

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ณ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1     บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
สมมติฐานงานวิจัย	3
ขอบเขตในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามคำศัพท์	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	6
2     แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ส่วนที่ 1 ภาพรวมของอุตสาหกรรมโดยรวม	7
ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	11
ส่วนที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ	19
ส่วนที่ 4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพให้บริการ	24
ส่วนที่ 5 ประวัติบริษัท เบอร์ลีชุกเกอร์ จำกัด (มหาชน)	26
ส่วนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า	
3	วิธีดำเนินวิจัย	
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
	3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
	3.3 วิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	37
	3.4 วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	38
	3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	39
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ที่ซื้อกาวยูฐในร้านบีทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	42
	ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ของพฤติกรรมในการซื้อกาวยูฐ ในร้านบีทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	44
	ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจ ซื้อกาวยูฐในร้านบีทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	46
	ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับการตัดสินใจซื้อกาวยูฐในร้านบีทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	48
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
	5.1 สรุปผลการศึกษา	56
	5.2 อภิปรายผลการศึกษา	58
	5.3 ข้อเสนอแนะ	59
	บรรณานุกรม	61
	ภาคผนวก	63
	ประวัติผู้วิจัย	67

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.2	จำนวน และร้อยละของความจำเป็นในการใช้สินค้ากาว ยู่ฮูในร้านบีเทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	44
4.3	จำนวน และร้อยละของความถี่ในการใช้สินค้ากาว ยู่ฮู	44
4.4	จำนวน และร้อยละของปริมาณของการซื้อสินค้ากาว ยู่ฮู ในแต่ละครั้ง	45
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู	45
4.6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค โดยภาพรวม	46
4.7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค ด้านคุณภาพ	46
4.8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค ด้านราคา	47
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค ด้านสถานที่จัดจำหน่าย	47
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค ด้านการส่งเสริมการตลาด	48
4.11	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค จำแนกตามเพศ	49
4.12	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค จำแนกตามอายุ	49
4.13	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค จำแนกตามอาชีพ	50
4.14	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อ กาว ยู่ฮู ในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค จำแนกตามระดับการศึกษา	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	เปรียบเทียบระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อกางยู่สู ในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
4.16	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความจำเป็นในการใช้สินค้ากาง ยู่สู มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อกางยู่สูในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	52
4.17	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการใช้สินค้ากาง ยู่สู มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อกางยู่สูในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	53
4.18	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณของการซื้อสินค้ากาง ยู่สู ในแต่ละครั้ง มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อกางยู่สูในร้านบีเทรนด์ ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	54
4.19	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มิอทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อกาง ยู่สู มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อกางยู่สูในร้านบีเทรนด์ที่ห้างเดอะมอลล์ สาขาบางแค	54

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1	รูปแบบกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน	21
2.2	ขั้นตอนระหว่างการประเมินทางเลือกและการตัดสินใจซื้อ	22
2.3	โครงสร้างธุรกิจกลุ่มบีเจซี	27
2.4	รูปภาพแสดงคณะกรรมการบริษัท เบอร์ดีชุกเกอร์ จำกัด (มหาชน)	29