

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษานี้สามารถสรุปผลออกได้เป็น 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร จำนวน 30 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.70 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.67 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.33 มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 46.67 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 76.67

1.2 กลุ่มลูกค้าทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าทั่วไป จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.33 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 31.33 มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.33 และมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 53.67

ส่วนที่ 2 การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

2.1 กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร จำนวน 30 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการแนะนำจากพนักงานหรือผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือจากการการ

ประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 26.67 มีความถี่ในการซื้อ 2-3 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคือ การซื้อ 4-5 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.00 อีกทั้งยังพบว่า ส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 13.33

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะชำระค่าน้ำดื่มโดยการจ่ายทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ 2-3 วัน/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.00 โดยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็น ร้อยละ 80.00 รองลงมาคือแบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 25.00 อันดับ 2 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 24.44 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 23.89

2.2 กลุ่มลูกค้าทั่วไป

พฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าทั่วไป จำนวน 300 ราย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จาก การทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 55.67 รองลงมาคือจากการแนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 12.67 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความถี่ในการซื้อประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 75.33 รองลงมาคือ การซื้อ 2-3 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.33 อีกทั้งยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 73.67 รองลงมาคือ ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 20.00

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะชำระค่าน้ำดื่มโดยการจ่ายทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 90.33 รองลงมาคือ จ่าย 2-3 วัน/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.33 โดยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็นร้อยละ 57.67 รองลงมาคือ แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 40.00 และเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 28.28 อันดับ 2 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.11 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 18.33

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

3.1 กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร ในแต่ละด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน และความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถังมีค่าเฉลี่ย 4.57 ± 0.57) ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ± 0.57 ลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า / ใหม่) มีค่าเฉลี่ย 4.53 ± 0.57

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ± 1.08 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ± 0.67 และราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ± 0.86

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 ± 0.97 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.97 ± 0.80 และสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ± 0.91

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.63 ± 1.07 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.57 ± 0.89 และให้ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนี้ การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือรางวัล มีค่าเฉลี่ย 2.43 ± 0.93

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ± 0.86 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.23 ± 1.00 ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ± 1.15

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ± 1.09 สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ± 0.88 สภาพอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.83 ± 1.05

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ± 1.15

ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.87 ± 0.97 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 3.77 ± 1.07

3.2 กลุ่มลูกค้าทั่วไป

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ กลุ่มลูกค้าทั่วไป ในแต่ละด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ บรรจุกิจกรรมหลากหลายขนาด มีค่าเฉลี่ย 4.82 ± 0.50 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน มีค่าเฉลี่ย 4.71 ± 0.53 ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 4.63 ± 0.57

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.79 ± 0.49 ราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ± 0.78 64 และให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ± 0.52

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.66 และให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ และสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.17 ± 0.68

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้ มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.39 ± 1.23 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ย 2.11 ± 1.48

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสุภาพของพนักงานหรือผู้ขาย มีค่าเฉลี่ย 4.72 ± 0.57 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.55 ± 0.62 พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ± 0.63

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาด ของที่จัดเก็บน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.73 ± 0.58 สภาพแวดล้อมของสถานที่ ที่จัดจำหน่ายน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.56 ± 0.67 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ความเหมาะสมของสภาพสถานที่เก็บน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.55

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก โดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.66 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.41 ± 0.73 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 4.21 ± 0.57

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ากลุ่มลูกค้าตลาดองค์กรที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.11 อันดับ 2 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 27.84 และอันดับ 3 ได้แก่ จากการแนะนำของพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็น ร้อยละ 13.92 ส่วนเพศหญิง อันดับ 1 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 34.31 อันดับ 2 ได้แก่ สิ้นค้ามีความปลอดภัย และการบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 21.57 และอันดับ 3 ได้แก่ มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 7.84

จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ กลุ่มอายุ 20-30 ปีมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 17.50 อันดับ 2 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 14.17 และอันดับ 3 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็น ร้อยละ 13.33

กลุ่มอายุ 31-40 ปี มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็น ร้อยละ 19.69 อันดับ 2 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 14.96 และอันดับ 3 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย, มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP และจากการแนะนำของพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 10.23

กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 18.44 อันดับ 2 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 15.53 และอันดับ 3 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 12.62

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ ราคาไม่

แพ่ง คิดเป็นร้อยละ 30.39 อันดับ 2 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 29.41 และอันดับ 3 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 25.49

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 25.80 อันดับ 2 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 22.58 และอันดับ 3 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 12.90

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.62 อันดับ 2 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 12.62 และอันดับ 3 ได้แก่ จาการแนะนำของพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 14.81

