

การวิเคราะห์คุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด
ในโครงการก่อสร้างพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
Analysis of Service Quality of Provincial Contractors
in Construction Projects in North–Eastern Region Thailand

กฤต โงวธนสุวรรณ*

Grit Ngowtanasuwan

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์คุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด (ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการคาดหวัง กับคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการได้รับ โดยใช้การวิเคราะห์ช่องว่าง จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าของโครงการที่เคยว่าจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างมาแล้ว 132 ข้อมูลผลการวิจัยพบว่า คุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัดที่เจ้าของโครงการได้รับ ต่ำกว่า ที่เจ้าของโครงการคาดหวัง หรือกล่าวได้ว่าเจ้าของโครงการ ยังไม่พึงพอใจคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด ในทุกหัวข้อ อย่างมีนัยสำคัญ โดยเมื่อพิจารณาหัวข้อคุณภาพงานบริการที่ผู้รับเหมาต่างจังหวัด ควรปรับปรุงแก้ไข เรียงลำดับจากสูงที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) การรักษาข้อตกลงที่ให้ไว้กับท่าน 2) การตอบสนองความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วเมื่อท่านต้องการ 3) การป้องกันความเสียหายต่องานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 4) การแสดงออกถึงความจริงใจต่อการแก้ปัญหา และ 5) ลำดับการก่อสร้างเป็นไปตามความต้องการของเจ้าของโครงการ ตามลำดับ

ABSTRACT

This paper presents an analysis of service quality in provincial construction contractors (North-Eastern Thailand) for comparing between expected quality and perceived quality of project owners using the gap analysis. A group of 132 experienced project owners in employing a provincial contractor were recruited to be samples in this study. The results found, all items of the perceived quality lower than the expected quality significantly, or might say that the project owners had not satisfied the service quality of the provincial contractors in all items of the service quality. The top 5 highest gape score of the service quality item what the provincial contractors should be improved were 1) keeping promises, 2) provide prompt service to you, 3) provide protective service in the

* อาจารย์ประจำ สาขาการจัดการงานก่อสร้าง คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมือง และนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
E-mail: grit_n@hotmail.com

work that have been done, 4) show sincere interesting in solving the problems, and 5) perform work order as you required respectively.

คำสำคัญ: คุณภาพงานบริการ, ความพึงพอใจ, ผู้รับเหมาก่อสร้างต่างจังหวัด

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Provincial Contractor

บทนำ

ความสำคัญของปัญหาของการวิจัย

ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ถือเป็นงานบริการประเภทหนึ่งที่ได้รับบริการซึ่งหมายถึงผู้รับเหมาก่อสร้าง จะต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพงานของงานที่ตนเองรับมา เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อเจ้าของโครงการ (Owner Satisfaction) และเกิดการเรียกใช้ผู้รับเหมารายนั้นอีกในอนาคตหากมีงานก่อสร้างโครงการใหม่ ผลที่ได้จะทำให้ผู้รับเหมาสามารถดำเนินธุรกิจรับเหมาได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไปได้ในอนาคต คำถามคือเราจะทราบได้อย่างไรว่า ปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของผู้รับเหมาก่อสร้าง ปัจจัยใดบ้างจะส่งผลต่อความพึงพอใจและใช้บริการครั้งต่อไปของเจ้าของโครงการก่อสร้าง และผู้รับเหมาก่อสร้างควรมีกลยุทธ์อย่างไร ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของตน งานวิจัยนี้ได้นำเสนอ การเปรียบเทียบคุณภาพงานบริการระหว่างคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการคาดหวังและคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการได้รับ ซึ่งทำให้สามารถทราบปัจจัยที่ผู้รับเหมาก่อสร้างต่างจังหวัดควรต้องปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อเจ้าของโครงการ รวมทั้งเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการในโครงการก่อสร้างของผู้รับเหมาต่างจังหวัด โดยกลุ่มตัวอย่างได้ศึกษาจากกลุ่มเจ้าของโครงการที่เคยมีประสบการณ์ว่าจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างมาแล้ว โดยที่โครงการก่อสร้างอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาและสำรวจปัจจัยต่างๆ ด้านคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาก่อสร้างต่างจังหวัด ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของเจ้าของโครงการ (ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพงานบริการ ที่เจ้าของโครงการก่อสร้างคาดหวัง และที่ได้รับจากผู้รับเหมาก่อสร้างต่างจังหวัด
3. เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาก่อสร้างต่างจังหวัด

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

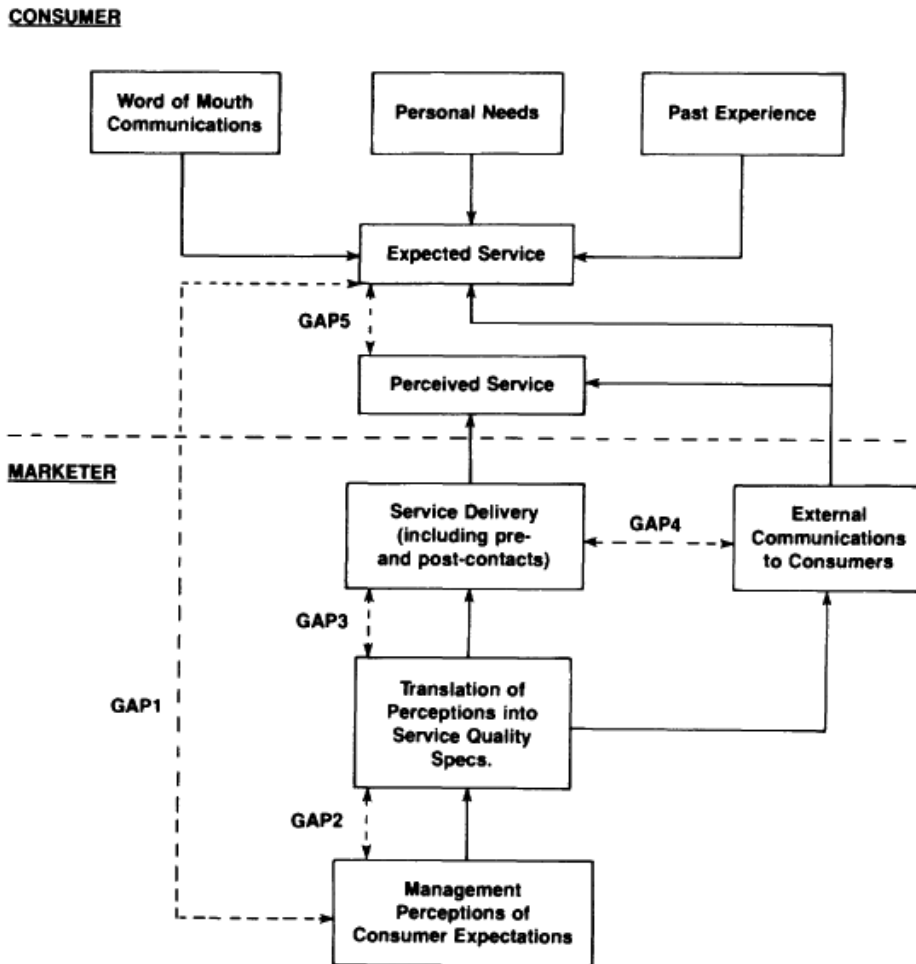
1. ผู้รับเหมาก่อสร้าง (Contractor) และคุณภาพงานก่อสร้าง (Service Quality)

ในประเทศไทย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ โดยมาตรา 587 ได้ระบุไว้ว่า “อันว่าจ้างทำของนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งเรียกว่าผู้รับจ้าง ตกลงจะทำการงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนสำเร็จให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่ง เรียกว่าผู้ว่าจ้าง และผู้ว่าจ้างตกลงจะให้สินจ้างเพื่อผลสำเร็จแห่งการที่ทำนั้น” ซึ่งคำว่า “ผู้รับจ้าง” ดังกล่าว เป็นคำจำกัดความของอาชีพ “ผู้รับเหมาก่อสร้าง” ระบุไว้ว่า ผู้รับจ้างก่อสร้าง หรือเรียกทั่วไปว่า “ผู้รับเหมา” (Contractor) หมายถึง ผู้ชนะการประกวดราคา หรือผู้ที่เจ้าของงาน (ผู้ว่าจ้าง) เลือกให้เป็นผู้ทำงานก่อสร้างตามที่ระบุไว้ในเอกสารสัญญา ผู้รับจ้างก่อสร้างหลัก คือ ผู้รับจ้างที่ลงนามในเอกสารสัญญา ซึ่งยอมรับและตกลงที่จะดำเนินการก่อสร้างให้แล้วเสร็จแล้ว

เสร็จด้วยดี เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้ในเอกสารสัญญา รวมทั้งต้องรับผิดชอบในผลของงานของผู้รับจ้างช่วงด้วย ผู้รับจ้างก่อสร้างจะต้องปฏิบัติงานทุกอย่างให้เป็นไปตามเอกสารสัญญา ด้วยวัสดุและฝีมือแรงงาน ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารสัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องเป็นไปตาม ข้อกำหนดทางเทคนิคและแบบ Kerzner (2006) ได้ให้นิยามว่า “คุณภาพ” (Quality) หมายถึง รูปลักษณ์และคุณลักษณะของสินค้า หรือบริการซึ่งแสดงถึงความสามารถ ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทั้งที่เป็นความต้องการเด่นชัดหรือความต้องการโดยนัย วิสูตร จิระดำเกิง (2553) กล่าวไว้ว่า การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Inspection) มักจะทำตอนที่งานก่อสร้างส่วนต่างๆ แล้วเสร็จ หากมีความผิดพลาดไม่ได้ตามข้อกำหนดก็อาจจะจำเป็นต้องรื้อทิ้งทำใหม่ในบางกรณี ซึ่งถือเป็นความสูญเสียโดยเปล่าประโยชน์อย่างมาก วิสูตร จิระดำเกิง (2553) ยังได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพดี” ในงานก่อสร้างว่า หมายถึง ผลงานที่ตรงตามความต้องการที่ตั้งไว้ คุ้มค่าเงิน เหมาะสมกับเจตนาธรรม และตรงตาม “ความพึงพอใจของลูกค้า” (Customer Satisfaction) สันติ ชินานุวัตวงศ์ (2557) ได้ระบุไว้ว่า การควบคุมคุณภาพงานก่อสร้าง คือกระบวนการทดสอบ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ผลที่ได้จากการก่อสร้างมีคุณภาพตามที่กำหนดไว้ในแบบรูป รายการก่อสร้าง และเงื่อนไขของสัญญา ภายใต้งบประมาณและกำหนดเวลาที่ทางเจ้าของโครงการกำหนด

2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง (Expectation) การรับรู้ (Perception) คุณภาพการบริการ (Service Quality) และความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

Parasuraman et al., (1985: 41-50) กล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภค ที่พวกเขาคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจง และลูกค้าจะประเมินผลของการซื้อโดยมีพื้นฐานจากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับ ความต้องการคือสิ่งที่ถูกฝังลึกอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ เป็นผลสืบเนื่องมาจากชีวิตความเป็นอยู่และสถานะภาพของแต่ละบุคคล เมื่อรู้สึกว่ามีความต้องการ พวกเขาจะมีแรงจูงใจที่จะทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง ความคาดหวังของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ เป็นส่วนประกอบสำคัญในการวัดระดับความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งระดับความพึงพอใจทราบได้จากความแตกต่างระหว่างผลที่การรับรู้ (Perception) มองเห็นหรือเข้าใจ (Perceived Performance) กับความคาดหวังของบุคคล ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีได้ 3 รูปแบบด้วยกัน คือ 1) หากการรับรู้ผลที่ได้ไม่ตรงกับระดับความคาดหวังผู้มารับบริการย่อมเกิดความไม่พอใจ (Dissatisfied) 2) ถ้าผลการรับรู้ที่ได้ตรงกับความระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการ ย่อมพอใจ (Satisfied) 3) ถ้าหากผลการรับรู้ที่ได้นั้นเกินความคาดหวังผู้มารับบริการ ก็จะมีมีความพอใจมากขึ้นหรือประทับใจ (Delight) คุณภาพงานบริการ (Service Quality) ตามแนวคิดของ Parasuraman et al., (1985: 41-50) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่าง (Gap 5) ระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากได้คำบอกเล่าปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้รับบริการเอง (Personal Needs) ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา (Past Experience) และการสื่อสารสู่ภายนอกจากผู้ให้บริการ (External Communications to Customers) ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวัง ก็ถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ แบบจำลองคุณภาพงานบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al., (1985: 51-50) ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองคุณภาพงานบริการ (Service Quality Model)
ที่มา: Parasuraman et al., 1985

3. เครื่องมือ SERVQUAL

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดยทีมนักวิจัยเพื่อใช้สำหรับองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการ (Parasuraman et al., 1988: 13-40) โดยใช้ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของบริการ (Perceived Quality-Expected Quality) ที่ผู้ใช้บริการได้รับและเรียกรูปแบบการวัดคุณภาพบริการนี้ว่า แบบจำลองช่องว่าง (Gap Model) ดังสมการที่ (1)

$$\begin{aligned} \text{Service Quality} &= \text{Perceived Quality} - \text{Expected Quality} \\ \text{หรือ } SQ &= P - E \end{aligned} \quad (1)$$

เครื่องมือ SERVQUAL นี้ ยังได้แบ่งการประเมินคุณภาพการบริการเป็น 5 ปัจจัยหลัก ประกอบด้วยปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ปัจจัยด้านความมั่นใจ (Assurance) และปัจจัยด้านการเข้าใจความรู้สึกผู้รับบริการ (Empathy) โดยทั้ง 5 ปัจจัยนี้จะถูกประเมินเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นการประเมินตามความคาดหวัง (Expected Quality) และส่วนที่เป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ (Perceived Quality) ของผู้รับบริการ SERVQUAL เป็นแนวคิดที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพบริการในมุมมองของผู้รับบริการหรือลูกค้า ในงานวิจัยนี้ได้ทำการสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงจากเครื่องมือ SERVQUAL ให้เป็นคำถามด้านคุณภาพงานก่อสร้าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หัวข้อคำถามคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ปัจจัย (Factor)		หัวข้อ (Item)
คุณภาพการบริการ (Service Quality)	สามารถจับต้องได้ (Tangibles)	SQ1 มีเครื่องมือ-เครื่องจักรที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
		SQ2 จำนวนคนงานที่เพียงพอ และมีทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ
		SQ3 มีการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์เป็นอย่างดี ไม่กีดขวางการทำงานและหมั่นดูแลความสะอาดของหน้างาน
		SQ4 คนงานแต่งกายเหมาะสมกับงานที่ได้รับ (เช่น สวมอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล แต่งกายรัดกุม)
		SQ5 เอกสารมีรายละเอียดครบถ้วน มีการจัดระบบเป็นอย่างดี
	ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	SQ6 มีการรักษาข้อตกลงที่ให้ไว้กับท่าน
		SQ7 มีการแสดงออกถึงความจริงใจต่อการแก้ปัญหา
		SQ8 ลำดับการก่อสร้างเป็นไปตามความต้องการของท่าน
		SQ9 ความก้าวหน้าของงานก่อสร้างเป็นไปตามข้อตกลง
		SQ10 มีการรายงานความก้าวหน้าอยู่เสมอ
	การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)	SQ11 มีการแจ้งรายละเอียดวันเวลาการทำงานอย่าง ชัดเจน
		SQ12 มีการตอบสนองความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วเมื่อท่านต้องการ
		SQ13 ยินดีให้การช่วยเหลือท่านเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อตกลง
	ความมั่นใจ (Assurance)	SQ14 พฤติกรรมของคนงานสร้างความมั่นใจให้กับท่าน
		SQ15 คุณภาพของงานอยู่ในระดับมาตรฐาน
		SQ16 มีความสุภาพกับท่านอย่างเสมอ
		SQ17 มีความรู้ในการตอบข้อสงสัยของท่านได้
		SQ18 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง
	การเข้าใจความรู้สึก (Empathy)	SQ19 เข้าใจถึงรายละเอียดของสิ่งที่ท่านต้องการ
		SQ20 มีความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของท่าน
		SQ21 มีการป้องกันความเสียหายต่องานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
		SQ22 เก็บความเรียบร้อยของงานได้เป็นอย่างดี พร้อมส่งมอบ
		SQ23 ช่วงเวลาในการก่อสร้างเหมาะสม สะดวกต่อท่าน

Sunindijo et al., (2014: 262-276) ได้ทำงานวิจัยโดยใช้เครื่องมือ SERVQUAL ในการสร้างแบบจำลองคุณภาพการบริการในโครงการก่อสร้างเพื่อหาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพงานบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างโครงการก่อสร้างในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาสามารถจัดได้เป็น 4 กลุ่มปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด (0.96) 2) ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการ และ 3) ปัจจัยด้านความมั่นใจ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการเท่ากัน (0.91) และ 4) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการน้อยที่สุด (0.65)

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาทัศนคติด้านความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาก่อสร้าง จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าของโครงการก่อสร้างที่มีประสบการณ์ว่าจ้างผู้รับเหมามาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งโครงการ โดยเป็นโครงการก่อสร้างที่มีมูลค่าไม่เกิน 100 ล้านบาท และเป็นประเภทโครงการก่อสร้างที่พบเห็นทั่วไป เช่น บ้านเดี่ยว ทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์ อพาร์ทเมนต์ ฯลฯ ขอบเขตพื้นที่โครงการต่างจังหวัด โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมพื้นที่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วยจังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ ขอบเขตด้านเวลาในการศึกษานี้ มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลประมาณ 5 เดือน ระหว่างเดือนตุลาคม 2558 - กุมภาพันธ์ 2559

5. สมมุติฐานการวิจัย

จากแนวความคิด ทฤษฎีด้านการรับรู้ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1985) และเครื่องมือ SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) ที่ได้กล่าวไปแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสร้างสมมุติฐาน (Hypothesis) ของงานวิจัยนี้ โดยกำหนดเป็นสมมุติฐานว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality: SQ) ของผู้รับเหมาต่างจังหวัด ในทัศนคติเจ้าของโครงการ เพื่อหาความแตกต่าง (Gap) ระหว่างคุณภาพการบริการที่เจ้าของโครงการรับรู้ (Perception: P) และคุณภาพการบริการที่เจ้าของโครงการคาดหวัง (Expectation: E) ว่ามีหัวข้อใดบ้างที่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันและไม่แตกต่างกัน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Paired-Sample t-Test (แบบ 2-Tailed) (กัลยา, 2554) ซึ่งการทดสอบนี้ สามารถใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพการบริการก่อนและหลังการใช้บริการในทัศนคติของเจ้าของโครงการคนเดียวกันได้ โดยกำหนดค่านัยสำคัญ (Significant) ที่ระดับ 0.05 (ความมั่นใจร้อยละ 95) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานได้ดังนี้

สมมุติฐานหลัก (H_0): ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังไม่แตกต่างกับค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของเจ้าโครงการในคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด

สมมุติฐานรอง (H_1): ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมีความแตกต่างกับค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของเจ้าโครงการในคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด

$$\begin{aligned}H_0: \mu_p - \mu_E &= 0, \\H_1: \mu_p - \mu_E &\neq 0 \quad \text{หรือ} \\H_{1a}: \mu_p &< \mu_E, H_{1b}: \mu_E < \mu_p\end{aligned}$$

6. วิธีดำเนินการวิจัยแบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ถูกใช้เพื่อถามความคิดเห็นของเจ้าของโครงการก่อสร้างที่ได้เคยว่าจ้างผู้รับเหมาก่อสร้างมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งโครงการ การสร้างแบบสอบถามถูกแบ่งเป็นสองส่วน ส่วนแรกเป็นคำถามเชิงบรรยาย (Descriptive Data) ด้านข้อมูลทั่วไปของโครงการก่อสร้าง 4 หัวข้อ ประกอบด้วย สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทโครงการ ลักษณะของสัญญาจ้าง มูลค่าโครงการ ส่วนที่สองเป็นคำถามข้อมูลด้านคุณภาพการบริการของ

ผู้รับเหมา ซึ่งเป็นคำถามความคิดเห็นโดยใช้มาตราวัดแบบ 5 ระดับ (Likert Scale) เริ่มจากต่ำมาก ไปสู่สูงมาก ประกอบด้วยคุณภาพงานบริการที่คาดหวัง (Expected Quality) และคุณภาพการบริการที่รับรู้ (Perceived Quality) ของแต่ละหัวข้อ รวม 23 หัวข้อ (ตารางที่ 1) ข้อคำถามถูกตั้งขึ้นโดยปรับปรุงจากเครื่องมือ SERVQUAL (Parasuraman et al., (1988); Sunindijo et al., (2014))

7. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

คุณภาพของเครื่องมือ ซึ่งหมายถึงแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ทำการตรวจสอบใน 2 ส่วน คือการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือ ความเที่ยงตรงแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ประกอบด้วย ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของแบบสอบถาม ในการวิจัยนี้ใช้การตรวจสอบเชิงเนื้อหาและโครงสร้างโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ (Experts) จำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบแบบสอบถาม โดยที่ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ เป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญด้านงานวิจัยเชิงสำรวจและมีความเชี่ยวชาญทางด้านการจัดการงานก่อสร้างโดยเฉพาะด้านคุณภาพงานก่อสร้าง จากผลการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะทั้งหมดจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถาม จากนั้นได้นำกลับไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบอีกครั้ง ผลที่ได้เป็นเอกฉันท์ ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ให้ความเห็นว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเชิงโครงสร้าง สามารถนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือในงานวิจัย ได้จากการทดลองเก็บข้อมูลเบื้องต้น (Pilot Study) จากกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในงานวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นเจ้าของโครงการก่อสร้าง ที่มีประสบการณ์ว่าจ้างผู้รับเหมาในพื้นที่ต่างจังหวัด (มหาสารคาม) มาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งโครงการ เพื่อนำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในส่วนของคุณภาพงานก่อสร้าง (Service Quality: SQ) รวม 23 คำถาม ทั้งด้านความคาดหวัง (Expectation: E) และด้านการรับรู้ (Perception: P) ที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ลงในโปรแกรมวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป ได้ค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.932 และ 0.940 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ (Nunnally, 1978) ดังนั้นข้อคำถามในแบบสอบถามนี้ สามารถใช้เก็บข้อมูลได้มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาทัศนคติด้านความพึงพอใจ จากกลุ่มตัวอย่างเจ้าของโครงการก่อสร้าง ที่มีประสบการณ์ว่าจ้างผู้รับเหมาในพื้นที่ต่างจังหวัดมาแล้วไม่น้อยกว่าหนึ่งโครงการ โดยขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคครอบคลุมพื้นที่โครงการก่อสร้างในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ประกอบด้วย จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลงานวิจัยนี้ได้ใช้เวลาไปประมาณ 5 เดือน แบบสอบถามได้ถูกส่งออกไปเพื่อถามกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย 300 ฉบับ และได้รับการตอบกลับมา 132 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44

9. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ผลจากข้อมูลส่วนแรก เริ่มจากข้อมูลเชิงบรรยาย (Descriptive Data) ของกลุ่มตัวอย่าง แสดงด้วยค่าสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างและร้อยละ (%) จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแยกตามข้อคำถาม (4 หัวข้อ) ในแบบสอบถาม จากนั้นส่วนต่อมา ทำการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ของค่าคุณภาพงานบริการ โดยแยกเป็นหัวข้อต่างๆ (23 หัวข้อ) ตามแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ค่าความคาดหวังในคุณภาพ (Expectation: E) และค่าคุณภาพที่ได้รับ (Perception: P) การกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	ต่ำมาก
ค่าเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	ต่ำ
ค่าเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	สูง
ค่าเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	สูงมาก

การวิเคราะห์ขั้นสุดท้ายเป็นการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ของความแตกต่างระหว่าง คุณภาพที่ได้รับ และความคาดหวังในคุณภาพ โดยการทำการทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis) โดยใช้การทดสอบเชิงสถิติ Paired-Sample t-Test (แบบ 2-Tailed) กำหนดค่านัยสำคัญ (Significant) ที่ระดับ 0.05 (ความมั่นใจร้อยละ 95)

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามเจ้าของโครงการก่อสร้างที่เคยว่าจ้างผู้รับเหมาในเขตพื้นที่ต่างจังหวัดทั้งหมด 132 ฉบับ ได้ผลดังนี้

1. ผลข้อมูลเชิงบรรยาย

ตารางที่ 2 คุณลักษณะของข้อมูลเชิงบรรยาย

คุณลักษณะของข้อมูล	จำนวน	Percentage (%)
สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม		
- เจ้าของโครงการ	92	69.7%
- ที่ปรึกษา หรือ ตัวแทนเจ้าของโครงการ	40	30.3%
ประเภทโครงการก่อสร้าง		
- บ้านเดี่ยว	61	46.2%
- ทาวน์เฮ้าส์/อาคารพาณิชย์	23	17.4%
- สำนักงาน	15	11.4%
- โรงงาน/โกดัง	16	12.1%
- อพาร์ทเมนต์	10	7.6%
- อื่นๆ	7	5.3%
ลักษณะสัญญาจ้างเหมา		
- ผู้รับเหมารับงานก่อสร้างเท่านั้น	86	65.2%
- ผู้รับเหมารับทั้งงานออกแบบและการก่อสร้าง	46	34.8%
มูลค่าโครงการก่อสร้าง		
- น้อยกว่า 1 ล้านบาท	19	14.4%
- 1-3 ล้านบาท	50	37.9%
- 3-6 ล้านบาท	37	28.0%
- 6-10 ล้านบาท	19	14.4%
- มากกว่า 10 ล้านบาท	7	5.3%

2. ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพงานบริการ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด ตามทัศนคติของเจ้าของโครงการ แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก ความคาดหวังในคุณภาพของเจ้าของโครงการ และ ส่วนที่สอง คุณภาพที่เจ้าของโครงการได้รับจริง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) คุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด

คุณภาพงานบริการ (Service Quality)		ความคาดหวังในคุณภาพ (Expectation: E)		คุณภาพที่ได้รับ (Perception: P)	
		ค่าเฉลี่ย	SD.	ค่าเฉลี่ย	SD.
ด้านที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)					
SQ1	มีเครื่องมือ-เครื่องจักรที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.242 (สูงมาก)	0.700	3.394 (ปานกลาง)	0.808
SQ2	จำนวนคนงานที่เพียงพอ และมีทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ	4.121 (สูง)	0.731	3.288 (ปานกลาง)	0.757
SQ3	มีการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์เป็นอย่างดี ไม่กีดขวางการทำงานและหมั่นดูแลความสะอาดของหน้างาน	4.091 (สูง)	0.805	3.235 (ปานกลาง)	0.932
SQ4	คนงานแต่งกายเหมาะสมกับงานที่ได้รับ (เช่น สวมอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล แต่งกายรัดกุม)	3.727 (สูง)	0.934	3.053 (ปานกลาง)	0.919
SQ5	เอกสารมีรายละเอียดครบถ้วน มีการจัดระบบเป็นอย่างดี	4.045 (สูง)	0.799	3.318 (ปานกลาง)	0.927
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)					
SQ6	มีการรักษาข้อตกลงที่ให้ไว้กับท่าน	4.402 (สูงมาก)	0.697	3.424 (สูง)	0.917
SQ7	มีการแสดงออกถึงความจริงใจต่อการแก้ปัญหา	4.273 (สูงมาก)	0.700	3.386 (ปานกลาง)	0.938
SQ8	ลำดับการก่อสร้างเป็นไปตามความต้องการของท่าน	4.205 (สูงมาก)	0.685	3.326 (ปานกลาง)	0.895
SQ9	ความก้าวหน้าของงานก่อสร้างเป็นไปตามข้อตกลง	4.159 (สูง)	0.719	3.439 (สูง)	0.840
SQ10	มีการรายงานความก้าวหน้าอยู่เสมอ	4.159 (สูง)	0.780	3.432 (สูง)	0.867
ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)					
SQ11	มีการแจ้งรายละเอียดวันเวลาการทำงานอย่าง ชัดเจน	4.030 (สูง)	0.941	3.227 (ปานกลาง)	0.993
SQ12	มีการตอบสนองความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วเมื่อท่านต้องการ	4.311 (สูงมาก)	0.732	3.379 (ปานกลาง)	0.843
SQ13	ยินดีให้การช่วยเหลือท่านเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อตกลง	4.076 (สูง)	0.879	3.326 (ปานกลาง)	0.869
ด้านความมั่นใจ (Assurance)					
SQ14	พฤติกรรมของคนงานสร้างความมั่นใจให้กับท่าน	4.076 (สูง)	0.695	3.280 (ปานกลาง)	0.804
SQ15	คุณภาพของงานอยู่ในระดับมาตรฐาน	4.212 (สูงมาก)	0.772	3.470 (สูง)	0.824
SQ16	มีความสุภาพกับท่านอย่างเสมอ	4.098 (สูง)	0.719	3.803 (สูง)	0.878
SQ17	มีความรู้ในการตอบข้อสงสัยของท่านได้	4.152 (สูง)	0.786	3.371 (ปานกลาง)	0.842
SQ18	มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง	4.159 (สูง)	0.719	3.333 (ปานกลาง)	0.897
ด้านการเข้าใจความรู้สึก (Empathy)					
SQ19	เข้าใจถึงรายละเอียดของสิ่งที่ท่านต้องการ	4.227 (สูงมาก)	0.716	3.386 (ปานกลาง)	0.844
SQ20	มีความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของท่าน	4.038 (สูง)	0.725	3.402 (สูง)	0.837
SQ21	มีการป้องกันความเสียหายต่องานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.197 (สูง)	0.756	3.288 (ปานกลาง)	0.937
SQ22	เก็บความเรียบร้อยของงานได้เป็นอย่างดี พร้อมส่งมอบ	4.197 (สูง)	0.756	3.432 (สูง)	0.901
SQ23	ช่วงเวลาในการก่อสร้างเหมาะสม สะดวกต่อท่าน	4.152 (สูง)	0.715	3.379 (ปานกลาง)	0.757

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) คุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด พบว่าค่าเฉลี่ยคุณภาพงานบริการที่ได้รับจริง (Perception: P) “ต่ำกว่า” ความคาดหวังในคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการหวังไว้ (Expectation: E) ในทุกหัวข้อ โดยมีค่าคุณภาพที่คาดหวังเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.727 ถึง 4.402 และค่าคุณภาพที่ได้รับเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.227 ถึง 3.470 ตามลำดับ ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่า เจ้าของโครงการ “ยังไม่มีความพึงพอใจ” ในคุณภาพงานบริการของผู้รับเหมาต่างจังหวัด ในทุกด้าน

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง (GAP Analysis) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ โดยใช้การทดสอบเชิงสถิติ Paired-Sample t-Test (แบบ 2-Tailed) เพื่อพิสูจน์สมมติฐานที่ได้กำหนดไว้แล้ว คำนัยสำคัญ (Significant) ที่ระดับ 0.05 ผลที่ได้พบว่า “ปฏิเสธ” (Reject) สมมติฐานหลัก (H_0) ในทุกหัวข้อ หรือกล่าวได้ว่า คุณภาพงานบริการที่ได้รับจริง “แตกต่าง” จากความคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการคาดหวังไว้ (อย่างมีนัยสำคัญ) ในทุกหัวข้อ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง (GAP Analysis) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality)		ความคาดหวัง ในคุณภาพ (Expectation: E)	คุณภาพที่ได้รับ (Perception: P)	ความแตกต่าง (Gap Score) P-E	t-Value, t-Critical = -1.978, 1.978	Sig. (2-Tailed)	ผลการ วิเคราะห์
ด้านที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)							
SQ1	มีเครื่องมือ-เครื่องจักรที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	4.242	3.394	-0.848	-11.698	0.000	แตกต่างกัน
SQ2	จำนวนคนงานที่เพียงพอ และมีทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ	4.121	3.288	-0.833	-10.528	0.000	แตกต่างกัน
SQ3	มีการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์เป็นอย่างดี ไม่กีดขวางการทำงานและหมั่นดูแลความสะอาดของหน่วยงาน	4.091	3.235	-0.856	-9.643	0.000	แตกต่างกัน
SQ4	คนงานแต่งกายเหมาะสมกับงานที่ได้รับ (เช่น สวมอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล แต่งกายรัดกุม)	3.727	3.053	-0.674	-7.264	0.000	แตกต่างกัน
SQ5	เอกสารมีรายละเอียดครบถ้วน มีการจัดระบบเป็นอย่างดี	4.045	3.318	-0.727	-9.195	0.000	แตกต่างกัน
ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)							
SQ6	มีการรักษาข้อตกลงที่ให้ไว้กับท่าน	4.402	3.424	-0.977	-11.987	0.000	แตกต่างกัน
SQ7	มีการแสดงออกถึงความจริงใจต่อการแก้ปัญหา	4.273	3.386	-0.886	-9.805	0.000	แตกต่างกัน
SQ8	ลำดับการก่อสร้างเป็นไปตามความต้องการของท่าน	4.205	3.326	-0.879	-10.727	0.000	แตกต่างกัน
SQ9	ความก้าวหน้าของงานก่อสร้างเป็นไปตามข้อตกลง	4.159	3.439	-0.720	-8.689	0.000	แตกต่างกัน
SQ10	มีการรายงานความก้าวหน้าอยู่เสมอ	4.159	3.432	-0.727	-9.281	0.000	แตกต่างกัน
ด้านการตอบสนองความต้องการ (Responsiveness)							
SQ11	มีการแจ้งรายละเอียดวันเวลาการเข้าทำงานอย่าง ชัดเจน	4.030	3.227	-0.803	-9.092	0.000	แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง (GAP Analysis) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ (ต่อ)

คุณภาพการบริการ (Service Quality)		ความคาดหวัง ในคุณภาพ (Expectation: E)	คุณภาพที่ได้รับ (Perception: P)	ความแตกต่าง (Gap Score) P-E	t-Value, t-Critical = -1.978, 1.978	Sig. (2-Tailed)	ผลการ วิเคราะห์
SQ12	มีการตอบสนองความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วเมื่อท่านต้องการ	4.311	3.379	-0.932	-10.899	0.000	แตกต่างกัน
SQ13	ยินดีให้การช่วยเหลือท่านเพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อตกลง	4.076	3.326	-0.750	-8.902	0.000	แตกต่างกัน
ด้านความมั่นใจ (Assurance)							
SQ14	พฤติกรรมของพนักงานสร้างความมั่นใจให้กับท่าน	4.076	3.280	-0.795	-10.185	0.000	แตกต่างกัน
SQ15	คุณภาพของงานอยู่ในระดับมาตรฐาน	4.212	3.470	-0.742	-8.794	0.000	แตกต่างกัน
SQ16	มีความสุภาพกับท่านอย่างเสมอ	4.098	3.803	-0.295	-3.748	0.000	แตกต่างกัน
SQ17	มีความรู้ในการตอบสนองข้อสงสัยของท่านได้	4.152	3.371	-0.780	-9.342	0.000	แตกต่างกัน
SQ18	มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง	4.159	3.333	-0.826	-9.713	0.000	แตกต่างกัน
ด้านการเข้าใจความรู้สึก (Empathy)							
SQ19	เข้าใจถึงรายละเอียดของสิ่งที่ท่านต้องการ	4.227	3.386	-0.841	-11.077	0.000	แตกต่างกัน
SQ20	มีความเอาใจใส่ต่อความรู้สึกของท่าน	4.038	3.402	-0.636	-8.264	0.000	แตกต่างกัน
SQ21	มีการป้องกันความเสียหายต่องานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	4.197	3.288	-0.909	-10.217	0.000	แตกต่างกัน
SQ22	เก็บความเรียบร้อยของงานได้เป็นอย่างดีพร้อมส่งมอบ	4.197	3.432	-0.765	-8.169	0.000	แตกต่างกัน
SQ23	ช่วงเวลาในการก่อสร้างเหมาะสม สะดวกต่อท่าน	4.152	3.379	-0.773	-10.526	0.000	แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง (GAP Analysis) ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพงานบริการ โดยการนำผลการวิเคราะห์ความแตกต่างคุณภาพงานบริการ มาเรียงลำดับค่าความแตกต่างระหว่างผลการรับรู้และที่คาดหวัง (Gap Score) ของเจ้าของโครงการมาเรียงลำดับจากสูงที่สุด (แตกต่างมากที่สุด) 10 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) SQ6 มีการรักษาข้อตกลงที่ให้ไว้กับท่าน (-0.977) 2) SQ12 มีการตอบสนองความต้องการของท่านอย่างรวดเร็วเมื่อท่านต้องการ (-0.932) 3) SQ21 มีการป้องกันความเสียหายต่องานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ (-0.909) 4) SQ7 มีการแสดงออกถึงความจริงใจต่อการแก้ปัญหา (-0.886) 5) SQ8 ลำดับการก่อสร้างเป็นไปตามความต้องการของท่าน (-0.879) 6) SQ3 มีการจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์เป็นอย่างดี ไม่กีดขวางการทำงานและหมั่นดูแลความสะอาดของหน้างาน (-0.856) 7) SQ1 มีเครื่องมือ-เครื่องจักรที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (-0.848) 8) SQ19 เข้าใจถึงรายละเอียดของสิ่งที่ท่านต้องการ (-0.841) 9) SQ2 จำนวนคนงานที่เพียงพอ และมีทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ (-0.833) และ 10) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง (-0.826) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการวิเคราะห์คุณภาพงานก่อสร้างของผู้รับเหมาต่างจังหวัด (ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และกาฬสินธุ์ จำนวน 132 ข้อมูล (ตารางที่ 2) เพื่อเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพงานบริการที่เจ้าของโครงการคาดหวังกับคุณภาพงานบริการที่เจ้าของรับรู้ โดยใช้การ

วิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าของโครงการโดยตรง (ร้อยละ 70) ประเภทโครงการก่อสร้างส่วนใหญ่เป็น บ้านเดี่ยว/ทาวน์เฮ้าส์ (ร้อยละ 63) ลักษณะสัญญาจ้างเหมาเป็น แบบรับจ้างก่อสร้างเท่านั้น (ร้อยละ 65) และ มูลค่าโครงการก่อสร้าง น้อยกว่า 10 ล้านบาท (ร้อยละ 95)

ผลการวิเคราะห์ค่าความแตกต่างระหว่าง คุณภาพงานบริการที่ได้รับ “ต่ำกว่า” (Gap Score ติดลบ) ที่คาดหวังไว้ของเจ้าของโครงการ ในทุกหัวข้อ ผลที่ได้นี้ แสดงให้เห็นว่า เจ้าของโครงการ “ยังไม่พึงพอใจในคุณภาพงานบริการ” ของผู้รับเหมาต่างจังหวัด เมื่อพิจารณาจากค่าความแตกต่าง (Gap Score) ดังกล่าว (ตารางที่ 4) เรียงลำดับจากสูงที่สุด 10 อันดับแรก ได้แก่

- 1) การรักษาข้อตกลงที่ให้ไว้กับเจ้าของโครงการ
- 2) การตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วเมื่อเจ้าของโครงการต้องการ
- 3) การป้องกันความเสียหายต่องานที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- 4) การแสดงออกถึงความจริงใจต่อการแก้ปัญหา
- 5) ลำดับการก่อสร้างเป็นไปตามความต้องการของเจ้าของโครงการ
- 6) การจัดเก็บวัสดุ อุปกรณ์เป็นอย่างดี ไม่กีดขวางการทำงานและหมั่นดูแลความสะอาดของหน้างาน
- 7) เครื่องมือ-เครื่องจักรที่เพียงพอและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 8) เข้าใจถึงรายละเอียดของสิ่งที่ท่านต้องการ
- 9) จำนวนคนงานที่เพียงพอ และมีทักษะที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับ
- 10) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้อง

จากหัวข้อคุณภาพงานบริการทั้ง 10 หัวข้อนี้ ผู้รับเหมาก่อสร้างต่างจังหวัด สามารถนำไปพิจารณาเป็นแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพงานบริการ (ที่ควรปรับปรุงแก้ไข) โดยอาจจะจัดลำดับความสำคัญของแผนที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองในเชิงปฏิบัติได้ เพื่อให้เจ้าของโครงการกลับมามีความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการของตนและเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในอนาคต ต่อไป

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ประกอบด้วยสองประการ ประการแรก สืบเนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาและด้านพื้นที่ การเก็บข้อมูล งานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพื้นที่ภาคอื่นๆ ของประเทศไทย ซึ่งอาจให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันได้ อีกประการหนึ่ง คือ กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล ส่วนใหญ่เป็นตัวแทนของข้อมูลโครงการขนาดเล็ก และเล็ก (Small and Medium) ที่มีมูลค่าโครงการไม่สูงนัก ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาเพิ่มเติมไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่มีมูลค่าโครงการก่อสร้างที่สูงกว่านี้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ ได้รับการสนับสนุนรับเงินทุนวิจัยจาก คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ผังเมือง และนฤมิตศิลป์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชยปัญญา. 2554. **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สันติ ชินานุวัตวิวงศ์. 2557. **วิศวกรรมกรรมการก่อสร้างและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิสูตร จิระดำเกิง. 2553. **การบริหารงานวิศวกรรมโยธา**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์ วรณกวี.
- Kerzner, H. 2006. **Project Management**. 9th ed. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Nunnally, J.C. 1978. **Psychometric Theory**. 2nd ed. New York: McGraw Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. **Journal of Marketing**. 49(4): 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Quality. **Journal of Retailing**. 64(Spring): 13-40.
- Sunindijo, R.Y., Hadikusumo, B.H.W. and Phangchunun, T. 2014. Modelling Service Quality in the Construction Industry. **Internatioanal Journal Business Performance Management**. 15(3): 262-276.
- Tabachnik, B. G. and Fidel, L. S. 2001. **Using Multivariate Statistics**. 4th ed. Needharm Hights: Allyn & Bacon.

