

บทที่ 4

ผลการศึกษา และวิเคราะห์ผล

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการกรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานคร ถนนแจ้งวัฒนะ”

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลได้จากการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามได้จำนวน 81 ตัวอย่าง และนำข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาวิเคราะห์ที่ความโดยแบ่งได้ดังนี้

- 1) การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ
- 2) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จะรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ที่ความแบบในรูปแบบพรรณนา เพื่อนำเสนอผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	46	56.80
หญิง	35	43.20
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้งานในพื้นที่ผู้สนใจผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี เพศชายร้อยละ 56.8 และเพศหญิงร้อยละ 43.2

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
26 – 35 ปี	32	39.50
46 – 55 ปี	22	27.20
36 – 45 ปี	19	23.50
ต่ำกว่า 26 ปี	6	7.40
56 ปีขึ้นไป	2	2.40
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ที่อายุระหว่าง 26-35 ปี สูงสุดร้อยละ 39.5 อันดับสองอายุระหว่าง 46-55 ปี ร้อยละ 27.2 อันดับที่สามอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 23.5 ส่วนอายุต่ำกว่า 26 ปีและสูงกว่า 56 ปี อยู่ที่ร้อยละ 7.4 และร้อยละ 2.4 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ซึ่งเป็นวัยกลางคนดังนั้นการเลือกสินค้าที่จะนำมาขายในโครงการฯ ต้องมีความเหมาะสมกับวัยของผู้ใช้บริการในพื้นที่ ยกตัวอย่างเช่น ร้านกาแฟสด เสื้อผ้าแฟชั่น เครื่องสำอางค์ เป็นต้น

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สมรส	41	50.60
โสด	33	40.70
หย่าร้าง	7	8.70
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีสถานะสมรสร้อยละ 50.6 และอันดับสองคือโสด ร้อยละ 40.7 และสุดท้ายคือหย่าร้าง ร้อยละ 8.7 จะพบว่าผู้ที่สมรสแล้วนั้นเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ในโครงการฯ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในที่ผู้ให้บริการในโครงการฯ ต้องเลือกสินค้าที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการในลักษณะนี้ด้วย เช่น ควรเป็นสินค้าสำหรับเด็กเสื้อผ้าสำหรับเด็ก

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวช.	32	39.50
ปริญญาตรี	24	29.60
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	15	18.50
ปริญญาโท	9	11.10
ปริญญาเอก	1	1.30
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีผู้จบการศึกษา มากที่สุด คือ ต่ำกว่าระดับ ปวช. ร้อยละ 39.5 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.6 อันดับที่สาม ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา จะสามารถให้ผู้ให้บริการในโครงการฯ จัดเตรียมการ ให้บริการและสินค้าผู้ใช้บริการในพื้นที่ ได้อย่างเหมาะสมตรงตามรสนิยมและความต้องการส่วนใหญ่เป็นหลัก อาจหมายถึงสินค้าประเภทที่ต้องใช้ทุกวันไม่ใช่สินค้าฟุ่มเฟือย

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	55	67.90
15,001-30,000 บาท	22	27.10
30,001-60,000 บาท	4	5.00
60,000 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	81	100.00

จากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่ารายได้ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีระดับรายได้สูงสุดอยู่ที่ระดับต่ำกว่า 15,000 บาท เป็นจำนวนร้อยละ 67.9 รองลงมาได้ตั้งแต่ 15,001-30,000 บาท เป็นจำนวนร้อยละ 27.1 เป็นข้อมูลที่แสดงถึงความสามารถในการใช้จ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการของกลุ่มผู้ให้บริการในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี จึงจำเป็นต้องมีการควบคุมราคาของสินค้าและบริการในโครงการฯ ให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมและสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึง โดยมีข้อกำหนดในการตั้งราคาขายสินค้าให้เหมาะสมกับรายได้ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ส่วนใหญ่ เช่น ราคาขายอาหารในโครงการฯ ควรไม่เกินมาตรฐานทั่วไปกับข้าว 2 อย่างราคาไม่เกิน 30 บาท หรือกาแฟสด 1 แก้วไม่ควรเกิน 25 บาท เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ควรเป็นข้อกำหนดสำหรับผู้รับสัมปทานร้านค้าในโครงการฯ ด้วย

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ลูกจ้างประจำ	29	35.80
ข้าราชการ	23	28.40
พนักงานบริษัทเอกชน	14	17.30
อื่นๆ	11	13.60
รัฐวิสาหกิจ	4	4.90
รวม	81	100.0

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่าอาชีพของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี เป็นลูกจ้างประจำมากที่สุด อยู่ที่ร้อยละ 35.8 อันดับสองมีอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 28.4 ในทำนองเดียวกับวุฒิการศึกษาและรายได้ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถทราบถึงความต้องการ การใช้สินค้าและบริการในโครงการรวมถึงราคาที่เหมาะสม ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้บริหารพื้นที่นำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาว่าสินค้าและบริการประเภทไหนที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี และผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ต่อไป

2. ระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านค้าและการให้บริการที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี สนใจเลือกใช้บริการในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

ตารางที่ 4.7

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านสะดวกซื้อ

ร้านสะดวกซื้อ	\bar{X}	S.D.
ความพอเพียงต่อการให้บริการ	4.00	0.90
ประเภทของสินค้าในการให้บริการ	4.00	1.02
ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร	3.93	0.89
คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ	3.87	0.94
การให้บริการของพนักงานในร้าน	3.83	0.94
ราคาของสินค้าในการให้บริการ	3.43	1.29

จากตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในประเภทร้านสะดวกซื้อ ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี นั้น มีความคิดเห็นว่าร้านสะดวกซื้อ มีความเพียงพอต่อการให้บริการ อยู่ในระดับดีอยู่แล้ว ในเรื่องของประเภทของสินค้าในการให้บริการมีเป็นไปตามมาตรฐานของร้านสะดวกซื้อทั่วไป เรื่อง

ตารางที่ 4.8

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านขนมและอาหารว่าง

ร้านขนมและอาหารว่าง	\bar{X}	S.D.
ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร	4.00	0.86
การให้บริการของพนักงานในร้าน	3.95	0.93
ประเภทของสินค้าในการให้บริการ	3.91	0.88
ความพอเพียงต่อการให้บริการ	3.90	0.91
คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ	3.90	0.80
ราคาของสินค้าในการให้บริการ	3.70	1.11

จากตารางที่ 4.8 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในประเภทร้านขนมและอาหารว่าง ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี นั้น มีความคิดเห็นว่าร้านขนมและอาหาร มีตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคารเพียงพอต่อความต้องการอยู่แล้วจึงมีความพอใจอยู่ในระดับดี และการบริการของพนักงานในร้านจะเห็นได้ว่ามี การบริการอยู่ในระดับที่ดี เป็นที่น่าประทับใจของผู้ใช้บริการ ส่วนราคาของสินค้าในการให้บริการนั้นมีความจำเป็นที่จะต้องปรับราคาให้เหมาะสมกับรายได้ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ซึ่งผู้ให้บริการในโครงการฯ จำเป็นที่จะต้องปรับตนเองเพื่อรับมือกับการขายสินค้าที่มีราคาต่ำกว่าที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.9

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทร้านอาหารในโครงการ

ร้านขนมและอาหารว่าง	\bar{X}	S.D.
ประเภทของสินค้าในการให้บริการ	3.97	0.87
คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ	3.93	0.84
ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร	3.92	0.90
ความพอเพียงต่อการให้บริการ	3.90	1.04
การให้บริการของพนักงานในร้าน	3.85	0.93
ราคาของสินค้าในการให้บริการ	3.66	1.16

จากตารางที่ 4.9 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในประเภทร้านอาหารในโครงการ ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ นั้น มีความคิดเห็นว่าร้านอาหารในโครงการ มีของประเภทของสินค้าในการให้บริการอยู่ในระดับดี ดังนั้นการให้การบริการของโครงการฯ อยู่ในระดับที่น่าพอใจในระดับหนึ่งอาจจะต้องเพิ่มเติมร้านค้าอาหารบางชนิดให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในเรื่องของคุณภาพของสินค้าในการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี จะเห็นได้ว่าร้านค้าที่โครงการฯ คัดเลือกเข้ามาให้บริการนั้นมีมาตรฐานในการให้บริการดีตามมาตรฐานของร้านอาหารนั้น ๆ อยู่แล้ว ในเรื่องของราคาของสินค้าในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุดในหัวข้อนี้ หมายความว่าราคาของอาหารที่ร้านอาหารในโครงการฯ ขายเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดแต่ราคาที่ร้านอาหารในโครงการฯ ขายนั้นเป็นราคาที่มาตรฐานของร้านค้าภายนอกขายอยู่แล้ว จึงต้องกลับมาพิจารณาถึงขีดความสามารถในการรับบริการของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ว่ามีงบประมาณในการให้บริการมากน้อยเพียงใดหาคำนี้ถึงรายได้เฉลี่ยของผู้ใช้บริการ (ตารางที่ 4.5) มาพิจารณาคบคู่กันไปด้วย ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการในพื้นที่โครงการฯ พอใจในระดับที่ดี ในการให้บริการร้านอาหารในโครงการฯ

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของประเภทศูนย์อาหารในโครงการ

ศูนย์อาหารในโครงการ	\bar{X}	S.D.
ประเภทของสินค้าในการให้บริการ	4.06	0.85
ความพอเพียงต่อการให้บริการ	4.04	0.87
ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร	3.96	0.85
คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ	3.96	0.84
การให้บริการของพนักงานในร้าน	3.82	0.93
ราคาของสินค้าในการให้บริการ	3.76	1.07

