



ความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชู่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา

Satification to Indian Marsh Tea Package Form, TarmenCommunity, Bangkhlam Sub district, Bangkhlam district, Songkhla Province

ธัญยาภรณ์ ดำจูดิ<sup>1\*</sup>, พิเชษฐ์ พรหมใหม่<sup>1</sup> และสุริยา นิตย์มี<sup>1</sup>

Tunyaporn Damchuti<sup>1\*</sup>, Pichate Prommai<sup>1</sup> and Suriya nitmee<sup>1</sup>

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

<sup>1</sup> Assistant Professor, Marketing Department, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya.

\* Corresponding author, E-mail:jtunya@hotmail.com

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอบางหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accident Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกัน จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD)

ผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อจำแนกรายละเอียดระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาเป็นด้านอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านการบรรจุ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ และเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากใบชู่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, บรรจุภัณฑ์



## Abstract

The main purpose of this research was to compare satisfaction level of a customer towards Indian Marsh Tea package form of Tarmen community, Bangkhlam, Songkhla province. 400 dwellers in Hat Yai district, Songkhla province were randomly accident random sampling. A set of questionnaire was used to collect data. The statistics employed to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation. T-test, and One-way ANOVA were run to analyze the hypothesis testing. If the results are different, it will be tested in a pair by means of Least Significant Difference (LSD). The findings revealed that: (1) Most of participants are male, having age between 31-40 years old, possessing marital status, and holding secondary and bachelor degrees. Their monthly income is around 5,000 – 10,000 baht from their own business. (2) Considering the customer's satisfaction towards function of the packaging aspects overall were rated at a high level (Mean = 3.90), it was found that eco-friendly was the most high level (Mean = 3.97), convenience (Mean = 3.93), promotion (Mean = 3.91), contain (Mean = 3.88), and protect (Mean = 3.83) respectively. And (3) Regarding a comparison of participant's satisfaction, it was found that personnel factor was no difference satisfaction towards packaging in significant level at 0.05. However, the participants who have different ages, education levels, income, and careers, also have satisfaction in product protection aspect differently. Besides, the participants possessing different education levels and income have different satisfaction in eco-friendly aspect in significant level at 0.05. Likewise, the participants having different ages have satisfaction in promotion aspect differently in significant level at 0.05.

**Keywords:** Satisfaction, package

## บทนำ

สืบเนื่องจากคณะบริหารธุรกิจได้รับงบประมาณโครงการบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพภายนอกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 และ 2560 ภายใต้โครงการสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชนด้วยศาสตร์ทางบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของคณะที่พึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม ตามความถนัดและในด้านความเชี่ยวชาญของคณาจารย์ โดยการให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ดำเนินกิจกรรมการให้บริการวิชาการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในด้านต่างๆ แก่ชุมชน และพึงตนเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเพื่อให้บูรณาการความรู้ด้านคณะบริหารธุรกิจในการบริการวิชาการและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและชี้นำสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ทางคณะบริหารธุรกิจ



ได้แบ่งกิจกรรมย่อย 8 กิจกรรม ในส่วนของสาขาวิชาการตลาดได้รับผิดชอบกิจกรรมย่อยที่ 2 อบรมเชิงปฏิบัติการออกแบบเพื่อพัฒนาบรรจุภัณฑ์ใบชาชลุ่ชนิดแห้งและชนิดน้ำจากใบชาชลุ่ ของกลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา และงานบริการวิชาการก็ได้สำเร็จลุล่วง ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

บรรจุภัณฑ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับผลิตภัณฑ์และการตลาดการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือผลิตภัณฑ์บางครั้งก็ขึ้นอยู่กับภาพลักษณ์ของบรรจุภัณฑ์ซึ่งจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่ตัวสินค้าและผู้ผลิตได้โดยเฉพาะด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายสินค้าให้ลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพ สามารถเป็นสื่อโฆษณา ณ จุดขายปลีกอีกทั้งยังลดความเสียหายต่างๆ ที่อาจเกิดกับตัวสินค้า (หงส์ไทย, 2561)

