

## บรรณานุกรม

- กัตัญญู หิรัญญสมบุญ. (2545). *การจัดการธุรกิจขนาดย่อม*. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์ แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น จำกัด.
- กฤษณ์ รื่นรมย์ และคณะ. (2547). *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด*. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- กรมวิชาการ. (2544). *แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมสถานศึกษาสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา และค่านิยม: เอกสารประกอบการประชุมสัมมนา สร้างเครื่องมือวิจัยระหว่าง 23-26 พฤษภาคม 2544 ณ โรงแรมกรุงศรีริเวอร์ พระนครศรีอยุธยา*. กรุงเทพฯ: กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ.
- \_\_\_\_\_. (2545). *วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และค่านิยมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ความดี และความสุขของผู้เรียน*. กรุงเทพฯ: กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ.
- ชูดา จิตพิทักษ์. (2525). *พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฐานิสวรี ชีระเจริญกุล. (2548). *ความหนาแน่นและความแออัด*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล มหาวิทยาลัย คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาธิปไตยพัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. (2548). *รายงานประจำปี 2548 ถึง 2551*. โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550.
- ธเนศ ชำเกิด. (2533). *การจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่ดีในประถมศึกษา*. สารพัฒนาหลักสูตร.
- บุญช่วย จินดาพันธ์. (2536). *การบริหารอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรมการศาสนา.
- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์. (2540). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพฤกษ์.
- พรรณาราย ทักษะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิฐ พิษณานนท์ และประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2545). *เอกสารประกอบการสอนวิชาการวางแผนเกี่ยวกับอาคารสถานที่โรงเรียน*. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.
- ยงยุทธ วงศ์รัมย์คานต์. (2542). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชา พฤติกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 4*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วิจิตรบุษบา มารมย์. (2545). การบริหารจัดการทรัพยากรอาคาร การจัดการพื้นที่/สถานที่สำหรับสภาพแวดล้อมในอนาคต. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2544). การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสริชย์ โชติพานิช. (2548). การจัดระบบการบริหารทรัพยากรกายภาพ Facility Management Arrangement. ในองค์การแต่ละประเภท รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต ภาควิชาเคหการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรถวุฒิ ศีลวุฒิกุล. (2548). รูปแบบการดำเนินชีวิตและทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการส่งเสริมการขายของห้างสรรพสินค้าโรบินสัน. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลี ลีวสกุล. (2546). การจัดการองค์การค้าปลีกในส่วนพื้นที่เช่า ของห้างเทสโก้โลดัส. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อารีวรรณ อ่วมตานี. (2549). การวิจัยเชิงคุณภาพ สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2552. จาก <http://opac2.clib.psu.ac.th/BibDetail.aspx?bibno=32922>
- อรัศสา ตระการวุฒิกุล. (2549). ทัศนคติของลูกค้าต่อการบริหารพื้นที่เช่า ศึกษาเฉพาะกรณี บิ๊กซี สาขาติวานนท์. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรวรรณ ชินตระกูลรัตน์. (2547). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อห้างสรรพสินค้าพาด้า. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอี่ยมทิพย์ ศรีทอง. (2550). การบริหารคุณภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2552. จาก [http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/viji/six\\_sigma.htm](http://dusithost.dusit.ac.th/~ei/viji/six_sigma.htm)
- Gifford, R. (1995). *Environmental Psychology*. New York: Pergamon Press.
- Owen, R.G. (1995). *Organizational Behavior in Education* (5th ed.). New York: Prentice-Hall.

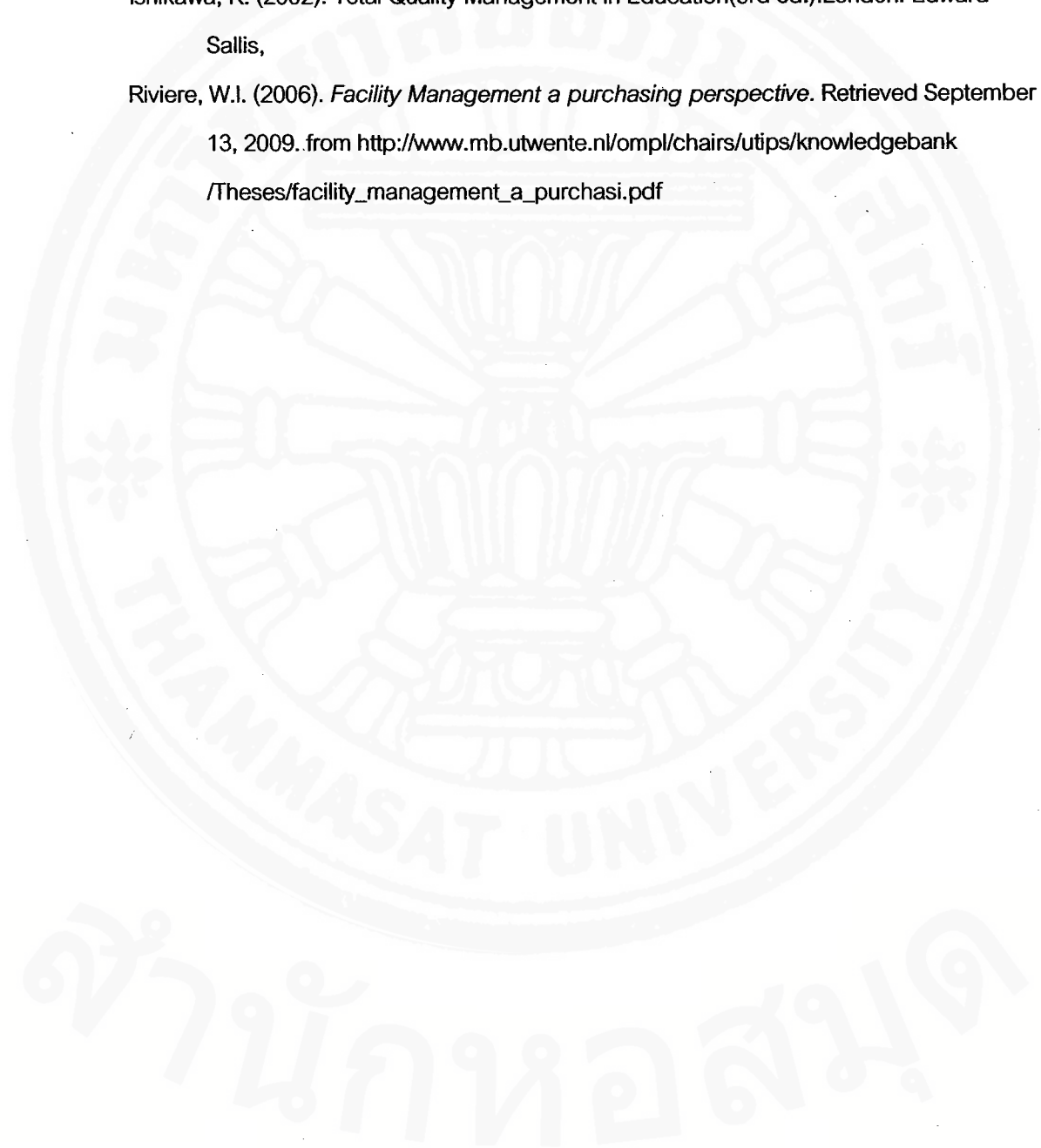
Deming, W.E. (1995). *Deming: the way we knew him*. Publisher: CRC

Crosby, P. (1995). *Quality Without Team*(11<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hall.

Feigenbaum, A. (1999). *Creativity and management to change TQM: Total Quality Management*(1<sup>st</sup> ed.). Oxford: Blackwell Business.

Ishikawa, K. (2002). *Total Quality Management in Education*(3rd ed.).London: Edward Sallis,

Riviere, W.I. (2006). *Facility Management a purchasing perspective*. Retrieved September 13, 2009..from [http://www.mb.utwente.nl/ompl/chairs/utips/knowledgebank/Theses/facility\\_management\\_a\\_purchasi.pdf](http://www.mb.utwente.nl/ompl/chairs/utips/knowledgebank/Theses/facility_management_a_purchasi.pdf)





ภาคผนวก

สำนักหอสมุด

## ภาคผนวก ก

### บทสัมภาษณ์

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อรูปแบบการบริการ การวางรูปแบบร้านค้าต่าง ๆ การจัด Zone ร้านค้าต่าง ๆ ในพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการกรุงเทพมหานครฯ อาคาร BM ในหมวดต่าง ๆ ดังนี้

#### หมวดที่ 1 การปฏิบัติตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า ประเด็นคำถาม ดังนี้

1. ท่านมีความคิดเห็น อย่างไรต่อนโยบายการบริหารพื้นที่เช่าของโครงการ
2. ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการบริหารนโยบายการบริหารพื้นที่เช่าของโครงการ
3. ท่านมีความต้องการอย่างไรเกี่ยวกับนโยบายการบริหารพื้นที่เช่าของโครงการ
4. ท่านปฏิบัติตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่าของโครงการ

#### หมวดที่ 2 การบริการ ประเด็นคำถาม ดังนี้

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการตกแต่งของฝ่ายบริหารโครงการ (ขั้นตอนการอนุมัติแบบและเข้าตกแต่ง) ดีหรือไม่
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในขั้นตอนการให้ข้อมูลของฝ่ายบริหารการตลาดในการให้ข้อมูลพื้นที่เช่าแก่ลูกค้า ดีหรือไม่
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการของฝ่ายควบคุมระบบอาคาร ในการบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ
4. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการบริการของฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่ ในการประสานงานในการขนสินค้า การดูแลรักษาความปลอดภัย และการรักษาความสะอาด
5. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการให้บริการของฝ่ายบัญชีและการเงิน
6. ท่านต้องการการเสนอแนะขั้นตอนในการเข้ามาดำเนินการตกแต่ง ต่อฝ่ายบริหารโครงการ (ขั้นตอนการอนุมัติแบบและเข้าตกแต่ง)
7. ท่านต้องการการเสนอแนะขั้นตอนในการให้ข้อมูลของฝ่ายบริหารการตลาดในการให้ข้อมูลพื้นที่เช่าแก่ลูกค้า อย่างไร

8. ท่านต้องการการเสนอแนะขั้นตอนในการบริการของฝ่ายควบคุมระบบอาคาร ในการบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ อย่างไร

9. ท่านต้องการการเสนอแนะขั้นตอนในการบริการของฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่ อย่างไร

10. ท่านต้องการการเสนอแนะขั้นตอนในการบริการของฝ่ายบัญชีและการเงิน อย่างไร

### **หมวดที่ 3 การควบคุม ประเด็นคำถาม ดังนี้**

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการควบคุมการออกแบบหน้าร้านและการ ตกแต่ง หน้าร้าน เช่น ขนาดของป้ายทางเข้า

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการควบคุมการใช้พื้นที่หน้าร้าน เช่น การจัดวางสินค้า หน้าร้าน

3. ท่านมีการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการของท่านอย่างไร เช่น คุณภาพของ สินค้า การบริการลูกค้า การจัดส่งลูกค้า และการบริการหลังการขาย

### **หมวดที่ 4 ภาพรวมการบริหารพื้นที่เช่า มีประเด็นคำถาม ดังนี้**

1. ท่านมุ่งหวังให้พื้นที่ธุรกิจในโครงการมีรูปแบบลักษณะและบริการอย่างไร

ชำนาญการหอสมุด

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์ผู้ให้บริการในพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงาน  
ราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ

หมวดที่ 1 การปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า ประเด็นคำถาม ดังนี้

ร้านค้า	ท่านมีความคิดเห็น อย่างไรต่อ นโยบายการบริหารพื้นที่เช่าของ โครงการ	ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อ การบริหารนโยบายการบริหาร พื้นที่เช่าของโครงการ
1. ผู้ให้บริการทาง การเงิน	สะดวกในการติดต่อประสานงาน	ไม่ติดปัญหาอะไร
2. ผู้ให้บริการทาง การเงิน	สามารถผ่อนผันได้ไม่เหมือนที่อื่น	ระยะแรกมีปัญหาบ้างแต่ ตอนนี้ดีแล้ว
3. ผู้ให้บริการทาง การเงิน	มีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว	เป็นเหมือนที่อื่นที่เคยพบมา
4. ร้านค้าย่อย	ไม่พบปัญหาเนื่องจากเช่าพื้นที่ ต่อมา	ปฏิบัติตามนโยบายของผู้ ให้เช่าอยู่แล้ว
5. ร้านค้าย่อย	มาตรฐานสูงมากเกินไป	นโยบายเข้มงวดมากเกินไป
6. ร้านค้าย่อย	ไม่พบปัญหาเนื่องจากเช่าพื้นที่ ต่อมา	ปฏิบัติตามนโยบายของผู้ ให้เช่าอยู่แล้ว
7. ร้านค้ารายใหญ่	ไม่สามารถผ่อนผันได้	ต้องปรับปรุงให้เป็นไป ตามมาตรฐานโครงการ
8. ร้านค้ารายใหญ่	ข้อกำหนดละเอียดมากเกินไป	ข้อกำหนดเยอะมากแต่ทำ จริงไม่ได้
9. ร้านค้ารายใหญ่	มาตรฐานสูงมากเกินไป	ทำให้ต้องลงทุนสูงมากขึ้น

หมวดที่ 1 การปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า ประเด็นคำถาม (ต่อ) ดังนี้

ร้านค้า	ท่านมีความต้องการอย่างไร เกี่ยวกับนโยบายการบริหารพื้นที่ เช่าของโครงการ	ท่านปฏิบัติตามนโยบายการ บริหารพื้นที่เช่าของโครงการ
1.ผู้ให้บริการทาง การเงิน	ไม่มี	ปฏิบัติอยู่แล้ว
2.ผู้ให้บริการทาง การเงิน	ไม่มี	ปฏิบัติอยู่แล้ว
3.ผู้ให้บริการทาง การเงิน	อยากให้เข้ามาดูพื้นที่หลังการ ใช้งานบ้าง	ปฏิบัติอยู่แล้ว
4.ร้านค้าย่อย	มีความเสมอภาคในแง่เดือน	ของหมดต้องเอาเข้ามาเพิ่ม เลยผิด
5.ร้านค้าย่อย	มีความเสมอภาคในแง่เดือน	ของหมดต้องเอาเข้ามาเพิ่ม เลยผิด
6.ร้านค้าย่อย	ขอให้มีคนให้บริการก็พอ	ปฏิบัติอยู่แล้ว
7.ร้านค้ารายใหญ่	อยากให้โครงการสนใจในช่วง แรก ๆ	ปฏิบัติอยู่แล้ว
8.ร้านค้ารายใหญ่	ค่าสาธารณูปโภคแพง	ไม่มีความเสมอภาคใน แง่เดือน
9.ร้านค้ารายใหญ่	คนให้บริการน้อย	ไม่มีความเสมอภาคใน แง่เดือน



หมวดที่ 2 การบริการ ประเด็นคำถาม ดังนี้

ร้านค้า	ขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการ ตกแต่งของฝ่ายบริหารโครงการ	ขั้นตอนการให้ข้อมูลของฝ่าย บริหารการตลาดในการให้ข้อมูล พื้นที่เช่าแก่ลูกค้า
1. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ขั้นตอนชัดเจน	ประสานงานได้ดี
2. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ผู้รู้ในการให้คำปรึกษาน้อยเกินไป	อธิบายไม่เข้าใจ
3. ผู้ให้บริการทางการเงิน	เหมือนอาคารอื่นทั่วไป	ประสานงานได้ดี
4. ร้านค้าย่อย	ตามมาตรฐานโครงการอยู่แล้ว	ไม่พบปัญหา
5. ร้านค้าย่อย	ตามมาตรฐานโครงการอยู่แล้ว	ให้มีคนเยอะ ๆ ก็พอ
6. ร้านค้าย่อย	สามารถเข้ามาดำเนินการได้เลย	ไม่มีปัญหา
7. ร้านค้ารายใหญ่	ระบบอาคารซับซ้อนต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม	ไม่เข้าใจในงานวิศวกรรม
8. ร้านค้ารายใหญ่	อธิบายชัดเจน	ไม่บอกข้อมูลให้ครบทุกด้าน
9. ร้านค้ารายใหญ่	ขั้นตอนชัดเจน	ข้อมูลที่ได้มาสับสนมี ปัญหาภายหลัง

