

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามคำศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดพฤติกรรมผู้บริโภค และการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	6
แนวคิดส่วนประสมการตลาด	11
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ขอบเขตการศึกษา	18
การรวบรวมข้อมูล	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	19
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	20
สถานที่ใช้ในการศึกษา	20

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างเทศโก้ โลตัส	25
ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามบุคลิกภาพส่วนบุคคล	45
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมการซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามรายได้	71
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผล	106
ข้อค้นพบ	114
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ประวัติห้างเทศโก้ โลตัส	124
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	130
ภาคผนวก ค การ์ดที่ใช้ประกอบการสัมภาษณ์	136
ประวัติผู้เขียน	142

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2-1 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับกร วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	9
4-1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
4-2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	22
4-3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	23
4-4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
4-5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	24
4-6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะ จำแนกตามยี่ห้อสินค้า	25
4-7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามยี่ห้อสินค้า	26
4-8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อ สินค้าตราเฉพาะยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	27
4-9 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อคัมค่า จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	28
4-10 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ ออล อะเบาท์ เฟซ จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	29
4-11 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อ สกิน วิสคอม จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์	29
4-12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	30
4-13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างอื่น	30
4-14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้	31
4-15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการ ซื้อสินค้า ตราเฉพาะ ยี่ห้อคัมค่า	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อออล อะเบาท์ เฟซ	33
4-17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อสกิน วิสคอม	34
4-18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	35
4-19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	36
4-20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการหาข้อมูลในการตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	37
4-21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส	38
4-22 จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส	39
4-23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับความพึงพอใจ	43
4-24 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการซื้อซ้ำ	44
4-25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคลิกภาพของผู้ซื้อ	45
4-26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงยี่ห้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสที่เคยซื้อ จำแนกตามระดับการศึกษา	46
4-27 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4-28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงประเภทสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อเทสโก้ ที่เคยซื้อ จำแนกตามระดับการศึกษา	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อคัมค่า จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4-30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงประเภทสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อคัม ค่าที่เคยซื้อ จำแนกตามระดับการศึกษา	50
4-31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษา	51
4-32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงการซื้อสินค้าตราเฉพาะของ ห้างอื่น จำแนกตามระดับการศึกษา	52
4-33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามระดับการศึกษา	53
4-34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อคัมค่า จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4-35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงโอกาสในการซื้อสินค้าตรา เฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	57
4-36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงการรู้จักสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	58
4-37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงการหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจ	60
4-38 ซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษา	62
4-39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงความถี่ในการซื้อสินค้า ตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษา	63
4-40 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามถึงปัจจัยที่มี ผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อ สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษา	65
4-41 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามการศึกษา	66
4-42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงการซื้อซ้ำสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามระดับการศึกษา	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามระดับการศึกษา	68
4-44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงบุคลิกภาพในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามระดับการศึกษา	69
4-45 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงยี่ห้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสที่เคยซื้อ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	71
4-46 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	72
4-47 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงประเภทสินค้าตราเฉพาะ ยี่ห้อเทสโก้ ที่เคยซื้อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
4-48 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	74
4-49 จำนวนและร้อยละของการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามรายได้	75
4-50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76
4-51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างอื่น จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
4-52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	78
4-53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส ยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	80
4-54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ถึงโอกาสในการซื้อสินค้าตราเฉพาะ ของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	82
4-55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการรู้จักสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงวิธีการหาข้อมูลถึงผลิตภัณฑ์ก่อนการตัดสินใจซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	85
4-57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงความถี่ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	87
4-58 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกในการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัสจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	88
4-59 แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ ของปัจจัยที่มีผลต่อการประเมินทางเลือกซื้อ สินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้ โลตัส จำแนกตามการศึกษา	90
4-60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงความพึงพอใจ ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	91
4-61 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามถึงความพึงพอใจในการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
4-62 แสดงจำนวนและร้อยละของการซื้อซ้ำ ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อเทสโก้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	93
4-63 แสดงจำนวนและร้อยละของการซื้อซ้ำ ในการซื้อสินค้าตราเฉพาะยี่ห้อคุ่มค่า จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
5-1 เปรียบเทียบผลการศึกษาพฤติกรรมการซื้อสินค้าตราเฉพาะของห้างเทสโก้โลตัสระหว่างอำเภอแม่สาย กับอำเภอฝาง ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ และจังหวัดลำปาง	107