบร้อย	41
32. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อกิริยามารยาทและความเป็นกันเองกับลูกค้าของพนักงานขนส่ง	42
33. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการพูดหรือการตอบข้อซักถามของพนักงานขนส่ง	43
34. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่ออาคารที่ตั้งสำนักงานหาง่าย สะดวกในการเข้าพบ	44
35. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อพนักงานรับโทรศัพท์ที่ตอบปัญหาได้ดี	45
36. แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในด้านการขนส่งและพนักงาน	46
37. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อราคาของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยในปัจจุบันเหมาะสมกับคุณภาพ	48
38. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการเก็บค่ามัดจำล้าง	49
39. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการเก็บค่ามัดจำถังสีฟ้าใสนขนาด 20 ลิตร	50
40. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการเก็บค่ามัดจำถังสีขาวขนาด 20 ลิตร	51
41. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อการเก็บค่ามัดจำถังสีขาวขนาด 10 ลิตร	52
42. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อค่าปรับขวดแตก/หาย	53
43. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อค่าปรับถังแตก/หาย	54
44. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อความสะดวกในการชำระค่าน้ำดื่มในปัจจุบัน	55

45. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ราคาของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทยเมื่อเปรียบเทียบกับน้ำดื่มในระบบ RO ยี่ห้ออื่นๆ	56
46. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ราคาที่แพงกว่าแสดงถึงคุณภาพที่ดีกว่ายี่ห้ออื่นๆ	57
47. แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในด้านราคา	58
48. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ ข้อมูลในแผ่นพับของน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย มีรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการผลิตเพียงพอ	60
49. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจต่อ รายละเอียดอื่นๆ ในแผ่นพับมีมากพอที่ผู้อ่านจะเข้าใจ	61
50. แสดงสรุปจำนวนและค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้ บริการน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	62
51. แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีในการรู้จักน้ำดื่ม ตรา น้ำไทย	63