

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ค
บทที่ 1	
บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
บทที่ 2	
แนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
นิยามศัพท์	12
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตของการศึกษา	13
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	16
บทที่ 4	
การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1	18
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	
ส่วนที่ 2	23
ทัศนคติของผู้บริโภค ที่มีต่อร้านค้าปลีก	
ส่วนที่ 3	49
ปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีก	
ส่วนที่ 4	53
ทัศนคติทั้ง 3 องค์ประกอบคือ ความรู้ความเข้าใจ	
ความพึงพอใจ และพฤติกรรม โดยจำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และ ข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	131
อภิปรายผล	137
ข้อค้นพบ	138
ข้อเสนอแนะ	140
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	143
ประวัติผู้เขียน	151

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	19
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ วุฒิการศึกษาสูงสุด	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	22
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำบลที่อาศัยอยู่	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการมีร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	23
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับสินค้าที่มีขายในร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	24
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับแหล่งที่ทำให้รู้จักร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	25
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	26
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับความแตกต่างด้านราคา ระหว่างร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองกับร้านค้า สะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	27
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับความแตกต่างด้านคุณภาพของสินค้า ระหว่างร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง กับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	28
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของความ พึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในด้านราคา	30
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในด้านช่องทางการจำหน่าย	31
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการตลาด	33
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายการส่งเสริมการขายที่สนใจ	34
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านของแถมที่สนใจ	35
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านความสนใจซื้อสินค้าเมื่อมีรายการส่งเสริมการขาย เช่น ลดราคาสินค้า แจกของแถม	36
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ที่มาใช้บริการที่ร้านค้าปลีก	37
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาหารสำเร็จรูป ส่วนใหญ่ที่ซื้อจากร้านค้าปลีกเป็นประจำ	38
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของใช้ภายในครัว ส่วนใหญ่ที่ซื้อจากร้านค้าปลีกเป็นประจำ	39
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของใช้ส่วนตัว ส่วนใหญ่ที่ซื้อจากร้านค้าปลีกเป็นประจำ	40
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่ที่ซื้อจากร้านค้าปลีกเป็นประจำ	41
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านของใช้ทั่วไป ส่วนใหญ่ที่ซื้อจากร้านค้าปลีกเป็นประจำ	42
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีก	43
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของร้านค้า	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านช่วงเวลาที่ซื้อสินค้าจากร้านค้าปลีก	45
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านจำนวนเงิน โดยเฉลี่ยในการซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกแต่ละครั้ง	46
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความถี่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจะมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกอีก	47
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความคิดต่อความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง ในอนาคต	48
33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านผลิตภัณฑ์	49
34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านราคา	50
35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านช่องทางการจำหน่าย	51
36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนปัญหาของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านการส่งเสริมการตลาด	52
37 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งที่ทำให้รู้จักร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	53
38 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองกับร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	55
39 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องราคาของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง มีราคาถูกกว่าร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างของคุณภาพสินค้าของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง เทียบกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	59
41 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสนใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง เมื่อมีรายการส่งเสริมการขาย	61
42 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งที่ทำให้รู้จักร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	63
43 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	65
44 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องราคาของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง มีราคาถูกกว่าร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	67
45 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจในเรื่องความแตกต่างของคุณภาพสินค้าของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง เทียบกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	69
46 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสนใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง เมื่อมีรายการส่งเสริมการขาย	71
47 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแหล่งที่ทำให้รู้จักร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	73
48 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างร้านค้าปลีกในอำเภอเมืองกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตาราง	
49 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องราคาของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง มีราคาถูกกว่าร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	77
50 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องความแตกต่างของคุณภาพสินค้าของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง เทียบกับร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น	79
51 แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับความสนใจซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง เมื่อมีรายการส่งเสริมการขาย	81
52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	83
53 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านราคา จำแนกตามอายุ	85
54 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามอายุ	87
55 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	89
56 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	91
57 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	93
58 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	95
59 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	97
60 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้	99

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านราคา จำแนกตามรายได้	101
62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามรายได้	103
63 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อร้านค้าปลีกในด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	105
64 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	107
65 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนเงินต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	109
66 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ที่จะกลับมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	111
67 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดเรื่องความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง ในอนาคต	113
68 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	115
69 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนเงินต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	117
70 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ที่จะกลับมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	119
71 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดเรื่องความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง ในอนาคต	121
72 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ในการมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	123
73 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับจำนวนเงินต่อครั้งที่มาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	125

สารบัญ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
74	แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความถี่ที่จะกลับมาใช้บริการที่ร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง	127
75	แสดงคำร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ ในด้านพฤติกรรมเกี่ยวกับความคิดเรื่องความนิยมของร้านค้าปลีกในอำเภอเมือง ในอนาคต	129

สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ	5
2	แสดงความสัมพันธ์ของส่วนประสมการค้าปลีก	9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved