

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง ทำการเรียบเรียงข้อมูลจุดบกพร่องที่เก็บตัวอย่างมาจากโครงการก่อสร้างบ้านจัดสรรขนาดกลางจำนวน 3 โครงการ ด้วยแผนผังพาเรโต เพื่อเลือกคัดกรองปัญหาจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในส่วนน้อยแต่มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อจำนวนมาก มาทำการวิเคราะห์หาสาเหตุปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดจุดบกพร่องขึ้น โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการตัวอย่างที่นำมาศึกษาทั้ง 3 โครงการ และวิเคราะห์สรุปปัจจัยปัญหาหลัก ๆ ที่ทำให้เกิดจุดบกพร่องจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพนั้น แสดงในรูปแบบของแผนผังแสดงสาเหตุและผล พร้อมทั้งวิเคราะห์อภิปรายผลของข้อมูลนั้นร่วมกับการเสนอแนะแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพ

สรุปผลปัญหาด้านการใช้ระบบบริหารคุณภาพ

จากการศึกษางานวิจัยฉบับนี้ที่ได้มีการวิเคราะห์ตามแนวทางขั้นตอนของการวิจัย ทำให้ทราบได้ถึงสาเหตุปัจจัยปัญหาที่ทำให้เกิดจุดบกพร่องจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง ดังที่แสดงข้อมูลจุดบกพร่องในรูปแผนผังพาเรโต ซึ่งปัญหาคือจุดบกพร่องของทั้ง 3 โครงการตัวอย่างนี้ โดยส่วนใหญ่แล้วพบเจอลักษณะปัญหาคือคล้ายคลึงกัน จะมีความแตกต่างกันบ้างในจุดบกพร่องบางชนิด เช่น (1) งานโครงสร้างคอนกรีตส่วนใหญ่เกิดปัญหาทางด้านฝีมือของช่างไม้และช่างเหล็กไม่มีคุณภาพ จะแตกต่างกันบ้างในเรื่องความใส่ใจในความเรียบร้อยของงานที่ส่งผลให้บางโครงการเกิดจุดบกพร่องมากกว่า (2) งานโครงสร้างหลังคาส่วนใหญ่เกิดปัญหาจากสภาพวัสดุเหล็กโครงหลังคา เพลทเหล็กและไม้เชิงชายไม่เรียบร้อยตามมาตรฐาน มีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องฝีมือการทำงานช่างเชื่อมเหล็ก (3) งานก่ออิฐปัญหาส่วนใหญ่ส่งผลมาจากงานโครงสร้างที่ไม่ได้มาตรฐานประกอบกับความรู้ในเทคนิควิธีการก่ออิฐมวลเบาของช่าง จะมีปัจจัยที่ส่งผลให้แตกต่างกันบ้างในเรื่องของแรงงานฝีมือที่ไม่ต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงทีมงานบ่อยครั้ง (4) งานฉาบปูนเกิดปัญหาจากฝีมือและความชำนาญตั้งแต่ขั้นตอนการผสมปูนไปจนถึงฝีมือการฉาบเป็นส่วนใหญ่ มีความแตกต่างกันบ้างในเรื่องความใส่ใจในการ

ตรวจสอบเก็บรายละเอียดหลังเสร็จงาน (5) งานระบบส่วนใหญ่เกิดปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการอ่านแบบไฟฟ้าและแบบประปาของช่าง รวมถึงมาตรฐานข้อกำหนดเฉพาะที่โครงการกำหนดขึ้น ทำให้เกิดการหลบเลี่ยงและลดขั้นตอนการทำงาน (6) งานรายละเอียดสุดท้ายส่วนใหญ่เกิดปัญหาจากความละเอียดในการเก็บงานของช่าง และปัญหาที่ส่งผลมาจากงานก่อนหน้าที่ผิดแบบและไม่ได้มาตรฐาน โดยความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้จะขึ้นอยู่กับการบริหารงานเชิงลึกในรายละเอียด ที่อ้างอิงจากประสบการณ์ ความรู้ความเชี่ยวชาญ รวมทั้งมุมมองต่อปัญหาและแนวทางการแก้ไขจุดบกพร่องที่แตกต่างกันของผู้บริหารโครงการตัวอย่างทั้ง 3 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลสรุปเป็นตารางของสาเหตุปัจจัยอย่างละเอียด และได้สัมภาษณ์ผู้บริหารโครงการเพิ่มเติมต่อในประเด็นหลักของแนวทางการบริหารงาน เพื่อวิเคราะห์สรุปผลให้ได้เฉพาะสาเหตุปัจจัยหลัก ๆ ในรูปแบบแผนผังแสดงสาเหตุและผล สามารถสรุปสาเหตุของปัญหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านวัสดุ 3) ด้านระบบงาน กระบวนการ 4) ด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ และ 5) ด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ จากนั้นผู้วิจัยสามารถนำแผนผังแสดงสาเหตุและผลนี้มาทำการอภิปรายผลในประเด็นภาพรวมได้เป็นแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพได้

การสรุปแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพ

จากการวิเคราะห์สาเหตุปัจจัยหลักของปัญหาด้านการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สรุปแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางตามที่ได้วิเคราะห์และสัมภาษณ์จากผู้บริหารโครงการใน 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. ด้านบุคลากร มีประเด็นที่ต้องบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพดังนี้

- 1) การอบรมเสริมความรู้
- 2) ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลและมนุษย์สัมพันธ์
- 3) สภาพร่างกายและความพร้อมของบุคลากรในขณะทำงาน
- 4) ความคิดและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน
- 5) การเปลี่ยนแปลงทีมงานและระยะเวลาในการปรับตัว

2. ด้านวัสดุ มีประเด็นที่ต้องบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพดังนี้

- 1) วัสดุที่ผลิตไม่ได้คุณภาพจากต้นสายการผลิต
- 2) การจัดส่ง รับมอบและการจัดเก็บที่ไม่เหมาะสม
- 3) การเปลี่ยนแปลงชนิดวัสดุในระยะเวลาที่รวดเร็ว

3. ด้านระบบงาน กระบวนการ มีประเด็นที่ต้องบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพดังนี้

- 1) ความรู้ในขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้องและการทำงานที่ถูกต้องวิธี
- 2) ความต่อเนื่องในการทำงาน
- 3) การจัดแบ่งหน้าที่ของทีมงาน

4. ด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ มีประเด็นที่ต้องบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพดังนี้

- 1) ความรู้ในการใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือการทำงานที่ถูกต้อง
- 2) อายุในการใช้งานเครื่องจักรและอุปกรณ์การทำงาน

5. ด้านสภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่น ๆ มีประเด็นที่ต้องบริหารจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพดังนี้

- 1) สภาพอากาศตามฤดูกาลที่ส่งผลกระทบ
- 2) สถานที่ตั้งของโครงการที่มีความแตกต่างกันในแต่ละสถานที่

ผลการศึกษางานวิจัยฉบับนี้สรุปได้ว่า จุดบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางที่นำมาศึกษา แม้ว่าโครงการจะมีการใช้ระบบบริหารคุณภาพที่คล้ายคลึงกัน แต่จุดบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้นมีความแตกต่างกันบ้างในบางปัญหา ซึ่งส่งผลมาจากปัจจัยในประเด็นย่อยหลายปัจจัยที่ทางผู้บริหารโครงการเป็นผู้กำหนดนโยบายการทำงาน

ของโครงการในภาพรวมไว้ จะมีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันบ้างตามความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และนโยบายการทำงานที่วางไว้ของผู้บริหารโครงการแต่ละท่าน ดังนั้นในการหาแนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางนี้ ทางผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์สรุปถึงแนวทางในภาพรวมที่ต้องมีการเน้นการบริหารจัดการในประเด็นหลักเหล่านี้ โดยเฉพาะ ทั้งนี้ต้องมีการประสานความร่วมมือกันจากทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับโครงการไม่ว่าจะเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ผู้บริหารโครงการและทีมงานวิศวกรหรือไฟร์แมน รวมถึงผู้รับเหมาก่อสร้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องทางอ้อมที่เป็นผู้ประสานงานให้โครงการก่อสร้างดำเนินไปได้ คือ สำนักงานใหญ่ และร้านค้าที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กัน จะช่วยให้สามารถลดทอนปัญหาจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพลงได้

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์

จากการสรุปผลการวิจัยของสาเหตุปัจจัยปัญหานี้ ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นภาพรวมปัญหาด้านการใช้ระบบบริหารคุณภาพของโครงการก่อสร้างบ้านจัดสรรขนาดกลาง และความสำคัญของผู้บริหารโครงการที่เป็นผู้กำหนดแนวทาง นโยบายในการใช้ระบบบริหารจัดการคุณภาพภายในโครงการนั้น ผลของงานวิจัยฉบับนี้ผู้พัฒนาโครงการอสังหาริมทรัพย์ประเภทบ้านจัดสรร สามารถใช้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการคุณภาพโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลางได้ ทั้งในโครงการที่กำลังเตรียมตัวเริ่มก่อสร้างและโครงการที่กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการก่อสร้าง โดยเน้นในประเด็นปัญหาหลัก ๆ ที่พบเป็นจำนวนมาก ข้อควรระวังและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยลดทอนปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดยสิ่งที่ผู้พัฒนาโครงการควรเน้น คือ ความร่วมมือของบุคลากรในการช่วยกันแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การเพิ่มเติมเสริมความรู้ให้กับบุคลากรในทุก ๆ ด้าน การปรับปรุงระบบกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับโครงการแต่ละโครงการ มีการบริหารจัดการด้านวัสดุกับทางผู้ผลิตและผู้รับเหมาที่เกี่ยวข้อง ชี้แจงข้อตกลงเรื่องการใช้อุปกรณ์เครื่องจักรในการทำงานกับทางผู้รับเหมา รวมทั้งการป้องกันลดผลกระทบจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลเสียหายทางอ้อมในการทำงานด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจในงานวิจัยโดยทั่วไป

สำหรับแนวทางการใช้ระบบบริหารคุณภาพฉบับนี้เป็นการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักในเรื่องคุณภาพของงานก่อสร้าง ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายที่

เกี่ยวข้องนอกเหนือจากทีมงานของโครงการ ในการสร้างสรรค์และพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้น และด้วยเพราะว่างานโครงการก่อสร้างเป็นงานที่สามารถเรียนรู้และสามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง ผู้ที่สนใจศึกษาแนวทางการใช้ระบบบริหารคุณภาพจึงสามารถเก็บข้อมูลปัญหาจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในโครงการที่สนใจศึกษา มาทำการวิเคราะห์ประกอบกับการปรับใช้แนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพนี้ เพื่อบริหารจัดการปัญหานั้นไม่ให้เกิดขึ้น หรือลดทอนปัญหานั้นให้เหลือน้อยที่สุดได้

ทั้งนี้สำหรับผู้ที่มีความสนใจในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาจากโครงการบ้านจัดสรรในบริเวณเฉพาะรอบสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่าโครงการก่อสร้างในแต่ละที่แต่ละทำเลจะมีเอกลักษณ์เฉพาะและปัญหาที่พบแตกต่างกันไป ดังนั้นงานวิจัยฉบับนี้จึงมีข้อจำกัดส่วนหนึ่งในเรื่องของกลุ่มตัวอย่างโครงการบ้านจัดสรรที่นำมาศึกษาเป็นตัวแทนการศึกษาโครงการก่อสร้างบ้านจัดสรรขนาดกลางเฉพาะในเขตรัศมี 30 กิโลเมตร จากสนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับโครงการบ้านจัดสรรอื่นอาจเกิดความแตกต่างได้ในบางประเด็น ผู้ที่สนใจควรวิเคราะห์ศึกษาในรายละเอียดและปัจจัยอื่นเพิ่มเติม อีกทั้งผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงปัญหาในส่วนที่มีความสำคัญหลายส่วน ซึ่งยังไม่มีการศึกษาเชิงลึกอย่างแพร่หลายมากนัก ผู้ที่สนใจในประเด็นเหล่านี้สามารถศึกษาค้นคว้าต่อในแต่ละประเด็นปัญหาอย่างละเอียดได้อีกด้วย