

## ภาคผนวก ก

### บทสัมภาษณ์

ความคิดเห็นของลูกค้าต่อแนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารใน  
สังกัดหน่วยงานราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร 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 ตกแต่งหน้าร้าน เช่น ขนาดของป้ายทางเข้า

2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรในการควบคุมการใช้พื้นที่หน้าร้าน เช่น การจัดวางสินค้าหน้าร้าน

3. ท่านมีการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการของท่านอย่างไร เช่น คุณภาพของสินค้า การบริการลูกค้า การจัดส่งลูกค้า และการบริการหลังการขาย

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

1. ท่านมุ่งหวังให้พื้นที่ธุรกิจในโครงการมีรูปแบบลักษณะและการบริการอย่างไร