

การประเมินความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงาน

อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์

ASSESSMENT OF SATISFACTION WITH THE USE OF OFFICE

RENTAL SPACEMERCURY TOWER

ลัดดาวรรณ ยาจาดิ

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาลัษรรมค้ำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Laddavan Yajatee

E-mail: Laddavan.Yajatee@ap.jll.com

Department of Finance and Banking, Faculty of Business Administration,

Ramkhamhaeng University, Thailand.

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจผู้เช่าที่ใช้บริการเช่าพื้นที่เช่าสำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ จำแนกตามข้อมูลส่วนธุรกิจ โดยเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่เชิงอนุมานประกอบด้วยการวิเคราะห์ความความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparisons) โดยใช้วิธี Fisher's Least – Significant Different (LSD)

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ มีจำนวนทั้งหมด 86 บริษัท กลุ่มลักษณะธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจด้านบริการต่างๆ มีลักษณะการลงทุน ร่วมลงทุนกับนักลงทุนในประเทศ ขนาดการลงทุน 3,000,001.00 บาทขึ้นไป ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปีมีจำนวนบุคลากร 10 – 20 คนความพึงพอใจของผู้เช่าที่ใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านทำเลที่ตั้งเป็นด้านที่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการบริหาร ส่วนผู้เช่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านราคาโดยเมื่อทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เช่าตามข้อมูลส่วนธุรกิจ พบว่าความพึงพอใจของผู้เช่าที่ใช้บริการพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่สำนักงาน

ABSTRACT

This research is to evaluate the satisfaction of tenants who use the office space rental service. Mercury Tower Building to compare satisfaction with the use of office space Mercury Tower, classified by business segment By research tools Including questionnaires The statistics used in data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation. Inferential statistics include One-way ANOVA and Multiple comparisons using Fisher's Least – Significant Different (LSD)

The respondents were office tenants. Mercury Tower has a total of 86 companies, most of which are business groups. Is a service business Have investment characteristics Joint investment with domestic investors. Investment size 3,000,001.00 baht or more. Business duration 5 - 10 years. Number of personnel 10 - 20 people. Satisfaction of tenants who use office rental space. The Mercury Tower building is overall at a high level. The location is the area that the tenants of the office have the highest satisfaction. Followed by administration As for the tenants, the least satisfaction is the price, when comparing the tenant satisfaction according to the business segment information. Found that the satisfaction of tenants using office space Mercury Tower is no different.

Keywords: satisfaction of using the office space

บทนำ

ปัจจุบันแนวโน้มเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการเจริญเติบโตค่อนข้างสูงมากเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆหลายด้านอาทิเช่นระบบเศรษฐกิจการเมืองความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีรวมถึงนโยบายของรัฐบาลทำให้การดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการแข่งขันเชิงพาณิชย์กันอย่างรุนแรงโดยเฉพาะความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิตเป็นอันมากโดยเข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตและให้ความสำคัญกับแนวโน้มและปรับตัวตามกระแสดังกล่าวทำให้ธุรกิจต่างๆเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรงซึ่งส่งผลให้ทุกธุรกิจต้องเร่งปรับตัวเพิ่มศักยภาพการแข่งขันเพื่อให้สามารถยืนหยัดอยู่ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ เป็นหนึ่งในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตั้งอยู่ที่เลขที่ 540 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 มีทางเชื่อมรถไฟฟ้า BTS สถานีชิดลมอาคารสูง 25 ชั้น และชั้นใต้ดิน 6 ชั้น พื้นที่ให้เช่าทั้งอาคารประมาณ 25,000 ตารางเมตร พื้นที่เช่าสำนักงานประมาณ 18,286 ตารางเมตร และส่วนร้านค้าประมาณ 6,640 ตารางเมตร สร้างปี 2541 ความสูงของชั้น 2.80 เมตร ที่จอดรถภายในอาคารประมาณ 381 คัน ลิฟท์จอดรถ 2 ตัว ลิฟท์โดยสาร 8 ตัว ลิฟท์ผู้บริหาร (VIP) 1 ตัว การเดินทางมาอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ : สามารถเดินจากรถไฟฟ้า บีทีเอส สถานีชิดลม มีทางเชื่อมเข้าอาคารได้เลยตรงบริเวณชั้น 3 ของอาคาร รถประจำทางสายที่ผ่านหน้าอาคารมีสาย 2, 13, 17, 25, 40, 501, 508, 511

โดยโครงการนี้เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการให้เช่าพื้นที่ทำสำนักงานของธุรกิจต่างๆซึ่งลักษณะการให้เช่ามีทั้งให้เลือกเช่าแบบเช่าทั้งชั้นหรือแบบเช่าบางส่วนเพราะปัจจัยพื้นฐานอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจนอกจากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดที่ส่งผลให้การประกอบธุรกิจประสบความสำเร็จหรือมีกำไรสูงสุดแล้วแต่สิ่งหนึ่งที่มีประสมทางการตลาดคือผลิตภัณฑ์ราคาสถานที่หรือช่องทางจัดจำหน่ายและส่งเสริมการขายนอกจากจะเป็นสถานที่ดำเนินการด้านธุรกิจหรือให้บริการแล้วยังเป็นสิ่งที่แสดงฐานะด้านการเงินและฐานะทางสังคมอีกด้วยว่าธุรกิจนั้นมีฐานะเป็นอย่างไรทำให้การมองหาทำเลเพื่อทำธุรกิจจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆหลายด้านอย่างเช่นสาธารณูปโภคครบครันเป็นแหล่งชั้นนำทางด้านธุรกิจและทันสมัยพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่เป็นแหล่งธุรกิจชั้นนำของกรุงเทพมหานครอาทิเช่นถนนสีลมถนนสุขุมวิทถนนเพลินจิตถนนเพชรบุรีเป็นต้นขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจแต่เนื่องจากการสร้างสถานประกอบการจะมีค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการดำเนินการสูงมากกับการสร้างสถานประกอบการบางชนิดมีต้นทุนสูงจึงทำให้เกิดธุรกิจเกี่ยวกับการเช่าพื้นที่เพื่อทำสำนักงานขึ้นมาโดยมีปัจจัยในแต่ละธุรกิจแตกต่างกัน บางธุรกิจต้องการสถานประกอบการที่กว้างขวางบางธุรกิจต้องการที่อยู่ชุมชนมีอาคารที่ทันสมัยมีความปลอดภัยสูงสุดเช่นตึกซีพี ทาวเวอร์ ถนนสีลมตึกเอ็มไพร์ ถนนสาทรตึกสินธร ถนนวิฑูรย์ตึกสีลมคอมเพล็กซ์ ถนนสีลมโครงการออลซีซั่นเพลส ถนนวิฑูรย์อาคารเมอร์คิวรีทาวเวอร์ ถนนวิฑูรย์ หลังสวนเป็นต้นดังนั้นทำให้เกิดโครงการต่างๆขึ้นหลายโครงการซึ่งมีทั้งขายเช่าซื้อและอื่นๆ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนธุรกิจ ลักษณะองค์กรที่ใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงานอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้เช่าที่ใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงานอาคาร เมอร์คิวรี ทาวเวอร์
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจผู้เช่าที่ใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงานอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนธุรกิจที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ลักษณะธุรกิจ ลักษณะการลงทุน ขนาดการลงทุน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ จำนวนบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนธุรกิจที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย ลักษณะธุรกิจ ลักษณะการลงทุน ขนาดการลงทุน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ จำนวนบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (Research Content) การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงานอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจำแนกการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วน 1 .แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานผู้เช่าที่พื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนธุรกิจได้แก่ ลักษณะธุรกิจ ลักษณะการลงทุน ขนาดการลงทุน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจำนวนบุคลากร

ส่วนที่ 2 .แบบสอบถามผู้เช่าเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้เช่า ด้านการบริหารด้านทำเลที่ตั้ง ด้านราคา

2. ขอบเขตการศึกษาด้านข้อมูลส่วนธุรกิจ ได้แก่ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานอาคาร เมอร์คิวรี ทาวเวอร์
3. ผู้วิจัยได้เลือกแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและความสมบูรณ์ของคำตอบมากที่สุด จำนวน 86 ชุด เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีทางสถิติ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา มีระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เริ่มตั้งแต่ 1 – 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาในงานบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ และเป็นที่ยังพอใจของผู้มาเช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

บททวนวรรณกรรม

นายปริญญา ฉัตรไกรวัฒน์การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการเช่าสำนักงานย่านอโศก The Key Factors of Office Occupancy Rate in Aslike Road

เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการเช่าสำนักงาน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ 1) ศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่ออัตราการเช่าในอาคารสำนักงานที่มีอัตราการเช่าสูงและต่ำย่านถนนอโศก 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้พื้นที่อาคารสำนักงานของผู้เช่าพื้นที่สำนักงานในอาคาร 3)เสนอแนวทางในการปรับปรุงออกแบบและการบริหารจัดการอาคารสำนักงานย่านถนนอโศก

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้อาคารซีเมิก ทาวเวอร์ และอาคารจีเอ็มเอ็ม แกรมมี เพลส มีอัตราการเช่าที่แตกต่างกัน ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย คือ 1) จำนวนลิฟท์ 2)การจัดการระบบลิฟท์ 3)การดูแลรักษาอาคารให้มีลักษณะทางกายภาพที่สมบูรณ์อยู่เสมอ 4)จำนวนร้านอาหารในอาคาร 5) อัตราการว่างของพื้นที่เช่าในอาคาร และ 6)ประเภทหน่วยงานหรือธุรกิจของผู้เช่ารายอื่นที่อยู่ในอาคาร ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า อาคารจีเอ็มเอ็ม แกรมมี เพลส มีรายละเอียดของปัจจัยต่างๆ ที่ดีกว่า จึงมีอัตราการเช่าที่สูงกว่า

ทั้งนี้ ผลจากการวิจัยในส่วนอื่นๆ จะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบโครงการอาคารสำนักงานในอนาคต และการบริหารจัดการอาคารสำนักงานที่มีอยู่ในย่านถนนอโศก ให้ตอบสนองความต้องการของผู้เช่า และมีอัตราการเช่าที่สูงขึ้นได้

นางกิตาชล พรหมวงษ์ ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเช่าพื้นที่ทำสำนักงานในโครงการออลซีซั่นส์เพลส

"Marketing factors influencing the decision making of the customers on renting the office spaces of theAll Seasons Place Project"

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเช่าพื้นที่ทำสำนักงานในซึ่งมีผู้ประกอบการทั้งหมด 171รายพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดได้แก่ปัจจัยทางด้านราคามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาเป็นปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.04 ต่อมาเป็นปัจจัยทางการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนปัจจัยด้านพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ปัจจัยทางด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ส่วนปัจจัยสุดท้ายคือด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92จากผลการวิจัยทำให้พบว่าการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเช่าพื้นที่ทำสำนักงานในโครงการออลซีซั่นส์เพลสจะประสบความสำเร็จ

ได้นั้นควรจะมีการส่งเสริมด้านการตลาดโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าที่เป็นชาวยุโรปพร้อมทั้งการกำหนดพื้นที่เช่าที่เหมาะสมควรจะเป็น 1,001 – 1,500 ตารางเมตรสำหรับด้านราคาเช่าพื้นที่ของโครงการฯซึ่งกลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจค่อนข้างมากในขณะนี้หากผู้บริหารโครงการฯจะมีการปรับปรุงด้านราคาในอนาคตควรคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่ลูกค้าพึงได้รับอย่างสมเหตุสมผลโดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่อความเชื่อถือของลูกค้ามีต่อโครงการฯ

นางสาวมนสา อัครวาทัญญ์ ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเลือกเช่าพื้นที่สำนักงานขนาดเล็กในเขตศูนย์กลางธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อยในเขตกรุงเทพมหานคร

Study Of Related Factors Of Small Entrepreneurs' Decision To Rent Mixro Office spaces In Bangkok's Central Business District

จากแบบสอบถามโดยผู้เช่าจำนวน 138 ชุด อาคารสำนักงานจำนวน 8 อาคาร พบว่าภาพรวมผู้เช่าให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้าน โดยปัจจัยที่ผู้เช่าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านบริหารเรื่องความน่าเชื่อถือของผู้ให้เช่า รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการเรื่องระบบรักษาความปลอดภัย และปัจจัยด้านข้อตกลงและเงื่อนไขเรื่องสัญญาเช่ามีความยุติธรรม ตามลำดับ และพบว่าปัจจัยที่ผู้เช่าให้ความสำคัญนั้นแตกต่างกันตามประเภทธุรกิจการแบบสอบถามทั้งหมด 36.23% เป็นผู้ประกอบธุรกิจอัญมณี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่อยู่ในแหล่งรวมธุรกิจประเภทเดียวกันมากที่สุด 16.67% เป็นผู้ประกอบธุรกิจคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญปัจจัยด้านทำเลที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด 12.32% เป็นผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคาเช่าที่คุ้มค่ามากที่สุด 11.59% เป็นผู้ประกอบธุรกิจอาหารและยา ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านทำเลที่ใกล้สถานีรถไฟฟ้ามากที่สุด 7.25% เป็นผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริการเรื่องระบบรักษาความปลอดภัยมากที่สุด ส่วนปัญหาที่ผู้เช่าพบมากที่สุด และเห็นตรงกันคือปัญหาด้านทำเล เรื่องการจราจรติดขัด

ศิริลักษณ์ ก่าศิริ การวิจัยการดูแลอาคารสำนักงานให้เช่าที่มีผู้เช่าเดี่ยว กับผู้เช่าหลายราย โดยมีเจ้าของร่วมกันกรณีศึกษาอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา และ อาคารกลาสเฮ้าส์ สุขุมวิท

Facility Management Of Office Buildings With Single And Multiple Tenants With The Same Landlord: A Case Study Of The GlasHaus Building Ratchada And GlasHaus Building Sukhumvit

จากการศึกษาพบว่า การดูแลอาคารสำนักงานที่มีผู้เช่ารายเดียวกับผู้เช่าหลายราย ส่งผลทำให้ภาระงานต่างกัน คือ อาคารที่มีผู้เช่ารายหลายรายจะมีการจัดหาผู้เช่าพื้นที่อาคาร ส่วนความแตกต่างด้านอื่นๆพบว่า เป็นไปเพราะลักษณะทางกายภาพ โดยอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา มีพื้นที่โดยรอบอาคารเป็นลานจอดรถ ส่วนอาคารกลาสเฮ้าส์ สุขุมวิท มีอาคารจอดรถ ส่งผลให้ระบบการดูแลพื้นที่ และงานรักษาความปลอดภัย

ต่างกัน ยังพบอีกว่าอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดา พื้นที่สำนักงานมีขนาดเล็ก ทำให้พื้นที่เข้าร่วมส่วนพื้นที่ห้องน้ำ และทางสัญจร

เนื่องจาก บริษัท เอ็มบีเค จำกัด (มหาชน) เป็นเจ้าของอาคาร กลาสเฮ้าส์ รัชดา และอาคารกลาสเฮ้าส์ สุขุมวิท บริหารอาคารโดย บริษัท เอ็มบีเค สแควร์ พบว่างานจัดซื้อความซ้ำซ้อน จึงมีข้อเสนอแนะ รวมส่วนงานฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง เป็นหน่วยงานส่วนกลาง

สุชาดา สุดปัญญา¹, อภิวรรณ กรมเมือง²การวิจัยในครั้งนี้ทาการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปันในเขตกรุงเทพมหานคร

SATISFACTION OF CO-WORKING SPACE USERS IN BANGKOK

ผู้วิจัยได้ทาการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปันในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามได้ค่าเท่ากับ 0.883 เครื่องมือทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS ซึ่งใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis test) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการได้แก่ผู้ให้บริการวัตถุประสงค์ในการใช้บริการระยะเวลาที่ใช้บริการและจำนวนเงินต่อครั้งในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกิจออฟฟิศร่วมแบ่งปันที่แตกต่างกันและปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ราคาบุคลากรหรือพนักงานกระบวนการและลักษณะทางกายภาพมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

รองศาสตราจารย์สิทธิพรภิมยรัตน์ การออกแบบชุมชนเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน : ทฤษฎีและประสบการณ์ Sustainable and Liveable Urban Design : Theory and Practice

แนวโน้มการพัฒนาเมืองในประเทศต่างๆทั่วโลกในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์การพัฒนาตามทฤษฎีภาวะทันสมัยมาเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืนการใช้ทรัพยากรอย่างไม่สิ้นเปลืองและรวมถึงการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมเป็นสำคัญบทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดเรื่อง ‘เมืองน่าอยู่’ ‘ยั่งยืน’ และกระบวนการทัศน์การออกแบบชุมชนเมืองจากประสบการณ์ของการพัฒนาเมืองในสหรัฐอเมริกาเพื่อค้นหาแนวคิดมาเสนอแนะแนวทางสำหรับประเทศไทยจากการศึกษาพบว่าทฤษฎีแนวคิดและกระบวนการทัศน์ที่กำลังได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายในปัจจุบันคือ ‘เมืองกระชับ’ และ ‘ชุมชนเมืองยุคใหม่’ การศึกษากระบวนการทัศน์การออกแบบชุมชนเมืองเฉพาะมิติทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมของเมืองสำคัญในสหรัฐอเมริกาคือฟิลาเดลเฟียบัลติมอร์และซานฟรานซิสโกปรากฏการณ์พัฒนาเมืองที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับ ‘เมืองกระชับ’ และ ‘ชุมชนเมืองยุคใหม่’ จากทฤษฎีและประสบการณ์เหล่านี้

นำไปสู่การสังเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการออกแบบชุมชนเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืนสำหรับชุมชนในประเทศไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณอัมรินทร์สัจจะหฤทัยผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สมยศอวเกียรติความพึงพอใจของผู้ประกอบการเช่าพื้นที่ประกอบธุรกิจประเภทแฟชั่น : กรณีศึกษาศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าพระราม 2/Satisfaction of Fashion Entrepreneur in Rental Area : A Case Study of Central Plaza Rama II

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการเช่าพื้นที่ประกอบธุรกิจประเภทแฟชั่น: กรณีศึกษา ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าพระราม 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการเช่าพื้นที่ประกอบธุรกิจประเภทแฟชั่นศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าพระราม 2 โดยเก็บแบบสอบถามจำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้แบ่งออกเป็นสถิติพรรณนาได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับสถิติอ้างอิงที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่ t-test, F-test, One Way ANOVA, Scheffe ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการเช่าพื้นที่ประกอบธุรกิจประเภทแฟชั่น: กรณีศึกษา ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่าพระราม 2 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.05$) และหากจำแนกตามรายด้านพบว่าความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X = 4.04$) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X = 4.15$) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($X = 3.98$) และความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($X = 4.09$)

วิธีดำเนินการวิจัย

ข้อมูลธุรกิจที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการผู้เช่าที่พื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ จำนวนผู้เช่า 86 บริษัท

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นอุปกรณ์ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยสร้างขึ้นให้สอดคล้องครอบคลุมกับความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ซึ่งประกอบด้วย

ส่วน 1.แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานผู้เช่าที่พื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนธุรกิจได้แก่ ลักษณะธุรกิจ ลักษณะการลงทุน ขนาดการลงทุน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจจำนวน บุคลากร

ส่วนที่ 2.แบบสอบถามผู้เข้าเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้เช่า ด้านการบริหารด้านทำเลที่ตั้ง ด้านราคา

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เริ่มตั้งแต่ 1 – 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. วิเคราะห์ลักษณะธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ระดับของความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงานอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ของผู้เช่าที่มาใช้บริการด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน

วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงานอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) โดยหากพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparisons)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มลักษณะธุรกิจส่วนใหญ่ เป็นธุรกิจด้านบริการต่างๆ ลักษณะการลงทุนเป็นการร่วมลงทุนกับนักลงทุนในประเทศ ขนาดการลงทุน 3,000,001.00 บาทขึ้นไประยะเวลาดำเนินธุรกิจ 5 – 10 ปีมีจำนวนบุคลากร 10 – 20 คน

ความพึงพอใจการใช้บริการพื้นที่เช่าสำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.24 โดยด้านทำเลที่ตั้งเป็นด้านที่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานมีความพึงพอใจสูงสุด และมีความระดับพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านการบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 และมีความระดับพึงพอใจในระดับมาก ส่วนผู้เช่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้าน

ราคามีค่าเฉลี่ย 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 และมีความระมัดระวังในระดับปานกลางความพึงพอใจของผู้เช่าไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ มีจำนวนทั้งหมด 86 บริษัท กลุ่มลักษณะธุรกิจส่วนใหญ่เป็นธุรกิจด้านบริการต่างๆ มีจำนวนบุคลากร 10 – 20 คน ผลที่ตามมาคือ อัตราการเช่าของอาคารสำนักงานจึงขึ้นอยู่กับ ลักษณะธุรกิจ และจำนวนพนักงานของบริษัทผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน เป็นสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นางวิชาชลพร มงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการตัดสินใจเช่าพื้นที่ทำสำนักงานในโครงการออลซีซั่นสเพลส ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจเกี่ยวกับธุรกิจด้านบริการ จำนวนพนักงานของบริษัทที่มาประกอบธุรกิจในโครงการฯ 41 – 60 คน ดังนั้น อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ต้องมุ่งเน้นการให้เช่าพื้นที่กับบริษัทที่มีลักษณะธุรกิจด้านบริการและมีจำนวนพนักงานมีประมาณจำนวนบุคลากร 10 – 20 คน จึงจะทำให้อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์มีอัตราการเช่าพื้นที่สูงขึ้น

