

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน Service Quality of Co-Working Space
ชื่อ นามสกุล	นายทวีฉัตร วงศ์แก้ว
วิชาเอก	การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ชาคริต สกกุลอิสริยาภรณ์
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working Space) ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกันกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสะดวก (Convenience) ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา คือ ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ($\bar{X} = 4.19$) ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.07$) ด้านความมั่นใจ (Assurance) ($\bar{X} = 4.03$) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ($\bar{X} = 4.00$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน พบว่า ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากเป็นลำดับแรก ได้แก่ ข้าพเจ้ามีความรู้สึกอยากกลับไปใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วมกันอีก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุขทุกครั้งขณะที่ใช้บริการพื้นที่ทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) พื้นที่ทำงานร่วมกันเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานของข้าพเจ้าประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกันกับความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจพื้นที่ทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความพึงพอใจ