

คังหยู กวาน.ปริญญาบัตรธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2555, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและพฤติกรรมของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวจีนที่เลือก  
ซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร (77 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สันติธร ภูริภักดี

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของห้างสรรพสินค้า  
ภายในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เลือกซื้อ  
สินค้าที่ห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วน  
บุคคลกับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการห้างสรรพสินค้าของผู้บริโภค 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์  
ระหว่างคุณภาพบริการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้สินค้าห้างสรรพสินค้าในเขต  
กรุงเทพมหานคร

การวิจัยนี้เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการและพฤติกรรมของผู้บริโภค  
ตัดสินใจของลูกค้านักท่องเที่ยวชาวจีนเลือกซื้อสินค้าจากห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร  
โดยใช้แนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuman 8 ด้าน คือ (1) ความสามารถในการให้บริการ (2)  
ความมีน้ำใจ (3) ความเชื่อถือได้ (4) ความไว้วางใจ (5) การตอบสนอง (6) ความปลอดภัย (7) การ  
สร้างการบริการให้เป็นรูปธรรม (8) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง  
นักท่องเที่ยวชาวจีนที่เลือกซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติ ค่าความถี่ (Frequency)  
ค่า ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการ  
วิเคราะห์ความสัมพันธ์คุณภาพบริการกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีนและวิเคราะห์ความสัมพันธ์  
ปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวจีน ด้วยการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าไคสแควร์  
( $\chi^2$ )

Guan, Kangyu. Master of Business Administration, March 2012, Graduate School,  
Bangkok University.

A Study of the Relationship between Service Quality and Consumer Behaviors of Chinese  
Tourists in Deciding to Shop at Department Stores in Bangkok (77 pages)

Advisor: Santidhorn Pooripakdee, Ph. D.

### **Abstract**

The objectives of this research were to study the service quality of department stores in Bangkok, 2) to study the consumer behaviors of Chinese tourists in deciding to shop at department stores in Bangkok, 3) to study the relationship between personal factors and consumer behaviors in deciding to shop at department stores, and 4) to study the relationship between service quality and consumer behaviors of Chinese tourists who purchased products from department stores in Bangkok. Parasuman's conceptual model of service quality was applied in this study, which included 8 determinants: (1) competence (2) courtesy (3) reliability (4) credibility (5) responsiveness (6) security (7) tangibles, and (8) understanding/knowing the customers. The participants in this study were 400 Chinese tourists who chose to buy products at department stores in Bangkok.

After the data collection process, the researcher used computer software to conduct the statistical data analysis to find the frequency distribution including frequency, percentage, mean ( $\bar{x}$ ), standard deviation (*S.D.*). The Chi-Square test ( $\chi^2$ ) was used to determine the relationship between service quality and consumer behaviors of Chinese tourists, and the relationship between personal factors and consumer behaviors of Chinese tourists.