

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มที่ไม่พึงพอใจ ภายหลังจากซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายสมภพ จินดารุ่งเรืองกุล
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรถ	มณีสงฆ์	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ	รัฐสุสานติ	กรรมการ
อาจารย์ณฤมล	กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การศึกษาสาเหตุและพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มที่ไม่พึงพอใจ ภายหลังจากซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาสาเหตุที่ผู้บริโภคไม่พึงพอใจ ภายหลังจากซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มที่ไม่พึงพอใจ ภายหลังจากซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ดำเนินการศึกษาจากประชากร ผู้ที่เกิดความไม่พึงพอใจภายหลังจากซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน โดยใช้ตัวอย่าง 100 คนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างวิธี Shopping mall intercept samples โดยมีหลักเกณฑ์การกำหนดลักษณะตัวอย่างคือ เป็นผู้บริโภค ที่เกิดความไม่พึงพอใจภายหลังจากซื้อสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ในร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ และห้างสรรพสินค้า ข้อมูลทั้งหมดวิเคราะห์โดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และไคสแควร์ การศึกษานี้ได้ผลดังต่อไปนี้

พบว่าส่วนมากผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามซึ่งซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน มีระดับความไม่พึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการขาย ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย และด้านการบริการหลังการขาย ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มที่ซื้อเครื่องเสียงและเครื่องฉายภาพ มีระดับความไม่พึงพอใจในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตาม ในกลุ่มนี้ เมื่อแยกพิจารณาในด้านการส่งเสริมการขาย และด้านการบริการหลังการขาย แต่ละด้านมีระดับความไม่พึง

พอใจในระดับมาก ในขณะที่ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา และด้านร้านค้าตัวแทนจำหน่าย มีระดับความไม่พึงพอใจปานกลาง ส่วนในกลุ่มที่ซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านประเภทอื่น ผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม มีระดับความไม่พึงพอใจปานกลาง ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การส่งเสริมการขาย ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย และด้านการบริการหลังการขาย

ปฏิกิริยาของผู้บริโภคที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจได้แก่ การไม่ตอบโต้ใดๆ กล่าวเตือนสมาชิกในครอบครัวและเพื่อน คัดสินใจหยุดซื้อสินค้ายี่ห้อเดิมหรือสินค้าจากร้านเดิม เรียกร้องการชดเชยจากตัวแทนจำหน่าย และการร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน แต่ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ดำเนินการฟ้องร้องตามกฎหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งการชดเชยเลย

Independent Study Title : The Study of Causes and Consumers' Behaviors on Dissatisfaction Group
Toward After Buying of Home Electrical Appliances in Amphoe
Muang, Changwat Chiang Mai

Author Mr. Somphop Jindarungruangkul

M.B.A. Business Administration

Examining Committee :	Assist.Prof.Orachom Maneesong	Chairman
	Assoc.Prof.Sirikiat Ratchusanti	Member
	Lecturer Narumon Kimpakorn	Member

Abstract

The independent study of "The Study of Causes and Consumers' Behaviors on Dissatisfaction Group Toward After Buying of Home Electrical Appliance in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai" had the following objectives :

1. To study the causes of consumer dissatisfaction after buying home electrical appliances in Amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.
2. To study consumers' behavior of dissatisfaction group after buying home electrical appliances in amphoe Muang, Changwat Chiang Mai.

This study, a descriptive research, was done among people who were dissatisfied after buying home electrical appliances using 100 samples in Amphoe Muang, Changwat Chaing Mai and by using the random sampling technique of shopping mall intercept samples. The criterion of samples was consumers who were dissatisfied after buying home electrical appliances in superstores and a department store. All data were analyzed by frequency, percentage, weighted average and chi-square. The results of this study are as follows:

It was found that most of the respondent consumers who had bought home electrical appliances were dissatisfied at a medium level with product, price, promotion, place and after-sales service. The respondent consumers in the group which bought audiovisual appliances, were dissatisfied at a medium level. However, for this group, promotion and after-sales service each scored high dissatisfaction levels, while product, price, and place each scored medium

dissatisfaction levels. In the group with bought other home electrical appliances, respondent consumers were dissatisfied at a medium level with product, price, promotion, place and after-sales service.

The reactions of respondent consumers when dissatisfied were no response, warning to their family members and friends, discontinuing of buying those brands' goods or goods from those stores, making claims for compensation from distributors as well as making claims to government or private organizations, but none sued for reimbursement.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University