จากตารางที่ 4.10 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในประเภทศูนย์อาหารในโครงการ ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ นั้น มีความคิดเห็นว่าศูนย์อาหารในโครงการ ประเภทของสินค้าในการให้บริการมีความหลากหลายดี ตรงตามความต้องการมีความเพียงพอต่อการให้บริการดีในตอนนีเนื่องจากผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ยังเข้ามาอยู่ในอาคารไม่เต็มพื้นที่ซึ่งในอนาคตโครงการฯ จะขยายศูนย์อาหารเพิ่มอีก 2 จุดภายในอาคารจึงคาดว่าน่าจะเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ประเด็นที่สำคัญเรื่องของราคาของสินค้าในการให้บริการมีความคิดเห็นปานกลางและอยู่ในความพึงพอใจอันดับสุดท้ายนั้นแสดงว่าผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ยังคิดว่าราคาในการขายสินค้าและบริการมีราคาสูงอยู่ โครงการฯ จึงต้องกำหนดนโยบายจำกัดราคาสินค้าให้เป็นมาตรฐานให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นและต้องเร่งดำเนินการต่อไป

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นในเรื่องของการให้บริการทางการเงิน

การให้บริการทางการเงิน(ธนาคาร)	\bar{X}	S.D.
ความพอใจต่อการให้บริการ	4.34	0.80
ประเภทของสินค้าในการให้บริการ	4.30	0.84
การให้บริการของพนักงานในร้าน	4.23	0.91
การให้บริการของพนักงานในร้าน	4.23	0.91
คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ	4.18	0.88
ราคาของสินค้าในการให้บริการ	4.07	0.98

จากตารางที่ 4.11 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในประเภทการให้บริการทางการเงิน (ธนาคาร) ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ในส่วนนี้เป็นที่น่าพอใจสำหรับโครงการฯ เนื่องจากในทุกหัวข้ออยู่ในเกณฑ์ที่ดี ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีความประทับใจในการจัดพื้นที่และการบริการในส่วนนี้

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการประเภทอื่น ๆ

การให้ให้บริการประเภทอื่น ๆ	\bar{X}	S.D.
ความพอใจต่อการให้บริการ	4.07	0.89
ประเภทของสินค้าในการให้บริการ	4.07	0.87
คุณภาพของสินค้าในการให้บริการ	4.07	0.86
การให้บริการของพนักงานในร้าน	3.98	0.99
ราคาของสินค้าในการให้บริการ	3.91	0.98
ตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคาร	3.90	1.01

จากตารางที่ 4.12 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี การให้บริการประเภทอื่น ๆ เช่น ร้านทำผม ร้านสปา ร้านซักอบรีด ไปรษณีย์ การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคาร B นั้น มีความคิดเห็นว่าการให้บริการประเภทอื่น ๆ เช่น ร้านทำผม ร้านสปา ร้านซักอบรีด ไปรษณีย์การให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ มีความเพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมีความหลากหลายของสินค้าและการให้บริการดี ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากในเรื่องของประเภทของสินค้าในการให้บริการดี มีแต่ในส่วนเรื่องของตำแหน่งที่ตั้งร้านค้าในอาคารอยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดในหมวดนี้ เป็นเพราะว่าในโครงการฯ ยังเปิดร้านค้าไม่เต็มพื้นที่การให้บริการของโครงการฯ จึงต้องปรับปรุงและเร่งเปิดร้านค้าต่อไป

3. ระดับความสนใจในร้านค้าแต่ละบริการและร้านที่ลูกค้ามีความสนใจในการเลือกใช้บริการในโครงการ

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าและบริการ

รายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าและบริการ	\bar{X}	S.D.
มนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขายสินค้าและบริการ	3.82	0.83
รูปแบบการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการ	3.80	0.81
ความละเอียดและรอบรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการของพนักงานขาย	3.77	0.82
การตกแต่งหรือการออกแบบร้านค้าและบริการ	3.77	0.80
ความหลากหลายของสินค้าและบริการ	3.75	0.95
คุณภาพของสินค้าที่ขายและบริการ	3.75	0.82
ความหลากหลายของสินค้าและบริการ	3.75	0.95
คุณภาพของสินค้าที่ขายและบริการ	3.75	0.82
ความครบถ้วนของรายละเอียดของสินค้าตรงตามความต้องการ	3.74	0.87
การให้บริการของพนักงานขายสินค้าและบริการ	3.74	0.87

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าและบริการ(ต่อ)

รายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าและบริการ	\bar{X}	S.D.
ความสะดวกรวดเร็วในการซื้อขายสินค้าและให้บริการ	3.72	0.98
ตำแหน่งที่ตั้งของร้านค้าและบริการ	3.65	0.86
การจัดวางหรือแบ่งประเภทร้านค้าในอาคาร เช่น การจัดโซนร้านค้า ย่อยในอาคาร การจัดโซนการบริการทางการเงิน	3.62	0.88

จากตารางที่ 4.13 ผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี รายการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านค้าและบริการ ในการเลือกใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี นั้น สิ่งที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่ค่านิ่งถึงมากที่สุดมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานขาย สินค้าและบริการมาเป็นอันดับหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานขายต้องเปิดการขายให้ผู้บริการ รับทราบข้อมูลของสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและชัดเจน ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการสนใจเลือกใช้บริการในร้านค้านั้นมากขึ้น

ในส่วนของรูปแบบการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการในที่นี้จะพบว่าเป็นสิ่งที่ ผู้ให้บริการต้องพิจารณาเป็นพิเศษ และต้องทำควบคู่ไปกับพนักงานขายด้วยจะส่งผลดีมากยิ่งขึ้น และมีผลทำให้ผู้ใช้บริการสนใจและเลือกใช้บริการในร้านค้านั้น ๆ

ความละเอียดและรอบรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ สินค้าหรือบริการของพนักงานขายและการ ตกแต่งหรือการออกแบบร้านค้าและบริการเป็นเรื่องที่ผู้ใช้บริการสนใจในระดับค่อนข้างสูงในการ สนใจเลือกเข้าใช้บริการดังนั้น ผู้ให้บริการต้องจัดรูปแบบหน้าร้านให้ดึงดูดให้ผู้บริการเข้ามา สนใจเลือกใช้บริการจะส่งผลต่อความสนใจในการเลือกใช้บริการ

ตำแหน่งที่ตั้งของร้านค้าและบริการการจัดวางหรือแบ่งประเภทร้านค้าในอาคาร เช่น การจัดโซนร้านค้าย่อยในอาคาร การจัดโซนการบริการทางการเงิน มีผลต่อการสนใจเลือกใช้บริการน้อยที่สุด จะพบว่าพฤติกรรมในการใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิม พระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี สนใจเลือกใช้บริการตามความจำเป็นหาก ต้องการใช้บริการในการบริการใด ๆ จะเข้าใช้บริการตามความต้องการมิได้สนใจในการจัดรูปแบบ การจัดพื้นที่ของโครงการฯ

ส่วนการใช้ประโยชน์ในพื้นที่ของผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี เป็นเวลาพักตอนกลางวันตามเวลาจึงสนใจที่จะให้มีร้านค้าหลากหลายให้เต็มพื้นที่จะได้มีความรู้ไม่เบื่อและเป็นการพักผ่อนในวันทำงานเป็นหลัก ดังนั้นผู้บริหารอาคารและผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงจะเวลาในการให้บริการและหาวิธีอย่างไรให้ผู้ให้บริการเข้ามาให้บริการในเวลาอื่นนอกเหนือเวลาพักกลางวัน อาจจะเป็นช่วงเย็นหลังเลิกงานจะต้องดึงคนให้อยู่ในอาคารนานขึ้นเพื่อให้บริการในพื้นที่พาณิชยกรรมของโครงการฯต่อไป ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้ผู้ให้บริการมีผลประกอบการมากขึ้นตามไปด้วย

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.14

ความถี่การบริการที่ต้องการเพิ่มเติมในโครงการ

การบริการ	ความถี่
ควรปรับปรุงต่อไป	2
โครงการดีอยู่แล้ว	2
ปรับปรุง Food Court	2
ปรับปรุงห้องน้ำส่วนกลางให้มีสายฉีดชำระ	3
เปิดศูนย์อาหารให้ครบ	1
ราคาสินค้า	3
รวม	14

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ที่ต้องการให้ทำการปรับปรุงการบริการทางด้านศูนย์อาหารทั้งหมด 3 รายการโดยให้ปรับปรุงคุณภาพการบริการไปเรื่อนั้นแสดงถึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการของศูนย์อาหารในโครงการฯ ต่อไปรวมถึงราคา คุณภาพ อีกส่วนหนึ่งที่ต้องพิจารณาคือเรื่องความสะดวก มี 3 รายการแสดงให้เห็นว่าความสะดวกในพื้นที่ยังคงต้องปรับปรุงต่อไปอีก มีอีก 2 รายการที่แสดงความคิดเห็นว่าการให้บริการดีอยู่แล้วนั้นแสดงให้เห็นว่าผ่านมาการบริการในพื้นที่มีครบถ้วน เกิดจากการบริหารพื้นที่ยังไม่สมบูรณ์จึงยังคงต้องปรับปรุงการให้บริการต่อไป เพื่อให้เป็นมาตรฐานการให้บริการในพื้นที่ธุรกิจภาครัฐต่อไป

ตารางที่ 4.15

พื้นที่ธุรกิจในโครงการที่ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมความถี่โดยการปรับปรุงพื้นที่ธุรกิจ

โครงการปรับปรุงพื้นที่ธุรกิจ	ความถี่
เครื่องดื่ม	1
ตัดผมชาย ร้านซ่อมรองเท้า	1
เพิ่มร้าน Pizza	2
เพียงพอแล้ว	2
ให้มีสินค้าหลากหลาย	1
รวม	7

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพื้นที่ธุรกิจในโครงการที่ควรปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในประเทศร้านอาหารมากที่สุด 2 รายการ คือการเพิ่มร้านอาหารประเภท Pizza อีกสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจและโครงการฯ ยังขาดอยู่คือร้านตัดผมชาย ร้านซ่อมรองเท้า และอีก 2 รายการให้ความเห็นว่าเพียงพอแล้ว อีก 1 รายการต้องการให้มีสินค้าหลากหลาย ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่าโครงการฯ จำเป็นที่ต้องปรับปรุงการให้บริการต่อไปตามสมมติฐาน

5. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าต่อรูปแบบการบริการ การวางรูปแบบร้านค้าต่าง ๆ การจัดโซนร้านค้าต่าง ๆ ในพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในหมวดต่าง ๆ โดยมี ดังนี้ (บทสรุปการสัมภาษณ์อยู่ในภาคผนวก ข)

- 1) หมวดที่ 1 การปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า
- 2) หมวดที่ 2 การบริการ
- 3) หมวดที่ 3 การควบคุม
- 4) หมวดที่ 4 ภาพรวมการบริหารพื้นที่เช่า

ผู้ตอบคำถามประกอบไปด้วยตัวแทนผู้ให้บริการทางการเงิน 3 ราย ร้านค้าย่อย 3 ราย ตัวแทนผู้ให้บริการร้านค้ารายใหญ่ 3 ราย รวมทั้งหมด 9 ราย

ตารางที่ 4.16

แสดงรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลการสัมภาษณ์

รายละเอียดร้านค้า	รายชื่อร้าน	รายละเอียดผู้ให้ข้อมูล
1. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ธนาคาร ก	ผู้จัดการสาขา
2. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ธนาคาร ข	รองผู้จัดการสาขา
3. ผู้ให้บริการทางการเงิน	ธนาคาร ค	รักษาการรองผู้จัดการสาขา
4. ร้านค้าย่อย	ร้านอาหาร ก	พนักงานขาย
5. ร้านค้าย่อย	ร้านอาหาร ข	พนักงานขาย
6. ร้านค้าย่อย	ร้านเครื่องดื่ม ก	พนักงานขาย
7. ร้านค้ารายใหญ่	ร้านขนม ก	เจ้าของร้าน
8. ร้านค้ารายใหญ่	ร้านขายยา ก	หัวหน้าพนักงานขาย
9. ร้านค้ารายใหญ่	ร้านขนม ก	หัวหน้าพนักงานขาย

1) หมวดที่ 1 การปฏิบัติงานตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า

ฝ่ายบริหารพื้นที่เช่า ได้กำหนดนโยบายในการบริหารพื้นที่เช่าไว้เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของผู้ที่เข้ามาพบเห็นหรือใช้ประโยชน์ในพื้นที่ธุรกิจ และอีกส่วนหนึ่งเพื่อควบคุมมาตรฐานพื้นฐานในการเข้ามาดำเนินการเปิดกิจการร้านค้าในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

พบว่ากลุ่มผู้ให้บริการประเภทธนาคาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายในการบริหารพื้นที่เช่าในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบีไปในทางที่ดีเห็นด้วยและรู้สึกชอบในนโยบายเนื่องจากมีความผ่อนผันไม่เหมือนกับห้างอื่น ๆ ทั่วไปที่ไม่สามารถผ่อนผันต้องทำตามกฎของห้างนั้นอย่างเคร่งครัด ในเรื่องของความรู้สึกนั้นรู้สึกเข้าใจในระยะเวลาที่อาจจะมีความไม่สะดวกในระยะแรกในการให้บริการแต่ปัจจุบันนี้โครงการฯ ได้อยู่ในสภาพเปิดใช้งานแล้วจึงพบว่านโยบายในการบริหารพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสม

ในส่วนที่ไม่เห็นด้วยนั้นมีความคิดเห็นว่่านโยบายของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ไม่สามารถผ่อนผันได้ ผู้ให้บริการที่ต้องการออกแบบหรือตกแต่งตามที่ได้เสนออนุมัติกับโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ไว้ไม่ยากที่จะเปลี่ยนแปลง ซึ่งทางโครงการฯ ได้ออกข้อกำหนดที่มี

ในส่วนของร้านค้าในศูนย์อาหารนั้นนโยบายของผู้บริหารศูนย์อาหารเป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปอยู่แล้ว ผู้ให้บริการจึงไม่รู้สึกรู้สึกเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับนโยบายการบริหารพื้นที่เช่าของโครงการฯ ที่สำคัญร้านค้าที่ให้บริการในศูนย์อาหารก็ปฏิบัติตามกฎของผู้บริหารศูนย์อาหารอย่างเคร่งครัดอยู่แล้ว

