

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	18
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า ในการเลือกใช้สินค้าตราเฉพาะ	25
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้า จำแนกตามบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	46

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้ายี่ห้อเทสโก้ ยี่ห้อคุ้มค่า ยี่ห้อออล อะเบาท์ เฟซ และยี่ห้อ สกิน วิสดอม ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	47
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์ซื้อสินค้ายี่ห้อเทสโก้ ยี่ห้อคุ้มค่า ยี่ห้อออล อะเบาท์ เฟซ และยี่ห้อ สกิน วิสดอม ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้	93
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	135
สรุปผลการศึกษา	135
อภิปรายผล	145
ข้อค้นพบ	150
ข้อเสนอแนะ	151
บรรณานุกรม	156
ภาคผนวก	157
ภาคผนวกที่ 1 ประวัติห้างเทสโก้ โลตัสและประเภทสินค้าตราเฉพาะ	158
ภาคผนวกที่ 2 แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	164
ภาคผนวกที่ 3 การ์ดที่ใช้ประกอบการสัมภาษณ์	170
ประวัติผู้เขียน	176

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	6
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	24
7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างเทสโก้ โลตัส	25
8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามยี่ห้อ	26
9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของลักษณะของความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อ	27
10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ เทสโก้	28
11 แสดงจำนวนและร้อยละของ การซื้อสินค้าตราเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ กลุ่มค่า	29
12 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ	30
13 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ ยี่ห้อ สกิน วิสคอม	31
14 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีส่วนช่วยในการตัดสินใจ เลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส	32
15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างอื่นๆ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ เทสโก้	33
17 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ คุ่มค่า	34
18 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ	35
19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ สกิน วิสคอม	36
20 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแสดงถึงโอกาสในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	37
21 แสดงจำนวนและร้อยละ ของวิธีการรู้จักสินค้าตราเฉพาะ	38
22 แสดงจำนวนและร้อยละ ของวิธีการหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพิ่มเติม	39
23 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสต่อเดือน	40
24 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับ ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	41
25 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	44
26 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อซ้ำสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	45
27 แสดงจำนวนและร้อยละ ของบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
28 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	47
29 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ เทสโก้ จำแนกตามการศึกษา	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวนและร้อยละ ของซื้อสินค้าตราเฉพาะทั้ง 4 ประเภท ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	50
31 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ คุ่มค่า จำแนกตามการศึกษา	51
32 แสดงจำนวนและร้อยละ ของซื้อสินค้าตราเฉพาะทั้ง 4 ประเภท ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	52
33 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามการศึกษา	54
34 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ สกิน วิสดอม จำแนกตามการศึกษา	55
35 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	56
36 แสดงจำนวนและร้อยละ ของห้างที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามการศึกษา	57
37 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ เทสโก้ จำแนกตามการศึกษา	59
38 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ คุ่มค่า จำแนกตามการศึกษา	61
39 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามการศึกษา	63
40 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ สกิน วิสดอม จำแนกตามการศึกษา	65
41 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงโอกาสในการซื้อสินค้าตรา เฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้าง เทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	69
43 แสดงจำนวนและร้อยละ ของวิธีการหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพิ่มเติม จำแนกตามการศึกษา	71
44 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	73
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อ สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	75
46 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	79
47 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ คุ่มค่า ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	80
48 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	82
49 แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ สกิน วิสคอม ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	83
50 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ เทสโก้ จำแนกตามการศึกษา	85
51 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ คุ่มค่า จำแนกตามการศึกษา	86
52 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามการศึกษา	88
53 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ สกิน วิสคอม จำแนกตามการศึกษา	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 แสดงจำนวนและร้อยละ ของบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	91
55 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	93
56 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ เทสโก้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	95
57 แสดงจำนวนและร้อยละ ของซื้อสินค้าตราเฉพาะทั้ง 4 ประเภท ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	96
58 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ คุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	97
59 แสดงจำนวนและร้อยละ ของซื้อสินค้าตราเฉพาะทั้ง 4 ประเภท ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	98
60 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	100
61 แสดงจำนวนและร้อยละ ของการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ สกิน วิสคอม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	101
62 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	102
63 แสดงจำนวนและร้อยละ ของห้างที่ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	103
64 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ เทสโก้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
65	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ คุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	107
66	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	109
67	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อ สกิน วิสดอม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	111
68	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึง โอกาสในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	113
69	แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้าง เทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	115
70	แสดงจำนวนและร้อยละ ของวิธีการหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ เพิ่มเติม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	117
71	แสดงจำนวนและร้อยละ ของความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	119
72	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อ สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	121
73	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	124
74	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ คุ่มค่า ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	126
75	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	127
76	แสดงจำนวนและร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ สกิน วิสดอม ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
77 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อซ้ำสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ เทสโก้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	129
78 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อซ้ำสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ คุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	130
79 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อซ้ำสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	131
80 แสดงจำนวนและร้อยละ ของปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อซ้ำสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อ สกิน วิสคอม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	132
81 แสดงจำนวนและร้อยละ ของบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	133