



ปัญหาที่ทำให้ผู้รับเหมางานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านทิ้งงาน

PROBLEMS THAT CAUSE HOME REPAIR AND RENOVATION CONTRACTORS TO ABANDON THEIR PROJECTS

ติวริทธิ์ สุขหวาน¹ และมงคล อัสวาลิลกฤติ^{2*}

¹นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

^{2*}อาจารย์ประจำ สาขาการจัดการอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

*Corresponding author, E-Mail: mongkol.uss@kmutt.ac.th

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการปรับปรุงและซ่อมแซมบ้านในประเทศไทยได้รับความนิยมมากขึ้นหลังจากการระบาดของโควิด-19 เนื่องจากผู้คนใช้เวลาอยู่ที่บ้านมากขึ้น ส่งผลให้เกิดความต้องการปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมกับการใช้งาน อย่างไรก็ตามโครงการปรับปรุงและซ่อมแซมบ้านมักพบปัญหาการทิ้งงานของผู้รับเหมา ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งเจ้าของบ้านและผู้รับเหมา งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่ทำให้เกิดการทิ้งงานของผู้รับเหมางานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน รวมไปถึงเสนอแนวทางการป้องกันปัญหา โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้รับเหมา/เจ้าของกิจการรับเหมาก่อสร้างหรือวิศวกรจำนวน 12 คน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการปรับปรุงและซ่อมแซมบ้านตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปและเคยรับผิดชอบงานที่มีมูลค่างานมากกว่า 150,000 บาท ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของชุดคำถามด้วยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง จากนั้นใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าสำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล อีกทั้งมีการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาจนข้อมูลเกิดความอิ่มตัว เพื่อให้ข้อมูลที่ได้อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาจากกลุ่มปัญหาทางด้านขอบเขตงาน กลุ่มปัญหาทางการเงิน กลุ่มปัญหาทางด้านคุณภาพของงาน และกลุ่มปัญหาทางด้านทรัพยากรคนครอบคลุมจำนวนปัญหามากถึง 82% หากผู้รับเหมา มีการจัดการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นใน 4 กลุ่มนี้จะช่วยลดโอกาสการทิ้งงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การทิ้งงาน; ผู้รับเหมา; การบริหารโครงการ; งานปรับปรุงบ้าน

ABSTRACT

Home renovation and repair in Thailand has become more popular after the COVID-19 outbreak as people spend more time at home, resulting in a need to improve the space to make it more suitable for use. However, home renovation and repair projects

Tivarit Sukwhan¹ and Mongkol Ussavadiakrit^{2*}

¹ Graduate student, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of Technology Thonburi, Thailand.

^{2*} Lecturer, Real Estate Management Program, Graduate School of Management and Innovation, King Mongkut's University of

Technology Thonburi, Thailand.

often encounter the problem of contractors abandoning their projects, which affects both homeowners and contractors. This research aims to study the problems that cause contractors to abandon their projects in home renovation and repair, as well as to propose ways to prevent the problem. This research is qualitative research using a data collection method by interviewing the opinions of twelve contractors/construction business owners or engineers who have three years or more experience in home renovation and repair and have been responsible for projects worth more than one hundred fifty thousand baht. The researcher checked the validity of the question set by analyzing the consistency index. Then, the triangulation method was used to check the consistency of the data. In addition, the content analysis technique was used until the data was saturated to ensure that the obtained data was consistent with the objectives of the research. The results of the research found that the problems from the scope of work group, the financial problem group, and the quality of work group and the group of human resource problems covers up to 82% of the problems. If contractors manage to solve and prevent problems that may occur in these 4 groups, it will help reduce the chances of job abandonment and increase work efficiency effectively.

KEYWORDS: Contractor; Home Renovation; Home Repair Work; Project Management

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของงานวิจัย

โครงการปรับปรุงและซ่อมแซมบ้านในประเทศไทยมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยจากผลการสำรวจของกลุ่มธุรกิจซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี [1] พบว่าตั้งแต่เกิดการระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้เกิดการใช้ชีวิตรูปแบบใหม่คนไทยที่ใช้เวลาอยู่ที่บ้านมากขึ้น ทำให้ต้องมีการปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมกับการใช้งาน ซึ่งการซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านเป็นหนึ่งในกระบวนการที่ช่วยทำให้ที่อยู่อาศัยมีสภาพที่เหมาะสมต่อการใช้งานและช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับทรัพย์สินของเจ้าของบ้าน นอกจากนี้ยังช่วยทำให้สภาพแวดล้อมในชุมชนหรือสถานที่ใกล้เคียงมีภูมิทัศน์ที่น่าอยู่มากยิ่งขึ้น แต่ในสถานการณ์ปัจจุบันพบว่า มีปัญหามากมายที่ทำให้โครงการดำเนินการไม่สำเร็จลุล่วงตามแผนที่วางเอาไว้ โดยสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) [2] เผยว่ากรณีผู้บริโภคถูกผู้รับเหมาก่อสร้างและต่อเติมบ้านทิ้งงาน มีสถิติร้องเรียนเรื่องอสังหาริมทรัพย์ในช่วงปี 2566 เข้ามาจำนวน 3,131 เรื่อง และในช่วง 5 เดือนแรกของปี 2567 มีจำนวน 1,449 เรื่อง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าปัญหาเรื่องการทิ้งงานของผู้รับเหมายังเป็นปัญหาในสังคมไทยที่ต้องได้รับการแก้ไข ถึงแม้จะมีงานวิจัยและการศึกษาที่เกี่ยวกับการก่อสร้างและการบริหารจัดการโครงการหลายฉบับ แต่ยังขาดข้อมูลเกี่ยวกับการซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านในส่วนของผู้รับเหมาที่ทำงานในเชิงลึก งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในโครงการซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านรวมไปถึงการหาแนวทางการแก้ไข เพื่อช่วยให้ผู้รับเหมาสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดการและป้องกันปัญหาการทิ้งงานได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาที่ทำให้เกิดการทิ้งงานของผู้รับเหมางานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน
- 2) เพื่อเสนอแนวทางการป้องกันปัญหาการทิ้งงานของผู้รับเหมางานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

- 1) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจะประกอบด้วยผู้รับเหมาและวิศวกร ที่มีประสบการณ์ในงานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน

- ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจและสัมภาษณ์ โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ซึ่งเริ่มเก็บข้อมูล วันที่ 15 เมษายน 2567 สิ้นสุดการเก็บข้อมูล วันที่ 15 พฤษภาคม 2567
- การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การจัดการโครงการ (Project Management)

โครงการคืองานที่ต้องทำให้สำเร็จ ครอบคลุมถึงความพยายามในการทำงานชั่วคราวในการจัดหาสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะเฉพาะ เป้าหมายหลักของโครงการ คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลักษณะที่สำคัญของโครงการคือ มีวัตถุประสงค์เฉพาะ มีวัฏจักรของโครงการ ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนหรือไม่ใช้งานประจำ และมีข้อจำกัดทางด้านเวลา ทรัพยากร และผลลัพธ์

2.1.1 องค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการโครงการ

ตามหลักองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการโครงการ (Project Management Body of Knowledge (PMBOK)) ของ Project Management Institute (PMI) [3] การบริหารโครงการหมายถึง การประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ เครื่องมือ และเทคนิคต่างๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานต่างๆ ในโครงการ โดยเกิดจากการรวมตัวกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการและคาดหวังไว้ โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้:

- การเริ่มต้นโครงการ (Project Initiation): การกำหนดความต้องการ วัตถุประสงค์ และขอบเขตของโครงการ
- การวางแผนโครงการ (Project Planning): การกำหนดแผนการดำเนินงาน และทรัพยากรที่จำเป็นตลอดระยะเวลาของโครงการ
- การดำเนินการโครงการ (Project Execution): การดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผนโครงการ เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมาย
- การติดตามและควบคุมโครงการ (Project Monitoring and Controlling): การติดตามความก้าวหน้า และการควบคุมเพื่อให้โครงการสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตามความเหมาะสม
- การปิดโครงการ (Project Closing): การปิดงานโครงการ และการทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ซึ่ง PMBOK 6th Edition [4] ได้กำหนดองค์ความรู้ที่มีความจำเป็นในการบริหารโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยแบ่งออกเป็น 10 ด้าน ดังนี้

- การจัดการโครงการเชิงบูรณาการ (Project Integration Management): การรวมและจัดการกิจกรรมทั้งหมดในโครงการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกันและสนับสนุนเป้าหมายของโครงการโดยรวม
- การจัดการขอบเขตงาน (Scope Management): การกำหนดและควบคุมขอบเขตของงานที่ต้องทำในโครงการ เพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์ตามความต้องการและไม่เกินขอบเขตที่กำหนดไว้
- การจัดการเวลา (Schedule Management): การวางแผนและควบคุมเวลาในการดำเนินงานโครงการ เพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดและไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้

4. การจัดการงบประมาณ (Cost Management): การวางแผนและควบคุมค่าใช้จ่ายในโครงการ เพื่อให้งานเสร็จสมบูรณ์ตามงบประมาณและไม่เกินค่าใช้จ่ายที่กำหนด
5. การจัดการคุณภาพ (Quality Management): การวางแผนและควบคุมคุณภาพของผลงานในโครงการ เพื่อให้ผลลัพธ์มีคุณภาพตามมาตรฐานและความต้องการ
6. การจัดการทรัพยากร (Resources Management): การบริหารจัดการทรัพยากรในโครงการ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
7. การจัดการการสื่อสาร (Communication Management): การวางแผนและการสื่อสารระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อให้มีการสื่อสารเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
8. การจัดการความเสี่ยง (Risk Management): การระบุ วิเคราะห์ และจัดการกับความเสี่ยงในโครงการ เพื่อลดความเสี่ยงและเตรียมความพร้อมในกรณีเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด
9. การจัดการสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement Management): การวางแผน การเลือก การบริหารสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้างในโครงการ เพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรและบริการที่เหมาะสมและมีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม
10. การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Management): การจัดการกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบกับโครงการ

จากการศึกษาทฤษฎีด้านการบริหารจัดการโครงการ ผู้วิจัยได้นำความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการแบ่งกลุ่มของรายการปัญหาและนำองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการโครงการ (Project Management Body of Knowledge (PMBOK)) มาใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาเสนอแนวทางแก้ไขและป้องกัน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

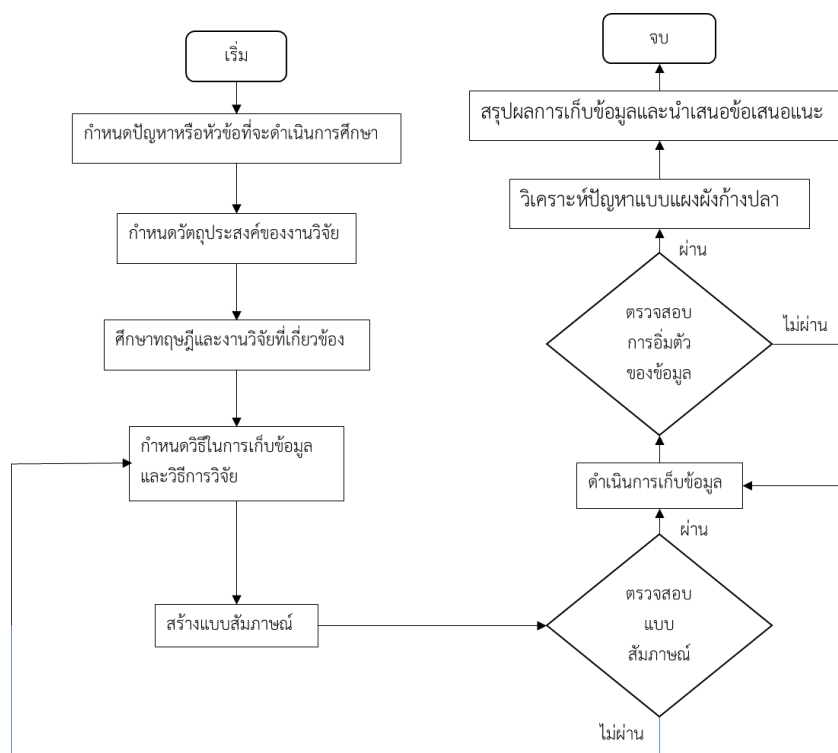
จากการศึกษาของทิพย์อนงค์ เจียรสวางค์ [5] เกี่ยวกับความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการบริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กคือ คุณภาพของบริการ ขณะที่ข้อร้องเรียนของลูกค้าส่งผลกระทบในเชิงลบในธุรกิจรับเหมารับปรุงซ่อมแซมจุฑาภรณ์ จันดลา [6] พบว่า ปัจจัยหลัก 4 ประการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้รับเหมาก่อสร้าง ได้แก่ ทักษะด้านการบริหารองค์กร การจัดการองค์กร ความเป็นผู้นำ และคุณลักษณะภาพลักษณ์ของผู้รับเหมา โดยบทความจาก DDproperty [7] ได้กล่าวเปรียบเทียบการก่อสร้างบ้านใหม่กับการปรับปรุงบ้านเดิม โดยให้ความเห็นว่าการปรับปรุงบ้านเดิมมีความยากกว่างานก่อสร้างใหม่ ผู้รับเหมารับปรุงซ่อมแซมจึงมีความเสี่ยงสูงที่จะขาดทุน อีกทั้งการศึกษาของบุญรักษ์ แวนบอเซอร์ และกัปท ทรัพย์สมบูรณ์ [8] พบว่าโครงการที่มีผู้ทำงานมากที่สุดคือโครงการมูลค่าไม่เกิน 1 ล้านบาท และรูปแบบองค์กรที่มีผู้ทำงานมากที่สุดคือ นิติบุคคลที่มีทุนจดทะเบียนไม่เกิน 1 ล้านบาท และ Dumo Mac-Barango [9] พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดการทิ้งงาน ได้แก่ การวางแผนไม่เพียงพอ การจัดหาเงินทุนไม่เพียงพอ เงินเพื่อ การล้มละลายของผู้รับเหมา การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของโครงการ การจ่ายเงินช้า และการขาดความสามารถของผู้รับเหมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์พล ชีระสาร [10] ที่ได้ศึกษาปัญหาความเสี่ยงต่อการขาดทุนของผู้รับเหมาก่อสร้างโครงการบ้านจัดสรรในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า 5 ปัจจัยเสี่ยงหลัก ได้แก่ การขาดแคลนแรงงาน ค่าแรงสูงขึ้น ค่าวัสดุก่อสร้างสูงขึ้น ขาดช่างฝีมือเฉพาะทาง และราคาค่าก่อสร้างที่ถูกกำหนดโดยโครงการ นอกจากนี้ ณาติส เกตุเครือกิจ [11] ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้าง ซึ่งความล่าช้าของโครงการทำให้เกิดค่าใช้จ่าย

เพิ่มมากขึ้น ทั้งค่าแรงงาน ค่าเครื่องจักร ค่าวัสดุ รวมไปถึงค่าจ้างผู้รับเหมาช่วง เป็นผลให้กำไรของผู้รับเหมาน้อยลง อีกทั้งงานวิจัยทางด้านการจัดการก่อสร้างที่มีผลต่อระยะเวลาการก่อสร้างบ้านเดี่ยวของ อภิษฎา รุจิชัยกุล [12] พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าคือ การอนุมัติเงินทุนที่ล่าช้า ขาดช่างฝีมือที่มีประสบการณ์ และการขาดแคลนวัสดุก่อสร้าง สุดท้ายนี้ Borvorn Israngkura Na Ayudhya และ Masahiko Kunishima [13] ศึกษาความเสี่ยงของการทิ้งงานที่เกิดจากผู้รับเหมารายย่อยพบว่า ความล่าช้าในการจ่ายงวดงาน ปัญหาทางการเงินของผู้รับเหมาและลูกค้า รวมถึงผู้รับเหมาที่ไม่มีความสามารถ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการทิ้งงานก่อสร้างโครงการที่อยู่อาศัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้มีการนำปัจจัย หลักการและวิธีการดำเนินการวิจัย มาเป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดหัวข้อการสัมภาษณ์รวมถึงนำผลของงานวิจัยอื่นๆ มาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัยนี้

3. การดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของงานวิจัยไว้ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 ลำดับขั้นตอนดำเนินงานวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) เกี่ยวกับปัญหาที่ทำให้เกิดการทิ้งงานของผู้รับเหมางานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน รวมถึงแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาการทิ้งงานที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้ 1) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในงานวิจัยนี้คือ เจ้าของกิจการ/ผู้รับเหมาหรือวิศวกรที่มีประสบการณ์ในการซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน 2) งานวิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจากเจ้าของกิจการ/

ผู้รับเหมาหรือวิศวกรที่ทำงานในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 3) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์แบบแผนผังก้างปลา (Fishbone Diagram หรือ Ishikawa Diagram) เพื่อเชื่อมโยงสาเหตุและผลลัพธ์ของปัญหาที่ทำให้เกิดการท่ิงงาน

3.2 การคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในงานวิจัย

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักทางผู้วิจัยได้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในงานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน โดยได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็น 2 กลุ่มได้แก่ เจ้าของกิจการ/ผู้รับเหมาที่ดำเนินธุรกิจรับเหมาซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน จำนวน 6 คน และวิศวกรหรือผู้ควบคุมงานในบริษัทรับเหมา ที่มีประสบการณ์ในงานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านจำนวน 6 คน โดยแต่ละคนมีประสบการณ์ในงานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปและงานที่เคยรับผิดชอบมีมูลค่าตั้งแต่ 150,000 บาทขึ้นไป ผู้วิจัยได้ใช้การตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) [14] ในการตรวจสอบความสอดคล้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเลือกใช้วิธี Data triangulation เป็นการตรวจสอบและเปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบข้อมูลเรื่องเดียวกันที่มาจากผู้ให้ข้อมูลหลายๆคน (Different participants) โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน เช่น เจ้าของกิจการ/ผู้รับเหมา และวิศวกรในองค์กร เป็นต้น

3.3 การเก็บข้อมูล

งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยมีการถามคำถามแบบปลายเปิด (Open-End) ซึ่งคำถามจะมีความยืดหยุ่นเพื่อให้สอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยแบ่งคำถามออกเป็นทั้งหมด 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการท่ิงงานของผู้รับเหมา โดยจะอ้างอิงตามหลัก Project Management Body of Knowledge (PMBOK) ของ Project Management Institute (PMI) ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาการท่ิงงานของผู้รับเหมา งานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน ซึ่งชุดคำถามทางผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ของแบบสัมภาษณ์และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งยังประเมินจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Institutional Review Board) เพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการในการเก็บข้อมูลเป็นไปตามข้อปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม โดยก่อนที่จะดำเนินการเก็บข้อมูล ทางผู้วิจัยจะดำเนินการขออนุญาตดำเนินการสัมภาษณ์พร้อมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักในการบันทึกเสียงตลอดที่ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์จะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 45 นาทีต่อการสัมภาษณ์หนึ่งครั้ง

3.4 การตรวจสอบการอ้อมตัวของข้อมูล

การตรวจสอบการอ้อมตัวของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีการนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบ เพื่อพิจารณาความซ้ำซ้อนของข้อมูล จากตารางที่ 1 เป็นการคำนวณหาการอ้อมตัวของชุดข้อมูล ซึ่งสามารถคำนวณได้โดยกำหนดให้ผลรวมของข้อมูล 4 ชุดแรกเป็นฐาน (Base size) ผลรวมของข้อมูลในชุดถัดๆ ไปเป็นส่วน (Run length) โดยคำนวณทีละ 2 ชุดข้อมูล ซึ่งหากค่าที่ออกมาไม่น้อยกว่า 0.05 หรือ 5% [15] แสดงว่าข้อมูลเริ่มเกิดการอ้อมตัว ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ข้อมูลถึงจุดอ้อมตัวเมื่อเก็บข้อมูลถึงผู้ให้ข้อมูล

หลักคนที่ 9 โดยมีอัตราการเกิดขึ้นของข้อมูลใหม่ 4 % โดยคำนวณได้จาก Run Length / Base Size ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5% และอัตราการเกิดของข้อมูลใหม่เป็น 0% หลังจากการเก็บข้อมูลผู้ให้ข้อมูลหลักตั้งแต่คนที่ 10 เป็นต้นไป ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การตรวจสอบการอึดตัวของข้อมูล

ปัญหาที่เกิดขึ้น	ผู้ให้ข้อมูลหลัก											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ปัญหาด้านการเงิน	0	3	5	5	6	8	8	8	8	8	8	8
ปัญหาด้านทรัพยากรคน	1	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4
ปัญหาด้านขอบเขตงาน	2	4	6	8	11	12	12	12	12	12	12	12
ปัญหาด้านคุณภาพงาน	1	2	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5
ปัญหาด้านการสื่อสาร	0	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ปัญหาด้านการจัดการเวลา	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2
ปัญหาเรื่องบ้านข้างเคียง	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ปัญหาด้านการบริหารงาน	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
จำนวนข้อมูลที่เกิดขึ้นใหม่	5	7	7	6	4	4	2	1	0	0	0	0
ข้อมูลชุดฐาน,ข้อมูลชุดต่อไป	25				8		6	3	1	0	0	0
อัตราการเกิดขึ้นของข้อมูลใหม่						32%	24%	12%	4%	0%	0%	0%

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 12 คน พบว่ามีรายการปัญหาที่ก่อให้เกิดการทั้งงานในงานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านทั้งหมด 36 รายการปัญหา โดยทางผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดกลุ่มด้วยการกำหนดรหัสตามความเชื่อมโยงของรายการปัญหากับกลุ่มของปัญหา ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายการปัญหาจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก

รายการปัญหา	รหัสปัญหา	ความถี่
กลุ่มปัญหาด้านการเงิน รหัสปัญหา PM1-PM8		
ผู้รับเหมาบริหารเงินผิดพลาดทำให้ขาดสภาพคล่องทางการเงิน	PM1	4
ผู้รับเหมาไม่มีเงินทุนเพียงพอในการจัดซื้อวัสดุและจ่ายค่าแรงงาน	PM2	1
ผู้รับเหมาประเมินหน้างานผิดพลาด	PM3	3
ลูกค้าจ่ายเงินช้า	PM4	9
ผู้รับเหมา มีการลดราคางาน เพื่อให้มีราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่ง	PM5	2
ลูกค้าจ่ายเงินไม่ตรงกับขอบเขตและความก้าวหน้าของโครงการ	PM6	1
ลูกค้าเพิ่มงานแต่ไม่ได้จ่ายเงินเพิ่ม	PM7	3
วัสดุและอุปกรณ์มีราคาสูงขึ้น แต่ไม่ได้มีการปรับราคาคืนตามตลาด	PM8	3
กลุ่มปัญหาด้านทรัพยากรคน รหัสปัญหา PH1-PH4		
ผู้รับเหมาขาดทักษะในการบริหารทรัพยากรคน	PH1	2
ช่างและแรงงานฝีมือที่ผู้รับเหมาไม่มีเพียงพอต่อจำนวนงานของบริษัท	PH2	4
ผู้รับเหมา มีการจัดจ้างผู้รับเหมารายย่อยมาทำงานแต่ไม่สามารถควบคุมและบริหารงานได้	PH3	3
ผู้รับเหมาถูกผู้รับเหมารายย่อยทิ้งงาน	PH4	2
กลุ่มปัญหาด้านขอบเขตของงาน รหัสปัญหา PS1-PS12		
ลูกค้าไม่ได้อธิบายรายละเอียดงานหรือบอกความต้องการอย่างชัดเจน	PS1	8
ผู้รับเหมา ไม่มีการคุยตกลงเรื่องขอบเขตงานและรายละเอียดวัสดุกับลูกค้าก่อนเริ่มงานอย่างชัดเจน	PS2	3
ลูกค้าเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง และไม่ได้มีการสรุปแบบ	PS3	8
ผู้รับเหมา ไม่มีการตกลงเรื่องวันที่แล้วเสร็จของงานที่แนชัดกับลูกค้า	PS4	1
ลูกค้าไม่มีการแจ้งก่อนว่าจะมีที่ปรึกษาหรือผู้ตรวจสอบสั่งห้ามทรัพย์สินมาตรวจรับมอบงานแทน	PS5	3
ผู้รับเหมา รับงานเกินทรัพยากรที่ตนเองมีอยู่	PS6	1
ผู้รับเหมา รับงานในหมวดงานที่ตนเองไม่เชี่ยวชาญ	PS7	1
ผู้รับเหมา รับงานในพื้นที่ห่างไกลจากพื้นที่ของตนเองมากเกินไป	PS8	1
ผู้รับเหมา ทำงานโดยไม่มีแบบปรับปรุง เป็นผลให้ผู้รับเหมา กับลูกค้าเข้าใจลักษณะงานไม่ตรงกัน	PS9	3
ผู้รับเหมา ไม่ได้ตรวจสอบโครงสร้างในจุดที่ทำให้โครงสร้างรับน้ำหนักมากเกินไป	PS10	2
ลูกค้าขาดความสามารถในการอ่านแบบก่อสร้าง	PS11	4
ลูกค้าไม่เข้าใจกระบวนการของการก่อสร้าง	PS12	4

ตารางที่ 2 รายการปัญหาจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (ต่อ)

รายการปัญหา	รหัสปัญหา	ความถี่
กลุ่มปัญหาด้านคุณภาพของงาน รหัสปัญหา PQ1-PQ5		
แรงงานช่างฝีมือของผู้รับเหมาไม่มีคุณภาพ ทำให้ผลงานที่ออกมาไม่มีคุณภาพ	PQ1	1
ผู้รับเหมาไม่ได้ตรวจคุณภาพงานก่อนส่งมอบงาน	PQ2	1
ลูกค้าตรวจงานแบบไม่มีมาตรฐานในการตรวจ	PQ3	7
ผู้รับเหมาทำงานได้ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	PQ4	2
ลูกค้ามีการจ้างที่ปรึกษางานก่อสร้างมาตรวจงานแทน	PQ5	3
กลุ่มปัญหาด้านการสื่อสาร รหัสปัญหา PC1 และ PC2		
ผู้รับเหมาไม่ชอบสื่อสารกับลูกค้า	PC1	1
ผู้รับเหมาขาดทักษะด้านการเจรจาต่อรอง	PC2	1
กลุ่มปัญหาด้านการจัดการเวลา รหัสปัญหา PT1 และ PT2		
ผู้รับเหมาส่งงานล่าช้า จึงโดนค่าปรับเป็นผลให้ขาดทุน	PT1	2
ผู้รับเหมาจัดลำดับแผนงานไม่ดี ทำให้งานล่าช้า	PT2	2
กลุ่มปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบ้านข้างเคียง รหัสปัญหา PN1 และ PN2		
บ้านที่อยู่ในละแวกข้างเคียงเกิดความเสียหายจากการดำเนินโครงการ โดยผู้รับเหมาตกเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ	PN1	2
โครงการโดนบ้านข้างเคียงร้องเรียนจึงโดนระงับการก่อสร้าง	PN2	2
กลุ่มปัญหาด้านการบริหารงาน รหัสปัญหา PPM1		
เจ้าของงานขาดทักษะการดำเนินโครงการ (ให้เริ่มดำเนินโครงการแบบผัดล้าดับขั้นตอน)	PPM1	2

จากตารางที่ 2 กลุ่มของปัญหาที่มีรายการปัญหามากที่สุดคือ กลุ่มปัญหาด้านขอบเขตของงาน รหัสปัญหา PS โดยมีรายการปัญหามากถึง 12 ปัญหา คิดเป็น 33% จากรายการปัญหาทั้งหมด แต่รายการปัญหาที่มีความถี่หรือผู้ให้ข้อมูลหลักพูดถึงมากที่สุด คือ ปัญหารหัส PM 4 ลูกค้าจ่ายเงินช้า จากกลุ่มปัญหาด้านการเงิน โดยมีผู้ให้ข้อมูลถึง 9 คนที่กล่าวถึงรายการปัญหานี้

4.2 ผลการจัดกลุ่มปัญหาที่ก่อให้เกิดการท้วงติงงานของผู้รับเหมา

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านการเงิน (ปัญหารหัส PM1-PM8) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 8 ปัญหา คิดเป็น 22% จากรายการปัญหาทั้งหมด โดยจะเห็นว่ารายการปัญหารหัส PM 4 เป็นปัญหาด้านลูกค้าจ่ายเงินช้า จะ

เป็นปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวถึงมากที่สุด 9 คน ซึ่งเป็นรายการปัญหาที่มีความถี่มากที่สุดในกลุ่มนี้และมากที่สุดจากรายการปัญหาทั้งหมดด้วย

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านทรัพยากรคน (ปัญหารหัส PH1-PH4) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 4 ปัญหา คิดเป็น 10% จากรายการปัญหาทั้งหมด โดยจะเห็นว่ารายการปัญหารหัส PH 2 เป็นปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุดจากรายการปัญหาทั้งหมดในกลุ่มนี้ โดยเป็นปัญหาเกี่ยวกับการที่ผู้รับเหมามีช่างหรือแรงงานฝีมือที่ไม่เพียงพอต่อจำนวนงานในมือ

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านขอบเขตของงาน (ปัญหารหัส PS1-PS12) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 12 ปัญหา คิดเป็น 33% จากรายการปัญหาทั้งหมด ซึ่งเป็นกลุ่มปัญหาที่มีรายการปัญหามากที่สุด โดยจะเห็นว่ารายการปัญหารหัส PS1 และ PS3 เป็นปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลมากที่สุด ซึ่งเป็นปัญหาทางด้านลูกค้าไม่ได้อธิบายรายละเอียดงานหรือบอกความต้องการอย่างชัดเจนและลูกค้าเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง และไม่ได้มีการสรุปแบบ

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านคุณภาพงาน (ปัญหารหัส PQ1-PQ5) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 5 ปัญหา คิดเป็น 14% โดยจะเห็นว่ารายการปัญหารหัส PQ 3 เป็นปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุดในกลุ่มนี้ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าตรวจงานแบบไม่มีมาตรฐานในการตรวจ

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านการสื่อสาร (ปัญหารหัส PC1 และ PC2) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 2 ปัญหา คิดเป็น 6% จากรายการปัญหาทั้งหมด โดยเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับผู้รับเหมาไม่ชอบคุยกับลูกค้าและผู้รับเหมาขาดทักษะด้านการเจรจาต่อรอง

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านการจัดการเวลา (รหัสปัญหา PT1 และ PT2) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 2 ปัญหา คิดเป็น 6% จากรายการปัญหาทั้งหมด โดยเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับผู้รับเหมาส่งงานล่าช้า จึงโดนค่าปรับเป็นผลให้ขาดทุน และการที่ผู้รับเหมาจัดลำดับแผนงานไม่ดีเป็นผลให้เกิดความล่าช้า

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาเรื่องบ้านข้างเคียง (รหัสปัญหา PN1 และ PN2) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมด 2 ปัญหา คิดเป็น 6% จากรายการปัญหาทั้งหมด โดยเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับบ้านที่อยู่ในละแวกข้างเคียงเกิดความเสียหายจากการดำเนินโครงการ โดยผู้รับเหมาตกเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ และโครงการ โคนบ้านข้างเคียงร้องเรียนจึงโดนระงับการก่อสร้าง

รายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านการบริหารงาน (รหัสปัญหา PPM1) มีรายการปัญหาที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมาทั้งหมดหนึ่งปัญหา คิดเป็น 3% จากรายการปัญหาทั้งหมด โดยเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับเจ้าของงานขาดทักษะการดำเนินโครงการ (ให้เริ่มดำเนินโครงการแบบผัดล่าช้าขึ้นตอน)

จากการจัดกลุ่มของปัญหาจะเห็นว่ารายการปัญหาจากรายการปัญหาด้านขอบเขตงาน กลุ่มปัญหาทางด้านการเงิน กลุ่มปัญหาทางด้านคุณภาพของงาน และกลุ่มปัญหาทางด้านทรัพยากรคน รายการปัญหาในกลุ่มปัญหามาจาก 4 กลุ่มนี้ครอบคลุมรายการปัญหามากถึง 82% หากผู้รับเหมามีการจัดการและมีแนวทางในการป้องกันปัญหาใน 4 กลุ่มนี้จะสามารถช่วยลดโอกาสในการเกิดการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากกว่า 80% ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Pareto [16] ที่ว่าด้วยหลักการ 80/20 (Pareto Principle) โดยหลักการนี้กล่าวว่า 80% ของผลลัพธ์มักเกิดจาก 20% ของสาเหตุ

5. สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการวิจัย

ปัญหาที่ส่งผลให้เกิดการทิ้งงานของผู้รับเหมาซ่อมแซมและปรับปรุงบ้าน ซึ่งทางผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมมาจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า กลุ่มปัญหาที่ทำให้เกิดการทิ้งงานที่ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการกล่าวถึงมากที่สุด 4 อันดับ สามารถสรุปในประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

1) กลุ่มปัญหาทางด้านขอบเขตงาน โดยรายการปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุดในกลุ่มปัญหาด้านขอบเขตงานจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับลูกค้าไม่ได้บอกรายละเอียดหรือบอกความต้องการที่ชัดเจนเป็นผลให้ผู้รับเหมาทำงานออกมาไม่ตรงกับความพึงพอใจและไม่สามารถดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จได้ และรายการปัญหาที่เกี่ยวกับลูกค้าเปลี่ยนแบบบ่อยครั้ง และไม่ได้มีการสรุปรายละเอียดแบบอย่างชัดเจน เป็นผลให้การดำเนินโครงการมีความล่าช้า และสูญเสียงบประมาณจากการแก้ไขงานให้ตรงกับแบบใหม่

2) กลุ่มปัญหาทางการเงิน โดยรายการปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุดในกลุ่มปัญหาทางการเงินคือ ลูกค้าจ่ายเงินหรือจ่ายงวดงานช้า โดยจากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้รับเหมาที่มีต้นทุนน้อยขาดสภาพคล่องทางการเงิน เป็นผลให้ผู้รับเหมาไม่สามารถดำเนินโครงการให้แล้วเสร็จได้ เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการดำเนินโครงการที่เพียงพอ

3) กลุ่มปัญหาทางด้านคุณภาพงาน รายการปัญหาในกลุ่มคุณภาพงานที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุด คือ ปัญหาด้านการตรวจงานของลูกค้าที่ตรวจงานละเอียดเกินมาตรฐานในการตรวจงาน โดยผู้รับเหมาต้องดำเนินการแก้ไขตามรายการของลูกค้า ซึ่งเป็นการแก้ไขงานตามความพึงพอใจของลูกค้า เป็นผลให้ผู้รับเหมาอาจจะเสียต้นทุนในการแก้ไขและเก็บรายละเอียดงานที่มากเกินไปจนทำให้มีโอกาสในการขาดทุนและไม่สามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จได้

4) กลุ่มปัญหาด้านทรัพยากรคน รายการปัญหาในกลุ่มปัญหาด้านทรัพยากรคนที่ทางผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุด คือ ข้างและแรงงานฝีมือที่ผู้รับเหมาไม่เพียงพอต่อจำนวนงานที่บริษัทรับงานไว้ เป็นผลให้งานเกิดความล่าช้าและไม่แล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดไว้

5.2 อภิปรายผลงานวิจัย

จากผลการศึกษาปัญหาที่ทำให้ผู้รับเหมางานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านทิ้งงาน พบว่ากลุ่มปัญหาด้านขอบเขตงานเป็นกลุ่มปัญหาที่ทำให้ผู้รับเหมาทิ้งงานมากที่สุด โดยกลุ่มปัญหาด้านขอบเขตของงานเป็นรายการปัญหาที่เกี่ยวกับความไม่ชัดเจนของขอบเขตการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Dumo Mac-Barango [9] ที่พบว่า การวางแผนที่ไม่เพียงพอ การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของโครงการ การจ่ายเงินช้า และการขาดความสามารถของผู้รับเหมาเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการทิ้งงาน กลุ่มปัญหาอันดับสองที่ผู้ให้ข้อมูลหลักให้ข้อมูลมากที่สุด คือ กลุ่มปัญหาด้านการเงิน โดยรายการปัญหาในกลุ่มปัญหาด้านการเงินจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเบิกงวดงานที่ล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Borvorn Israngkura Na Ayudhya และ Masahiko Kunishima [13] ซึ่งพบว่าความล่าช้าในการจ่ายงวดงาน ปัญหาด้านการเงินของผู้รับเหมา ปัญหาด้านการเงินของลูกค้า รวมไปถึงผู้รับเหมาที่ไม่มีความสามารถเป็นผลให้เกิดการทิ้งงานก่อสร้างที่อยู่อาศัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐา รุจิษฐ์กุล [12] ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าจากการจัดการบ้านจัดสรร ได้แก่ เงินทุน คน วัสดุและการจัดการ

5.3 ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหา

จากรายการปัญหา รวมถึงแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่ได้ข้อมูลมาจากการสัมภาษณ์สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อสะท้อนปัญหาในแต่ละกลุ่มตาม Project Management Body of Knowledge (PMBOK) 6th Edition ของ Project Management Institute (PMI) [4] โดยข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา มีรายละเอียดดังนี้

1) กลุ่มปัญหาด้านการเงิน จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารเงินในระหว่างการทำโครงการของผู้รับเหมาและการที่ผู้รับเหมาไม่สามารถเรียกเก็บเงินจากลูกค้าได้ อีกทั้งการประเมินหน้างานที่ผิดพลาดเป็นผลทำให้ผู้รับเหมาประสบปัญหาทางการเงิน ซึ่งปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมาขาดองค์ความรู้ทางด้านการจัดการงบประมาณ เนื่องจากเป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการวางแผนและควบคุมค่าใช้จ่ายในโครงการ และองค์ความรู้ด้านการจัดการสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง เนื่องจากความก้าวหน้าของงานที่ผู้รับเหมาสามารถเบิกได้รวมไปถึงระยะเวลาที่ลูกค้าต้องชำระเงินจะถูกระงับอยู่ในสัญญาว่าจ้าง ดังนั้นปัญหาในด้านการชำระงวดงานจึงสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมาขาดองค์ความรู้ในด้านการบริหารสัญญาและการจัดซื้อจัดจ้าง อีกทั้งการขาดองค์ความรู้ในด้านการจัดการขอบเขตของงาน จะทำให้ผู้รับเหมาประเมินหน้างานผิดพลาดและขาดทุนได้ ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาข้างต้นคือ ผู้รับเหมาควรมีการทำบัญชีรายรับรายจ่ายในการดำเนินธุรกิจ รวมไปถึงการคำนวณกระแสเงินสดของธุรกิจรับเหมา โดยการทำบัญชีและกระแสเงินสดจะทำให้ผู้รับเหมาทราบสภาพคล่องของตนเอง และสามารถบริหารการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำสัญญาที่ชัดเจนกับลูกค้าโดยต้องระบุความก้าวหน้าที่สามารถเบิกได้รวมไปถึงระยะเวลาที่ลูกค้าต้องชำระเงิน โดยต้องมีการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจเนื้อหาในสัญญา ซึ่งจะสามารถช่วยให้ลูกค้าเข้าใจข้อตกลงในสัญญาเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้รับเหมา ทำให้ผู้รับเหมาสามารถบริหารสัญญาได้ตามที่ตกลงกันไว้ โดยจะสามารถช่วยแก้ไขสาเหตุเรื่องลูกค้าจ่ายเงินช้า ลูกค้าไม่ยอมจ่ายเงิน รวมไปถึงลูกค้าจ่ายเงินไม่ตรงกับขอบเขตและความก้าวหน้าของโครงการ

2) กลุ่มปัญหาด้านทรัพยากรคน จะเป็นรายการปัญหาที่เกี่ยวกับการที่ผู้รับเหมาขาดช่างและแรงงานฝีมือ รวมไปถึงผู้รับเหมาไม่สามารถควบคุมและบริหารงานผู้รับเหมารายย่อยได้และโดนผู้รับเหมารายย่อยทิ้งงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมาขาดทักษะและองค์ความรู้ในด้านการจัดการทรัพยากร ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่มีความสำคัญในการบริหารโครงการ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลในโครงการ เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวคือ ผู้รับเหมาจำเป็นต้องจัดทำแผนงานรายวันให้แก่แรงงานและช่างฝีมือทุกคน เพื่อที่จะสามารถติดตามการทำงานและบริหารกำลังคนที่มีอยู่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมไปถึงการทำสัญญากับผู้รับเหมารายย่อยที่นอกจากจะต้องระบุรายละเอียดงานและความก้าวหน้าที่จะชำระแล้ว ยังต้องระบุถึงค่าปรับหรือบทลงโทษในกรณีที่ทางผู้รับเหมารายย่อยไม่ปฏิบัติตามสัญญาเพื่อที่จะควบคุมให้ผู้รับเหมารายย่อยอยู่ภายใต้การบริหารงานของผู้รับเหมาหลัก

3) กลุ่มปัญหาด้านขอบเขตของงาน โดยรายการปัญหาในกลุ่มของปัญหาด้านขอบเขตของงานจะเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความไม่ชัดเจนในรายละเอียดของงาน ไม่มีข้อตกลงต่างๆที่ชัดเจน รวมไปถึงไม่มีการสรุปแบบที่แน่ชัดระหว่างการทำก่อสร้าง ซึ่งสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้รับเหมาและลูกค้ามีความเข้าใจและความคาดหวังที่ไม่ตรงกัน ทำให้เกิดปัญหาขึ้นระหว่างการทำโครงการ ดังนั้นองค์ความรู้หรือทักษะทางด้านการจัดการขอบเขตงานมีความสำคัญต่อโครงการก่อสร้างเป็นอย่างมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการกำหนดและควบคุมขอบเขตของงานที่ต้องทำในโครงการ เพื่อให้งานแล้วเสร็จและไม่เกินขอบเขตที่กำหนดไว้ ดังนั้นแนวทางการแก้ไขปัญหาข้างต้น คือทั้งทางลูกค้าและผู้รับเหมาต้องมีการพูดคุยตกลงรายละเอียดของงานตั้งแต่ก่อนเริ่มงานให้

ชัดเจนทั้งสองฝ่าย โดยมีการกำหนดรายละเอียดวัสดุ รายละเอียดการขอบเขตงาน รวมไปถึงระยะเวลาให้ชัดเจน โดยการสร้างขอบเขตการทำงานที่ชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งจะเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากความไม่เข้าใจได้

4) กลุ่มปัญหาด้านคุณภาพของงาน รายการปัญหาในกลุ่มปัญหาด้านคุณภาพของงานจะเป็นรายการปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ เช่น แรงงานช่างฝีมือที่ผู้รับเหมามีอยู่ขาดคุณภาพเป็นผลให้งานที่ออกมาไม่ได้คุณภาพ ลูกจ้างตรวจงานแบบไม่มีมาตรฐานในการตรวจ และผู้รับเหมาไม่ได้ตรวจคุณภาพงานก่อนส่งมอบงาน เป็นต้น ซึ่งจากรายการปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมขาดทักษะและองค์ความรู้ในด้านการจัดการคุณภาพ เนื่องจากองค์ความรู้ในด้านการจัดการคุณภาพเป็นองค์ความรู้ในด้านการวางแผน และควบคุมคุณภาพของผลงาน เพื่อให้ผลลัพธ์มีคุณภาพตามมาตรฐานตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า แนวทางการแก้ไขทางผู้รับเหมาควรที่จะตรวจคุณภาพงานของตนเองก่อนที่จะส่งมอบให้ลูกค้าทุกงวดงาน เพื่อที่จะได้เห็นคุณภาพและข้อผิดพลาดของงาน และดำเนินการแก้ไขก่อนที่จะส่งมอบให้กับลูกค้า โดยการตรวจงานและแก้ไขข้อผิดพลาดก่อนดำเนินการส่งมอบจะทำให้งานมีคุณภาพ และส่งงานได้ตรงกับความคาดหวังของลูกค้า นอกจากนี้การกำหนดมาตรฐานในการตรวจงานโดยอ้างอิงตามมาตรฐานทางวิศวกรรมและสถาปัตยกรรม จะช่วยให้ลูกคามีมาตรฐานในการตรวจงานและยังช่วยให้ผู้รับเหมามีมาตรฐานในการทำงานและส่งมอบงานได้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานจะทำให้ผู้รับเหมาจำเป็นต้องปฏิบัติตามเพื่อที่จะสามารถส่งมอบงานได้ตามสัญญา

5) กลุ่มปัญหาด้านการสื่อสาร รายการปัญหาในกลุ่มปัญหาด้านการสื่อสาร จะเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับผู้รับเหมไม่ชอบสื่อสารกับลูกค้าและผู้รับเหมขาดทักษะในด้านการเจรจาต่อรอง ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวเป็นผลให้การสื่อสารระหว่างผู้รับเหมากับลูกค้ามีปัญหาระหว่างการดำเนินการ จึงเกิดความไม่เข้าใจกันของทั้งสองฝ่าย จากสาเหตุที่กล่าวมาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมขาดทักษะหรือองค์ความรู้ทางด้านการสื่อสาร โดยองค์ความรู้ด้านการจัดการการสื่อสารมีความสำคัญในทางธุรกิจรับเหมามาก เนื่องจากเป็นองค์ความรู้ในด้านการวางแผนและการสื่อสารระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการ เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นแนวทางการแก้ไขและป้องกันปัญหาข้างต้น ทางผู้รับเหมาต้องดำเนินการชี้แจงอธิบายแบบและขั้นตอนการก่อสร้างให้ลูกค้าเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่เริ่มโครงการ เพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจกัน

6) กลุ่มปัญหาด้านการจัดการเวลา รายการปัญหาในกลุ่มของการจัดการเวลาจะเป็นรายการปัญหาที่ส่งผลกระทบกับระยะเวลาในการดำเนินโครงการ เช่น ผู้รับเหมาส่งงานล่าช้า จึงโดนค่าปรับเป็นผลให้ขาดทุน และ ผู้รับเหมาจัดลำดับแผนงานไม่ดี ทำให้งานล่าช้า เป็นต้น ซึ่งจากรายการปัญหาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมขาดองค์ความรู้ทางด้านการจัดการเวลา ทำให้ไม่สามารถควบคุมการทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้ แนวทางการแก้ไข ผู้รับเหมาต้องจัดทำแผนงานโดยกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนเป็นไปตามความจริง โดยพิจารณาจากความซับซ้อนของงานที่จะเกิดขึ้นเพื่อให้เป้าหมายสามารถทำได้จริง โดยผู้รับเหมาต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงแผนการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อป้องกันปัญหา และปรับปรุงแผนการจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยี เช่น ซอฟต์แวร์การจัดการโครงการ จะช่วยให้การวางแผนงานนั้นมีความละเอียดและสามารถควบคุมการจัดการเวลาได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7) กลุ่มปัญหาเรื่องบ้านข้างเคียง รายการปัญหาในกลุ่มปัญหारेื่อบ้านข้างเคียงจะเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการ เช่น บ้านที่อยู่ในละแวกข้างเคียงเกิดความเสียหายจากการดำเนินโครงการ โดยผู้รับเหมาดกเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบ และโครงการโดนบ้งข้างเคียงร้องเรียนจึงโดนระงับการก่อสร้าง ซึ่งจากรายการปัญหาข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมขาดองค์