ส่วนถัดมาเป็นด้านบริการ ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ มีความพึงพอใจในพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 และมีความพึงพอใจในระดับมาก และรองลงมาเป็น ความเหมาะสมของขนาดพื้นที่ส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 และมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่คุณเช่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ จำนวนลิฟท์มีค่าเฉลี่ย 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านข้อตกลงและเงื่อนไขในการใช้บริการ ผู้เช่าเช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ในด้านข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องระยะเวลาของสัญญาเช่ามากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นด้าน ระยะเวลาตกแต่ง ที่มีให้ก่อนเริ่มสัญญา มีค่าเฉลี่ย 3.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เกณฑ์การปรับค่าเช่า มีค่าเฉลี่ย 2.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านการบริหาร ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ในด้านการบริหารผู้เช่าพื้นที่สำนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องคุณภาพของบริษัทผู้บริหารจัดการ มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 และมีความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาเป็นชื่อเสียงของบริษัทผู้บริหารจัดการมีค่าเฉลี่ย 4.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 และมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนเรื่องที่คุณเช่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การดูแลรักษาอาคาร (การปรับปรุงให้มีลักษณะทางกายภาพที่สมบูรณ์อยู่เสมอ) มีค่าเฉลี่ย 3.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.44 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านทำเลที่ตั้ง ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ในด้านทำเลที่ตั้งผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องระยะทางจากอาคารไปถนนใหญ่ที่ใกล้ที่สุด มากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.98ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21 และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นระยะทางจากอาคารไปสถานีรถไฟฟ้าที่ใกล้ที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.91ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.21และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนเรื่องที่คุณเช่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อายุของอาคาร มีค่าเฉลี่ย 3.05ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ด้านราคา ผู้เช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ในด้านราคา ผู้เช่ามีความพึงพอใจในเรื่องอัตราค่าไฟฟ้า ค่าติดตั้งสัญญาณโทรศัพท์ ค่าประกันการใช้หมายเลขโทรศัพท์ มากที่สุดค่าเฉลี่ย 3.01ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาเป็นอัตราค่าน้ำประปามีค่าเฉลี่ย 2.98ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนเรื่องที่คุณเช่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ อัตราราคาค่าเช่า ต่อ ตรม. (ที่ระบุในสัญญา) มีค่าเฉลี่ย 2.83ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

1. อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ควรให้ความสำคัญกับด้านราคา อัตราการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้มากขึ้น เนื่องจากผลการจัดทำวิจัยทำให้ทราบว่าผู้เช่าพื้นที่สำนักงานอาคาร เมอร์คิวรีทาวเวอร์ มีความพึงพอใจด้านราคา น้อยที่สุด ฝ่ายบริหารอาคารต้องทำความเข้าใจกับทางผู้เช่าในเรื่องอัตราการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่างๆ เช่น อัตราค่าไฟฟ้า ทางอาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ใช้เกณฑ์ในการกำหนดอัตราการเรียกเก็บค่าไฟฟ้า โดยใช้ฐานค่าไฟฟ้า จากการไฟฟ้านครหลวง มาเป็นข้อมูลในการกำหนดราคา ซึ่งทางผู้เช่าพื้นที่สำนักงานสามารถตรวจสอบ และสามารถเปรียบเทียบราคา ค่าใช้จ่ายดังกล่าวกับอาคารใกล้เคียงได้ ในการให้ข้อมูลดังกล่าวกับทางผู้เช่าจะส่งผลให้ผู้เช่า รู้สึกประทับใจและเกิดความพึงพอใจในด้านราคาเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ควรให้ความสำคัญกับด้านข้อตกลงและเงื่อนไขในการให้เช่า โดยเฉพาะเกณฑ์การปรับค่าเช่า การปรับค่าเช่ากรณีที่คุณเช่าเช่าพื้นที่สำนักงานต่อ ทางฝ่ายบริหารใช้เกณฑ์เดียวกัน แต่กรณีผู้เช่าที่ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ล่วงหน้า หรือ ชำระตามกำหนดเวลาที่ระบุในใบแจ้งหนี้ ก็จะมีการพิจารณาให้ฟรีในส่วนของ โอทีแอร์ และอื่นๆ

3. อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์ ควรให้ความสำคัญความพึงพอใจด้านบริการ โดยเฉพาะการให้บริการจำนวนลิฟท์ไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ ทางฝ่ายบริการอาคารต้องชี้แจงทำความเข้าใจกับทางผู้เช่าในเรื่องการติดตั้งลิฟท์เพิ่มว่าไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากโครงสร้างตึกไม่เอื้ออำนวย และค่าใช้จ่ายสูงมาก แต่สามารถแก้ปัญหาได้โดยการบำรุงรักษาระบบลิฟท์ที่มีอยู่ เพื่อให้การใช้งานก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ผู้เช่าเกิดความพึงพอใจในด้านดังกล่าวเพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เช่าเพิ่มเติม ในเรื่องการรักษาความปลอดภัยให้เพิ่มมากขึ้น โดยพื้นที่ลานจอดรถแต่ละชั้นจะมี รปภ. ประจำพื้นที่ 1 นาย ในการรักษาความปลอดภัยให้กับทางผู้เช่าและลูกค้าที่เข้าในพื้นที่อาคารการเพิ่มแสงสว่างในพื้นที่ลานจอดรถให้มากขึ้นสามารถเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้เช่าพื้นที่สำนักงานได้ และการดูแลรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง และพื้นที่ห้องน้ำ สามารถแก้ปัญหาโดยการให้แม่บ้านที่อยู่ประจำ ณ พื้นที่ดังกล่าว เพิ่มรอบการทำทำความสะอาดมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจการให้บริการพื้นที่สำนักงาน เพื่อจะได้นำข้อมูล จากการศึกษา มาใช้เป็นเครื่องมือในเพื่อตอบสนองความต้องการผู้เช่าให้มีความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้การสนใจในการเช่าพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์ คิวรีมีจำนวนมากขึ้น

2. ควรจะจัดทำแบบประเมินความคิดเห็นของผู้เช่าที่มีต่อคุณภาพการในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้เกิด ประสิทธิภาพมากที่สุด

3. ควรทำการศึกษางานวิจัยเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจการให้บริการพื้นที่สำนักงาน อาคารเมอร์คิวรี ทาวเวอร์กับอาคารสำนักงานใกล้เคียงอื่น ๆ

4. ควรทำการศึกษางานวิจัยข้อมูลส่วนธุรกิจอื่นๆเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้ข้อมูลจากการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น และเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ ที่ตรงตามความต้องการแก่ผู้เช่ามากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ภิศาลพร มวงษ์.(2551) หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อโครงการออลซีซั่นสเพลส:ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อ

ลูกค้าในการตัดสินใจเช่าพื้นที่ทำสำนักงานในโครงการออลซีซั่นสเพลส

สิทธิพร ภิรมย์รัตน์. 2541. การวางแผนและผังชุมชนเมือง :ประสบการณ์ของ

สหรัฐอเมริกา.กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนวรรณแสง สุวรรณและคณะ.(2547). การจัดการการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:

เอชเอ็นกรุ๊ป.

ดำรงศักดิ์ชัยสนิท. (2538). การบริหารโฆษณาธุรกิจ. กรุงเทพฯ: วังอักษร.

นายปริญญา ฉัตรทไกรวัฒน์.(2551) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่ออัตราการเช่าสำนักงานย่าน

อโศก The Key Factors of Office Occupancy Rate in Aslke Road

ศิริวรรณเสรีรัตน์และคณะ. (2535).หลักการตลาด.กรุงเทพฯ. ซีระฟิล์มและ

ไซเท็กซ์

อดุลย์จาตุรงคกุล. (2542).การบริหารการตลาดกลยุทธ์และยุทธวิธี.กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Bovee, Houston & Thill. (1995). Business Communication: Active
book version 2.0. no place.

Etzet, Walker & Stanton. (1997). Military Geography. New Delhi: EastWest.

Philips Kotler. (1997). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and
Control 9th ed. New Jersey: Asimon & Schuster : 70's model

Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. Delivering Quality Service - Balancing.

Customer Perceptions and Expectations. New York: The Free Press.