

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและปัญหา

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาผู้คนในแถบภูมิภาคได้อพยพเข้ามา ตั้งหลักแหล่งในตัวเมืองมากขึ้น จึงส่งผลให้ความต้องการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยมีเพิ่มมากขึ้นด้วย ดังนั้น ธุรกิจบ้านจัดสรรจึงขยายตัวเพิ่มขึ้นตาม ทำให้ผู้ลงทุนเกิดความสนใจมาลงทุนเพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจบ้านจัดสรรแม้ว่าจะยังมีอัตราการขยายตัวสูง แต่กำลังซื้อกลับตกต่ำลง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจทำให้ยอดขายของแต่ละโครงการไม่ได้ตามที่กำหนด การแข่งขันเกี่ยวกับธุรกิจบ้านจัดสรรจึงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยง ในช่วงปีที่ผ่านมาแม้ว่าภาวะเศรษฐกิจดีขึ้น แต่ต้นทุนของบ้านจัดสรรก็สูงขึ้นด้วย เนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น 1) ที่ดินซึ่งเป็นวัตถุดิบในการดำเนินธุรกิจได้มีการปรับราคาสูงมาก 2) การขาดแคลนวัสดุในการดำเนินการก่อสร้าง 3) การขาดแคลนแรงงานระดับฝีมือ 4) การที่แหล่งเงินทุนเริ่มพิจารณาสินเชื่ออย่างเข้มงวดทำให้การดำเนินการต้องหยุดเป็นบางช่วง สาเหตุเหล่านี้แต่เดิมผู้ประกอบการสามารถผลักราคาให้แก่ผู้บริโภคได้โดยการขึ้นราคาบ้าน แต่ในปัจจุบันการทำให้เช่นนี้จะส่งผลให้ยอดขายลดลงมาก

ธุรกิจบ้านจัดสรรจะประกอบด้วยส่วนประกอบหลักอยู่ 2 ส่วนได้แก่ 1) ที่ดินเพื่อการก่อสร้าง 2) อาคาร หรือบ้านที่จะขาย ซึ่งส่วนประกอบแรกโดยทั่วไปไม่สามารถที่จะทำการควบคุมให้ได้ตามต้องการ เนื่องจากเป็นข้อกำหนดตามประเภทของบ้านจัดสรรว่าบ้านประเภทใดต้องมีเนื้อที่ดินอย่างน้อยเท่าไร ในส่วนประกอบที่สองจะสามารถที่จะทำการควบคุมต้นทุนได้ถ้าได้มีการจัดวางระบบที่ดี

1.1.1 ประเภทของธุรกิจบ้านจัดสรร

ในการจัดดำเนินการธุรกิจบ้านจัดสรรรูปแบบของบ้านจัดสรรมีมากมายหลายชนิดขึ้นอยู่กับทำเล ราคาที่ดิน ความเหมาะสมในการใช้งาน และเป้าหมายของเจ้าของ

กิจการซึ่งพอที่จะสรุปเป็นรูปแบบของบ้านจัดสรรได้ดังนี้

- 1) การจัดสรรในรูปอาคารเดี่ยวเป็นการจัดสรรสำหรับผู้ที่มีรายได้ระดับสูง เนื่องจากมีพื้นที่กว้างมีความเป็นส่วนตัวและการใช้วัสดุในการตกแต่งมีราคา
- 2) การจัดสรรในรูปอาคารแฝดเป็นการจัดสรรสำหรับผู้มีระดับรายได้ค่อนข้างสูง เนื่องจากรูปแบบยังคงเน้นความเป็นส่วนตัวและมีพื้นที่ว่างพอสมควร ในบางโครงการลูกค้าจะเป็นผู้ที่มีรายได้สูงมาก เนื่องจากได้ทำการซื้อบ้านเป็นคู่
- 3) การจัดสรรในรูปอาคารแถวแบบทาวน์เฮ้าส์เป็นการจัดสรรสำหรับผู้ที่มีระดับรายได้ปานกลางและต่ำ เนื่องจากรูปแบบของการจัดสรรประเภทนี้จะมีช่วงความแตกต่างของระดับราคามาก ซึ่งจะขึ้นกับปริมาณที่ดิน ทำเลในการคมนาคม จำนวนชั้น วัสดุที่ใช้ในการตกแต่ง
- 4) การจัดสรรในรูปอาคารแถวแบบอาคารพาณิชย์จะเป็นการจัดสรรโดยเน้นการขายทำเล เนื่องจากตัวอาคารที่ออกแบบมีจุดมุ่งหมายให้ผู้ที่อยู่ประกอบอาชีพในด้านการค้าเพื่อการพาณิชย์ โดยมากโครงการแบบนี้มักจะอยู่ใกล้กับชุมชนต่าง ๆ
- 5) การจัดสรรในรูปคอนโดมิเนียมเป็นการจัดสรรสำหรับผู้ที่ต้องการลดเวลาในการเดินทางถ้าโครงการนั้นอยู่ใกล้ย่านธุรกิจ หรือจัดสรรสำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยในกรณีที่ตัวโครงการอยู่ชานเมือง

