

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	๓
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	4
แนวคิดเรื่องขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ	8
แนวคิดเรื่องกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค	11
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	14
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>21</b>
ขอบเขตการศึกษา	21
แหล่งข้อมูล และขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล	22
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	23
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	24
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>25</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เครื่องสำอางก่อนและหลังจากเข้าใช้กระดานข่าว ของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม ของ โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม	28

ส่วนที่ 3	การใช้ข้อมูลในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม	
	ของ โต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม	40
3.1	การใช้อินเทอร์เน็ตและกระดานข่าวทั่วไป	40
3.1.1	การใช้อินเทอร์เน็ต	40
3.1.2	การใช้กระดานข่าว	41
3.2	กระบวนการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง	42
3.2.1	การรับรู้ถึงความต้องการ	42
3.2.2	การค้นหาข้อมูล	43
3.2.3	การประเมินผลทางเลือก	46
3.2.4	การตัดสินใจซื้อ	51
ส่วนที่ 4	การใช้ข้อมูลในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนาโภชนาการและความงาม	
	ของ โต๊ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	55
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	86
	สรุปผลการศึกษา	86
	อภิปรายผลการศึกษา	93
	ข้อค้นพบ	95
	ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม		97
ภาคผนวก		98
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	99
	ภาคผนวก ข ตัวอย่างหน้าโฮมเพจ เว็บไซต์ <a href="http://www.pantip.com">www.pantip.com</a>	109
ประวัติผู้เขียน		115

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	26
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	26
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	27
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	27
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับประเภทเครื่องสำอางที่ใช้ก่อน และหลังเข้าใช้กระดานข่าว	28
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเปลี่ยนประเภทยี่ห้อเครื่องสำอางที่ใช้ประจำ	30
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเหตุผลที่ใช้เครื่องสำอาง	32
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับโอกาสในการซื้อเครื่องสำอาง	33
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับแหล่งหรือสถานที่ซื้อเครื่องสำอาง	35
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการซื้อเครื่องสำอางในแต่ละเดือน	37
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจซื้อเครื่องสำอาง	38
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวันที่เข้าอินเทอร์เน็ต	40
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับช่วงเวลาที่ใช้เข้าอินเทอร์เน็ต	40
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในอินเทอร์เน็ตต่อวัน	41
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในกระดานข่าวของกลุ่มโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม ต่อวัน	41
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ถึงความต้องการเกี่ยวกับเครื่องสำอางที่สนใจก่อนเข้าในกระดานข่าว โโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม	42

- 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสิ่งแรกที่ทำเมื่อเข้าในกระดาน  
ข่าวของกลุ่มโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บ ไซค์พันทิพย์ค้อทค้อม 43
- 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ  
เครื่องสำอองในกระดานข่าวโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี  
เว็บ ไซค์พันทิพย์ค้อทค้อม 44
- 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับจำนวนกระทู้ที่ต้องการเกี่ยวกับ  
เครื่องสำอองในกระดานข่าวโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี  
เว็บ ไซค์พันทิพย์ค้อทค้อม 45
- 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล  
เกี่ยวกับเครื่องสำอองในกระดานข่าวโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี  
เว็บ ไซค์พันทิพย์ค้อทค้อม 45
- 22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการให้ความสำคัญ  
กับคุณสมบัติต่าง ๆ ของเครื่องสำอองที่ต้องการซื้อ 46
- 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการให้ความสำคัญ  
กับลักษณะของแหล่งข้อมูล (ผู้ที่ตอบปัญหาในกระดานข่าว) เกี่ยวกับเครื่องสำออง  
ที่ต้องการซื้อ 49
- 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการซื้อเครื่องสำอองตามคำ  
แนะนำหรือข้อมูลในกระดานข่าวโภชนาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี  
เว็บ ไซค์พันทิพย์ค้อทค้อม 51
- 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความรู้สึภยหลังการใช้ว่า  
จะเลิกใช้หรือไม่ หลังจากได้รับคำแนะนำในกระดานข่าวโภชนาการและความงาม  
ว่าเครื่องสำอองชนิดใดไม่ดี / เป็นอันตราย และคนส่วนใหญ่ในกระดานข่าวให้ความ  
เชื่อถือ 52
- 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสาเหตุที่ เลิกใช้ หลังจากการ  
แนะนำในกระดานข่าวโภชนาการและความงามว่าเครื่องสำอองชนิดใดไม่ดี / เป็น  
อันตราย และคนส่วนใหญ่ในกระดานข่าวให้ความเชื่อถือ 52
- 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสาเหตุที่ ไม่เลิก ใช้หลังจากการ  
แนะนำในกระดานข่าวโภชนาการและความงามว่าเครื่องสำอองชนิดใดไม่ดี / เป็น  
อันตราย และคนส่วนใหญ่ในกระดานข่าวให้ความเชื่อถือ 53

- 28 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของ ข้อมูลจากคำแนะนำในกระดานข่าว โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม 54
- 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในกระดาน ข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตมเฉลี่ยต้อวัน จ้แนกตามอายุ 55
- 30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ถึงความต้องการ เกี่ยวกับเครื่องสำอางที่สนใจก่อนเข้าในกระดานข่าว โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม จ้แนกตามอายุ 56
- 31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ เครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม จ้แนกตามอายุ 57
- 32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับเครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม จ้แนกตามอายุ 58
- 33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในกระดาน ข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตมเฉลี่ยต้อวัน จ้แนกตามการศึกษา 59
- 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ถึงความต้องการ เกี่ยวกับเครื่องสำอางที่สนใจก่อนเข้าในกระดานข่าว โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม จ้แนกตามการศึกษา 60
- 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ เครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม จ้แนกตามการศึกษา 61
- 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล เกี่ยวกับเครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินีเว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตม จ้แนกตามการศึกษา 62
- 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ ในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕ้ะสวนลุมพินี เว็บ ไซต้พ้ันทึพ้คตทคตมเฉลี่ยต้อวัน จ้แนกตามอาชีพ 63

- 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ถึงความต้องการเกี่ยวกับเครื่องสำอางที่สนใจก่อนเข้าในกระดานข่าวโฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม จำแนกตามอาชีพ 64
- 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม จำแนกตามอาชีพ 66
- 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม จำแนกตามอาชีพ 67
- 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอมเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 69
- 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการรับรู้ถึงความต้องการเกี่ยวกับเครื่องสำอางที่สนใจก่อนเข้าในกระดานข่าว โฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 70
- 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับวิธีการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 72
- 44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเครื่องสำอางในกระดานข่าวของกลุ่มสนทนา โฆษณาการและความงาม โຕีสะสวนลุมพินี เว็บไซต์พันทิพย์คอตคอม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 73
- 45 แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อ จำแนกตามอายุ 74
- 46 แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อ จำแนกตามการศึกษา 77
- 47 แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อ จำแนกตามอาชีพ 80
- 48 แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณสมบัติของเครื่องสำอางที่ต้องการซื้อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 83

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภค) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค	5
2	แสดงโมเดลที่ใช้ในการศึกษา	15

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University