จากการบริการวิชาการดังกล่าวพบว่ารูปแบบบรรจุภัณฑ์เดิมใช้ซองพลาสติกใสบรรจุใบชาแห้งเพื่อการจำหน่าย ซึ่งจากการสอบถามผู้นำกลุ่มพบว่ามีปัญหาหลายด้านอาทิ ด้านการปกป้องตัวสินค้า ซึ่งในบางครั้งเกิดการรั่วซึมทำให้อากาศซึมผ่านได้ง่ายทำให้ไม่สามารถเก็บรักษาสินค้าได้นาน ตัวบรรจุภัณฑ์ยังขาดองค์ประกอบหลักๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อสินค้า ตรายี่ห้อ และส่วนประกอบที่สำคัญต่างๆ ไม่มีเอกลักษณ์ความเป็นผลิตภัณฑ์ของกลุ่มซึ่งปัญหาทั้งหมดนี้ส่งผลต่อความยากสำหรับการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน เช่นการขยายช่องทางการตลาด การสร้างการรับรู้และจดจำให้แก่ผู้บริโภค ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าหากผลิตภัณฑ์ใบชาชลุ่ของกลุ่มชุมชนท่าเมรุ สามารถทำการพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์ให้มีความสวยงามและมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ จะสามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่ตัวสินค้าของกลุ่มได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังง่ายต่อการจดจำของผู้บริโภคส่งผลต่อยอดจำหน่ายสินค้าของชุมชนให้ดีขึ้น ทำให้คนในชุมชนมีรายได้ที่ยั่งยืน และเกิดความเข้มแข็งต่อไป

จากการดำเนินงานบริการวิชาการทางคณะผู้ดำเนินงานได้ทำการอบรม ออกแบบ และผลิตตัวต้นแบบของบรรจุภัณฑ์สำหรับบรรจุใบชาชลุ่ชนิดแห้ง พบว่าหากได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคเกี่ยวกับประสิทธิภาพบรรจุภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์จากชาใบชลุ่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา จะทำให้สามารถนำผลการวิจัยนั้นมาถ่ายทอดให้แก่กลุ่มชุมชนท่าเมรุ เพื่อทำการพัฒนาและปรับปรุงบรรจุภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อีกทั้งยังเป็นการขยายตลาดให้แก่ตัวผลิตภัณฑ์จากใบชาชลุ่ ซึ่งจะทำให้สมาชิกในกลุ่มชุมชนท่าเมรุเกิดรายได้ที่ยั่งยืนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชลุ่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล้า อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชลุ่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

นำผลวิจัยที่ได้รับไปเผยแพร่ให้แก่กลุ่มชุมชนท่าเมรุฯ อำเภอบางกล้า จังหวัดสงขลา โดยนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ เพื่อสร้างมูลค่าทางการตลาดให้แก่ผลิตภัณฑ์ใบชาชลุ่ของชุมชน และสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริงซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาของชุมชนอย่างยั่งยืน



## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ (Wolman, 1973) ในขณะที่ Vroom (1964) ได้กล่าวถึงความเกี่ยวข้องระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจ โดยจากมีทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Kotler (2003) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า

กรกมล สีสาริภัทร (2556) กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวังหรือเกิดขึ้นต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

จากนิยามแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่บุคคลแสดงออกถึงความชื่นชอบต่อสิ่งที่ได้รับหรือคาดหวัง เป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจ และแสดงออกในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินในสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ โดยถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ปุ่น คงเจริญเกียรติ และสมพร คงเจริญเกียรติ (2541) กล่าวว่าบรรจุภัณฑ์เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ใช้ในการบรรจุสินค้าในการจัดจำหน่ายเพื่อสนองความต้องการของผู้ซื้อและ/หรือผู้บริโภคด้วยต้นทุนที่เหมาะสม ศาสตร์และศิลป์ในนิยามของบรรจุภัณฑ์ หมายถึง ความรู้ที่ใช้ในการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ต้องใช้ความรู้หลายๆ สาขามาประยุกต์ใช้นอกจากนี้ สุนิษา มรรคเจริญ (2553) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับบรรจุภัณฑ์ว่าต้องมีหน้าที่ปกป้องคุ้มครองให้สินค้าภายในนั้นปลอดภัย สะดวกในการใช้งาน สะดวกในการขนส่งเคลื่อนย้าย และช่วยในการส่งเสริมการจัดจำหน่ายสินค้าที่อยู่นอกจากร้านค้า พัฒนา (2558) ยังกล่าวว่าหน้าที่ของบรรจุภัณฑ์ (Function of Packaging) ประกอบไปด้วย

- 1) การปกป้องผลิตภัณฑ์ (Protection) บรรจุภัณฑ์ทำหน้าที่เก็บรักษาสภาพของสินค้าให้คงสภาพดีและยังป้องกันสินค้าที่ห่อหุ้มอยู่ภายในจากความเสียหายที่อาจเกิดจากการชำรุด แตกหัก สูญหาย การเปียกน้ำและสินค้าเสียหายจากการลำเลียงโยกย้ายจากแหล่งผลิตจนถึงผู้บริโภค

- 2) การสร้างความสะดวก (Convenience) บรรจุภัณฑ์สามารถเอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคในการใช้บริโภคอุปโภคได้สะดวก เช่น สะดวกในการพกพาและใช้งานได้ง่ายเพื่อเป็นการประหยัดเวลา

- 3) การขนส่ง (Transportation) บรรจุภัณฑ์ช่วยผู้ผลิตในการจัดจำหน่ายและกระจายสินค้าสำหรับการขนส่งออกสู่ตลาด ซึ่งบรรจุภัณฑ์ส่วนใหญ่จะออกแบบเป็นกล่องกระดาษลูกฟูกที่มีหูหิ้วมีความแข็งแรงและสามารถแบกขนได้สะดวก นอกจากนี้ยังป้องกันความเสียหายของบรรจุภัณฑ์ชั้นที่ส่ง

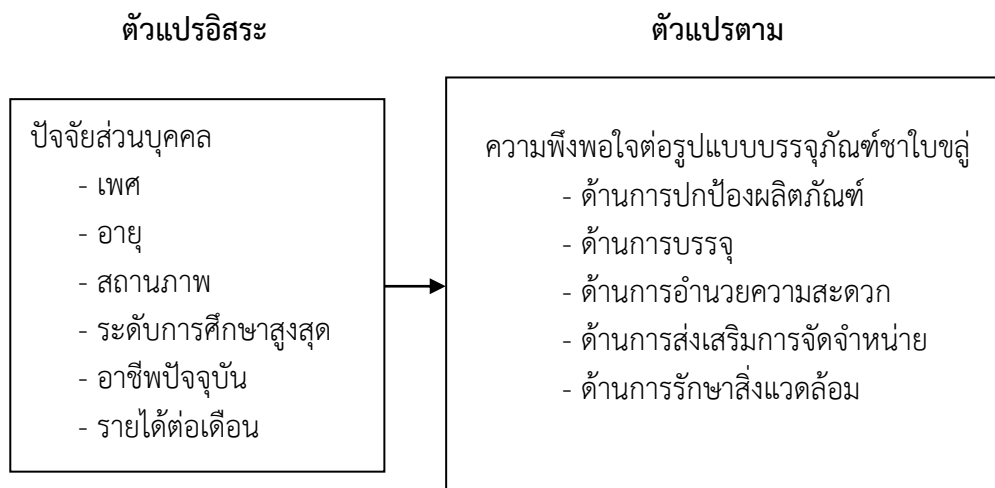
4) การรักษา (Preservation) สามารถปกป้องให้ผลิตภัณฑ์ไม่ให้เกิดความเน่าเสียหรือผลิตภัณฑ์เสื่อมสภาพ บรรจภัณฑ์จะช่วยรักษาไม่ให้ผลิตภัณฑ์เสียหายจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มากระทบ

5) การดึงดูดความสนใจ (Attractiveness) บรรจภัณฑ์ทำหน้าที่สร้างความโดดเด่น โดยการออกแบบรูปทรงและเพิ่มสีสันให้สะดุดตา เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้บริโภคเลือกซื้อผลิตภัณฑ์

6) การสื่อสารทางการตลาด (Communication) บรรจภัณฑ์จะทำหน้าที่ในการสื่อสารรายละเอียดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ให้แก่ผู้บริโภคทราบ ตลอดจนการสร้างรูปลักษณ์ที่สวยงาม เพื่อเชิญชวนให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการและตัดสินใจซื้อ

7) การสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตภัณฑ์ (Value Added) ผลิตภัณฑ์ที่มีบรรจภัณฑ์ที่สวยงามมีรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจน จะทำให้ผู้บริโภคจดจำและเกิดความชอบหรือประทับใจเมื่อเห็นซึ่งจะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้ผลิตภัณฑ์นั้นมีราคาสูงกว่าผลิตภัณฑ์เดียวกันที่ไม่มีบรรจภัณฑ์

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดประชากรจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาเมื่อสิ้นปี 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 159,687 คน (กรมการปกครอง, 2561) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยโดยใช้ตาราง Yamane (1973) ยอมให้คลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 รายการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accident Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นจากการทบทวนเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อาชีพปัจจุบัน เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด





ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นการประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนน (Weight) ออกเป็น 5 ระดับดังนี้

การแปลผลคะแนนจากแบบสอบถาม เพื่อกำหนดเป็นระดับความสำคัญต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ได้กำหนดเป็น 3 ระดับ แบ่งโดยการใช้สูตรอันตรภาคชั้น (class interval) (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549) ดังนี้

ช่วงคะแนนแต่ละระดับ มีความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.68 - 5.00 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 - 3.67 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.33 หมายถึง มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะคำถามปลายเปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือใช้วิธีการหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา และมีการตรวจสอบความเที่ยง (reliability) โดยการนำเอาแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจน ของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และระยะเวลาที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) (Cronbach J.,1960) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแนะนำตัวชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอความร่วมมือในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามและวิธีการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงให้กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบตามความเป็นจริง และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ เมื่อเสร็จสิ้นการออกพื้นที่ในแต่ละวันจะทำการตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเพื่อสะดวกในการรวบรวมข้อมูลและประหยัดเวลา

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 17 (Statistical package of the social science) ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2) วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล่ำ อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับความสำคัญ

3) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้สถิติการทดสอบค่า t (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

4) การวิเคราะห์ข้อมูลในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างกัน จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีความแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD: Least Significant Difference)



## ผลการวิจัย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 รองลงมามีอายุ 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25 สถานภาพสมรส จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และโสดจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 27.3 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระดับปริญญาตรี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.3 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.3 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.0 เป็นนักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 12.0 แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 11.8 ตามลำดับ

### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบขลุ้

#### ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบขลุ้

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	3.83	0.570	มาก	5
ด้านการบรรจุ	3.88	0.568	มาก	4
ด้านอำนวยความสะดวก	3.93	0.504	มาก	2
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	3.91	0.479	มาก	3
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	3.97	0.571	มาก	1
รวมทั้งสิ้น	3.90	0.406	มาก	

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีต่อบรรจุภัณฑ์จากชาใบขลุ้ โดยภาพรวมในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ , S.D. = 0.406) และหากพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบของบรรจุภัณฑ์ในด้านต่าง ๆ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจที่มีต่อองค์ประกอบของบรรจุภัณฑ์ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมสูงที่สุด ( $\bar{x} = 3.97$ , S.D. = 0.571) รองลงมาคือเป็นความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.93$ , S.D. = 0.504) ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่าย ( $\bar{x} = 3.91$ , S.D. = 0.479) ด้านการบรรจุ ( $\bar{x} = 3.88$ , S.D. = 0.568) และด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D. = 0.570) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามเพศ

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	ชาย	152	3.89	0.549	1.615	0.107
	หญิง	248	3.80	0.581		
ด้านการบรรจุ	ชาย	152	3.85	0.530	-0.863	0.389
	หญิง	248	3.90	0.590		
ด้านอำนวยความสะดวก	ชาย	152	3.92	0.452	-0.511	0.610
	หญิง	248	3.94	0.534		
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	ชาย	152	3.89	0.479	-0.645	0.519
	หญิง	248	3.92	0.479		
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	ชาย	152	3.90	0.514	-1.894	0.059
	หญิง	248	4.00	0.601		

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามเพศ โดยผลการเปรียบเทียบคือเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามอายุ

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	3.41	3	1.14	3.56	0.014*
	ภายในกลุ่ม	126.31	396	0.32		
	รวม	129.72	399			
ด้านการบรรจุ	ระหว่างกลุ่ม	0.41	3	0.14	0.42	0.736
	ภายในกลุ่ม	128.27	396	0.32		
	รวม	128.68	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.82	3	0.27	1.08	0.359
	ภายในกลุ่ม	100.63	396	0.25		
	Total	101.45	399			





ตารางที่ 3 (ต่อ)

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการส่งเสริมการ จัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.74	3	0.91	4.08	0.007*
	ภายในกลุ่ม	88.76	396	0.22		
	Total	91.50	399			
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.84	3	0.61	1.89	0.131
	ภายในกลุ่ม	128.47	396	0.32		
	รวม	130.31	399			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามอายุ โดยผลการเปรียบเทียบคือ อายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามในองค์ประกอบด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามอายุด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD

อายุ	$\bar{x}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
		3.97	3.82	3.76	3.74
20 – 30 ปี	3.97	-			
31 – 40 ปี	3.82	0.043*	-		
41 – 50 ปี	3.76	0.006*	0.374	-	
51 – 60 ปี	3.74	0.007*	0.306	0.824	-

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามอายุ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี, ช่วงอายุ 41 – 50 ปี และช่วงอายุ 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ จำแนกตามอายุ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายด้วยวิธี LSD

อายุ	$\bar{x}$	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี
		3.94	3.79	3.99	3.95
20 – 30 ปี	3.94	-			
31 – 40 ปี	3.79	0.011*	-		
41 – 50 ปี	3.99	0.498	0.001*	-	
51 – 60 ปี	3.95	0.953	0.031*	0.511	-

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ จำแนกตามอายุ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย ด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชู่ จำแนกตามสถานภาพ

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	สถานภาพ	N	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig.
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	โสด	182	3.84	0.591	0.112	0.911
	สมรส	218	3.83	0.533		
ด้านการบรรจุ	โสด	182	3.92	0.575	1.151	0.250
	สมรส	218	3.85	0.562		
ด้านอำนวยความสะดวก	โสด	182	3.94	0.533	0.193	0.847
	สมรส	218	3.93	0.480		
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	โสด	182	3.95	0.493	1.402	0.162
	สมรส	218	3.88	0.466		
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	โสด	182	3.99	0.557	0.624	0.533
	สมรส	218	3.95	0.584		

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.0



จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามสถานภาพผลการเปรียบเทียบคือคนโสดและคนที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 7** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	5.22	5	1.05	3.31	0.006*
	ภายในกลุ่ม	124.50	394	0.32		
	รวม	129.72	399			
ด้านการบรรจุ	ระหว่างกลุ่ม	1.77	5	0.36	1.10	0.360
	ภายในกลุ่ม	126.91	394	0.32		
	รวม	128.68	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.20	5	0.24	0.95	0.451
	ภายในกลุ่ม	100.25	394	0.25		
	Total	101.45	399			
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.08	5	0.22	3.47	0.452
	ภายในกลุ่ม	90.42	394	0.23		
	Total	91.51	399			
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.49	5	1.10	3.45	0.004*
	ภายในกลุ่ม	124.82	394	0.32		
	รวม	130.31	399			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยผลการเปรียบเทียบพบว่าระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามในองค์ประกอบด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์และด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน



**ตารางที่ 8** การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{x}$	1.	2.	3.	4.	5.	6.
		3.88	3.97	3.78	3.75	3.57	3.83
1. มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	3.88	-					
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.97	0.250	-				
3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	3.78	0.389	0.100	-			
4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	3.75	0.273	0.062	0.843	-		
5. ปริญญาตรี	3.57	0.168	0.014	0.901	0.908	-	
6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.83	0.004*	0.000*	0.114	0.171	0.072	-

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 ผลการเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 9** การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{x}$	1.	2.	3.	4.	5.	6.
		3.84	3.88	3.99	4.16	4.10	4.07
1. มัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า	3.84	-					
2. มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.88	0.605	-				
3. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	3.99	0.184	0.336	-			
4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	4.16	0.006*	0.016*	0.234	-		
5. ปริญญาตรี	4.10	0.002*	0.009*	0.354	0.605	-	
6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	4.07	0.040*	0.094	0.573	0.516	0.792	-

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง, ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4.28	4	1.07	3.37	0.010*
	ภายในกลุ่ม	125.44	395	0.32		
	รวม	129.72	399			
ด้านการบรรจุ	ระหว่างกลุ่ม	2.01	4	0.50	1.57	0.183
	ภายในกลุ่ม	126.67	395	0.32		
	รวม	128.68	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.91	4	0.48	1.90	0.110
	ภายในกลุ่ม	99.54	395	0.25		
	Total	101.45	399			
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.53	4	0.13	0.57	0.684
	ภายในกลุ่ม	90.98	395	0.23		
	Total	91.51	399			
ด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5.53	4	1.38	4.38	0.002*
	ภายในกลุ่ม	124.78	395	0.32		
	รวม	130.31	399			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยผลการเปรียบเทียบพบว่า รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างไรก็ตามในองค์ประกอบด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์และด้านการรักษาสีสิ่งแวดล้อมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	1.	2.	3.	4.	5.
		3.90	3.87	3.69	3.73	3.46
1. 5,000 – 10,000 บาท	3.90	-				
2. 10,001 – 15,000 บาท	3.87	0.661	-			
3. 15,001 – 20,000 บาท	3.69	0.022*	0.058	-		
4. 20,001 – 25,000 บาท	3.73	0.062	0.138	0.735	-	
5. มากกว่า 25,000 บาท	3.46	0.007*	0.013*	0.194	0.130	-

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05





จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

**ตารางที่ 12** การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม ด้วยวิธี LSD

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	1.	2.	3.	4.	5.
		3.86	3.95	4.14	4.13	4.23
1. 5,000 – 10,000 บาท	3.86	-				
2. 10,001 – 15,000 บาท	3.95	0.201	-			
3. 15,001 – 20,000 บาท	4.14	0.002*	0.041*	-		
4. 20,001 – 25,000 บาท	4.13	0.004*	0.065	0.876	-	
5. มากกว่า 25,000 บาท	4.23	0.023*	0.085	0.616	0.548	-

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท, กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม แตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 13** ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากซาไบซลู่ จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	4.58	4	1.14	3.61	0.007*
	ภายในกลุ่ม	125.14	395	0.32		
	รวม	129.72	399			



ตารางที่ 13 (ต่อ)

รูปแบบบรรจุภัณฑ์	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบรรจุ	ระหว่างกลุ่ม	1.18	4	0.30	0.92	0.455
	ภายในกลุ่ม	127.50	395	0.32		
	รวม	128.68	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.34	4	0.59	2.33	0.055
	ภายในกลุ่ม	99.11	395	0.25		
	Total	101.45	399			
ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.83	4	0.46	2.02	0.091
	ภายในกลุ่ม	89.67	395	0.23		
	Total	91.50	399			
ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.97	4	0.24	0.74	0.564
	ภายในกลุ่ม	129.34	395	0.33		
	รวม	130.31	399			