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 57.14

หากพิจารณาถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 25.00 อันดับ 2 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 20.83 และอันดับ 3 ได้แก่ จาการแนะนำของพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 16.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 35.71 อันดับ 2 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 26.19 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 21.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 27.19 อันดับ 2 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 24.56 และอันดับ 3 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 21.05

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ ใช้บรรจุภัณฑ์ แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็นร้อยละ 81.25 และ 85.71 ตามลำดับ รองลงมาคือ แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 75.00 และ 42.86 ตามลำดับ

หากพิจารณาถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 17.09 อันดับ 2 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 16.58 และอันดับ 3 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 12.43

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ การบริการที่ดีของพนักงานและผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 16.67 อันดับ 2 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 14.29 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 13.09

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มลูกค้าตลาดองค์กรที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายให้ระดับความพึงพอใจโดยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน มีค่าเฉลี่ย 4.62 ± 0.50 ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.62 ± 0.53 ส่วนเพศหญิงให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.62 ± 0.50 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน และลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) มีค่าเฉลี่ย 4.53 ± 0.62

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ± 0.48 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.23 ± 1.36 ส่วนเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ± 0.82 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 3.82 ± 0.72

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.23 ± 1.17 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ± 0.92 และสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.62 ± 0.96 ส่วนเพศหญิง ให้ระดับ

ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.18 ± 0.80 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ± 0.69

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.69 ± 1.10 การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือรางวัล มีค่าเฉลี่ย 2.62 ± 1.12 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.54 ± 0.97 ส่วนเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.59 ± 1.06 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.59 ± 0.87 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับน้อย คือ มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.41 ± 0.71

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ± 1.15 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ± 1.38 ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.85 ± 1.46 ส่วนเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.59 ± 0.50 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.35 ± 0.60

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.77 ± 1.30 สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.63 ± 1.04 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.62 ± 1.32 ส่วนเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.24 ± 0.90 สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ± 0.69 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.79

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ± 1.49 ขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.85 ± 1.21 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 3.62 ± 1.38 ส่วนเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.87 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว และขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 3.88 ± 0.78

จำแนกตามกลุ่มอายุ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) มีค่าเฉลี่ย 4.60 ± 0.69 มีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ, คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน, ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) และความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ± 0.70 ส่วนอายุ 31-40 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ, คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน, ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.55 ± 0.52 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ มีเครื่องหมาย อย. และความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ± 0.52 และอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ, คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอนและความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.50 มีบรรจุภัณฑ์หลากหลายขนาด มีค่าเฉลี่ย 4.56 ± 0.58 มีเครื่องหมาย อย. และความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.56 ± 0.52

ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 3.90 ± 0.57 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.80 ± 0.63 ส่วนอายุ 31-40 ปี ให้ระดับความพึงพอใจกับในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ± 0.75 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ± 1.51 และอายุ 41ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ± 0.86 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.70

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 ± 0.79 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.81 ส่วนอายุ 20-30 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.18 ± 0.87 บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.09 ± 0.83 และอายุ 41 ปีขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.33 ± 1.32 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.67 ± 0.70

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี และการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือรางวัลมีค่าเฉลี่ย 2.70 ± 1.25 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับน้อย คือ มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.40 ± 0.84 ส่วนอายุ 31-40 ปี ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ได้แก่ การจัดการรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.64 ± 1.02 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.55 ± 0.93 และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.89 ± 1.16 การจัดการรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.64 ± 1.02

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปีให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ± 1.28 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 1.56 ส่วนอายุ 31-40 ปีให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง มีค่าเฉลี่ย 4.55 ± 0.69 และให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.45 ± 0.52 และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.50 และให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย และพนักงานติดต่อบริการกับลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.44 ± 0.52

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปีให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.70 ± 1.16 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.50 ± 1.35 ส่วนอายุ 31-40 ปีให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.18 ± 0.98 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม และสภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.89 และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.18 ± 0.98 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม และสภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.89

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 20-30 ปีให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.30 ± 1.05 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 3.20 ± 1.39 ส่วนอายุ 31-40 ปีให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.36 ± 1.02 ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.09 ± 0.94 และอายุ 41 ปีขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ และขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.33 ± 0.70 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 ± 0.60

จำแนกตามระดับการศึกษา

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน และความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.56 ± 0.62 มีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ และความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.50 ± 0.63 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ มีค่าเฉลี่ย 4.80 ± 0.44 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน, ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง), ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ และลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) มีค่าเฉลี่ย 4.60 ± 0.54 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ สินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ, คุณภาพของผลิตภัณฑ์ เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน, ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ และมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.56 ± 0.52 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.44 ± 0.52

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลายให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ± 0.85 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ± 0.68 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ± 0.44 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.70

