

ปัญหาการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ของโครงการอสังหาริมทรัพย์

Problems in Requesting Return of the Letter of Guarantee for the Preparation of Utilities of the Real Estate Project

มงคล อัสวดีลลภกร^{1*} วินัย ห่มวดศรี²

Mongkol Ussavadiolkrit Winai Muadsri

บทคัดย่อ

บริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์มักพบปัญหาการส่งมอบสาธารณูปโภคและการทำเรื่องขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ส่งผลให้บริษัทไม่สามารถขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคได้ตามกำหนด งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทำโครงการจัดสรรที่ดินในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานครและจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัญหาการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค 3) เพื่อพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงขั้นตอนในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ การวิจัยเป็นการศึกษาทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้มายื่นขออนุญาตจัดสรรที่ดินและคณะกรรมการตรวจไถ่ถอนสาธารณูปโภคจำนวน 126 คน ด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม นอกจากนี้การรวบรวมข้อมูลได้มีการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 6 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการขออนุญาตจัดสรรที่ดินไม่ต่ำกว่า 5 ปี ผลการศึกษาพบว่า การขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และประเด็นตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น

¹อาจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

²นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการอสังหาริมทรัพย์ บัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

*Corresponding Author e-mail: mongkol.ussavadiolkrit@kmutt.ac.th

แตกต่างกันมากกว่าประเด็นประสบการณ์ทำงาน สุตท้ายงานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางการแก้ไข เพื่อเป็นการลดต้นทุนและระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

คำสำคัญ: อสังหาริมทรัพย์ หนังสือค้ำประกัน การจัดสรรที่ดิน สาธารณูปโภค

Abstract

Real estate developers often encounter problems of delivering utilities and requesting the return of the utility guarantee contract. As a result, the company is unable to return the letter of guarantee for the preparation of utilities as scheduled. The objectives of this research are as follows: 1) To study the problem of the return of the utility contract of the real estate development company doing the land allocation project in Bangkok and Nonthaburi Province; 2) To analyze the opinions of the respondents on the request Return the letter of guarantee for the preparation of utilities; 3) To develop guidelines for improving procedures for the return of the utility contract of the real estate development company. Research is both a quantitative and qualitative study. Data were collected from a sample group of 126 people who applied for land development permission and the utility redemption committee with a questionnaire tool. In addition, the data was collected by interviewing six experts who have at least five years of working experience in land allocation permission. The results of the study showed that the problem of requesting the return of the contract of guarantee for the preparation of the utility was in the medium to the high level and that the respondents' job position had more different opinions than work experience issues. Finally, this research proposes solutions to reduce the cost and time of the project.

Keywords: Real Estate Letter of Guarantee Land Allocation Utility

บทนำ

การใช้ประโยชน์ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย ในลักษณะการนำไปจัดสรรที่ดิน เพื่อจำหน่ายให้กับประชาชนทั่วไปนั้น จำเป็นจะต้องปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด คือ พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ทุกโครงการจัดสรรที่ดิน ทั้งที่ดินเปล่า และมีสิ่งปลูกสร้าง

ซึ่งผู้จัดสรรที่ดินได้รับอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน ล้วนสามารถจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร หรือ นิติบุคคลตามกฎหมายอื่น เพื่อโอน หรือรับโอนทรัพย์สินอันเป็นสาธารณูปโภคมายังผู้ซื้อที่ดินจัดสรร โดยมีองค์ประกอบการจัดทะเบียนจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรตามนัยพระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน 2543 และแก้ไขเพิ่มเติม 2558 ได้แก่ประเด็นต่างๆ ดังนี้ (1) ผู้จัดสรรที่ดินขายกรรมสิทธิ์ที่ดินจัดสรร (สิ่งปลูกสร้าง) แปลงจำหน่าย ให้แก่ผู้ซื้อจำนวนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง ของแปลงจำหน่ายที่มีทั้งหมด หรือแผนผังโครงการที่ได้รับอนุญาต (2) ผู้จัดสรรที่ดินจัดทำสาธารณูปโภคตามแผนผังโครงการที่ได้รับอนุญาตถูกต้อง ครบถ้วน (3) ผู้จัดสรรที่ดินได้รับอนุญาต อนุมัติยกเลิก สัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคตามแผนผังโครงการที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการจัดสรรที่ดินจังหวัด (4) ผู้จัดสรรที่ดินจัดทำสัญญาค้ำประกันการบำรุงสาธารณูปโภค มอบสัญญาดังกล่าวให้แก่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินจังหวัดเป็นหลักฐาน (5) ผู้จัดสรรที่ดินได้รับหนังสือรับรองการตรวจสอบสภาพสาธารณูปโภคในบริเวณที่ดินจัดสรรเพื่อใช้ประกอบการจดทะเบียนนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรจากคณะกรรมการจัดสรรที่ดินจังหวัดเป็นหลักฐาน (Vongkasikorn, 2015)

