

ปฏิบัติการตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้าขาด: กรณีศึกษาสินค้าประตูปวีชีในร้านค้าโมเดิร์นเทรด



2302989477

CU Thesais 6280023720 independent study / recv: 30052564 20:44:02 / seq: 13

น.ส.ชัญชนก พัฒน์ทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สหสาขาวิชาการจัดการด้าน โลจิสติกส์  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



6280023720\_2302989477

CONSUMER RESPONSE TO STOCK-OUTS: A CASE STUDY OF PVC DOORS IN  
MODERN TRADE

Miss Thanchanok Patthong

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Logistics and Supply Chain Management

Inter-Department of Logistics Management

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University



2302989477

CU Thesis 6280023720 independent study / recv: 30052564 20:44:02 / seq: 13

หัวข้อสารนิพนธ์	ปฏิบัติการตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้าขาด: กรณีศึกษา สินค้าประตูปวีชีในร้านค้าโมเดิร์นเทรด
โดย	น.ส.ชัชชนก พัฒน์ทอง
สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชารัทศน์ โมกขมรรคกุล
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

---

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตะนันท์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชารัทศน์ โมกขมรรคกุล)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา)	



2302989477

CU Theses 6280023720 independent study / recv: 30052564 20:44:02 / seq: 13

รณัชชนก พัฒน์ทอง : ปฏิกริยาตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้าขาด: กรณีศึกษาสินค้า  
ประตูพีวีซีในร้านค้าโมเดิร์นเทรด. ( CONSUMER RESPONSE TO STOCK-  
OUTS: A CASE STUDY OF PVC DOORS IN MODERN TRADE) อ.ที่ปรึกษาหลัก  
: ผศ. ดร.ธารทัศน์ โมกขมรรคกุล, อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ. ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบที่เกิดจากปัญหาสินค้าขาดสต็อกเพื่อ  
ศึกษาปฏิกริยาของผู้บริโภคเมื่อพบว่าสินค้าที่ต้องการขาดสต็อก ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมหรือ  
ปฏิกริยาของผู้บริโภค รวมถึงผลกระทบและความสูญเสียที่เกิดขึ้นกับผู้ผลิตเมื่อสินค้าขาด โดยใช้  
สินค้าประตูพีวีซีของบริษัทกรณีศึกษาผ่านทางช่องทางร้านค้าปลีกภายในเขตใน  
กรุงเทพมหานครในการศึกษา ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง  
ผู้บริโภคจำนวน 210 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากนั้นทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี  
Multinomial Logistics Regression จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า เมื่อสินค้าขาดสต็อก  
ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกเปลี่ยนร้านค้าร้อยละ 36.20% ตัดสินใจเลือกเปลี่ยนไปซื้อสินค้าใหม่  
ภายใต้ตราสินค้าเดิมร้อยละ 25.20% ถัดมาตัดสินใจเลือกหรือกลับมาซื้อสินค้าในคราวถัดไปร้อย  
ละ 21.40% และที่เหลือตัดสินใจเลือกเปลี่ยนไปซื้อตราสินค้าอื่นทดแทน 17.10% ตามลำดับ  
นอกจากนี้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อปฏิกริยาของผู้บริโภคเมื่อสินค้าขาด ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการ  
ซื้อประตูพีวีซี ระดับความเร่งด่วนในการใช้งานประตูพีวีซี และความภักดีในตราสินค้า โดยเฉลี่ย  
แล้วในระยะสั้นเมื่อเกิดสถานการณ์สินค้าขาดจะทำให้ผู้ผลิตสูญเสียกำไรทั้งสิ้น 271.62 บาท/คน

สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่	ลายมือชื่อนิติกร .....
	อุปทาน	
ปีการศึกษา	2563	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....
		ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม .....



2302989477

CU Thesais 6280023720 independent study / recv: 30052564 20:44:02 / seq: 13

## 6280023720 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

KEYWORD: STOCK-OUTS, MODERN TRADE, MULTINOMIAL LOGISTICS

REGRESSION

Thanchanok Patthong : CONSUMER RESPONSE TO STOCK-OUTS: A CASE STUDY OF PVC DOORS IN MODERN TRADE. Advisor: Asst. Prof. TARTAT MOKKHAMAKKUL, Ph.D. Co-advisor: Assoc. Prof. SOMPONG SIRISOPONSILP, Ph.D.

The research aims to examine the impacts of product stock-outs, by studying consumer’s reaction following stock-out, factors affecting consumer’ reaction, and losses incurred by manufacturers or distributors. The selected product for study is PVC doors sold through modern trade channels in the Bangkok Metropolitan Area. The data in this study is collected by interviewing 210 customers in Bangkok. Next, statistically analyzes using Multinomial Logistics Regression method. The analysis results show that when encountering a stock-outs, about 36.20% of the respondents would switch store, 25.20% switch product, 21.40% delay or postpone the purchase and the remaining 17.10% switch brand. The results also reveal that factors significantly influence the consumer’s reaction to stock-outs are the objective of purchasing PVC doors, degree of urgency to use PVC doors and brand loyalty. On the average in the short term, product stock-outs would cause the manufacturer a lost profit of 271.62 baht per customer.


 CU Theses 6280023720 independent study / recv: 30052564 20:44:02 / seq: 13

Field of Study:      Logistics and Supply Chain      Student's Signature .....

   Management

Academic Year:      2020      Advisor's Signature .....

Co-advisor's Signature .....



Chula Logistics and  
Supply Chain Management  
Interdisciplinary Programs

## ผู้สนใจสารนิพนธ์ฉบับเต็ม สามารถติดต่อได้ที่

สำนักงานหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ชั้น 15 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา

ซอย จุฬาฯ 12 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10330

อีเมล [culsm@chula.ac.th](mailto:culsm@chula.ac.th)

โทร. 0-2218-3113-14

โทรสาร 0-2251-2354

## For Full-text Request Please Contact:

Logistics and Supply Chain Management Program Office

Chaloem Rajakumari 60 Building (Chamchuri 10 Building)

15<sup>th</sup> floor, Phayathai road, Phatumwan

Bangkok, Thailand 10330

Email : [culsm@chula.ac.th](mailto:culsm@chula.ac.th)

Tel. +66 (02) 218-3113-14