ดังนั้นจะพบว่ากำหนดยุทธศาสตร์ในการบริหารพื้นที่นั้นยังคงต้องได้รับการปรับปรุงตามแต่ละตำแหน่งที่ตั้งของแต่ละร้านไม่สามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ทั้งหมด อาจจะมีเกี่ยวเนื่องจากต้นทุนของแต่ละการบริการมีความแตกต่างกันทำให้มุมมองของแต่ละรายจึงมีทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย

ความต้องการเกี่ยวกับนโยบายในการบริหารพื้นที่ ต้องการให้โครงการฯ มีความเสมอภาคในการบริหารพื้นที่ ในการแจ้งเตือนร้านค้าต่าง ๆ ในโครงการฯ ให้ปฏิบัติตามนโยบาย เนื่องจากปัจจุบันพบว่าไม่มีการตักเตือนปล่อยเลยตามเลยทำให้ร้านค้าต่าง ๆ ไม่ใส่ใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายในการบริหารพื้นที่ของโครงการฯ และอีกส่วนหนึ่งอยากให้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยในการตัดสินใจหรือให้คำแนะนำผู้ให้บริการที่เข้ามาดำเนินกิจการในระยะแรกด้วย เนื่องจากในช่วงแรกไม่มีลูกค้าทำให้ร้านค้าใน ประสบปัญหาขาดทุน หากเป็นไปได้โครงการฯ อาจจะต้องกำหนดนโยบายให้ลดค่าเช่าค่าบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ให้บริการสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ และจะพบผู้ให้บริการส่วนใหญ่ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายการบริหารพื้นที่เช่า ในบางครั้งโครงการฯ ต้องมีการผ่อนผันเพื่อให้ร้านค้าสามารถดำเนินกิจการไปได้โดยไม่ติดขัด การบังคับใช้นโยบายในการบริหารพื้นที่เช่าต้องมีความเท่าเทียมกันในทุกโครงการฯ เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกแบ่งแยกหรือแตกต่างกันระหว่างผู้ให้บริการ

การสร้างความร่วมมือในการพื้นที่ผู้บริการพื้นที่ต้องใช้วิธีการสร้างสิ่งจูงใจให้แก่ผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคาร B ไม่รู้สึกเหมือนถูกบังคับให้ดำเนินการต่างตามนโยบายการบริหารพื้นที่ของโครงการฯ และให้ผู้ให้บริการรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งของโครงการฯ รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารพื้นที่ไปด้วยกันเพื่อสร้างความร่วมมือสมานสามัคคีให้โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา

2) หมวดที่ 2 การบริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการตกแต่งของฝ่ายบริหารโครงการผู้ให้บริการมีความพอใจในการให้ความรู้และอธิบายถึงขั้นตอนที่ชัดเจน มีขั้นตอนที่เป็นเหมือนอาคารอื่นทั่วไปที่ต้องดำเนินการตามมาตรฐาน ที่แตกต่างออกไปนั้นคือรูปแบบในการก่อสร้างการเชื่อมต่อระบบสาธารณูปโภคในโครงการอาทิเช่น ระบบปรับอากาศ ระบบระบายอากาศ และระบบไฟฟ้า ที่แตกต่างไปจากอาคารอื่น ๆ ในการตกแต่งและก่อสร้างเพิ่มเติม ซึ่งฝ่ายบริหารโครงการก็ได้ให้ความรู้และอธิบายได้ชัดเจน ซึ่งส่งผลไปถึงการให้ข้อมูลของฝ่ายบริหารการตลาดในการให้ข้อมูลพื้นที่เช่าแก่ลูกค้าที่ในขั้นตอนแรกฝ่ายการตลาดจะเป็นผู้มาพบกลุ่มลูกค้าเป็นคนแรกซึ่งฝ่ายการตลาดไม่มีความเข้าใจในงานก่อสร้างส่งผลให้ข้อมูลที่ได้อาจผิดพลาดทำให้เกิดปัญหาภายหลังส่งผลให้ต้องทำการแก้ไขร่วมกับฝ่ายบริหารโครงการอีกครั้ง ทำให้ส่งผลถึงราคาค่าวัสดุในการก่อสร้างเพิ่มเติม ส่วนของผู้ให้บริการในศูนย์อาหารนั้นผู้ให้บริการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำอาหาร และเครื่องปรุงมา ก็สามารถดำเนินกิจการได้เนื่องจากภาวะต่าง ๆ ผู้บริหารศูนย์อาหารเป็นผู้จัดเตรียมไว้ให้อยู่แล้ว

ดังนั้นบุคลากรที่มีความเข้าใจในงานทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรมในโครงการฯ มีน้อยจึงไม่เพียงพอต่อการให้คำปรึกษาหรือชี้แจงในรายละเอียดข้อบังคับในการก่อสร้างตกแต่งเพิ่มเติมของโครงการฯ ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการที่เข้ามาตกแต่งอาจเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานการบริการของฝ่ายควบคุมระบบอาคาร ในการบริการด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจในการให้บริการในส่วนนี้ เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุ แจ้งไปแล้วภายในเวลาไม่นานก็จะส่งเจ้าหน้าที่มาดูแลและซ่อมแซมพื้นฐานให้ แต่เนื่องจากผู้ให้บริการทราบดีว่าเหตุเกิดบางอย่างผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้ผู้รับเหมาของตนเองเข้ามาดำเนินการซ่อมแก้ไข แต่อาจจะไม่ทันการและกลัวเกิดความเสียหายมากกว่าที่เป็นอยู่จึงจำเป็นต้องแจ้งฝ่ายควบคุมระบบอาคารเข้ามาดำเนินการแก้ไขให้ก่อน โดยที่ฝ่ายควบคุมระบบอาคารก็ได้คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ซึ่งในการบริการส่วนนี้เป็นสิ่งที่โครงการฯ สามารถคิดค่าใช้จ่ายได้ตามจริงหรืออาจจะเป็นสิ่งที่โครงการฯ ช่วยเหลือผู้ให้บริการในระยะแรกได้

การบริการของฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่ พบว่าผู้ให้บริการไม่มีความประทับใจในการให้บริการเนื่องจากในเกือบทุกพื้นที่ธุรกิจและพื้นที่ส่วนกลางพบว่ามีปัญหาเรื่องความสะดวกโดยเฉพาะห้องน้ำส่วนกลางไม่มีสายชำระทำให้ไม่สะดวกและความสะอาด

ส่วนของประตูขนถ่ายสินค้าของโครงการฯ ไม่มีการเปิดปิดให้เป็นระเบียบ (เปิดแล้วไม่ปิด) ทำให้มีแมลงวันและหนูระบาดในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ในส่วนของการรักษาความปลอดภัยของโครงการฯ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) ปฏิบัติงานไม่เคร่งครัด ซึ่งผู้ให้บริการมองว่าหากเป็นพนักงานของร้านที่ต้องเข้าออกอยู่แล้วทุกวันต้องการให้ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่ออกบัตรเข้าออกให้ถาวรหรือหากพนักงานคนใดติดบัตรเข้าออกของโครงการฯ ก็ไม่จำเป็นต้องแรกบัตร

ทางด้านการจัดการจราจรรอบอาคารในการขนถ่ายสินค้าพบว่าจุดจอดรถขนถ่ายสินค้าจุดรถไม่เป็นระเบียบอยากให้โครงการฯ จัดที่จอดรถขนถ่ายสินค้าให้เป็นที่ถาวรเพื่อความสะดวกในการขนถ่าย และที่สำคัญไม่สัญญาลักษณะที่ชัดเจนที่จะแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบว่าพื้นที่ ดังกล่าวเป็นที่จอดรถขนถ่ายสินค้า ทางเข้าออกอยู่จุดไหนหากผู้มาติดต่อในครั้งแรกจะมีปัญหาในการเข้าพื้นที่มาก

การจัดการประตูหนีไฟพบว่ามีการใช้กันอย่างไม่เป็นระเบียบ ซึ่งหากเป็นอาคารอื่น ๆ จะต้องเปิดปิดเป็นระบบ และจะต้องใช้เมื่อกรณีฉุกเฉินเท่านั้น ในส่วนของการอบรมความปลอดภัยอาทิเช่น การหนีไฟในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ไม่มีการอบรมหากเกิดเหตุไฟไหม้ผู้ที่ให้บริการให้อาคาร รวมถึงผู้ใช้อาคารก็ไม่สามารถหนีไฟได้ถูกต้องทำให้เกิดความสับสนในการหนีไฟได้ และผู้ให้บริการเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยหากเกิดเหตุ

การบริหารในพื้นที่บริเวณศูนย์อาหาร ในพื้นที่มีหนู จึงควรทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ส่วนกลาง และสร้างจิตสำนึกร่วมมือกันทำความสะอาดในพื้นที่

การให้บริการของฝ่ายบัญชีและการเงิน พบว่าหากหลักฐานในการยื่นขอเงินประกันครบก็จะได้รับการบริการที่ดี ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูลจากส่วนที่เกี่ยวข้องก่อนเข้ามาดำเนินการในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี หากต้องการเงินประกันคืน

3) หมวดที่ 3 การควบคุม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการควบคุมการออกแบบหน้าร้านและการตกแต่งหน้าร้านเช่น ขนาดของป้ายทางเข้า เนื่องจากทราบกันดีอยู่แล้วว่าเป็นไปตามมาตรฐานของโครงการหรือเป็นไปตามนโยบายการบริหารพื้นที่ของโครงการอยู่แล้ว ในส่วนที่ไม่เห็นด้วยเนื่องจากทำให้เสียงประมาณในการก่อสร้างมากขึ้น จึงไม่ต้องการเสียเงินเพิ่มในส่วนนี้