หมวดที่ 2 การบริการ ประเด็นคำถาม (ต่อ) ดังนี้

ร้านค้า	การบริการของฝ่ายควบคุมระบบอาคารในการบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ	การบริการของฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	การให้บริการของฝ่ายบัญชีและการเงิน
1. ผู้ให้บริการทางการเงิน	แจ้งกลิ่นไปแล้วไม่แก้ไข	ห้องน้ำสกปรก	ไม่ผ่อนผันเลย
2. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภคแพง	ไม่อบรมความปลอดภัย	ไม่พบปัญหา
3. ผู้ให้บริการทางการเงิน	บริการดี	อบรมการหนีไฟ	ไม่พบปัญหา
4. ร้านค้าย่อย	ไม่มีปัญหา	ปัญหาเรื่องหนู แมลงวัน	ไม่พบปัญหา
5. ร้านค้าย่อย	ตอนแรกมีไม่มี Gas ตอนนี้มีแล้ว	ปัญหาเรื่องหนู แมลงวัน	ไม่พบปัญหา
6. ร้านค้าย่อย	ไม่มีปัญหา	ปัญหาเรื่องหนู แมลงวัน	ไม่พบปัญหา
7. ร้านค้ารายใหญ่	แก้ไขให้ทันการ	บางคนตองแรก บัตรบางคนไม่	ไม่พบปัญหา
8. ร้านค้ารายใหญ่	มาดูแลเป็นประจำ	จุดชนถ่ายสินค้าไม่ชัดเจน	ไม่พบปัญหา
9. ร้านค้ารายใหญ่	ไม่พบปัญหาอะไร	แม่บ้านทำความสะอาดพื้นที่ส่วนกลางให้มากกว่านี้	ไม่ยิ้มแย้มเลย

### หมวดที่ 3 การควบคุม ประเด็นคำถาม ดังนี้

ร้านค้า	การควบคุมการ ออกแบบหน้าร้านและ การตกแต่งหน้าร้าน เช่น ขนาดของป้าย ทางเข้า	การควบคุมการใช้ พื้นที่หน้าร้าน เช่น การจัดวางสินค้า หน้าร้าน	ควบคุมคุณภาพสินค้า และบริการของท่าน อย่างไร เช่น คุณภาพ ของสินค้า การบริการ ลูกค้า การจดจำลูกค้า และการบริการหลัง การขาย
1. ผู้ให้บริการทาง การเงิน	เป็นมาตรฐานดี	ไม่มีผลกระทบ	มาตรฐานของ ธนาคาร
2. ผู้ให้บริการทาง การเงิน	เป็นมาตรฐานดี	ไม่มีผลกระทบ	มาตรฐานของ ธนาคาร
3. ผู้ให้บริการทาง การเงิน	เป็นมาตรฐานดี	ไม่มีผลกระทบ	มาตรฐานของ ธนาคาร
4. ร้านค้าย่อย	ไม่ต้องลงทุนเพิ่มมี อยู่แล้ว	ไม่มีผลกระทบ	สินค้าใหม่ทุกวัน
5. ร้านค้าย่อย	ไม่ต้องลงทุนเพิ่มมี อยู่แล้ว	ไม่มีผลกระทบ	จำลูกค้าได้
6. ร้านค้าย่อย	ไม่ต้องลงทุนเพิ่มมี อยู่แล้ว	ไม่มีผลกระทบ	มีลูกค้าประจำ
7. ร้านค้ารายใหญ่	มาตรฐานสูงลง ทุนเพิ่ม	ประตูกะกะ	มีการต่อรองราคา ตามปกติ
8. ร้านค้ารายใหญ่	เปลืองงบประมาณ ก่อสร้าง	เสียบังหน้าร้าน	ตรวจสินค้าหมดอายุ หรือไม่
9. ร้านค้ารายใหญ่	ไม่ติดปัญหาอะไร	เหมือนที่อื่น	ตรวจสินค้าหมดอายุ หรือไม่