จะเห็นว่ารูปแบบของโครงการจัดสรรมีหลายประเภทในแต่ละประเภทก็มีจุดประสงค์ในการดำเนินการแตกต่างกันไป

1.1.2 ภาวะการณ์ปัจจุบันของธุรกิจบ้านจัดสรร

ธุรกิจบ้านจัดสรรได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากตั้งแต่ผู้ที่ทำการรับผิดชอบได้เปลี่ยนจากรัฐบาลมาเป็นเอกชนเสียส่วนมาก การแข่งขันเปลี่ยนจากตลาดที่มีผู้แข่งขันน้อยรายมาเป็นการแข่งขันที่มีคู่แข่งมากมาย นอกจากนี้ต้นทุนในการลงทุนก็มากขึ้นด้วย เนื่องจากการลงทุนในที่ดินสูงขึ้น จากข้อมูลทางเศรษฐกิจ [1] ที่ดินที่มีการพัฒนาเป็นการจัดสรรบ้านได้เพิ่มจากร้อยละ 5.1 ในปี 2517 มาเป็นร้อยละ 16 ในปี 2527 และได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 58 ในปี 2530 แต่จากข้อมูลการดำเนินธุรกิจยังคงเน้นการตอบสนองสำหรับผู้ที่มีรายได้ระดับสูง สำหรับผู้ที่มีรายได้น้อยยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่าที่ควร

ในปัจจุบันผู้ประกอบการธุรกิจบ้านจัดสรรได้เริ่มให้ความสนใจกับการจัดสรรสำหรับผู้ที่มีรายได้ระดับปานกลางและระดับล่างมากขึ้น เนื่องจากความต้องการของผู้ที่มีรายได้ระดับ

ปานกลางและล่างมีจำนวนมาก จากข้อมูลทางเศรษฐกิจ [1] ตารางที่ 1-1 จะพบว่าผู้ที่ต้องการที่อยู่อาศัยในระดับมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือนมีจำนวนมากกว่า 180,000 หน่วย หรือคิดเป็นร้อยละ 72 ของความต้องการที่อยู่อาศัยทั้งหมด และจากรายงานต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า ตั้งแต่ช่วงปี 2530 เป็นต้นมาธุรกิจบ้านจัดสรรได้มีการขยายตัวสูงมาก เนื่องจากมีปัจจัยที่สนับสนุนหลายด้านเช่น การลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ภาวะเศรษฐกิจที่ดี และโครงการสาธารณูปโภคของรัฐบาลเช่น การตัดถนนเพิ่ม การขยายกำลังผลิตไฟฟ้า การขยายเครือข่ายโทรศัพท์ ฯ แต่ก็ยังมีปัจจัยที่สวนทางกับการสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจบ้านจัดสรร ได้แก่ การขาดแคลนวัสดุหลักในการดำเนินการ และราคาของวัสดุถีบตัวสูงขึ้น การปรับปรุงราคาประเมินของกรมที่ดินที่ได้ประกาศใช้เมื่อต้นปี 2531 และความเข้มงวดในการพิจารณาสินเชื่อของธนาคาร เนื่องจากภาวะการตึงตัวของระบบการเงิน และหลาย ๆ โครงการมียอดการขายไม่ได้ตามแผน ดังนั้นการดำเนินธุรกิจจึงต้องมีความระมัดระวังมากขึ้นโดยการนำวิทยาการใหม่มาช่วย ซึ่งหนึ่งในวิทยาการเหล่านั้นคือ การที่มีระบบการจัดการสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ระดับรายได้ครัวเรือน (บาทต่อเดือน)	ความต้องการที่อยู่อาศัย (หน่วย)
ต่ำกว่า 3,000	25,000
3,001 - 5,000	67,500
5,001 - 7,000	57,500
7,001 - 9,000	30,000
9,001 - 13,000	32,000
13,001 - 17,000	20,000
มากกว่า 17,000	17,500
ยอดรวม	249,500

