

อภิญา นัตรนรเศรษฐ 2553: ความพึงพอใจที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย
กรณีศึกษาคุณภาพบริการของศูนย์การค้าเซตกรุงเทพมหานคร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา
บริหารธุรกิจ โครงการสหวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รอง
ศาสตราจารย์ยุพาวรรณ วรณวานิชย์, พบ.ม. 169 หน้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อ 1) ศึกษาการจัดการคุณภาพบริการของผู้จัดการศูนย์การค้า
2) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย 3) ศึกษาเจตนาเชิงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย
4) ศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม และ 5) ศึกษาถิ่นที่อยู่อาศัยที่มีผลต่อระดับความพึง
พอใจ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสืบค้นและวิธีวิจัยเชิงพรรณนา โดยการสัมภาษณ์เจาะลึกและเก็บแบบสอบถามจำนวน
403 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวเอเชีย 5 ประเทศ ได้แก่ ญี่ปุ่น มาเลเซีย เกาหลี จีน และสิงคโปร์
ที่ซื้อสินค้าจากศูนย์การค้าที่ตั้งในเขตกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิง
อนุมาน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยเรื่องการจัดการคุณภาพบริการ พบว่า ผู้จัดการศูนย์การค้าให้ความสำคัญในด้านลักษณะ
ทางกายภาพมากกว่าด้านอื่นๆ และยังให้ความสำคัญในด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านนโยบายด้วย
ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-44 ปี อาชีพผู้ปฏิบัติงานธุรกิจและนักธุรกิจ
การค้า มีวัตถุประสงค์การเดินทางเพื่อการพักผ่อน เลือกซื้อสินค้าประเภทเสื้อผ้า/รองเท้า และซื้อสินค้าเพื่อให้
ตัวเอง ส่วนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพบริการของศูนย์การค้าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ
บ้าง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านลักษณะทางกายภาพและด้านนโยบาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจ
บ้าง สำหรับด้านความเชื่อถือได้ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ ด้านการแก้ปัญหา อยู่ในระดับเฉยๆ
ผลการวิจัยเรื่องเจตนาเชิงพฤติกรรม พบว่านักท่องเที่ยวมีระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมการบอกต่ออยู่ใน
ระดับเป็นไปได้มาก มีระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมความตั้งใจที่จะซื้อและความอ่อนไหวต่อราคาอยู่ใน
ระดับเป็นไปได้ปานกลาง และมีระดับความเป็นไปได้ของพฤติกรรมการร้องเรียนอยู่ในระดับเป็นไปได้น้อย
นักท่องเที่ยวกลุ่มพึงพอใจและเฉย ๆ มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดพฤติกรรมการบอกต่อและความตั้งใจที่จะซื้อ
มากกว่ากลุ่มที่ไม่พึงพอใจและ นักท่องเที่ยวกลุ่มที่ไม่พึงพอใจ มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดความอ่อนไหวต่อราคาเกิด
พฤติกรรมการร้องเรียนมากกว่ากลุ่มอื่น ถิ่นที่อาศัยของนักท่องเที่ยวมีผลต่อระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
โดยเฉพาะในด้านการแก้ปัญหาสำหรับนักท่องเที่ยวชาวสิงคโปร์ ชาวจีน และชาวมลายู ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ
ดังนี้ 1) ควรออกข้อกำหนดเรื่องการคืนและการเปลี่ยนสินค้าให้มีความชัดเจน 2) ควรมีการจัดกิจกรรมลดราคา
สินค้าเป็นระยะ 3) ควรจัดให้มีช่องทางในการร้องเรียนมากกว่าหนึ่งช่องทาง

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก