

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวทางการบริหารพื้นที่เช่าเชิงพาณิชย์กรรมของอาคารในสังกัดหน่วยงานราชการ กรณีศึกษาศูนย์ราชการกรุงเทพมหานครนนทบุรี” ผู้วิจัยได้กำหนดสมมุติฐานการวิจัยได้ตั้งไว้สภาพแวดล้อมและระบบการจัดการภายในพื้นที่ธุรกิจภายในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี มีผลต่อความเหมาะสมในการใช้งาน ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ให้ดียิ่งขึ้น โดยปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานในพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี โดยได้รวบรวมข้อมูล ที่ได้การวิจัยไว้ 2 ส่วนหลักได้แก่

1) ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมจากผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี

โดยข้อมูลที่ได้สามารถสรุปได้ดังนี้

1) แนวทางในการพัฒนาพื้นที่ธุรกิจในอาคารส่วนงานราชการนั้นผู้ออกแบบต้องมีความเข้าใจถึงลักษณะการดำเนินชีวิตของผู้ใช้อาคารเป็นสำคัญ ในที่นี้คือข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และลูกจ้างประจำที่ใช้ในอาคาร มีความต้องการอย่างยี่งที่ต้องควบคุมราคา ปริมาณ รวมถึงคุณภาพของสินค้าต้องสอดคล้องถึงกันหมด รวมไปถึงกลุ่มผู้เช่าเองนั้นต้องการรูปร่างลักษณะร้านค้าที่มองเห็นได้ง่าย ซึ่งในอาคารนี้พื้นที่หน้าร้านที่มีเสาโครงสร้างบังหน้าร้าน ทำให้ลูกค้าผู้บริกรรมมองเห็นไม่ชัดเจนนัก จึงต้องให้ผู้ออกแบบที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการออกแบบอาคารจำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพทางกายภาพในลักษณะดังกล่าวนี้ด้วย ส่วนในลักษณะร้านค้าที่กลุ่มผู้ใช้อาคารมีความประทับใจนั้นเป็นร้านค้าในลักษณะตลาดนัดแบ่งเป็นร้านเล็ก ๆ ผู้ให้บริการจะให้ความสนใจและกล้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านลักษณะนี้มากกว่า แต่หากโครงการต้องการปรับปรุงพื้นที่เสาโครงสร้างที่บังหน้าร้านอาจจะกำหนดรูปแบบการประชาสัมพันธ์บริเวณเสาที่เป็น

ภาพที่ 5.1
แสดงความไม่เป็นระเบียบในการวางสินค้า



ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

ภาพที่ 5.2
แสดงเสาโครงสร้างที่บังหน้าร้าน



ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

ภาพที่ 5.3
แสดงการใช้ประโยชน์เสาโครงสร้างให้เกิดมูลค่าเพิ่มโดยการติดป้ายประชาสัมพันธ์



ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

2) การออกแบบร้านค้าในพื้นที่ธุรกิจ อาคารในกลุ่มลูกค้าประเภทอาคารสำนักงานสำหรับข้าราชการและพนักงานของรัฐ มีความต้องการอย่างยิ่งในลักษณะร้านค้าที่มีขนาดเล็ก ส่วนประเภทร้านอาหารต้องเป็นร้านอาหารที่มีชื่อเสียงและมีขนาดใหญ่ ตัวอย่างเช่น MK Fuji สีฟ้า ร้าน Pizza เป็นต้น แต่ต้องคำนึงถึงรายได้ของผู้เข้าใช้บริการด้วยเนื่องจากความถี่ในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลางถึงต่ำ แต่เนื่องจากมีประชากรเป็นจำนวนมากและมีความต้องการสูงในลักษณะร้านอาหารประเภทดังกล่าว ส่วนร้านค้าเองนั้นต้องการให้อาคารออกแบบให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้รองรับกับประเภทร้านค้าเนื่องจากก่อนที่ร้านค้าจะเข้ามาให้บริการในโครงการฯ นั้น มีร้านค้าบางประเภทที่ต้องการเพิ่มเติมในระบบสาธารณูปโภคให้เพียงพอต่อความต้องการ แต่โครงการฯ ได้จัดเตรียมไว้ให้ไม่เพียงพอจึงต้องทำการก่อสร้างเพิ่มเติม ซึ่งมีผลต่อค่าใช้จ่ายของโครงการฯ เองแล้ว ยังมีผลต่อร้านค้าในโครงการฯ อีกด้วย ดังนั้นผู้ออกแบบควรต้องคำนึงถึงการจัดเตรียมระบบสาธารณูปโภคให้เพียงพอต่อความต้องการและยังต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงของร้านค้าที่ย้ายเข้ามาในอนาคตอีกด้วย

ภาพที่ 5.4
แสดงร้านที่มีชื่อเสียงในโครงการฯ



ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

3) ค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บจากผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจภายในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี นั้นต้องคำนึงถึงปริมาณผู้เข้าใช้ในอาคารอย่างถูกต้องและแม่นยำเนื่องจากข้อมูลนี้ส่งผลไปถึงอัตราค่าเช่า และการคำนวณค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการในอาคาร รวมถึงราคาของสินค้าที่ขายในโครงการฯ ซึ่งจะส่งโดยตรงถึงกลุ่มผู้ใช้อาคาร ทำให้ต้องเสียค่าสินค้าในอัตราที่สูงกว่าท้องตลาด อีกส่วนหนึ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าราคาของสินค้านั้นคือ คุณภาพของสินค้าต้องดี รับประทานอาหารต้องดี ซึ่งมีข้อสังเกตได้จาก ถ้าราคาสูงแต่รสชาติของอาหารนั้นถูกปากกลุ่มผู้ใช้อาคารร้านนั้นก็สมารถทำกำไรได้เป็นที่น่าพอใจสำหรับผู้ให้บริการรายนั้น ๆ เอง

ภาพที่ 5.5

แสดงร้านค้าลักษณะตลาดนัดในโครงการฯ



ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

4) การให้ความสำคัญแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการต้องการให้มีการจัดประชุมร่วมกับผู้บริหารโครงการฯ อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง หากเป็นไปได้เดือนละ 1 เดือน / ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและหาวิธีที่จะทำอย่างไรให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการของ

และจากแนวคิด KAP และแนวความคิดจิตวิทยาในการพัฒนาสัมพันธภาพกับลูกค้า จะพบว่าส่วนทำให้เกิดความสัมพันธ์อันยั่งยืน และเกิดความจงรักภักดีในหมู่ผู้ให้บริการ ก่อให้เกิดผลกำไรในระยะยาวแก่ธุรกิจอีกด้วย ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากผู้บริหารพื้นที่เช่าในโครงการฯ รวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และมีการสื่อสารเพื่อให้มีส่วนร่วมในการสร้างความเข้าใจในการร่วมกันในการสร้างทัศนคติที่ดีในการบริหารพื้นที่เช่าในโครงการฯ และอีกส่วนหนึ่งคือการเปิดจุดรับแจ้งเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโครงการฯ รวมไปถึงการทำโทรศัพท์สายด่วนรับแจ้งเหตุ เพื่อความรวดเร็วในการอำนวยความสะดวกหากเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ ในโครงการฯ นอกเหนือจากนั้นยังร่วมไปถึงการรับแจ้งเหตุจากผู้ที่อยู่ในอาคารเองด้วย ดังนั้นการเปิดจุดรับแจ้งเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ รวมไปถึงการทำโทรศัพท์สายด่วนรับแจ้งเหตุ นั้น ผู้ที่ได้รับประโยชน์มิใช่เพียงกลุ่มคนกลุ่มเดียวแต่รวมไปถึงทุกคนที่ได้ใช้ประโยชน์ในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อีกด้วย

2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “แนวทางการบริหารพื้นที่เชิงพาณิชย์กรรม กรณีศึกษา อาคารในสังกัดของหน่วยงานราชการ” สามารถสรุปข้อเสนอแนะ ออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารพื้นที่ธุรกิจภายในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐

1) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของพื้นที่ธุรกิจภายในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ควรเพิ่มขีดความสามารถให้มีความรู้ด้านการบริหารจัดการพื้นที่ เพื่อนำมาปรับใช้ในอาคารที่บริหารอยู่ ยกตัวอย่างเช่นการออกกฎข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้ในพื้นที่ธุรกิจภายในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ต้องเป็นไปตามมาตรฐานการบริหารพื้นที่ทั่วไป และการบังคับใช้อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันมิให้มีกรณีกล่าวอ้างถึงว่าเป็นสองมาตรฐาน เป็นต้น

2) การฝึกอบรมทางด้านความปลอดภัย รวมถึงการฝึกซ้อมการหนีไฟการป้องกัน อันอาจเกิดไฟไหม้ หรือความปลอดภัยตามมาตรฐานการบริหารอาคาร เนื่องจากการที่ผู้วิจัยได้ สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้คำตอบมาเป็นเสียงเดียวกันว่า โครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระ เกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ไม่เคยฝึกอบรมทางด้านความปลอดภัยให้เลยหลังจากการ ตกแต่งร้านค้าเสร็จสิ้นนอกเหนือจากการอบรมให้แก่ช่างผู้ที่เข้ามาดำเนินการตกแต่งให้แก่ร้านค้านั้น ๆ

3) ควรมีมาตรฐานในการตรวจสอบทางด้านสุขอนามัย ตัวอย่างเช่น การ ตรวจสอบความสะอาดของห้องน้ำและพื้นที่ส่วนกลางให้เป็นเวลา การจัดเก็บขยะให้เป็นเวลา การ จัดเก็บขยะในอาคารเป็นสิ่งที่ต้องการดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากอาจมีผลกระทบต่อปัญหาทาง สุขอนามัยของผู้ใช้อาคารและปัญหาเรื่องจำนวนหนูในอาคาร อีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารอาคารควร ต้องออกกฎข้อบังคับกำหนดเวลา วิธีการแยกขยะ ให้แก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้อาคารทั้งหมดด้วย

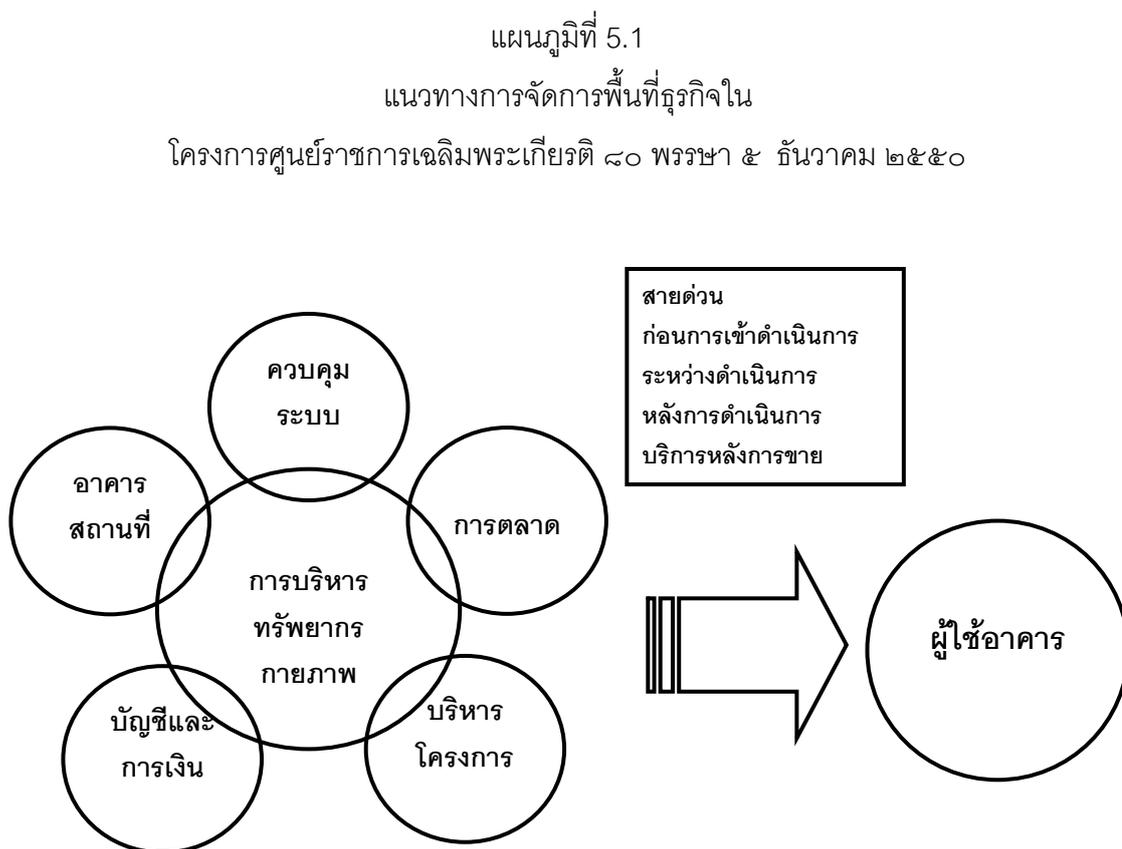
4) เนื่องจากฝ่ายบริหารการตลาดเป็นผู้ที่ติดต่อโดยตรงกับผู้ให้บริการในพื้นที่ ธุรกิจโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อยู่แล้วตั้งแต่แรกจึง ควรเพิ่มในส่วนการติดตามงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อเสริมสร้างให้มีการสื่อสารภายใน โครงการ และปฏิบัติงานบริหารพื้นที่ธุรกิจโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ผู้ที่เกี่ยวข้องในการบริหารพื้นที่ควรมีบอร์ดประชาสัมพันธ์กลาง เพื่อเป็น สื่อกลางในการสื่อสารระหว่างโครงการฯ กับผู้ให้บริการ รวมถึงผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจโครงการ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ และเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในโครงการฯ อีกด้วย

6) ฝ่ายบริหารการตลาด ควรกำหนดราคาเช่า ค่าสาธารณูปโภคให้มีอัตราที่ เหมาะสมโดยให้ใกล้เคียงหรือต่ำกว่าห้างฯ ในละแวกนั้นเนื่องจากเหตุผลด้านระยะเวลาในการขาย ในพื้นที่ธุรกิจโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อยู่ที่เวลาทำ การของภาครัฐ จึงไม่อาจคิดค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้สูงมากนัก

7) ฝ่ายบริหารการตลาดและฝ่ายบริหารอาคารสถานที่ควรมีการจัดประชุม ทีมงานบริหารพื้นที่เช่า เพื่อรับฟังความคิดเห็น และปัญหา หรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่าง น้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาในการบริหารโครงการศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี รวมไปถึงอาคารอื่น ๆ ในโครงการศูนย์ ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๔๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ต่อไป

8) แนวทางในการจัดการพื้นที่ธุรกิจในโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ นั้นต้องประสานงานร่วมกันหลายฝ่ายในโครงการฯ โดยมีฝ่ายที่เกี่ยวข้องตามแผนภาพประกอบดังนี้



ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

จากแผนภูมิที่ 4 พบว่าฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องต้องมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ในโครงการฯ โดยแบ่งขอบเขตการรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย โดยจำแนกออกได้จาก ระยะเวลาก่อนการดำเนินงาน ระหว่างการดำเนินงาน หลังการดำเนินงาน การเข้าพื้นที่ จนไปถึงขั้นตอนการบริการหลังการขาย ซึ่งทุกฝ่ายต้องประสานงานด้วยความเข้าใจใน พื้นฐานการจัดการบริหารพื้นที่ เพื่อความสะดวกในการติดต่อประสานงานและความเป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งก่อนและหลังดำเนินการ และสามารถที่จะพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการในพื้นที่เช่าของโครงการฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการพื้นที่อื่น ๆ ของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี ต่อไปดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการบริหารพื้นที่

รายชื่อ ฝ่าย	ขอบเขตความรับผิดชอบ			
	ก่อนเข้าดำเนินการ	ระหว่างการ ดำเนินการ	หลังการดำเนินงาน การเข้าพื้นที่	บริการหลังการขาย
การตลาด	ประสานงานติดต่อ ผู้ให้บริการ(ราคาค่า เช่า สัญญาเช่า ค่าใช้จ่ายระหว่าง การดำเนินงาน ตกต่าง)			เข้าเยี่ยมชมพื้นที่ พูดคุยแลกเปลี่ยน ทัศนะและให้ ข้อเสนอแนะทางการ ตลาด
อาคาร สถานที่	ให้ข้อมูลการเข้าพื้นที่ ข้อตกลงในการเข้า พื้นที่ อบรมความ ปลอดภัยก่อนการ ดำเนินงานแนวทาง ในการวางเงินประกัน ความเสียหายและ การขอคืนเงินประกัน ความเสียหาย	ตรวจสอบ มาตรฐานความ ปลอดภัยระหว่าง การดำเนินการ ก่อสร้าง ประสานงานการขน วัสดุเข้าพื้นที่การ ก่อสร้าง	ตรวจสอบความเสียหาย ที่เกิดจากงานก่อสร้างใน พื้นที่ส่วนกลางว่า ผู้รับเหมาทำเสียหาย หรือไม่ร่วมกับฝ่าย บริหารโครงการ	เข้าเยี่ยมชมพื้นที่ พูดคุยแลกเปลี่ยน ทัศนะและให้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ข้อกำหนดต่างๆ
บริหาร โครงการ	ให้ข้อมูลงานก่อสร้าง ร่วมกับฝ่าย การตลาด ตรวจสอบ แบบงานก่อสร้าง ประสานงานเรื่อง แบบงานก่อสร้าง และการจัดส่งแบบ หลังการก่อสร้างเสร็จ	ตรวจสอบงาน ก่อสร้างให้เป็นไป ตามมาตรฐานของ โครงการในการ เลือกใช้วัสดุ และ การเชื่อมต่องาน ระบบต่าง ๆ กับ โครงการ	ตรวจสอบความเสียหาย ที่เกิดจากงานก่อสร้างใน พื้นที่งานก่อสร้างและ พื้นที่ส่วนกลางว่า ผู้รับเหมาทำเสียหาย หรือไม่ร่วมกับฝ่ายอาคาร สถานที่ และแจ้งข้อมูล การก่อสร้างให้ฝ่าย ควบคุมระบบ	ให้คำแนะนำในการ ตกต่างเพิ่มเติมหากผู้ ให้บริการต้องการ ปรับปรุงร้านค้า เพิ่มเติมในอนาคต

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

รายชื่อ ฝ่าย	ขอบเขตความรับผิดชอบ			
	ก่อนเข้าดำเนินการ	ระหว่างการ ดำเนินการ	หลังการดำเนินงาน การเข้าพื้นที่	บริการหลังการขาย
ควบคุม ระบบ		บันทึกมิเตอร์ ค่าใช้จ่ายระหว่าง การก่อสร้างได้แก่ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำ	แจ้งค่าใช้จ่ายให้ฝ่าย บัญชีและการเงินเพื่อ หักค่าใช้จ่ายในการ ก่อสร้าง	ตรวจสอบงานระบบใน พื้นที่ประสานงานการ บันทึกค่าใช้จ่าย สาธารณูปโภคราย เดือน
บัญชี และ การเงิน	เก็บเงินค่าประกัน พื้นที่		หักค่าใช้จ่ายทั้งหมด และคืนเงินประกันพื้นที่	เก็บค่าเช่า ค่าใช้จ่าย รายเดือน

ที่มา: วีรพล ทิณพงษ์ (2553).

2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาการบริหารและจัดการอาคารสถานที่ เพื่อประยุกต์ใช้หรือเปรียบเทียบกับการบริหารอาคารอื่นที่ทำการศึกษานี้เนื่องจากลักษณะการบริหารอาคารมีหลายลักษณะจึงต้องเลือกศึกษาอย่างเหมาะสมและนำไปประยุกต์ใช้กับอาคารอื่น ๆ ต่อไป

2) ควรศึกษาข้อกำหนด หรือกฎกระทรวงต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการอาคาร เนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางข้อบังคับต่าง ๆ ในประเทศเร็วมากและทันสมัยมากขึ้นกว่าแต่ก่อน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะศึกษาอยู่ตลอด

3) ควรศึกษาทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบี และผู้ให้บริการในพื้นที่ธุรกิจของโครงการศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารบีโดยอาจเปรียบเทียบกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และครอบคลุม สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้อาคารภาครัฐหรือเอกชนอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้อาคารนั้น ๆ ต่อไป