

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวความคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตการศึกษา	16
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	17
ระยะเวลา และสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้า ในการเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะ	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อสินค้า จำแนกตามบุคลิกภาพของผู้ตอบ	43
แบบสอบถาม	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ลูกค้าในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างเทสโก้ โลตัส ในจังหวัดลำปาง จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	44
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ลูกค้าในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างเทสโก้ โลตัส ในจังหวัดลำปาง จำแนกตาม ระดับรายได้ต่อเดือน	69
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	96
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผล	105
ข้อค้นพบ	111
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก ประวัติห้างเทสโก้ โลตัสและประเภทสินค้าตราเฉพาะ	119
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	125
ภาคผนวก ค วิธีการใช้การ์ดประกอบการตอบแบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ง เอกสารอนุญาตทำการเก็บข้อมูลในเทสโก้ โลตัส สาขาลำปาง	135
ประวัติผู้เขียน	137

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	6
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	21
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	22
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง	23
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความถี่ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง	24
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ภายใต้ ตรายี่ห้อเทสโก้	25
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ภายใต้ ตรายี่ห้อคุ้มค่า	26
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ภายใต้ ตรายี่ห้อออล อะเบาท์เฟซ	27
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ภายใต้ ตรายี่ห้อ สกิน วิส สดอม	28
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างโลตัส	28
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างอื่นๆ ที่เคยซื้อนอกจากสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ตรีชัยห่อเทสโก้	30
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ตรีชัยห่อคัมค่า	31
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ตรีชัยห่อออล อะเบาท์ เฟซ	32
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ตรีชัยห่อสกิน วิสดอม	33
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องโอกาสในการซื้อสินค้าตรา เฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	34
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการรู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	35
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องวิธีการหาข้อมูลเพิ่มเติม เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	36
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อ สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	37
23 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
24 แสดง จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจ ที่มีต่อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	41
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสภายหลังจากเกิดการซื้อในครั้งแรก	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบุคลิกภาพ ที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด	43
27 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความถี่ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	44
28 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความถี่ ในการ ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อคัมค่า จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	45
29 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามตามจากผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจในการ ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างโลตัส จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	46
30 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามตามการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างอื่นๆที่เขยื้อนออกจากสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	47
31 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ตรายี่ห้อเทสโก้ จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	48
32 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ตรายี่ห้อคัมค่า จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	50
33 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องโอกาสในการ ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	52
34 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการรู้จักสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	54

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องวิธีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	56
36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	58
37 แสดง ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	59
38 แสดง จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	63
39 แสดง จำนวน ร้อยละ ของความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	64
40 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อเทสโก้ภายหลังจากเกิดการซื้อในครั้งแรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	65
41 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อคุ่มค่าภายหลังจากเกิดการซื้อในครั้งแรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	66
42 แสดง จำนวน ร้อยละ ของบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้แรก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	67
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	69
44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความถี่ในการซื้อสินค้าตรา เฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	70



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างโลตัส จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	71
46 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจากการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างอื่นๆ ที่เคยซื้อนอกจากสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	72
47 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ครายี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	74
48 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้เหตุผลถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ครายี่ห้อคัมค่า จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	76
49 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องโอกาสในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	78
50 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องการรู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตาม ระดับรายได้ต่อเดือน	80
51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องวิธีการหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	82
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตาม ระดับรายได้ต่อเดือน	84
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับรายได้ต่อเดือน	85

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
54 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ยี่ห้อยี่ห้อเทสโก้ ระดับรายได้ต่อเดือน	89
55 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ยี่ห้อยี่ห้อคัมค่า จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	90
56 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัส ยี่ห้อยี่ห้อเทสโก้ภายหลังจากเกิดการซื้อในครั้งแรก จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	91
57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อยี่ห้อคัมค่า ภายหลังจากเกิดการซื้อในครั้งแรก จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	92
58 แสดงจำนวน และร้อยละของบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	94