

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
ขอบเขตประชากร	12
วิธีการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อสินค้าอุปโภค	
ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมือง ลำพูน	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้าอุปโภคของลูกค้า	
ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการซื้อขาย สินค้าอุปโภคจากห้างสรรพสินค้าเจมส์ฟาร์ลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	28
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อ พฤติกรรมซื้อขายสินค้าอุปโภคจากห้างสรรพสินค้าเจมส์ฟาร์ลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	58
ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า อุปโภค ห้างสรรพสินค้าเจมส์ฟาร์ลาซ่าอำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพและรายได้	64
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	86
อภิปรายผลการศึกษา	98
ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา	102
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	109
แบบสอบถาม	110
ประวัติผู้เขียน	118

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานภาพสมรส	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทของยานพาหนะที่มี	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม จำนวนผู้ร่วมเดินทางไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทสินค้าที่ซื้อจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทสินค้าที่ซื้อจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนบ่อยที่สุด	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครั้งในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เลือกซื้อสินค้าอุปโภค	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สัดส่วนของการซื้อสินค้าอุปโภคที่ซื้อจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการที่ห้างแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	22
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม วันที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	23
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เวลาที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ในวันธรรมดา	23
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เวลาที่ใช้บริการห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ในวันหยุด	24
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่มาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	24
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการรู้จักห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	25
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ชนิดของยานพาหนะที่ใช้ไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาโดยเฉลี่ยที่ใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูนต่อครั้ง	26
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการหาข้อมูลข่าวสารของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	27
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	27
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง และจำแนกตามอาชีพ	28
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ร่วมตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	29
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง และจำแนกตามอาชีพ	30
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ซื้อสินค้าแทนห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	31
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสัดส่วนที่ลูกค้าซื้อสินค้าอุปโภคจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	32
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	33
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
33	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ในวันธรรมดา และจำแนกตามอาชีพ	35
34	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ในวันหยุด และจำแนกตามอาชีพ	37
35	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	38
36	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยานพาหนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการไปห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	39
37	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	40
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการหาข้อมูลของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	41
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	43
40	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง และจำแนกตามรายได้	44
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ร่วมตัดสินใจในการมาห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนเงินที่ใช้ในการซื้อสินค้าแต่ละครั้ง และจำแนกตามรายได้	
	แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน ในวันธรรมดา และจำแนกตามอาชีพ	46
43	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ซื้อสินค้าแทนห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	
	และจำแนกตามรายได้	47
44	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสัดส่วนที่ลูกค้าซื้อสินค้าอุปโภคจากห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า	
	อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	48
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า	
	อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	49
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า	
	อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	50
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า	
	อำเภอเมืองลำพูน ในวันธรรมดา และจำแนกตามรายได้	51
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า	
	อำเภอเมืองลำพูน ในวันหยุด และจำแนกตามรายได้	52
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาซื้อสินค้าอุปโภคที่ห้างสรรพสินค้า	
	แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	53
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยานพาหนะที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ในการไปห้างสรรพสินค้า	
	แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	55
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ช่องทางการหาข้อมูลของห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามรายได้	56
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ความพึงพอใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามต่อห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน และจำแนกตามอาชีพ	57
54	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	58
55	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	59
56	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้าง สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	60
57	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้าง สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	61
58	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้าง สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	62
59	แสดงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อสินค้าที่ห้าง สรรพสินค้าแจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	64
61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
62 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
63 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	70
64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	72
65 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
66 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	76
67 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดด้านราคา จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	77
68 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	79
69 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	80
70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการ ตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการนำเสนอสินค้าหรือบริการ จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม	83
72 แสดงพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคของผู้ค้าห้างสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามอาชีพ	95
73 แสดงพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าอุปโภคบริโภคของผู้ค้าห้างสรรพสินค้า แจ่มฟ้าพลาซ่า อำเภอเมืองลำพูน จำแนกตามรายได้	97