

แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัด
หน่วยงานราชการ กรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร
ถนนแจ้งวัฒนะ

โดย

นายวิรพล ทิณพงษ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

อธินันทนาการ

จาก

**Facility Management for Commercial Rental Government Buildings:
A Case Study of Government Center Cheangwatthana.**

By

Mr. Weerapon Tinnapong

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science Program
Department of Innovative Real Estate Development
Faculty of Architecture and Planning
Thammasat University**

2010

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายวีรพล ทิณพงษ์

เรื่อง

แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการ
กรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 10 เมษายน พ.ศ.2553

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



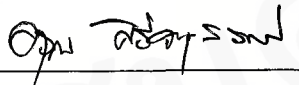
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพรรณ วีระปรียากุล)

กรรมการสอบและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. กองกานท์ ไตชัยวัฒน์)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ




(อาจารย์อรุณ ศิริจานุสรณ์)

กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(อาจารย์ ดร. มนตรา เลี้ยวเลี้ยง)

คณบดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สันติรักษ์ ประเสริฐสุข)

บทคัดย่อ

งานวิจัยในรูปแบบผสมนี้มุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการ กรณีศึกษา ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อาคารและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการบริหารพื้นที่ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจาก (1) กลุ่มข้าราชการพนักงานและผู้มาติดต่อในอาคาร จำนวน 81 คน ด้วยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม และ (2) กลุ่มของผู้ดำเนินธุรกิจเช่าอาคาร จำนวน 9 คน ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ ร่วมกับการวิเคราะห์ระดับความสนใจในร้านค้า ในบริการและในการเลือกใช้บริการ ด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลจากการสัมภาษณ์วิเคราะห์ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์ทั้งหมดนำเสนอในรูปแบบการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มผู้ใช้อาคารในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ มีความประทับใจและให้ความสนใจร้านค้าแต่ละประเภท โดยคำนึงถึงราคาขายรวมถึงคุณภาพของสินค้าเป็นสำคัญ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ผู้บริหารอาคารควรเอาใจใส่ในการจัดระเบียบในพื้นที่และควรปรับลดราคาเช่าพื้นที่และค่าสาธารณูปโภคส่วนกลางตามขนาดและประเภทของธุรกิจ รวมทั้งควรมีการจัดประชุมร่วมกับผู้บริหารโครงการฯ ทุก 3 เดือนเป็นอย่างน้อย เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและหาวิธีสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านค้าในโครงการฯ นอกจากนี้ผู้บริหารพื้นที่เช่าในโครงการฯ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรสร้างความเข้าใจร่วมกันในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการยกระดับมาตรฐานในการบริหารพื้นที่เช่าในโครงการฯ

Abstract

The mixed methodology approach research stresses on facility management guidelines for commercial government buildings by studying a case study of Government Center Changwatthana. The guidelines can support shop customer needs and can increase service effectiveness. Data from 81 government staff and visitors were collected through a questionnaire survey and 9 business owners were in-depth interviewed. Questioning data were analyzed by descriptive statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation of the customers' interest. In-depth interview data were analyzed by content analysis. All of analyzed data were presented in details.

The analysis showed that the customer satisfaction remains high; they are more price and quality sensitive. To improve the efficiency of facility management, it is suggested that the service providers (the FM team) should pay a greater attention on orderliness, appropriateness, standards and functionality of the commercial areas. Growing the users' satisfaction is another point of concern. The rental fees and the central service fees should, therefore, be more flexible by taking the scale of operation and economic situation into account. The quarterly meetings with the FM team are important in order to offer the shop owners a platform to exchange views with the FM team as well as to find how to satisfy a more complex shop owners' needs. The research also recommended that all involved parties should promptly develop a better understanding on the facility management and the proactive FM performance improvement should be put in place.

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ชาย และครอบครัวทิณพงษ์ ที่เป็นผู้อุปการะ ข้าพเจ้าจนสำเร็จการศึกษา และคอยเป็นกำลังใจจนการศึกษาขั้นคว่ำอริสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี และขอขอบคุณสำหรับการช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา และการคอยดูแลเอาใจใส่ข้าพเจ้าจน ข้าพเจ้าได้ประสบความสำเร็จ คือ อาจารย์ ดร. กองกฤษ ตรีชัยวัฒน์ อาจารย์อรุณ ศิริจานุสรณ์ อาจารย์ ดร. มนตรา เลี้ยวเส็ง และที่ขาดไม่ได้เลย คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรพรรณ วีระปริยาภรณ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรารัตน์ จันทร์สาโร จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ (เครื่องกล) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งเป็นผู้ให้ความรู้และสั่งสอนให้ข้าพเจ้าได้มีความรู้และประสบการณ์ ทั้งในและนอกห้องเรียน เพื่อเป็นคนดีในสังคมไทยต่อไป

