

ปฏิบัติการตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้าขาดสต็อกเปรียบเทียบระหว่าง Gen Y และ Gen Z:
กรณีศึกษาครีมบำรุงผิวและแชมพูสระผมในร้านค้าปลีกทั่วไป

น.ส.ณัฐธิดา อังควาณิช

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สหสาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



384656592

CU_Thesis_6280016320_independent_study / recv: 24052564_09:04:25 / seq: 67



6280016320_384656592

A COMPARISON OF CONSUMER BEHAVIORS' REACTION TO 'OUT OF STOCK' PRODUCTS
BETWEEN GEN Y AND GEN Z CONSUMERS: A CASE STUDY OF SKINCARE AND HAIR
SHAMPOO PRODUCTS IN THE RETAIL MARKET PLACE

Miss Nattida Angkavanich

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



384656592

CU Thesis 6280016320 independent study / recv: 24052564 09:04:25 / seq: 67

หัวข้อสารนิพนธ์ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้าขาดสต็อก
เปรียบเทียบระหว่าง Gen Y และ Gen Z: กรณีศึกษาครีมี
บำรุงผิวและแชมพูสระผมในร้านค้าปลีกทั่วไป

โดย น.ส.ณัฐธิดา อังควานิช

สาขาวิชา การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตะนันท์

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธารทัศน์ โมกขมรรคกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตะนันท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา)



384656592

CU Thesisis 6280016320 independent study / recv: 24052564 09:04:25 / seq: 67

ณัฐริตา อังควานิช : ปฏิกริยาตอบสนองของผู้บริโภคต่อสินค้าขาดสต็อกเปรียบเทียบระหว่าง Gen Y และ Gen Z: กรณีศึกษาครีมบำรุงผิวและแชมพูสระผมในร้านค้าปลีกทั่วไป. (A COMPARISON OF CONSUMER BEHAVIORS' REACTION TO 'OUT OF STOCK' PRODUCTS BETWEEN GEN Y AND GEN Z CONSUMERS: A CASE STUDY OF SKINCARE AND HAIR SHAMPOO PRODUCTS IN THE RETAIL MARKET PLACE) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.กฤษณา วิสมิตะนันท์, อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ. ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาผลกระทบที่เกิดจากปัญหาสินค้าขาดแคลน โดยศึกษาถึงปฏิกริยาของ Gen Y และ Gen Z รวมไปถึงศึกษาถึงผลกระทบและความสูญเสียที่เกิดกับผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายและผู้ค้าปลีก โดยใช้กรณีศึกษาแชมพูสระผมและครีมบำรุงผิวภายในช่องทางค้าปลีกทันสมัยในกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลผ่านการทำแบบสอบถามออนไลน์จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนในกรุงเทพมหานคร โดยการนำ T-test, F-test และ Chi Square มาวิเคราะห์ ซึ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกเป็น Gen Y 60% Gen Z 40.% และปฏิกริยาเมื่อสินค้าขาดแคลนแบ่งออกเป็น 4 ทางเลือกคือเปลี่ยนตราสินค้า เปลี่ยนขนาด เปลี่ยนร้าน กลับมาซื้อวันหลัง และไม่ซื้อสินค้า เมื่อแชมพูขาดแคลน Gen Y และ Gen Z เลือกที่จะเปลี่ยนไปซื้อตราสินค้าอื่นคิดเป็นร้อยละ 29 และร้อยละ 37 ตามลำดับ เมื่อครีมบำรุงผิวขาดแคลน Gen Y และ Gen Z เลือกที่จะเปลี่ยนไปซื้อร้านอื่นคิดเป็นร้อยละ 30 และร้อยละ 30 ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าแชมพูมากที่สุดคือปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าครีมบำรุงผิวมากที่สุดคือปัจจัยทางด้านราคา

ทั้งนี้หากสินค้าขาดแคลน ผู้ผลิตจะสูญเสียยอดขาย 1.07 บาทต่อครั้งในครีมบำรุงผิว และ 1.00 บาทต่อครั้งในแชมพูสระผม และผู้ค้าปลีกจะเกิดการสูญเสียยอดขาย 1.22 บาทต่อครั้งในครีมบำรุงผิว และ 0.96 บาทต่อครั้งในแชมพูสระผม

สาขาวิชา การจัดการโลจิสติกส์และโซ่ ลายมือชื่อนิสิต
 อุปทาน
 ปีการศึกษา 2563 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก



384656592

CU_Thesis 6280016320 independent study / rev: 24052564 09:04:25 / seq: 67

6280016320 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

KEYWORD:

Nattida Angkavanich : A COMPARISON OF CONSUMER BEHAVIORS' REACTION TO 'OUT OF STOCK' PRODUCTS BETWEEN GEN Y AND GEN Z CONSUMERS: A CASE STUDY OF SKINCARE AND HAIR SHAMPOO PRODUCTS IN THE RETAIL MARKET PLACE. Advisor: Asst. Prof. KRISANA VISAMITANAN, Ph.D. Co-advisor: Assoc. Prof. SOMPONG SIRISOPONSILP, Ph.D.

The main purpose of this research is to study the reaction of consumers to retail out-of-stock with focuses on shampoo and body lotion products in retail stores in Bangkok. It examines the difference in the reaction in two consumer groups: Gen Y and Gen Z and assesses the impact of product stockout on manufacturers and retailers.

The study collected data through an online survey and received a total of 400 responses divided into Gen Y 60% Gen Z 40% and applies the methods to statistically analyze. The survey specifies 4 alternative reactions to stockout including switch brands, delay purchase, switch stores, and leave the store. Facing a stockout of the desired shampoo about 29% of Gen Y and 37% of Gen Z chose to switch brands. Facing a stockout of the desired body lotion 30% of Gen Y and 30% of Gen Z chose to switch stores. Factors found to have a significant influence on purchasing shampoo and body lotion are product and price factor respectively

The manufacturer will likely incur slightly more losses than the retailer during a shortage. A shortage of shampoo products will result in a 1 Baht loss for the manufacturer and a 0.96 Baht for the retailer. A shortage of body lotion will cause the manufacturer a loss of 1.07 Baht and the retailer a loss of 1.22 Baht

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

Academic Year: 2020 Advisor's Signature

Co-advisor's Signature


 384656592
 CU Theses 6280016320 Independent study / recv: 24052564 09:04:25 / seq: 67



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

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)

15th floor, Phayathai road, Phatumwan

Bangkok, Thailand 10330

Email : culsm@chula.ac.th

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