ประตูทางเข้าที่ทางโครงการได้จัดเตรียมไว้ให้นั้นผู้ให้บริการมีความเห็นว่ามี ความไม่เหมาะสมเนื่องจากเป็นรูปแบบที่ตายตัวไม่สามารถออกแบบให้ใช้ประโยชน์ในพื้นที่ได้อย่าง เหมาะสม (กะกะขวางทาง) โดยมีความคิดเห็นว่าจะเปลี่ยนรูปแบบประตูหากจะให้มีความเป็น ระเบียบเรียบร้อยควรเป็นประตูม้วนปิดหน้าร้านให้เหมือนกันให้หมด หรือถ้าให้ผู้ให้บริการทำ ดำเนินการติดตั้งประตูเองแต่โครงการฯ กำหนดรูปแบบที่ชัดเจนก็เป็นได้และไม่ต้องเสีย งบประมาณในส่วนนี้ด้วย แต่ในประตูที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการทางการเงินนั้นไม่มีผลเนื่องจากผู้ ให้บริการในส่วนนี้ เปลี่ยนรูปแบบประตูเองแต่ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ในโครงการฯ และได้ผ่าน การอนุมัติแบบจากฝ่ายบริหารโครงการแล้ว

ในส่วนของการควบคุมการใช้พื้นที่หน้าร้าน เช่น การจัดวางสินค้าหน้าร้าน พบว่า ส่วนใหญ่ก็จะปฏิบัติตาม มีบางส่วนที่ไม่ปฏิบัติตามเนื่องจากต้องการแสดงสินค้าให้ลูกค้าเห็นชัดเจน เนื่องจากหน้าร้านมีเสาโครงสร้างบังหน้าร้าน และอีกส่วนไม่ได้รับการตกแต่งเดือนจากฝ่ายควบคุม หรือฝ่ายการตลาด จึงไม่ปฏิบัติตามและไม่ทราบว่าผิดกฎด้วย การควบคุมคุณภาพสินค้าและ บริการของผู้ให้บริการในโครงการฯ เช่น คุณภาพของสินค้า การบริการลูกค้า การจดจำลูกค้า และ การบริการหลังการขายทุกผู้ให้บริการมีลูกค้าประจำจึงสามารถจดจำลูกค้าได้และการให้บริการ ลูกค้าก็ได้มีข้อเรียกร้องใด ๆ ที่ผิดปกติ นอกจากการต่อรองราคาตามปกติ ในส่วนของการ ควบคุมคุณภาพของสินค้านั้นร้านค้าจะตรวจดูวันหมดอายุของสินค้าที่ขายอยู่ตลอดทุกวันหาก สินค้าหมดอายุจะไม่มีการขาย

4) หมวดที่ 4 ภาพรวมการบริหารพื้นที่เช่า

ผู้ให้บริการมุ่งหวังให้พื้นที่ธุรกิจโครงการมีรูปแบบลักษณะและการบริการ ออกมาในลักษณะร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องจำนวนคนที่ใช้บริการในโครงการศูนย์ ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ซึ่งส่วนใหญ่มีความเข้าใจว่าใน ระยะแรก ๆ ของการดำเนินกิจการผู้ที่ใช้บริการจะมีจำนวนไม่มากเท่าที่โครงการฯ ได้เคยแจ้งไว้

หากแต่โครงการฯ สามารถที่จะช่วยเหลือโดยการลดราคาเช่าพื้นที่และลดอัตรา ค่าสาธารณูปโภคออกไปบางส่วน ก็จะเป็นการช่วยเหลือผู้ให้บริการในโครงการฯ ได้และยังต้องการ ให้มีการจัดประชุมร่วมกับผู้บริหารโครงการฯ อย่างน้อย 1-3 เดือน/ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิด และหาวิธีที่จะทำอย่างไรให้ผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีความพึงพอใจในการใช้บริการของร้านค้าในโครงการฯ ซึ่งสิ่ง เหล่านี้จะเป็นผลดีต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโครงการฯ หรือหากผู้บริหารในโครงการฯ ไม่สามารถ

ในส่วนเรื่องความสะดวกอยากให้เพิ่มกำลังคนในการดูแลทำความสะอาดในพื้นที่ส่วนกลางให้มากกว่านี้ ซึ่งมันส่งผลถึงภาพลักษณ์ของโครงการฯ และก็ส่งผลถึงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้อาคารทุกคนไม่ใช่เพียงแต่ผู้ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น

เรื่องการรักษาความปลอดภัยพบว่าโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ได้จัดซื้อเครื่องตรวจระเบิดมาแล้วก็คิดว่าในอนาคตคงต้องเปิดใช้จึงอยากให้ฝ่ายบริหารอาคารสถานที่จัดเตรียมป้ายผู้เข้ามาให้บริการในพื้นที่เป็นรูปธรรมเพื่อความสะดวกในการเข้ามาดำเนินกิจการในพื้นที่ธุรกิจของอาคาร