ความรู้ในการจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่มีความสำคัญต่อผู้รับเหมา เนื่องจากเป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการวางแผนและจัดการกับความคาดหวังของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ แนวทางการแก้ไขปัญหาลำดับต้นๆ ควรจะมีการวางแผนและระบุวิธีการตอบสนองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการดำเนินโครงการในพื้นที่ต่างๆ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในพื้นที่ก่อนเริ่มดำเนินโครงการจะทำให้บ้านละแวกใกล้เคียงรับรู้ว่าจะมีการดำเนินการก่อสร้าง รวมถึงแจ้งความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการและเสนอแนวทางการชดเชยเมื่อเกิดความเสียหายจะทำให้บ้านละแวกใกล้เคียงรู้สึกสบายใจและเปิดใจยอมรับโครงการ

8) กลุ่มปัญหาด้านการบริหารงาน ซึ่งเป็นรายการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้รับเหมาหรือเจ้าของโครงการขาดทักษะในการบริหารโครงการ โดยให้ช่างหรือแรงงานดำเนินโครงการแบบผิดลำดับขั้นตอน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับเหมาขาดทักษะและองค์ความรู้ทางด้านการจัดการโครงการเชิงบูรณาการ โดยองค์ความรู้ทางด้านการจัดการโครงการเชิงบูรณาการจะเป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดลำดับแผนงานและการดำเนินโครงการ เนื่องจากองค์ความรู้ของการจัดการโครงการเชิงบูรณาการจะเกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมต่างๆ ในโครงการให้มีความสอดคล้องกัน การขาดองค์ความรู้ในหมวดนี้จะทำให้ผู้รับเหมาวางแผนหรือจัดลำดับในการทำงานแต่ละกิจกรรมไม่สอดคล้องกัน เป็นผลให้งานมีความล่าช้าและอาจเกิดปัญหาจากการทำงานผิดขั้นตอนได้ ดังนั้นแนวทางการแก้ไขได้แก่ การพัฒนาขั้นตอนการทำงานและการวางแผนที่ชัดเจน โดยการใช้เครื่องมือช่วยในการวางแผนและดำเนินโครงการ เพื่อให้การทำงานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงแผนการทำงานและขั้นตอนการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับเป้าหมายของโครงการและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

5.4 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1) การดำเนินการเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ทางผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการศึกษาก่อนสร้างเฉพาะประเภทงานซ่อมแซมและปรับปรุงบ้านเท่านั้น ทำให้เนื้อหาของงานวิจัยฉบับนี้ไม่ได้ครอบคลุมถึงงานก่อสร้างประเภทอื่นๆ เช่น งานก่อสร้างอาคารและงานสาธารณูปโภค เป็นต้น ส่งผลให้ผลการดำเนินงานวิจัยและข้อเสนอแนะในบางส่วนอาจไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานก่อสร้างในประเภทอื่นๆ ได้ เนื่องจากงานในแต่ละประเภทอาจจะมีลักษณะและข้อจำกัดที่แตกต่างกัน

2) แนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะที่ทางผู้วิจัยได้นำเสนอไปนั้นเป็นการนำเสนอแนวทางการแก้ไขโดยการใช้ความรู้ทางด้านการบริหารโครงการมาดำเนินการแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหา ซึ่งแนวทางการแก้ไขดังกล่าวหากนำมาประยุกต์ใช้กับผู้รับเหมาที่มีรูปแบบนิติบุคคลหรือมีโครงสร้างองค์กรที่พร้อมจะบริหารโครงการอย่างเป็นระบบจะช่วยทำให้องค์กรสามารถพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

ผลประโยชน์ทับซ้อน

ผู้เขียนขอประกาศว่าบทความนี้ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Brand Buffet-Team. SCG เปิดพฤติกรรมคนไทย และความต้องการปรับปรุงบ้าน ที่เติบโตในช่วง Lock Down พร้อมตอบโจทย์ชีวิต New Normal [PR]. สืบค้นได้จาก: <https://www.brandbuffet.in.th/2020/07/scg-with-5-solutions-of-house/> [สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2567]
- [2] ศูนย์ข้อมูลสังหาริมทรัพย์ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. แหล่งผู้รับเหมาทำงาน. สืบค้นได้จาก: <https://www.reic.or.th/News/RealEstate/468767> [สืบค้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2567]
- [3] PMI. PMBOK® Guide. Newton Square, Pennsylvania, 2013.

- [4] PMI. A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Sixth Edition / Agile Practice Guide Bundle. 6th ed., Project Management Institute, 2017.
- [5] ทิพย์อนงค์ เจียรตาวงศ์. ความพึงพอใจในเรื่องการเลือกบริษัทรับเหมาก่อสร้างขนาดเล็กของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557].
- [6] จุฑามณี จันทลา. ปัจจัยความสำเร็จของผู้รับเหมาก่อสร้างในธุรกิจปรับปรุงซ่อมแซม [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, 2563].
- [7] DDproperty Editorial Team. ทำไมผู้รับเหมาค่อเดิมชอบ "ทิ้งงาน" (ตอนที่ 1). สืบค้นได้จาก: <https://www.ddproperty.com/คู่มือซื้อขาย/ทำไมผู้รับเหมาค่อเดิมชอบ-ทิ้งงาน-ตอนที่-1-17856> [สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2567].
- [8] บุญรักษ์ แวนบอเซอร์ และกมล ทรัพย์สมบูรณ์. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ทิ้งงานก่อสร้างของส่วนราชการตามเอกสารของกรมบัญชีกลาง. Thai Journal of Science and Technology. 2018, 7(4), 427-441.
- [9] Mac-Barango, D. *Construction project abandonment: An appraisal of causes, effects and remedies*. World Journal of Innovation and Modern Technology. 2017, 1(1), 1-10.
- [10] พงศ์พล ชีระสาร. ปัญหาความเสี่ยงต่อการขาดทุนของผู้รับเหมาก่อสร้างโครงการบ้านจัดสรรในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดระยอง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2561].
- [11] ณาศิส เกตุศรีกิจ. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความล่าช้าในงานก่อสร้าง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพะเยา, 2558].
- [12] อภิษฎา รุจิชัยกุล. ปัญหาการจัดการการก่อสร้างที่มีผลต่อระยะเวลาการก่อสร้างบ้านเดี่ยว: กรณีศึกษาโครงการเดอะ ซิตี้ บรมราชชนนี 60 และโครงการเดอะ ซิตี้ สาทร์-สุขสวัสดิ์ ของบริษัท เอพี (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, 2560].
- [13] Ayudhya, B. I. N., & Kunishima, M. (2017). *Risks of abandonment in residential projects caused by subcontractors*. Procedia computer science, 121, 232-237.
- [14] Triangulation, D. S. *The use of triangulation in qualitative research*. Oncology Nursing Forum. 2014, 41(5), 545-547.
- [15] Guest, G., & Namey, E. *A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research*. PLOS ONE. 2020, 15(5), e0232076. Available from: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076> [Accessed 25 April 2024]
- [16] Sanders, R. *The Pareto principle: Its use and abuse*. Journal of Services Marketing. 1987, 1(2), 37-40.