

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าต่อการซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าต่อการซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทที่อยู่อาศัย	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการตัดสินใจซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี ของลูกค้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	74
ส่วนที่ 5 ปัญหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการตัดสินใจซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี	81
บทที่ 5	89
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	89
สรุปผลการศึกษา	89
อภิปรายผล	98
ข้อค้นพบ	99
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	104
แบบสอบถาม	104
ประวัติผู้เขียน	114

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของครอบครัว	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนโทรทัศน์แบบธรรมดามีในที่อยู่อาศัย	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	20
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	23
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	24
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านคน	28
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	29

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	30
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	31
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	34
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	35
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	36
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านคนที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	39
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	44
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	46
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านคน ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	50
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	51
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	54
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	55
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	56
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยด้านคนที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	57
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	58
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	59
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	62
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	63
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	67
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัจจัยด้านคนที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	69
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	71
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทที่อยู่อาศัย	73
45	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกซื้อเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดี	74
46	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรทัศน์ แอลซีดี	75
47	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อโทรทัศน์แอลซีดี เครื่องล่าสุดที่ซื้อ	76
48	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ในการเลือกยี่ห้อสินค้า	77
49	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์การเลือกผู้จัดจำหน่าย	78
50	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการเลือกซื้อ	79
51	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องโทรทัศน์ แอลซีดีที่ซื้อภายในระยะเวลา 1 ปี	80
52	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคา	82
54	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน สถานที่	83
55	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	84
56	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน คน	85
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการ	86
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	87

## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ความรู้สึกรีกนึกคของผู้บริโภค และการตอบสนองของผู้บริโภค	4



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved