

### บทที่ 3

## วิธีการศึกษาและผลการศึกษา

### 1. วิธีการศึกษา

เรื่อง “แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ” เป็นการศึกษาแบบผสม (mixed methodology research) ประกอบด้วยการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) และการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 81 ตัวอย่าง

### 2. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้แบ่งแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภทคือ ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี อาทิเช่น ข้อมูลพื้นที่ให้เช่าในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี จำนวนข้าราชการที่ใช้ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี และข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยตรงได้แก่ ร้านค้าผู้เช่าในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี อีกส่วนหนึ่งได้จากการทำแบบสอบถามให้กับข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ ที่ทำงานในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับการบริการในพื้นที่ธุรกิจโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

### 3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นผู้เช่า ที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี สามารถแบ่งได้ดังนี้

- 1) ร้านค้าที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ย่อยในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี จำนวน 3 ร้านค้า
- 2) ร้านค้าย่อยที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี จากผู้รับสัมปทานรายใหญ่ จำนวน 3 ร้านค้า
- 3) ผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ย่อยในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี จำนวน 3 ร้านค้า
- 4) ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ บุคคลธรรมดาทั่วไป ที่ทำงานหรือมาติดต่อในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี จำนวน 81 คน

#### 4. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการความเป็นเอกพันธ์ (homogeneity) และความเป็นวิวิธพันธ์ (heterogeneity) ของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลในที่นี้หมายถึงกลุ่มตัวอย่างร้านค้า 3 ประเภทได้แก่

- 1) ร้านค้าที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ย่อย
- 2) ร้านค้าย่อยที่เช่าพื้นที่พาณิชย์จากผู้รับสัมปทานรายใหญ่
- 3) ผู้ให้บริการเชิงพาณิชย์ที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ย่อย

ความเป็นเอกพันธ์ หมายถึงแต่ละกลุ่มร้านค้ามีลักษณะเหมือนกันประกอบไปด้วย

- 1) กลุ่มผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มเดียวกัน
- 2) สถานที่ตั้งร้านค้าในอยู่ในอาคารเดียวกัน
- 3) อยู่ภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารอาคารเดียวกัน

ภายในกลุ่มร้านค้าแต่ละกลุ่มร้านค้ามีความแตกต่างกัน ตามลักษณะความเป็นวิวิธพันธ์ 3 คุณลักษณะได้แก่

- 1) ลักษณะการให้บริการของกลุ่มร้านค้า
- 2) คุณลักษณะของผู้ใช้บริการ
- 3) การจัดพื้นที่ภายในอาคาร

ดังนั้นเมื่อคิดสัดส่วนความเป็นเอกพันธ์กับความเป็นวิวิธพันธ์จึงได้ขนาดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 81 หน่วย (3 ความเป็นเอกพันธ์ ยกกำลัง 3 ความเป็นวิวิธพันธ์)

## 5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 5.1 แบบสัมภาษณ์

เป็นการกำหนดคำถามแบบปลายเปิด เพื่อใช้การสัมภาษณ์ร้านค้าที่เช่าพื้นที่อยู่ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี แบบเจาะลึก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกได้อย่างอิสระ

### 5.2 เครื่องมือบันทึกเสียง

เพื่อบันทึกคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา

### 5.3 แบบสอบถาม แบ่งออกเป็นทั้งหมด 4 หมวดได้แก่

1) หมวดที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา เป็นต้น

2) หมวดที่ 2 ประเภทร้านค้าและการให้บริการที่ผู้ใช้บริการสนใจในการเลือกใช้บริการ

3) หมวดที่ 3 ความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านที่ลูกค้ามีความสนใจในการเลือกใช้บริการในโครงการ

4) หมวดที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ตามการจัดอันดับคุณภาพของไลเคิร์ต (Likert's rating scale) ซึ่งได้ให้นิยามไว้ดังนี้

1) ระดับ 5 หมายถึง การใช้บริการและสนใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 คะแนน

2) ระดับ 4 หมายถึง การใช้บริการและสนใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับมากให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 คะแนน

3) ระดับ 3 หมายถึง การใช้บริการและสนใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลางให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 คะแนน

4) ระดับ 2 หมายถึง การใช้บริการและสนใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับน้อยให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 คะแนน

5) ระดับ 1 หมายถึง การใช้บริการและสนใจเลือกใช้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุดให้ค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 คะแนน

ทั้งนี้จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อความเหมาะสมของรูปแบบการใช้งานในพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ใช้ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตของผู้วิจัยที่จะกำหนดตัวแปรต่าง ๆ และจะนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างประมาณ 81 ชุด ความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.966

ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

- 1) ทำการศึกษาข้อมูลจากการสังเกต หนังสือ สิ่งตีพิมพ์ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
- 2) กำหนดโครงสร้างและหมวดของคำถาม
- 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเนื้อหา ซึ่งเป็นวิศวกรสถาปนิกและผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดวางร้านค้า เป็นผู้ให้คำปรึกษา
- 4) แก้ไขคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญที่ให้ความเห็น
- 5) ทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 81 ชุด นำผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ (reliability) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.966

#### 5.4 การใช้แบบสัมภาษณ์ การจดบันทึกและบันทึกเสียงเก็บข้อมูล

จากบุคคลากรที่เกี่ยวข้อง และกลุ่มลูกค้าที่เข้าพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา และข้อมูลจากเอกสาร วารสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

#### 6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) โดยใช้การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง เพื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้เช่าในพื้นที่พาณิชย์ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลประมาณคนละ 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง การเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยวิธีแจกแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้บริการในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ได้จำนวนทั้งหมด 81 ชุด

## 7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในระดับความเหมาะสมของการใช้บริการพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี โดย

- 1) ผู้วิจัยทดสอบด้วยความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percent)
- 2) การวิเคราะห์ระดับความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านค้าที่ลูกค้ามีความสนใจในการเลือกใช้บริการ ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
- 3) อีกส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) แล้วสรุปความให้ได้ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นปัญหาการวิจัย ประกอบกับการนำข้อมูลจากการศึกษา ตำราวิชาการ เอกสารงานวิจัย และวารสารที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัย โดยมุ่งเน้นการนำผลการศึกษามาวิเคราะห์กับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สรุปเป็นรายงานวิจัย และนำเสนอในรูปแบบพรรณนา (description)

## 8. สรุป

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของลูกค้ การบริหารอาคารสถานที่ ของภายใต้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ

- 1) ทัศนคติของลูกค้ที่ได้รับผลมาจากการบริหารอาคารสถานที่และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อสภาพลักษณะของในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี
- 2) คุณภาพการบริหารอาคารสถานที่ภายในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี
- 3) แนวทางพัฒนาคุณภาพการบริหารอาคารสถานที่แนวคิดในการบริหารทรัพยากรกายภาพ (facility management) ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี
- 4) จิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้มีส่วนช่วยให้ทัศนคติที่ดีต่อการบริหารอาคารสถานที่หรือไม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ผู้เช่าที่เช่าพื้นที่พาณิชย์ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และลูกจ้างประจำ บุคคลธรรมดาทั่วไป ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิม

