

### บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



รูปที่ 3.1 สัญลักษณ์ศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์

ที่ตั้งของสถานประกอบการ : 4,4/1-2,4/4 ถนนราชดำริ แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 1033

โทร: 0-2640-7000 Fax: 0-2255-9767



รูปที่ 3.2 แผนที่ที่ตั้งของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์



รูปที่ 3.3 แผนผังภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์

### 3.2 ผลกระทบการให้บริการหลักขององค์กร

บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) ชูจุดเด่นเป็นไลฟ์สไตล์แลนด์มาร์กของกรุงเทพฯ ศูนย์การค้าครบวงจรที่มีพื้นที่รวมใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และมีพื้นที่ขายมากเป็นอันดับสามของโลก เป็นไลฟ์สไตล์ช้อปปิ้งคอมเพล็กซ์แห่งแรกในไทย

#### 3.2.1 ผลกระทบด้านค้าของศูนย์การค้า เซ็นทรัลเวิลด์

เซ็นทรัลเวิลด์เป็นศูนย์การค้าชูจุดเด่นเป็นไลฟ์สไตล์แลนด์มาร์กของกรุงเทพฯ รวมไว้ทั้งแฟชั่น ร้านค้ามากกว่า 560 ร้านค้า ร้านอาหาร 126 ร้านอาหาร, โรงภาพยนตร์, ฟู้ดฮอลล์, และห้องสมุด

#### 3.2.2 วิทยาลัย

ผู้พัฒนาศูนย์การค้าในระดับภูมิภาคที่ได้รับการชื่นชมสูงสุดจากทุกคนและไม่หยุดนิ่งในการสร้างประสบการณ์ แห่งความสุขในระดับโลก

#### 3.2.3 พันธกิจ

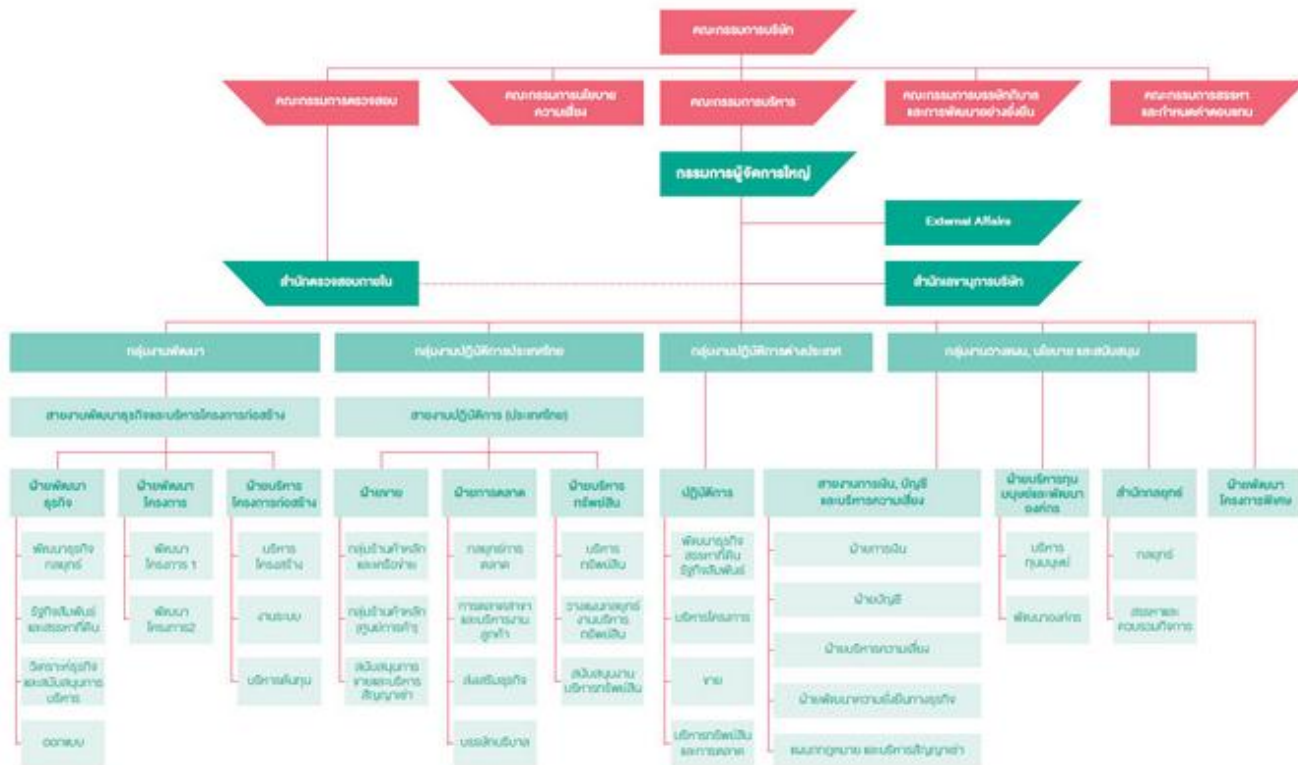
- 1.เป็นผู้พัฒนาศูนย์การค้าที่ทุกคนชื่นชม
- 2.เป็นผู้พัฒนาศูนย์การค้าที่ไม่หยุดนิ่ง
- 3.เป็นผู้พัฒนาศูนย์ระดับภูมิภาค
- 4.เป็นผู้สร้างประสบการณ์ความสุขที่เหนือกว่า

### 3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

องค์กร คือ ระบบของกลุ่มกิจกรรมที่มีการประสานงานระหว่างกันหรือการรวมกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน) จัดเป็นองค์กรแบบหวังผลกำไร (For-profit) หรือองค์กรธุรกิจ ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อสร้างรายได้และผลกำไรจากการขายสินค้าและบริการ

### 3.3.1 โครงสร้างองค์กร

## โครงสร้างองค์กร



รูปที่ 3.4 โครงสร้างองค์กร

### 3.3.2 คณะผู้บริหาร



รูปที่ 3.5 คณะผู้บริหาร บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (มหาชน)

### 3.3.3 ประวัติของบริษัท เซ็นทรัลวิลด์

พื้นที่ของศูนย์การค้าเป็นที่ตั้งเดิมของวังเพชรบูรณ์ วังที่ประทับของสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจุฑาธุชธราดิลก กรมขุนเพ็ชรบูรณ์อินทราชัย ต่อมาเมื่อสมเด็จพระเจ้าฟ้าฯ สิ้นพระชนม์ นักธุรกิจญี่ปุ่นได้ขอซื้อที่ดินบริเวณวังเพื่อก่อสร้างห้างไทยไคมารู ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโครงการศูนย์การค้าราชประสงค์ จากนั้น บริษัท วัง

เพชรบูรณ์ โดยนายอุเทน เตชะไพบูลย์ ได้เช่าที่ดินนี้จากสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เพื่อก่อสร้างห้างสรรพสินค้า

เวสต์เทรคเซ็นเตอร์ เริ่มก่อสร้างเมื่อ พ.ศ. 2525 และเปิดดำเนินการเมื่อ พ.ศ. 2532 ประกอบด้วยห้างสรรพสินค้าเซน (ZEN) และอิเซตัน (Isetan) แต่ในปลายปี 2545 ทางบริษัท วังเพชรบูรณ์ ประสบปัญหาทางการเงิน ไม่สามารถดำเนินการก่อสร้างโรงแรมและอาคารสำนักงานให้แล้วเสร็จ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์จึงเปิดโอกาสให้บริษัทอื่นเข้ามาประมูลเป็นผู้บริหารศูนย์การค้า รวมทั้งพัฒนาพื้นที่และต่อเติมอาคารให้แล้วเสร็จตามข้อตกลงในคู่สัญญา โดยมีการเปิดประมูลและปรับโครงสร้างจากเดิมด้วยวิธีการเปลี่ยนถ่ายสัญญาไปเป็น โดยมีกลุ่มเซ็นทรัลและเดอะมอลล์ เป็นผู้เข้าร่วมประมูล

ปัจจุบัน โครงการนี้บริหารงานโดย บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด (CPN) โดยในระยะแรกเป็นการปรับปรุงและต่อเติมอาคารสำนักงาน ที่ทางเจ้าของพื้นที่เดิมได้สร้างไว้แต่ยังไม่แล้วเสร็จ จากนั้นจึงเริ่มปรับปรุงในส่วนของศูนย์การค้าโดยเปลี่ยนชื่อเป็น เซ็นทรัลเวิลด์พลาซ่า (Central World Plaza) และสร้างเซ็นทรัลเวิลด์สกายวอล์ก (Central World Skywalk) ทางเชื่อมลอยฟ้าระหว่างสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอส สถานีชิดลม และสถานีสยาม โดยความร่วมมือกับกรุงเทพมหานคร เพื่อรองรับลูกค้าที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

ต่อมาในปี 2549 บริษัทได้มีการปรับปรุงทั้งบริเวณโดยรอบทั้งหมด ต่อเติมโครงสร้างที่เหลือจากชั้นบนเป็นพื้นที่สำหรับส่วนการพัฒนาเป็นลานกิจกรรม และสร้างอาคาร Zen รวมทั้งภัตตาคารและส่วนโรงแรมซึ่งต่อเติมไปจากช่วง อิเซตัน พร้อมกับเปลี่ยนชื่อศูนย์การค้าเป็นเซ็นทรัลเวิลด์ ถือเป็นห้างสรรพสินค้าที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียเป็นอันดับ 2 โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินทรงเปิดศูนย์การค้า เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550



รูปที่ 3.6 คุณ อิศเรศ จิราธิวัฒน์ ผู้อำนวยการศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์

### 3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่รับมอบหมาย ตำแหน่งพนักงานการตลาด ฝ่าย Event ทำหน้าที่ดังนี้

1. ทำ Event Preview และ Event Review ของงาน Event ของศูนย์การค้าเซ็นทรัลเวิลด์ทุกเดือน
2. ตรวจสอบความเรียบร้อยของศูนย์การค้าก่อนศูนย์เปิดเวลา 09:00 น.
3. ถ่ายเอกสาร
4. จัดทำเรื่องการขอเบิกเงิน จ่ายให้กับบริษัทอแกนท์ ที่มาจัดงาน Event ในศูนย์
5. ติดตามประสานงาน ขอใบเสนอราคากับทางลูกค้า

6. จัดทำ Competitive งาน Event ของคู่แข่ง ส่งพนักงานพี่เลี้ยงทุกอาทิตย์
7. ขอข้อมูลติดต่อกับลูกค้าที่เป็นร้านค้าภายในศูนย์
8. ช่วยพนักงานฝ่าย Event ในการจัดงาน Event ที่ได้รับมอบหมาย เช่น ช่วยจัดงาน ช่วยตรวจสอบความเรียบร้อย
9. ป้อนบัตรจอดรถให้กับลูกค้า
10. ส่งเอกสารให้กับพนักงาน แผนก Marketing



รูปที่ 3.7 ภาพการตรวจสอบศูนย์ในตอนเช้า ก่อนศูนย์เปิด



รูปที่ 3.8 ภาพการช่วยตรวจสอบความเรียบร้อยของการจัดงาน โครงการหลวง

### 3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นาย เอกชัย ธรรมรักษ์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายการตลาด สถานะ โสด



รูปที่ 3.9 พนักงานที่ปรึกษา

### 3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม – 28 สิงหาคม 2558

### 3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

#### 3.7.1 เก็บรวบรวมข้อมูล

3.7.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ การสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาเยี่ยมชมงาน โครงการหลวง ครั้งที่ 46 ภายในศูนย์การค้า เซ็นทรัลเวิลด์ จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีในการเก็บข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง โดยเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาเยี่ยมชมงาน โครงการหลวง ครั้งที่ 46 ในช่วงวันที่ 7- 16 สิงหาคม 2558

3.7.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ของบริษัท และค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ ที่เกี่ยวข้องกับการทำรายงาน เช่น ข้อมูลบริษัท โครงสร้างองค์กร เป็นต้น

#### 3.7.2 วิธีการดำเนินงาน

ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า โดยวิธีการสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ที่มาเยี่ยมชมงาน โครงการหลวง ครั้งที่ 46 ณ ศูนย์การค้า เซ็นทรัลเวิลด์ จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีในการเก็บข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลแบบเจาะจง โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่มาเยี่ยมชมงาน ตั้งแต่วันที่ 7 -16 สิงหาคม 2558

- วิธีการคิดค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อการวิเคราะห์และเปรียบเทียบข้อมูล โดยแสดงความสัมพันธ์และแจกแจงค่าของตัวแปรของข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$P = \frac{X \times 100}{N}$$

โดยที่ P = ค่าเฉลี่ยร้อยละ  
 X = จำนวนตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามนั้น  
 N = จำนวนตัวอย่างของกลุ่มนั้น

- การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้กับการวัดมาตราตามวิธีการของไลเกิร์ต โดยแบ่งเป็น 5 อันดับ และให้คะแนนจากมากที่สุดไปหาน้อยสุด

พอใจมาก	คะแนน 5	คะแนน
พอใจ	คะแนน 4	คะแนน
ปานกลาง	คะแนน 3	คะแนน
ไม่พอใจ	คะแนน 2	คะแนน
ไม่พอใจมาก	คะแนน 1	คะแนน

โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51-5.00	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51-4.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51-2.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.50	หมายถึง	มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยมีสูตรการหาค่าเฉลี่ย (Mean) คือ

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

โดยที่  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  = คะแนนรวมทั้งหมดของคำถาม  
 N = จำนวนผู้ตอบและแบบสอบถาม



### 3.7.3 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พ.ค. 58	มิ.ย. 58	ก.ค. 58	ส.ค. 58	ก.ย.58
1. รวบรวมข้อมูล	←→				
2. ศึกษาข้อมูลการจัดงาน โครงการ หลวงของบริษัท		←→			
3. ค้นหาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น		←→			
4. จัดทำข้อมูลของงานโครงการหลวง			←→	←→	
5. จัดเตรียมเอกสารประกอบโครงการ			←→	←→	
6. จัดทำโครงการและสรุปผล				←→	←→

### 3.7.4 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

#### ฮาร์ดแวร์

1. Computer
2. Printer

#### ซอฟต์แวร์

1. โปรแกรม Microsoft Word
2. โปรแกรม Microsoft Excel
3. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