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.94 ± 1.12 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.81 ± 0.75 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม และสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.60 ± 0.54 และบริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 ± 0.83 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.67 ± 0.50 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.89 ± 0.92 และสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ± 1.11 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ± 0.67 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 1.65

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.31 ± 0.79 มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.25 ± 0.68 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 1.00 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.60 ± 0.54 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 3.00 ± 1.22 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.00 ± 1.11

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลายให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ± 0.50 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก คือการแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.37 ± 0.61 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง มีค่าเฉลี่ย 5.00 ± 0.00 ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ± 0.54 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.89 ± 1.61 ความเต็มใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 ± 1.26 พนักงานติดต่อดูสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.44 ± 1.50 และความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.33 ± 1.50

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.37 ± 0.71 สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.94 ± 0.77 ความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่มมีค่าเฉลี่ย 3.88 ± 0.44 ส่วนระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.20 ± 0.83 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.80 ± 0.83 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.89 ± 1.53 สภาพภาชนะบรรจุที่ใช้ในการขนส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.67 ± 1.50 ความสะอาด

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ± 0.92 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.81 ± 0.75

ส่วนระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 4.20 ± 0.83 ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ และขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.70 และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.89 ± 1.45 ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.78 ± 1.71

จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ± 0.58 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คือ มีบรรจุภัณฑ์หลากหลายขนาด มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.50 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน และความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์ (ขวด/ถัง) และความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 4.71 ± 0.49 มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน มีค่าเฉลี่ย 4.53 ± 0.61 ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.58 ± 0.60

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ เหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.50 ราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.50 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ± 0.69 ราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.58 และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.16 ± 0.83 ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ± 0.70

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.50 ± 0.58 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.96 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.14 ± 1.07 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 1.00 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.16 ± 1.01 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.89 ± 0.73

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 3.00 ± 1.41 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับน้อย คือ การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล และมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.25 ± 0.50 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.57 ± 0.79 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับน้อย คือ การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.29 ± 0.49 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.58 ± 1.12 การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 2.53 ± 1.12 การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.79 ± 1.03

ด้านบุคลากรหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.50 ± 1.73 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.25 ± 2.21 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ และการแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.57 ± 0.53 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ± 0.61 และให้ระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.32 ± 0.67

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพภาชนะบรรจุที่ใช้ในการขนส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ± 2.21 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.00 ± 2.16 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ สภาพภาชนะบรรจุที่ใช้ในการขนส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.25 ± 2.21 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.00 ± 2.16 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.21 ± 0.71 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.74

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 2.75 ± 2.21 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 2.75 ± 1.50 ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการออกไปเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.29 ± 0.76 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.14 ± 0.90 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ± 0.79 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.74

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน มีค่าเฉลี่ย 4.69 ± 0.48 ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มีค่าเฉลี่ย 4.69 ± 0.48 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน มีค่าเฉลี่ย 4.43 ± 0.64 มีบรรจุภัณฑ์หลากหลายขนาด มีค่าเฉลี่ย 4.14 ± 0.66

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาทให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.38 ± 0.61 เหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ± 0.57 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ± 0.78 ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.71 ± 1.38

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาทให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.78 บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.12 ± 1.09 ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ บริการจัดส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 4.29 ± 0.82 มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.64 ± 0.74

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจตุรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.81 ± 1.22 การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 2.50 ± 1.03 และให้ระดับ

ความพึงพอใจ ในระดับน้อย คือ มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.25 ± 0.44 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 2.71 ± 0.99 และมีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 2.64 ± 1.00

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ± 0.61 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.50 ± 0.51 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ± 1.02 การแต่งกายของพนักงานขนส่งสภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.93 ± 1.32

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.93 สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.68 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจกับปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.79 ± 1.25 สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.71 ± 1.27

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.78 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.06 ± 0.57 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.64 ± 1.44 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.64 ± 1.28

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์จำแนกตามข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มทั่วไป

5.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษายุติกรรมของลูกค้ายุ่มลูกค้าทั่วไปที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 51.57 รองลงมาคือ แนะนำจากพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 33.33 เพศหญิง ส่วนใหญ่ จากการทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 60.28 รองลงมาคือ

แนะนำโดยเพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 18.44 นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความถี่ในเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 81.13 รองลงมาคือ การซื้อ 2-3 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.32 เพศหญิง ส่วนใหญ่มีความถี่เป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 68.79 รองลงมาคือ การซื้อ 2-3 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.22 หากพิจารณาถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่าเพศชายมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 29.02 อันดับ 2 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 19.80 และอันดับ 3 ได้แก่ สถานที่จำหน่าย ใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็น ร้อยละ 18.76 ส่วนเพศหญิง อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 27.46 อันดับ 2 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 19.52 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 16.69

จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไปมีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 30.79 และ 29.12 ตามลำดับ อันดับ 2 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 19.21 และ 18.69 ตามลำดับ และอันดับ 3 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 14.26 และ 17.71 ตามลำดับ

กลุ่มอายุ 20-30 ปี และกลุ่มอายุ 31-40 ปี มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 25.13 และ 25.83 ตามลำดับ อันดับ 2 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 21.47 และ 21.39 ตามลำดับ และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง และมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP คิดเป็นร้อยละ 15.70 และ 18.89 ตามลำดับ

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย และระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีความถี่ในการซื้อเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และ 65.00 ตามลำดับ รองลงมาคือ การซื้อ 2-3 วันครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.34 และ 15.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการซื้อเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 63.95 รองลงมาคือ การซื้อ 2-3 วันครั้ง และ 2 สัปดาห์/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.14 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 77.01 72.50 ตามลำดับ และ 67.44 รองลงมาคือครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 18.39 10.00 และ 27.91 ตามลำดับ และยังพบว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษา

ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ส่วนใหญ่จะชำระค่าน้ำดื่มโดยการจ่ายทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 93.75 90.00 และ 83.72 ตามลำดับ รองลงมาคือ 2-3 วัน/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.17 7.50 และ 4.65 ตามลำดับ ใน ส่วนของชนิดบรรจุภัณฑ์ที่ผู้บริโภคเลือกใช้ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย และอนุปริญญา/ปวส.เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็น ร้อยละ 62.64 และ 52.50 ตามลำดับ รองลงมาคือ แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 34.48 และ 40.00 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ใช้ แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 51.16 รองลงมาคือ แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็นร้อยละ 50.00

หากพิจารณาถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 27.30 อันดับ 2 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัย หรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 18.88 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 18.78

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของ น้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 27.27 อันดับ 2 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 19.83 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 18.59

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการ ของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 34.24 อันดับ 2 ได้แก่ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 17.31 และอันดับ 3 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 15.75

จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพรับจ้าง ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูล เกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 62.88, 55.17, 60.87 และ 43.75 ตามลำดับ ส่วนอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ การ แนะนำจากพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 44.23 และอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน ส่วนใหญ่มีการรับ ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ แนะนำโดย เพื่อนหรือคนรู้จัก คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับ ราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพรับจ้าง อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความถี่ในการซื้อน้ำดื่มตรา เอ็มเจ เป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 82.58, 79.31, 63.46, 62.50, 65.22 และ 84.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/

นักศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน จะชำระค่าน้ำดื่ม โดยการจ่ายทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 92.42, 86.21, 82.61, 92.31, 92.00 และ 93.75 ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็นร้อยละ 59.09, 48.28 45.65 และ 65.38 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับจ้างใช้แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร และแบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 50.00

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 65.49 และ 59.43 ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ แนะนำจากพนักงานหรือผู้ขาย คิดเป็นร้อยละ 57.69 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีความถี่ในการซื้อ เป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 82.39, 73.58 และ 59.62 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง คิดเป็นร้อยละ 72.54, 83.02 และ 57.69 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร คิดเป็นร้อยละ 57.04 และ 52.83 ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ใช้แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 69.23

หากพิจารณาถึงเหตุผลในการเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 27.61 อันดับ 2 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 18.44 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 17.62

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สถานที่จำหน่ายใกล้ที่พักอาศัยหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อันดับ 2 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 23.96 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 21.72

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สิ้นค้ามีความสะอาดปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 38.79 อันดับ 2 ได้แก่ มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 20.51 และอันดับ 3 ได้แก่ ราคาไม่แพง คิดเป็นร้อยละ 13.46

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มลูกค้าทั่วไปที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP และในเรื่องความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง)ด้านราคา พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับปริมาณ ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ และในเรื่องความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \leq 0.05$)

จำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ในเรื่องมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP ในเรื่องความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) และในเรื่องลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า / ใหม่) ด้านราคา พบว่ากลุ่มอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \leq 0.05$)

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาดในเรื่องการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล ด้านบุคคลหรือพนักงานระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \leq 0.05$)

จำแนกตามอาชีพ พบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องมีเครื่องหมาย อย.รับรองคุณภาพ GMP ในเรื่องความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) และในเรื่องลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) ด้านราคา พบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับคุณภาพ ในเรื่องราคาเหมาะสมกับปริมาณ และในเรื่องราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ และในเรื่องความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่อง

สภาพของอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม และในเรื่องสภาพภาชนะบรรจุที่ใช้ในการขนส่ง ด้านกระบวนการพบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้องแม่นยำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \leq 0.05$)

จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ในเรื่องมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP ในเรื่องความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) ในเรื่องความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ ในเรื่องลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) และในเรื่องมีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องความเต็มใจในการให้บริการ และในเรื่องความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง ด้านกระบวนการ พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนในการรับและทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \leq 0.05$)

ส่วนที่ 6 ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงงานผลิตน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

6.1 กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลกรและพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ แต่ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ส่วนใหญ่พบปัญหาไม่มีระบบสมาชิกหรือสะสมยอดเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล

6.2 กลุ่มลูกค้าทั่วไป

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหา ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคลกรและพนักงาน ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้ดังนี้

5.2.1 การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

5.2.1.1 กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร จำนวน 30 ราย ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการแนะนำจากพนักงานหรือผู้ชาย มีความถี่ในการซื้อ 2-3 วันครั้ง อีกทั้งยังพบว่า ส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรินทร์ อินตะสงค์ (2548) ที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด คือ ตัดสินใจเอง

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะชำระค่าน้ำดื่มโดยการจ่ายทุกครั้ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โพธิ์รังสิยากร (2545) พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรา น้ำไทย ชำระค่าสินค้าเป็นเงินสดทุกครั้ง โดยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบวันเวย์ 1 โหล คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงคราญ วงศ์วาท (2551) ที่พบว่าเหตุผลที่เลือกซื้อน้ำดื่มตราราชภัฏ เนื่องจากมีความสะอาด มีคุณภาพ และราคาถูก

5.2.1.2 กลุ่มลูกค้าทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าทั่วไปจำนวน 300 ราย ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ คิดเป็นร้อยละ 55.67 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความถี่ในการซื้อประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 75.33 อีกทั้งยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรินทร์ อินตะสงค์ (2548) ที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด คือ ตัดสินใจเอง

นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ จะชำระค่าน้ำดื่มโดยการจ่ายทุกครั้ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โพธิ์รังสิยากร (2545) พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรา น้ำไทย ชำระค่าสินค้าเป็นเงินสดทุกครั้ง และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรากินรี ชำระค่าน้ำดื่มโดยการจ่ายทุกครั้งที่มีการส่ง โดยยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกใช้ชนิด และปริมาณของบรรจุภัณฑ์แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัชรินทร์ อินตะสงค์ (2548) ที่พบว่า ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา ปกติซื้อน้ำดื่มขนาด 20 ลิตร และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โพธิ์รังสิยากร (2545) พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรา น้ำไทย เลือกบรรจุภัณฑ์ คือ ถังสีขาวทึบแสง ขนาด 20 ลิตร และเหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ อันดับ 1 ได้แก่ สินค้ามีความสะอาดปลอดภัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นงคราญ วงศ์วาท (2551) พบว่าเหตุผลที่เลือกซื้อน้ำดื่ม

ตราราชภัฏ เนื่องจากมีความสะอาด มีคุณภาพ และราคาถูก และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัช
รินทร์ อินตะสงศ์ (2548) พบว่า ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา มีเหตุผลใน
การบริโภคน้ำดื่มบรรจุขวด เพราะ มั่นใจในคุณภาพ ความสะอาด

5.2.2 ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

1. กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ กลุ่ม
ลูกค้าตลาดองค์กร จำนวน 30 ราย ในแต่ละด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ
ในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด คือคุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน ความสะอาดภายในของบรรจุ
ภัณฑ์(ขวด/ถัง) ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ ลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความ
เก่า/ใหม่) มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โภธิรังษิยา
กร (2545) พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ไม่มีสี ไม่มี
ตะกอน ไม่มีมีตะไคร่ ไม่มีกลิ่น มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ และมีความสะอาดของบรรจุภัณฑ์
และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรากินรี
มีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความใสสะอาดของน้ำดื่ม การรับรองคุณภาพโดยมีตรา อย. บน
ผลิตภัณฑ์ทุกขวด และรสชาติของน้ำดื่ม

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ราคา
เหมาะสมกับคุณภาพ ราคาเหมาะสมกับปริมาณ และราคาต่ำกว่ายี่ห้ออื่นๆ สอดคล้องกับผล
การศึกษาของ ปฏิพร โภธิรังษิยากร (2545) พบว่าลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทยมีความพึงพอใจ
ด้านราคา ได้แก่ ราคาของน้ำดื่มเหมาะสมกับคุณภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์
ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตรากินรีมีความพึงพอใจด้านราคา คือ ความเหมาะสม
ของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ
บริการจัดส่งสินค้า มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โภธิ
รังษิยากร (2545) พบว่าลูกค้าที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทยมีความพึงพอใจด้านการขนส่งและพนักงาน
ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการจัดส่งน้ำดื่ม ความสะดวกในการโทรสั่งซื้อน้ำดื่ม และสอดคล้องกับผล

การศึกษาของ สุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราสินรีมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย คือ การนำส่งสถานที่โดยรถยนต์ และความสม่ำเสมอในการขนส่ง

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางวิทยุ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราสินรี มีความพึงพอใจเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่ม และมีการให้ข้อมูลเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในการขนส่ง หรือการผลิต

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก คือ ความเต็มใจในการบริการ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสภาพเรียบร้อย ความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง และพนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปฏิพร โพธิ์รังสิยากร (2545) พบว่าลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราสินรีไทย มีความพึงพอใจ คือ กริยามารยาทและความเป็นกันเองกับลูกค้ำของพนักงานขนส่งที่เหมาะสม การพูดหรือการตอบข้อซักถามของพนักงานขนส่ง การแต่งกายของพนักงานขนส่งสภาพเรียบร้อย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากกับปัจจัยย่อย โดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ± 1.09 สภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ± 0.88 สภาพอุปกรณ์ขนส่งน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.83 ± 1.05 ความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 3.73 ± 0.98 และสภาพภาชนะบรรจุที่ใช้ในการขนส่ง มีค่าเฉลี่ย 3.67 ± 0.92

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากกับปัจจัยย่อย โดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ ขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้อง แม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ± 1.15 ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.87 ± 0.97 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 3.77 ± 1.07 ขั้นตอนในการออกไปเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.67 ± 1.26 และมีการกำหนดช่วงเวลาในการขนส่งสินค้า มีค่าเฉลี่ย 3.57 ± 1.07

2. กลุ่มลูกค้ำทั่วไป

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ กลุ่มลูกค้ำทั่วไป ในแต่ละด้านโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อย โดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ บรรจุภัณฑ์ที่หลากหลายขนาด คุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่น ไม่มีสี ไม่มีกลิ่น ไม่มีตะกอน ความสมบูรณ์ของการปิดผนึกบรรจุภัณฑ์ มีเครื่องหมาย อย. รับรอง

คุณภาพ ความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) และลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โปธิรังษิยากร (2545) พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทยมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ ไม่มีสี ไม่มีตะกอน ไม่มีตะไคร่ ไม่มีกลิ่น มีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ และมีความสะดวกของบรรจุภัณฑ์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตรากนิริมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความใสสะอาดของน้ำดื่ม การรับรองคุณภาพโดยมีตรา อย. บนผลิตภัณฑ์ทุกขวด และรสชาติของน้ำดื่ม

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โปธิรังษิยากร (2545) พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทยมีความพึงพอใจด้านราคา ได้แก่ ราคาของน้ำดื่มเหมาะสมกับคุณภาพ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตรากนิริมีความพึงพอใจด้านราคา คือ ความเหมาะสมของราคาเมื่อเทียบกับคุณภาพ

ด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โปธิรังษิยากร (2545) พบว่าลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทยมีความพึงพอใจด้านการขนส่งและพนักงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการจัดส่งน้ำดื่ม ความสะดวกในการโทรสั่งซื้อน้ำดื่ม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุรศักดิ์ ดาวเงิน (2549) ที่พบว่า ลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตรากนิริมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย คือ การนำส่งสถานที่โดยรถยนต์ และความสม่ำเสมอในการขนส่ง

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดกับปัจจัยย่อย โดยเรียงลำดับ ได้ดังนี้ มีการลดราคาสินค้าเมื่อซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 4.72 ± 0.57 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้ การสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือรางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.39 ± 1.23 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนี้ การจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี มีค่าเฉลี่ย 2.11 ± 1.48 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 0.02 ± 0.23

ด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย พนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้ำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ความเต็มใจในการบริการ และความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปฏิพร โปธิรังษิยากร (2545) พบว่าลูกค้ำที่บริโภคน้ำดื่มตราหน้าไทย มีความพึงพอใจ คือ กริยา

มารยาทและความเป็นกันเองกับลูกค้าของพนักงานขนส่งที่เหมาะสม การพูดหรือการตอบข้อซักถามของพนักงานขนส่ง การแต่งกายของพนักงานขนส่งสุภาพเรียบร้อย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสะอาด ของที่จัดเก็บน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.73 ± 0.58 สภาพแวดล้อมของสถานที่ ที่จัดจำหน่ายน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.56 ± 0.67 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ความเหมาะสมของสภาพสถานที่เก็บน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ย 4.25 ± 0.55