ตารางที่ 1-1 แสดงระดับรายได้เทียบกับความต้องการที่อยู่อาศัย

รูปแบบการดำเนินธุรกิจบ้านจัดสรรมีลักษณะการดำเนินการที่เด่นชัดอยู่ 3 รูปแบบ [26] ได้แก่

- 1) โครงการที่ผู้ประกอบการเป็นผู้จัดดำเนินการเอง หมายความว่าผู้ที่เป็นเจ้าของที่ดินดำเนินการทั้งด้านการก่อสร้าง การขายโครงการเอง
- 2) โครงการที่ผู้ประกอบการลงทุนแล้วตกลงว่าจ้างบริษัทก่อสร้างมาดำเนินการ โดยจะให้ผู้รับเหมาเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการก่อสร้าง ส่วนเจ้าของโครงการจะดำเนินการด้านการตลาด

3) โครงการที่ผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการโครงการเองแต่จะมีการว่าจ้างแรงงานจากผู้รับเหมาช่วย

การดำเนินธุรกิจบ้านจัดสรรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จจะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

- 1) ให้บริการที่ดีทั้งก่อนและหลังการขาย
- 2) คุณภาพของบ้านที่ดี
- 3) การนัดหมายตรงเวลา
- 4) ราคายุติธรรม

ธุรกิจบ้านจัดสรรก็เช่นเดียวกับธุรกิจก่อสร้าง ซึ่งในการดำเนินธุรกิจหมู่บ้านจัดสรรจะพบว่าบางบริษัทสามารถที่จะดำเนินการได้ดี และรวดเร็ว ในขณะที่ บางบริษัทจะพบกับปัญหามากมาย การที่มีการดำเนินการที่ต่างกันเช่นนี้จะส่งผลถึงค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินธุรกิจด้วย ยิ่งประสบปัญหามากก็ทำให้ค่าใช้จ่ายมากขึ้นตาม ทั้งยังจะต้องเสียเวลาในการดำเนินงานพร้อมชื่อเสียงไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสามารถที่จะดำเนินการได้รวดเร็ว และแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งก็จะสามารถลดต้นทุนได้ ธุรกิจบ้านจัดสรรที่จะดำเนินไปจะต้องมีความเกี่ยวข้องของสิ่งต่าง ๆ หลายอย่างประกอบกัน เช่น การติดต่อร้านค้าเพื่อสั่งซื้อสินค้า การวางแผนงาน การเตรียมคนงาน การติดต่อสื่อสารกันเอง ฯลฯ ถ้าธุรกิจบ้านจัดสรรใดสามารถที่จะทำการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ และทำการแก้ไข และ ควบคุมก่อนการดำเนินการได้ ก็จะสามารถดำเนินกิจการโดยไม่มีปัญหา และรวดเร็วทันตามกำหนดของลูกค้า

ในการก่อสร้างบางโครงการมีผลการดำเนินการได้ผลรวดเร็ว แต่เมื่อทำการพิจารณาที่ค่าใช้จ่ายกลับสูงกว่าที่ได้ประมาณการไว้มาก เนื่องจากการพิจารณาแก้ไขปัญหาไม่ได้ คำนึงถึงผลกระทบที่ก่อให้เกิดต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายที่ตามมา นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างที่ดำเนิน

ไปแล้วได้ผล และไม่พบปัญหา แต่เมื่อทำการตรวจสอบจะพบว่างานที่ได้ทำไปแล้ว ยังไม่เรียบร้อย ครบตามสัญญา เมื่อทำการเก็บงานก็อาจทำให้ผลการดำเนินการโดยรวมต่ำกว่าข้อมูลที่ได้มาแต่แรก

จากสภาพธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้นเช่นนี้ ถ้าธุรกิจใดเสนอผลตอบแทนแก่ลูกค้าไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับธุรกิจคู่แข่งก็จะทำให้การขายหุ้บ้านช้า ซึ่งผลที่ตามมาอาจจะทำให้ต้องเลิกกิจการไป ดังนั้นธุรกิจที่สามารถจะควบคุมต้นทุนการดำเนินงานต่ำ มีการให้บริการดีและสามารถที่จะทำตามกำหนดที่ให้ไว้กับลูกค้า ก็จะสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ สิ่งที่สามารถจะทำให้เป็นไปได้ คือ จะต้องมีการทำงานเป็นระบบ มีการสื่อสารดี ไม่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน หรือคำสั่งผิดพลาดไม่ชัดเจน และสามารถที่จะทำการควบคุมความเสียหายได้

ปัญหาทางด้านข้อมูลที่บ้านจัดสรรพบในการดำเนินการ คือ

- 1) ข้อมูลที่เก็บไว้ไม่ครบตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากระบบการดำเนินการของบ้านจัดสรรส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการดำเนินการก่อสร้าง จะสนใจเพียงยอดการขาย และ ผลกำไรหลังจากสิ้นสุดโครงการเท่านั้น
- 2) การเก็บข้อมูลไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ไม่มีการกำหนดตำแหน่งการเก็บข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ใช้งานมักจะเป็นการกล่าวด้วยคำพูด หรือเพียงจดบันทึกให้กันเท่านั้น
- 3) ข้อมูลที่ใช้งานบางส่วนถูกเก็บไว้ที่พนักงานไม่มีการแจ้งให้คนอื่นทราบ เนื่องจากไม่มีการดำเนินการจัดเก็บไว้แน่นอน
- 4) เมื่อมีความจำเป็นที่จะต้องใช้อ้อมลมักจะไม่ทันที่ที่ต้องทำการตรวจเช็คก่อน เนื่องจากไม่มีการบันทึกข้อมูลในการก่อสร้างไว้

1.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

ในการดำเนินการใด ๆ ก็ตามจะต้องมีข้อมูลเกิดขึ้น ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะมีประโยชน์ หรือไม่ขึ้นอยู่กับความสนใจในการนำไปใช้ ถ้าไม่มีความสนใจในข้อมูลที่ได้มาข้อมูลนั้น จะไม่มีประโยชน์แต่ถ้ามีการนำเอามาแยกประเภท จัดเรียง และสรุปไว้เป็นสัดส่วน จะสามารถนำไปใช้งานต่อได้ การดำเนินงานในหน่วยงานก่อสร้างบ้านจัดสรรเช่นกัน ถ้ามีการนำเอาข้อมูลที่เกิดมาทำการประมวลผลก็จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการจัดรูปแบบข้อมูลต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการใช้งานเรียกว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

การวางแผนควบคุม และปรับปรุงระบบงานจะต้องอาศัยระบบสารสนเทศที่ดี และมี

คุณภาพ เนื่องจากผู้ที่ทำการวางแผนควบคุมและปรับปรุงระบบงานมักจะไม่ได้อำนาจปฏิบัติงานโดยตรง ดังนั้นการสั่งงานหรือกำหนดการต่าง ๆ ต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้อง มีระบบสามารถที่ทำการตรวจสอบได้ และมีทิศทางดำเนินการไม่สับสน

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) ศึกษาสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการก่อสร้างบ้านจัดสรร
- 2) หาแนวทางในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาช่วยควบคุมความเสี่ยง และข้อโต้แย้งในการดำเนินการก่อสร้างบ้านจัดสรร
- 3) จัดรูปแบบเอกสารให้สอดคล้องกับการดำเนินงานก่อสร้างบ้านจัดสรร

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะทำการศึกษาโครงการหมู่บ้านจัดสรรประมาณ 10 โครงการ ระดับโครงการขนาดประมาณ 100-300 หลังคาเรือน โดยจะศึกษาจากโครงการที่เริ่มดำเนินการธุรกิจใหม่ และโครงการที่ได้มีการดำเนินธุรกิจมาแล้ว และเป็นโครงการที่ผู้ประกอบการดำเนินการเอง การศึกษาจะศึกษาถึงปัญหาเกี่ยวกับระบบข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการก่อสร้างที่ส่งผลให้การดำเนินงานไม่ราบรื่น หรือนำไปสู่ความขัดแย้งและมีผลต่อต้นทุนที่สูงขึ้น

1.5 ขั้นตอนและวิธีการศึกษา

- 1) ศึกษารูปแบบการดำเนินการเดิม ของหน่วยงานก่อสร้าง โดยแบ่งวิธีการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน
 - (1) ศึกษาโดยสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - (2) ออกแบบสอบถามโดยการอาศัยการพิจารณาถึงขั้นตอนในการดำเนินการที่เป็นอยู่ และอาการที่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นแนวทาง
- 2) วิเคราะห์และสรุปปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการก่อสร้างบ้านจัดสรร
- 3) ออกแบบระบบการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อมูลในธุรกิจบ้านจัดสรรโดย

พิจารณาถึงภาพรวมโดยใช้วิธีการวางแผนระบบงานธุรกิจ(Business Systems Planning)
และรายละเอียดโดยใช้วิธีเสนอแผนภาพแสดงการไหลของการทำงาน(Flow chart)

4) จัดทำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนโดยการพิจารณาถึง
ความสอดคล้องในการดำเนินการ