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามอาชีพปัจจุบันโดยผลการเปรียบเทียบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างใดก็ตามในองค์ประกอบด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ จำแนกตามอาชีพปัจจุบันด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD

อาชีพปัจจุบัน	$\bar{x}$	1.	2.	3.	4.	5.
		3.82	3.78	3.81	3.97	3.83
1. นักศึกษา	3.82	-				
2. ธุรกิจส่วนตัว	3.78	0.691	-			
3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.81	0.942	0.782	-		
4. แม่บ้าน	3.97	0.141	0.161	0.189	-	
5. อื่นๆ	3.83	0.102	0.005*	0.113	0.001*	-

\* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้วยวิธี LSD โดยผลการเปรียบเทียบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแม่บ้าน มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์จากชาใบชูลู่ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ แตกต่างกับอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปและอภิปรายผล

### สรุปผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่ ได้ข้อค้นพบว่าประชาชนเหล่านั้นมีความพึงพอใจต่อบรรจุภัณฑ์โดยภาพรวมในระดับมาก หากพิจารณาเจาะลึกถึงองค์ประกอบต่างๆของบรรจุภัณฑ์ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมสูงสุด และลำดับต่อมาที่มีความพึงพอใจต่อการทำหน้าที่ของบรรจุภัณฑ์ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายตามลำดับ สำหรับการนำระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ไปเปรียบเทียบโดยจำแนกตามความแตกต่างส่วนบุคคลนั้นสามารถสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่โดยภาพรวมไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างส่วนบุคคลเพียงแต่ความพึงพอใจในองค์ประกอบบางด้านของบรรจุภัณฑ์อาจจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างส่วนบุคคลบ้าง เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ

### อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกรายละเอียดตามหน้าที่ของบรรจุภัณฑ์ ด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการบรรจุ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านรักษาสิ่งแวดล้อม ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้านโดยเฉพาะด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x}=3.97$ ,  $S.D.=0.571$ ) โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเป็นต้นไปอาจเนื่องจากกลุ่มการศึกษาระดับสูงได้รับความรู้เกี่ยวกับการรักษาสิ่งแวดล้อม ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริโภคสิ่งที่เป็นมิตร การให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมมากขึ้นดังนั้นการพัฒนาแบบบรรจุภัณฑ์แบบใดก็ตาม จำเป็นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการรักษาสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านอื่นๆ ของบรรจุภัณฑ์เช่น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับปรารภนาศิริสานต์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาการออกแบบบรรจุภัณฑ์สมุนไพรพร้อมชง กลุ่มแม่บ้านแหลมคุณก้าวหน้า โดยใช้แนวคิดเพื่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจต่อบรรจุภัณฑ์สมุนไพรพร้อมชงอยู่ในระดับมาก

จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ชาใบชูลู่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาพบว่าด้านการปกป้องผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่าย และด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอาจเนื่องมาจากปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลให้ระดับการรับรู้ และความคาดหวังขององค์ประกอบด้านต่างๆ ของบรรจุภัณฑ์ต่างกัน ซึ่งศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่า iva ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าว่ามีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ซึ่งเป็นผลลัพธ์จากการ



เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์เท่ากับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจและถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์สูงกว่าความคาดหวังมากลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจอย่างมากโดยความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลจะมีความคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือตั้งใจมากและได้รับตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างมากเมื่อไม่ได้รับตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้มากหรือน้อย (วิรุฬ พรรณเทวี, 2548)

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการหรือวิสาหกิจชุมชน จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยควรออกแบบรูปแบบบรรจุภัณฑ์ซาไบชลุโดยเน้นบรรจุภัณฑ์ที่สามารถปกป้องผลิตภัณฑ์ได้ดี และสามารถพกพาหรือเปิดปิดได้สะดวกหรือบรรจุได้ง่าย ควรให้บรรจุภัณฑ์มีสีที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์และส่งเสริมการตลาดได้ เช่นทำให้จำง่าย มีเอกลักษณ์ สื่อถึงผู้ผลิตหรือแหล่งผลิต และที่สำคัญคือต้องเป็นบรรจุภัณฑ์ที่ผลิตจากวัสดุที่ไม่นำมาทำลายสิ่งแวดล้อม

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในศึกษาวิจัย สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัย ควรดำเนินการวิจัยในเชิงลึกต่อไป สำหรับเนื้อหาในการวิจัยควรศึกษาปัจจัยอื่นทางด้านการตลาด เนื่องจากงานวิจัยฉบับนี้เน้นการศึกษาเฉพาะบรรจุภัณฑ์เท่านั้น ส่วนปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาวิจัยอาจจะต้องควบคุมการสุ่มตัวอย่างและการเลือกตัวอย่างในกิจกรรมภาคสนามให้รัดกุมมากที่สุดเนื่องจากอาจเกิดความผิดพลาดทำให้ข้อมูลที่ได้มาไม่ตรงกับข้อเท็จจริงของกลุ่มตัวอย่าง

#### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อรูปแบบบรรจุภัณฑ์ซาไบชลุ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล้า อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดี เนื่องจากทางคณะผู้วิจัยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย งบประมาณเงินรายได้ประจำปี พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ ตลอดจนเจ้าของแหล่งข้อมูล คือ กลุ่มตัวอย่าง ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ซาไบชลุ กลุ่มชุมชนท่าเมรุ ตำบลบางกล้า อำเภอบางกล่ำ จังหวัดสงขลา ที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม

ประโยชน์และคุณค่าของการวิจัยนี้ คณะผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่มีส่วนสนับสนุนให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

#### เอกสารอ้างอิง

กรกมล ลีลาธิรภัทร. (2556). ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อผลิตภัณฑ์ขนมไทยเก่าพื้นเมือง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกริก.

กรมการปกครอง. (10 เมษายน 2561). ระบบสถิติทางการทะเบียน สถิติประชากรและบ้าน. สืบค้นจาก [http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat\\_age.php](http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_age.php)



- ปรารธนา ศิริสานต์ และคณะ. (2559). การออกแบบบรรจุภัณฑ์สมุนไพรพร้อมขงกลุ่มแม่บ้านแหลมคูณ  
ก้าวหน้า โดยใช้แนวคิดเพื่อสิ่งแวดล้อม. วารสารวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและ  
วิศวกรรมศาสตร์, 1(1), 31.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2549). สถิติวิจัย. กรุงเทพฯ : พิเอสพรีนธ์.
- ปูน คงเจริญ และสมพร คงเจริญเกียรติ. (2541). บรรจุภัณฑ์อาหาร. กรุงเทพฯ : แพคเมทส์ จำกัด.
- วัลลภา พัฒนา. (2558). หลักการตลาด. สงขลา : ทริปปี้ล เอ ซี ร็อกซ์.
- วิรุฬ พรรณนาทวี. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย  
ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (การเมืองและการปกครอง). เชียงใหม่ :  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สุนิษา มรรคเจริญ. (2553). การประยุกต์ใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่เชิงคุณภาพ สำหรับการออกแบบ  
และพัฒนาบรรจุภัณฑ์อาหาร : กรณีศึกษาบรรจุภัณฑ์ซอสเพื่อการส่งออก. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หงส์ไทย. (19 กันยายน 2561). ความสำคัญของบรรจุภัณฑ์. สืบค้นจาก [www.hongthai.co.th](http://www.hongthai.co.th).
- Cronbach, Lee J. (1960). *Essentials of Psychological Testing*. New York : Harper&Row  
Publishers of Housing.
- Kotler Philip. (2003). *Marketing Management* (11<sup>th</sup> ed). Upper Saddle River, NJ : Prentice-  
Hall.
- Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*. New York : John Welley and Sons, Inc.
- Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organization Leadership in Elementary  
School*. Englewood cliffs, New Jersey : Prentice-Hall
- Yamane, Taro. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis* (3<sup>th</sup> ed). Newyork : Harper and  
Row Publication.