

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกอบการ ต่อการเช่าพื้นที่ในสยามสแควร์

FACTORS INFLUENCING SATISFACTION AND LOYALTY OF ENTREPRENEURS' SPACE RENTAL IN SIAM SQUARE AREAS

หทัยพร แสงศิรินาวิน 6450476

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ชนินทร์ อยู่เพชร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญยิ่ง คงอาชาภัทร, Ph.D., สุทธาวรรณ ชาโต้, Ph.D.

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกอบการต่อการเช่าพื้นที่ในสยามสแควร์ ใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณและมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ ที่เป็นชาวไทยอายุ 20 ปีขึ้นไป และเป็นผู้ประกอบการที่เช่าพื้นที่ในสยามสแควร์ ไม่น้อยกว่า 6 เดือนขึ้นไป โดยสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 411 คน โดยมีการศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ อายุ รายได้ส่วนบุคคล รายได้ครัวเรือน และระดับการศึกษา นอกจากนี้ยังศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์การเช่าพื้นที่ ระยะเวลาในการเช่าพื้นที่ และบริเวณพื้นที่ที่เช่าในสยามสแควร์ รวมไปถึง การศึกษาปัจจัยด้านพื้นที่ค้าปลีกให้เช่า ปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ปัจจัยด้านความพึงพอใจ และปัจจัยด้านความจงรักภักดี ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้ประกอบการต่อการเช่าพื้นที่ในสยามสแควร์

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อการให้บริการ ปัจจัยด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง

และเมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความจงรักภักดี ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านพื้นที่ค้าปลีกให้เช่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ในด้านความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของผู้ให้เช่าพื้นที่ และปัจจัยด้านความมีชื่อเสียง

คำสำคัญ : พื้นที่ค้าปลีกให้เช่า/ ความพึงพอใจ/ ความจงรักภักดี/ สยามสแควร์