นอกจากนี้ขอขอบคุณบุคคลดังต่อไปนี้ที่มีส่วนทำให้การศึกษาขั้นคว่ำอริสระนี้สำเร็จไปด้วยดี ได้แก่ (1) เพื่อน ๆ จากบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) ที่ให้คำปรึกษาทั้งในเวลางานและนอกเวลางาน (2) ครอบครัว มีวาสนาสุข เพื่อน ๆ ชาวปทุมคงคา และเพื่อน ๆ ชาววิศวะเครื่องกล E. 56 ME. 34 KU. 60 ที่คอยให้การสนับสนุนและให้กำลังใจในยามเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน และ (3) คณาจารย์ เพื่อนพี่น้องชาว MIREĐ 1 และ 2 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำหรับการดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และการช่วยเหลือมาโดยตลอด ระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ทำให้ข้าพเจ้า ได้มิตรภาพ ได้ความเป็นเพื่อน และได้ร่วมเป็นพี่น้องกัน ทำให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

วีรพล ทิณพงษ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญแผนภูมิ.....	(7)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพประกอบ	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหาของการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์กรรม	5
การบริหารงานอาคารสถานที่	5
แนวคิดจิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า.....	14
การบริหารคุณภาพ	15
แนวคิด KAP	19

ความหนาแน่นและความแออัด.....	21
ความเป็นมาโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
สรุป.....	28
3. วิธีการศึกษาและผลการศึกษา	29
วิธีการศึกษา.....	29
แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	29
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	30
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	33
สรุป.....	33
4. ผลการศึกษา และวิเคราะห์ผล	35
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระ เกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี	35
ระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านค้าและการให้บริการที่ผู้ให้บริการ ในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี สนใจเลือกใช้บริการในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของ โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	39
ระดับความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านที่ถูกค้ามีความสนใจในการ เลือกใช้บริการในโครงการ	44
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	46
ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์	47

หมวดที่ 1 การปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า.....	48
หมวดที่ 2 การบริการ	50
หมวดที่ 3 การควบคุม.....	52
หมวดที่ 4 ภาพรวมการบริหารพื้นที่เช่า.....	52
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	54
สรุปผลการวิจัย.....	54
ข้อเสนอแนะ	59
ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระ เกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	59
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	63
บรรณานุกรม	64
ภาคผนวก	
ก. บทสัมภาษณ์ความคิดเห็นของลูกค้าต่อแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรม ของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการ กรณีศึกษา ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ	68
ข. บทสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงาน ราชการ กรณีศึกษา ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ	70
ค. แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าต่อแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรม ของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการ กรณีศึกษา ศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ.....	76
ประวัติการศึกษา.....	82

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1.1 แสดงตัวแปรต้นตัวแปรตามในการศึกษา.....	4
2.1 แผนภาพแสดงองค์ประกอบของการบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร.....	11
2.2 การปรับปรุงแบบไม่หยุดยั้ง(NEVER – ENDING IMPROVEMENT) หรือ KAIZEN	17
2.3 KAP MODEL	20
5.1 แสดงแนวทางการจัดการพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา & ธันวาคม ๒๕๕๐.....	61

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกเพศ.....	35
4.2 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ.....	36
4.3 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพ	36
4.4 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา.....	37
4.5 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้	38
4.6 จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ	38
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านสะดวกซื้อ	39
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านขนมและอาหารว่าง	40
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านอาหารในโครงการ	41
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทศูนย์อาหารในโครงการ	42
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของการให้บริการทางการเงิน	43
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการประเภทอื่น ๆ	43
4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าและบริการ.....	44
4.14 ความถี่การบริการที่ต้องการเพิ่มเติมในโครงการ	46
4.15 พื้นที่ธุรกิจใดในโครงการที่ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมความถี่โดยการปรับปรุงพื้นที่ธุรกิจ	47
4.16 แสดงรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์.....	48
5.1 แสดงหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการบริหารพื้นที่.....	61

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงแผนผังการจัดร้านค้าในอาคารบี โครงการการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	26
5.1 แสดงความไม่เป็นระเบียบในการวางสินค้า.....	55
5.2 แสดงเสาโครงสร้างบังหน้าร้าน	56
5.3 แสดงการใช้ประโยชน์เสาโครงสร้างให้เกิดมูลค่าเพิ่มโดยการติดป้ายประชาสัมพันธ์..	56
5.4 แสดงร้านที่มีชื่อเสียงในโครงการ.....	57
5.5 แสดงร้านลักษณะตลาดนัดในโครงการ.....	58