ด้านกระบวนการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.64 ± 0.66 ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ ขั้นตอนในการออกใบเสร็จรับเงินมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 4.41 ± 0.73 ขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มีค่าเฉลี่ย 4.21 ± 0.57

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถสรุปข้อค้นพบได้ดังนี้

5.3.1 การศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

กลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร

1. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ส่วนใหญ่ มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง ส่วนอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คือเพื่อน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ ใช้บรรจุภัณฑ์ แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร และเมื่อจำแนกตามข้อมูลทั่วไป เหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลสินค้ามีความสะอาดปลอดภัย และราคาไม่แพง

กลุ่มลูกค้าทั่วไป

1. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย และเพศหญิง ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ อีกทั้งพบว่า ความถี่ในการซื้อน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป เพศชาย เพศหญิง แต่ละระดับการศึกษา และแต่ละอาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่ มีความถี่ในการซื้อน้ำดื่มตรา เอ็มเจ เป็นประจำทุกวัน

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม แต่ละระดับการศึกษา และแต่ละรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ คือตัวท่านเอง และจะชำระค่าน้ำดื่ม โดยการจ่ายทุกครั้ง ส่วนชนิดบรรจุภัณฑ์ที่ผู้บริโภคเลือกใช้ พบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ใช้แบบถังขาว ขนาด 20 ลิตร ในขณะที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ใช้แบบวันเวย์ 1 โหล

3. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พ่อบ้านแม่บ้าน และรับจ้าง ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีการรับข้อมูลเกี่ยวกับน้ำดื่มตรา เอ็มเจ จากการทดลองซื้อ

5.3.2 ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ

กลุ่มลูกค้ำตลาดองค์กร

1. เพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านราคา โดยเพศชายมีความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับปริมาณ มากกว่าเพศหญิง ส่วนกลุ่มอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการ โดยที่กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องของขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี

2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย โดยที่ระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในเรื่องของสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชนมากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยที่ระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของการจัดรายการชิงโชค ทุกสิ้นปี รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า และระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย

3. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด โดยที่ระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. และระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่ามีความพึงพอใจในเรื่องของการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล มากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.ปลาย และยังพบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบุคคลหรือพนักงาน โดย

ที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการจัดส่งมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ มากกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการสร้าง และนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยที่อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาด และความเป็นระเบียบของโรงงานน้ำดื่ม และความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่ม มากกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5. ด้านกระบวนการ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในเรื่องของขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว และขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย มากกว่าอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่าย โดยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของมีความสะดวกในการสั่งซื้อน้ำดื่ม และสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ โดยที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท มีความพึงพอใจในเรื่องของสภาพแวดล้อมของโรงงานน้ำดื่ม และความทันสมัยของโรงงานน้ำดื่ม มากกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป

กลุ่มลูกค้าทั่วไป

1. เพศ และกลุ่มอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ โดยเพศชาย และกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP และความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มากกว่าเพศหญิง และกลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี ในขณะที่ประเด็นของ ลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) พบว่า กลุ่มอายุ อายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป

2. ด้านราคา พบว่าเพศชาย กลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องราคาเหมาะสมกับปริมาณ มากกว่าเพศหญิง กลุ่มอายุ 31-40 ปี และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน นอกจากนี้ยังพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านบุคคลหรือพนักงานในเรื่อง

ของการความสุภาพของพนักงานหรือผู้ขาย และความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ในประเด็นดังกล่าว

3. ผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจเรื่องของการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ส่วนด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจเรื่องของการความสุภาพของพนักงานหรือผู้ขาย มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

4. ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจในเรื่องของมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP มากกว่าอาชีพรับจ้าง แต่อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มากกว่าอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ในขณะที่อาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจในเรื่องของลักษณะภายนอกของบรรจุภัณฑ์ (ความเก่า/ใหม่) มากกว่าอาชีพรับจ้าง

5. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด อาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางวิทยุมากกว่าอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องของการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล มากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท ในด้านบุคคลหรือพนักงาน อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในเรื่องของความตรงต่อเวลาในการจัดส่งมากกว่าอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน

6. ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท และ 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) และมีสินค้าเพียงพอต่อความต้องการซื้อมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ในด้านบุคคลหรือพนักงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในเรื่องของการความสุภาพของพนักงานหรือผู้ขาย มากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อน้ำดื่ม ตรา เอ็มเจ ในอำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ น้ำดื่ม ตรา เอ็ม เจ ดังนี้

จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกินเท่ากับ 10,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ ใช้บรรจุภัณฑ์ แบบถึงขาว ขนาด 20 ลิตร ข้อมูลทั่วไป เหตุผลในการเลือกใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ พบว่า ส่วนใหญ่ ให้เหตุผลสินค้ามีความสะอาดปลอดภัย และราคาไม่แพง จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มลูกค้าทั่วไป พบว่าเพศ และกลุ่มอายุโดยเพศชาย และกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในเรื่องมีเครื่องหมาย อย. รับรองคุณภาพ GMP และความสะอาดภายในของบรรจุภัณฑ์(ขวด/ถัง) มากกว่าเพศหญิง และกลุ่มอายุ 20-30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี ดังนั้นจึงควรเน้นกลุ่มอาชีพดังกล่าวฯ ให้เพิ่มมากขึ้น และพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์แบบถึงขาวให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะมีการปิดที่แน่นขึ้น และควรพัฒนาการผลิตน้ำดื่มให้มีความสะอาด ปลอดภัยมากขึ้นกว่าเดิม และมีราคาที่ไม่แพงจนเกินไป

นอกจากนี้พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจของราคาเหมาะสมกับปริมาณมากกว่าเพศหญิง ส่วนกลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเรื่องของขั้นตอนในการจัดส่งน้ำดื่มมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี อาจจะกล่าวได้ว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย การตัดสินใจซื้อ คือตัวตนเอง และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจในเรื่องของพนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าด้วยถ้อยคำที่สุภาพ และขั้นตอนในการรับ และทอนเงินมีความถูกต้อง รวดเร็ว และขั้นตอนในการผลิตน้ำดื่มสะอาดถูกหลักอนามัย ในระดับมาก ซึ่งอาจจะมีความละเอียด และใส่ใจกับความถูกต้องในการจัดส่ง และชื่นชอบที่พนักงานติดต่อสื่อสารด้วยถ้อยคำที่สุภาพอ่อนหวาน ดังนั้นควรจะต้องรักษาระดับขั้นตอนการจัดส่ง หรือปรับปรุงขั้นตอนการจัดส่ง โดยอาจจะเป็นการเพิ่มขนาดรถขนส่งให้ใหญ่ขึ้นเพื่อสามารถบรรทุกของให้ได้มากขึ้นจะช่วยทำให้การขนส่งมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถช่วยลดรอบการขนส่งได้ ทำให้ประหยัดในเรื่องต้นทุนน้ำมัน ได้อีกด้วย นอกจากนี้ควรจะต้องรักษาการใช้ถ้อยคำที่สุภาพไว้หรือทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้มากขึ้นเป็นระดับมากที่สุดซึ่งเป็นการช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อสินค้าให้มากยิ่งขึ้น ส่วนกลุ่มลูกค้าตลาดองค์กร ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในเรื่องของสถานที่จำหน่ายอยู่ใกล้แหล่งชุมชน มากกว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่าม.ปลาย และระดับแต่ละระดับการศึกษาดังกล่าวฯ มีความพึงพอใจมากกับการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล การศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของการจัดรายการชิงโชคทุกสิ้นปี และความตรงต่อเวลาในการจัดส่ง และกลุ่มลูกค้าทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึง

พอใจเรื่องของการสะสมเพื่อรับส่วนลดหรือของรางวัล มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ส่วนด้านบุคคลหรือพนักงาน พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจเรื่องของความเต็มใจในการให้บริการ มากกว่า ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

จากการศึกษาทั้งหมดทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของลูกค้าทั้งสองกลุ่มซึ่งพบว่ามีความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดบริการอยู่ในระดับที่ดีมีส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงหรือต้องให้ความสนใจเป็นอันดับแรกคือส่วนของการส่งเสริมทางการตลาด ทั้งนี้เป็นปัญหาจากการทำการส่งเสริมทางการตลาดไม่ทั่วถึงและได้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นจากการวิเคราะห์ของมูลจึงพบแนวทางในการแก้ไขปัญหานี้คือการวางแผนการส่งเสริมทางการตลาดใหม่ โดยเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อให้การส่งเสริมทางการตลาดเข้าถึงและถูกใจลูกค้าแต่ละกลุ่มมากขึ้น ด้วยวิธีการให้ของขวัญขอบคุณลูกค้าทุกสิ้นปีด้วยการไม่คิดค่าสินค้าเพื่อเป็นที่ประทับใจให้เกิดขึ้นในกลุ่มลูกค้าทำให้เกิดความภักดีต่อตราสินค้าและเป็นการรักษากลุ่มลูกค้าเดิมและทำให้เป็นที่สนใจของผู้บริโภคอื่นซึ่งอาจเป็นเหตุให้เกิดการตัดสินใจมาใช้บริการของน้ำดื่มตรา เอ็มเจ ทำให้เกิดการทดลองซื้อและได้ลูกค้าใหม่ในที่สุด