



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม



บทที่ 5

พฤติกรรมผู้ซื้อ

Buyer Behavior



ความหมายของพฤติกรรมการซื้อ



การกระทำของผู้ซื้อที่เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ผลิตภัณฑ์การจัดหาสินค้าและการใช้สินค้าของ ผู้ซื้อที่ซื้อไปใช้เพื่อ
การบริโภคและเพื่อการอุตสาหกรรม



ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้ซื้อ

1. ช่วยให้เข้าใจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ขั้นตอนการซื้อและแนวโน้มความต้องการ
2. ช่วยหาทางแก้ไขพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ
3. ช่วยพัฒนาการผลิตและการพัฒนาผลิตภัณฑ์
4. ใช้แบ่งส่วนตลาด เลือกตลาดเป้าหมายและการวางแผนการตลาด
5. ช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาด

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค (6W1H)



What ----- Product , Service

Who ----- Segmentation , Targeting

Where ----- Place , Channel of Distribution

When ----- Timing , Seasonal , Lifecycle

Why ----- Positioning , Differentiation

Who else (Whom) --- Influencer , Family , Friends

How ----- Consumer' Decision Making ,
Buying Decision Process

ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภค



สิ่งเร้า/กระตุ้น

- ส่วนประสมการตลาด
- สิ่งเร้าอื่น ๆ

ลักษณะผู้ซื้อ

- ปัจจัยทางสังคม
- ปัจจัยส่วนบุคคล
- ปัจจัยด้านวัฒนธรรม
- ปัจจัยด้านจิตวิทยา

กระบวนการตัดสินใจซื้อ

- รับรู้ถึงความต้องการ
- ค้นหาข้อมูล
- ประเมินทางเลือก
- ตัดสินใจซื้อ
- พฤติกรรมหลังการซื้อ

การตอบสนองของผู้ซื้อ

- การเลือกผลิตภัณฑ์
- การเลือกตราสินค้า
- การเลือกร้านค้า
- เวลาในการซื้อ
- ปริมาณที่จะซื้อ

สิ่งกระตุ้น



สิ่งกระตุ้นทางการตลาด

- ✓ ผลิตภัณฑ์
- ✓ ราคา
- ✓ การจัดจำหน่าย
- ✓ การส่งเสริมการตลาด

สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ

- ✓ เศรษฐกิจ
- ✓ เทคโนโลยี
- ✓ สังคม
- ✓ การเมือง

ลักษณะของผู้ซื้อ



ปัจจัยทางสังคม

- ✓ กลุ่มอ้างอิง
- ✓ ครอบครัว
- ✓ บทบาทและสถานภาพ

ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

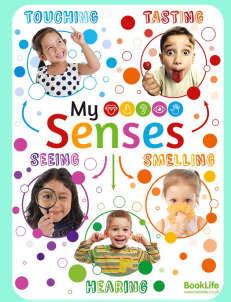
- ✓ วัฒนธรรม
- ✓ วัฒนธรรมกลุ่มย่อย
- ✓ **ชนชั้นทางสังคม**

ปัจจัยส่วนบุคคล

- ✓ เพศ
- ✓ อาชีพ
- ✓ รายได้
- ✓ การศึกษา
- ✓ รูปแบบการดำเนินชีวิต

ปัจจัยด้านจิตวิทยา

- ✓ **การจูงใจ**
- ✓ การรับรู้
- ✓ การเรียนรู้
- ✓ ความเชื่อ
- ✓ ทักษะ
- ✓ บุคลิกภาพ



ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์



Abraham Maslow

กระบวนการตัดสินใจซื้อ



การตอบสนองของผู้ซื้อ



- ✓ การตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ
- ✓ การตัดสินใจเลือกตราสินค้าที่จะซื้อ
- ✓ การตัดสินใจเลือกร้านค้าที่จะซื้อ
- ✓ การตัดสินใจในเวลาที่จะซื้อ
- ✓ การตัดสินใจในปริมาณที่จะซื้อ

แบบฝึกหัด บทที่ 5



1. ให้นักศึกษาอธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคในการซื้อสินค้าออนไลน์
2. จงอธิบายการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค 6W1H พอสังเขป
3. ชนชั้นทางสังคมแบ่งออกเป็นกี่ชนชั้น จงอธิบายมาพอสังเขป
4. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ มีกี่ขั้น จงอธิบายมาพอสังเขป
5. กระบวนการการตัดสินใจซื้อ มีกี่กระบวนการ จงอธิบายมาพอสังเขป



มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม