

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อมิตความเสี่ยงในโซ่อุปทานอาหาร ห้างค้าปลีกสมัยใหม่
ชื่อผู้เขียน	ชยากร พุทธกำเนิด
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน)
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. ภูมิพัฒน์ มิ่งมาลัยรักษ์

บทคัดย่อ

ปัจจุบัน การเข้ามาของห้างค้าปลีกสมัยใหม่ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งการทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันตลอดทั้งโซ่อุปทาน ผู้วิจัยเลือกศึกษาผักผลไม้สดที่จำหน่ายในห้างค้าปลีกขนาดใหญ่ เนื่องจากผู้บริโภคมีพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความเสี่ยงจากการรับรู้ของผู้บริโภคและความพึงพอใจในการซื้อผักผลไม้สดที่ห้างค้าปลีกสมัยใหม่ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงบุกเบิก โดยการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อหาคำตอบการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่เคยซื้อผักผลไม้สดที่ห้างค้าปลีกสมัยใหม่จำนวน 400 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย แจกแจงความถี่ การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที่ ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์หองค์ประกอบ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในปัจจัยด้านการเงินประกอบด้วย ความเหมาะสมของราคาและการรับประกันสินค้าเงิน และปัจจัยด้านเวลาประกอบด้วยระยะเวลาการรอชำระเงินและความสะดวกสบายของที่จอดรถ ปัจจัยเหล่านี้เป็นความเสี่ยงจากการรับรู้ของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการห้างค้าปลีกสมัยใหม่และลักษณะส่วนบุคคลของผู้บริโภคได้แก่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการซื้อผักผลไม้ที่ห้างค้าปลีกสมัยใหม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: โซ่อุปทาน/ห้างค้าปลีกสมัยใหม่/ความพึงพอใจ/ความเสี่ยง/ความเสี่ยงจากการรับรู้

Thesis Title Consumer Satisfaction Towards Risk Dimensions in Food Supply Chain
Modern Trade

Author Chayakorn Putakamnerd

Degree Master of Business Administration (Logistics and Supply Chain Management)

Advisor Dr. Phoommhiphat Mingmalairaks

ABSTRACT

Nowadays, the modern trade expansion has been growing continuously, knowing satisfaction of the superior consumer is vital importance to achieve competitiveness along the supply chain. This research study about fresh vegetables and fruits and consumer risks perception with consumer satisfaction in fresh vegetables and fruits retail in modern trade store due to the changes in consumers behavior. This is an exploratory research, the samples in this research consist of 400 consumers who purchase fresh vegetables and fruits in modern trade store. Data collections of this research were from questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, frequency, Independence t-test, F-test (One-Way Analysis of Variance), Chi square and factor analysis were used for statistical analysis in this research. The results of this study showed the that consumer perceived minimum (lowest) satisfaction in financial factor on appropriate price and refund guaranteed, and time factor on time to wait for payment and parking lot. These two factors were determined as high risk perception on choosing modern trade store by consumers. Differences of consumers on demographic information based on age, marital status, education and career, which led to different satisfaction level on purchasing offresh vegetables in retail and fruits in modern trade retail stores.

Keywords: Supply Chain/Modern Trade/Satisfaction/Risk/Risk Perception