หมวดที่ 4 ภาพรวมการบริหารพื้นที่เช่า มีประเด็นคำถาม ดังนี้

ร้านค้า	ผู้ให้บริการมุ่งหวังให้พื้นที่ธุรกิจในโครงการมีรูปแบบลักษณะอย่างไร
1. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ลดค่าสาธารณูปโภค ความปลอดภัยโดยรวม
2. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ปรับปรุงเรื่องความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง
3. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ความปลอดภัยในโครงการ
4. ร้านค้าย่อย	อยากให้คนใช้บริการเยอะ ๆ
5. ร้านค้าย่อย	ความสะดวกในพื้นที่
6. ร้านค้าย่อย	เพิ่มคนทำความสะอาดและการกำจัดหนูและแมลงวัน
7. ร้านค้ารายใหญ่	ประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิด 1-3 เดือน/ครั้ง
8. ร้านค้ารายใหญ่	ปรับปรุงเรื่องความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง
9. ร้านค้ารายใหญ่	จัดเตรียมป้ายผู้เข้ามาให้บริการในพื้นที่เป็นรูปธรรมเพื่อความสะดวกในการเข้ามาดำเนินกิจการในพื้นที่ธุรกิจของอาคารเอง ซึ่งต้องเข้ามาทุกวันอยู่แล้ว

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารใน  
สังกัดหน่วยงานราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ



คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
Faculty of Architecture and Planning, Thammasat University

อาคารคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี  
โทรศัพท์ 0-2986-9434, 0-2986-9605-6 โทรสาร 0-2986-8067 <http://www.arch.tu.ac.th> e-mail: pr\_aptu@hotmail.com

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และประเมิน ความคิดเห็นของ  
ลูกค้าต่อแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการ  
กรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ โดยมีส่วนสำคัญประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ประเภทร้านค้าและการให้บริการที่ลูกค้าสนใจในการเลือกใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านที่ลูกค้ามีความสนใจในการ  
เลือกใช้บริการในโครงการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น  
หรือความรู้สึกที่เป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ระดับความคิดเห็น จัดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง มีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษามากที่สุด ขอความกรุณาท่านระบุคำตอบ  
ที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่าน จะใช้เฉพาะในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และ  
ขอรับรองว่าการให้ข้อมูลของท่านจะไม่เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน

นายวีรพล ทิณพงษ์

นักศึกษาศรีวิภาวดี ภาควิชาวิศวกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์  
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว เพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับ แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 26 ปี  26 - 35 ปี  
 36 - 45 ปี  46 - 55 ปี  
 56 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ  โสด  สมรส  
 หย่าร้าง  อื่น ๆ .....
4. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่า ปวช.  ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา  
ปริญญาตรี  ปริญญาโท  
 ปริญญาเอก
5. รายได้  ต่ำกว่า 15,000 บาท  15,000 - 30,000 บาท  
 30,001 - 60,000 บาท  60,000 บาทขึ้นไป
6. อาชีพ  ลูกจ้างประจำ  พนักงานบริษัทเอกชน  
 รัฐวิสาหกิจ  ข้าราชการ  
 อื่น ๆ .....

