

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
แนวคิดจิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า	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 อาคารปี.....	35
ระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านค้าและการให้บริการที่ผู้ให้บริการ	
ในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม	
๒๕๕๐ อาคารปี สนใจเลือกใช้บริการในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของ	
โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐	39
ระดับความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านที่ลูกค้ามีความสนใจในการ	
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