ส่วนที่ 2 ประเภทร้านค้าและการให้บริการที่ลูกค้าสนใจในการเลือกใช้บริการ

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นในประเภทการบริการและ  
ร้านค้าที่ท่าน (ลูกค้า) สนใจในการเลือกใช้บริการ

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประเภทร้านค้าและ การให้บริการที่ท่านสนใจในการเลือกใช้บริการ	ระดับความคิดเห็นที่มีผลต่อความ สนใจ ในการเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
1. ร้านสะดวกซื้อ					
1.1 ความพอเพียงต่อการให้บริการ					
1.2 ประเภทของสินค้าในการให้บริการ					
1.3 คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ					
1.4 ราคาของสินค้าในการให้บริการ					
1.5 การให้บริการของพนักงานในร้าน					
1.6 ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร					
2. ร้านขายขนม อาหารว่าง					
2.1 ความพอเพียงต่อการให้บริการ					
2.2 ประเภทของสินค้าในการให้บริการ					
2.3 คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ					
2.4 ราคาของสินค้าในการให้บริการ					
2.5 การให้บริการของพนักงานในร้าน					
2.6 ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร					
3. ร้านอาหารในโครงการ					
3.1 ความพอเพียงต่อการให้บริการ					
3.2 ประเภทของสินค้าในการให้บริการ					
3.3 คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ					
3.4 ราคาของสินค้าในการให้บริการ					
3.5 การให้บริการของพนักงานในร้าน					
3.6 ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นในเรื่องการบริการและร้านค้าที่ลูกค้าสนใจในการเลือกใช้บริการ				
	5	4	3	2	1
4. ศูนย์อาหารในโครงการ					
4.1 ความพอเพียงต่อการให้บริการ					
4.2 ประเภทของสินค้าในการให้บริการ					
4.3 คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ					
4.4 ราคาของสินค้าในการให้บริการ					
4.5 การให้บริการของพนักงานในร้าน					
4.6 ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร					
5. การให้บริการทางการเงิน (ธนาคาร)					
5.1 ความพอเพียงต่อการให้บริการ					
5.2 ประเภทของการให้บริการ					
5.3 คุณภาพในการให้บริการ					
5.4 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ					
5.5 การให้บริการของพนักงาน					
5.6 ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร					
6. การให้บริการประเภทอื่นๆ เช่น ร้านทำผม ร้านสปา ร้านซักอบรีด ไปรษณีย์ การให้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์					
6.1 ความพอเพียงต่อการให้บริการ					
6.2 ประเภทของสินค้าในการให้บริการ					
6.3 คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ					
6.4 ราคาของสินค้าในการให้บริการ					
6.5 การให้บริการของพนักงานในร้าน					
6.6 ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร					



ส่วนที่ 3 ระดับความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านที่ลูกค้ามีความสนใจในการเลือกใช้บริการในโครงการ

รายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านค้าและบริการ	ระดับความสนใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ตำแหน่งที่ตั้งของร้านค้าและบริการ					
2. การจัดวางหรือแบ่งประเภทร้านค้าในอาคาร เช่น การจัดโซนร้านค้าย่อยในอาคาร การจัดโซนการบริการทางการเงิน					
3. การตกแต่งหรือการออกแบบร้านค้าและบริการ					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อขายสินค้าและให้บริการ					
5. ความครบถ้วนของรายละเอียดของสินค้าตรงตามความต้องการ					
6. ราคาของสินค้าและการบริการ					
7. คุณภาพของสินค้าที่ขายและบริการ					
8. การให้บริการของพนักงานขายสินค้าและบริการ					
9. มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานขายสินค้าและบริการ					
10. ความละเอียดและรอบรู้ในตัวผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการของพนักงานขาย					
11. รูปแบบการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ					
12. การกลับมาใช้บริการร้านค้าเดิม					

คำชี้แจง: กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความสนใจ  
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านต้องการการบริการประเภทไหนเพิ่มเติมในโครงการ

.....  
.....  
.....

ท่านคิดว่าโครงการควรปรับปรุงพื้นที่ธุรกิจใดในโครงการหรือไม่อย่างไร

.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

คณบดีหอสมุด

## ประวัติการศึกษา

ชื่อ	นายวีรพล ทิณพงษ์
วันเดือนปีเกิด	21 ตุลาคม 2524
วุฒิการศึกษา	วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่อาวุโส ส่วนบริหารโครงการงานก่อสร้าง 3
ทุนการศึกษา	-
ผลงานทางวิชาการ	-
ประสบการณ์ทำงาน	บริหารงานก่อสร้าง โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ระยะเวลา 5 ปี ถึงปัจจุบัน