การจัดตั้งนิติบุคคลเพื่อมารับมอบ เมื่อผู้จัดสรรที่ดินได้ดูแลสาธารณูปโภคมาแล้วเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่สาธารณูปโภคแล้วเสร็จทั้งโครงการ ซึ่งก่อนการที่สาธารณูปโภคต่างๆ ยังไม่ได้จัดทำหรือจัดทำไม่แล้วเสร็จ ผู้จัดสรรที่ดินต้องมีหนังสือสัญญาค้ำประกันของสถาบันการเงิน (LG) วางไว้ที่กรมที่ดิน หรือสำนักงานที่ดินแต่ละจังหวัดเป็นจำนวนเงิน 115% ของมูลค่าสาธารณูปโภคที่ยังจัดทำไม่แล้วเสร็จ ส่วนของสาธารณูปโภคที่สร้างเสร็จแล้วต้องมีหนังสือสัญญาค้ำประกันของสถาบันการเงิน (LG) จำนวน 7% วางไว้แทนเพื่อเป็นหลักประกันในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภค (Vongkasikorn, 2015)

ดังนั้นในขั้นตอนของการจัดตั้งนิติบุคคลเพื่อมารับมอบสาธารณูปโภคจากผู้ขอจัดสรรที่ดินนั้น ก่อนที่ทางผู้ขอจัดสรรที่ดินจะทำการส่งมอบสาธารณูปโภคจะต้องดำเนินการก่อสร้างสาธารณูปโภคให้แล้วเสร็จตามผังที่ได้ยื่นขอจัดสรรที่ดินไว้ แล้วแจ้งให้ทางคณะกรรมการจัดสรรที่ดินมาตรวจสอบ หากงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามที่ได้อื่นขอจัดสรรไว้ และทำเรื่องขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค และต้องทำหนังสือสัญญาค้ำประกันของสถาบันการเงิน จำนวน 7% ของมูลค่าการจัดทำสาธารณูปโภค วางไว้แทนเพื่อเป็นหลักประกันในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคอีก 1 ปี

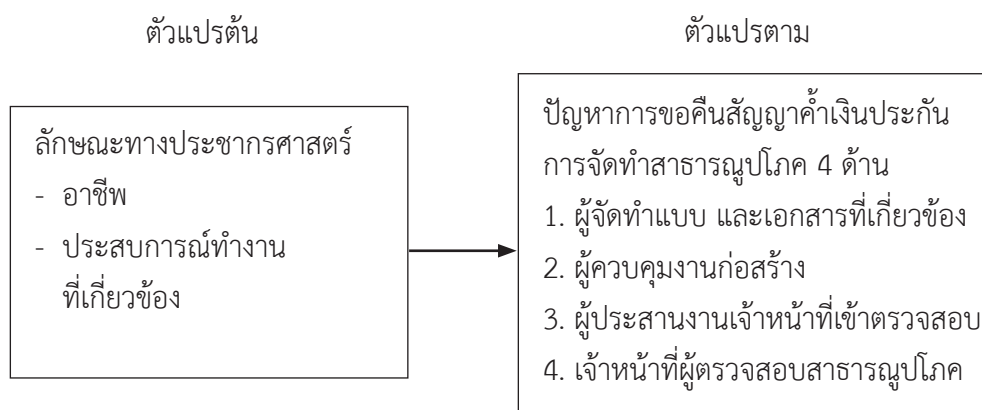
ขั้นตอนดังกล่าวกลายเป็นส่วนช่องว่างของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในการส่งมอบสาธารณูปโภคจากผู้ขอจัดสรรที่ดิน โดยในมุมมองของผู้ประกอบการพบว่าขั้นตอนดังกล่าวมีปัญหา อุปสรรคเกิดขึ้น ส่งผลทำให้ไม่สามารถขอคืนหนังสือค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคได้ตามแผนงานที่กำหนด และทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานส่วนอื่นๆ ขององค์กร

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่สำคัญก่อนที่จะทำการส่งมอบสาธารณูปโภค รวมถึงการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร เพื่อมารับมอบสาธารณูปโภค ไปดูแลและจะถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่ทำให้ผู้ขอจัดสรรที่ดิน หมดภาระความรับผิดชอบ ในการดูแลสาธารณูปโภคในโครงการที่ได้ขอจัดสรรไว้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทำโครงการจัดสรรที่ดินในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อวิเคราะห์ผลจากการศึกษาในประเด็นความคิดเห็นของตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการขอจัดสรรที่ดินต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค
3. เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงระบบการดำเนินการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทำโครงการจัดสรรที่ดินในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี

จากรูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่อมุมมองประเด็นความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค กับหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องทั้งหมดตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นขอจัดสรรที่ดิน จนถึงการส่งมอบสาธารณูปโภค 4 ด้าน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในหมู่บ้านจัดสรร

Chulasai, Siri & Korkongvisarut (2003) อธิบายการจัดให้มีสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะตามกรอบกฎหมาย จะแบ่งมาตรฐานตามขนาดของโครงการ ดังนี้

1. โครงการขนาดเล็กพิเศษ (ในกรุงเทพมหานคร และ เทศบาล) พื้นที่จำหน่ายไม่เกิน 2 ไร่ และแปลงขายไม่เกิน 32 แปลง ความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 8 เมตร โดยต้องมีผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 6 เมตร ไม่ต้องจัดทำสวนสาธารณะ พื้นที่ตั้งนิติบุคคล

2. โครงการขนาดเล็กพิเศษ (ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล) พื้นที่จำหน่ายไม่เกิน 4 ไร่ และแปลงขายไม่เกิน 40 แปลง ความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 8 เมตร โดยต้องมีผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 6 เมตร ไม่ต้องจัดทำสวนสาธารณะ พื้นที่ตั้งนิติบุคคล

3. โครงการขนาดเล็ก ที่มีการจัดสรรที่ดินแปลงย่อย เพื่อจำหน่ายไม่เกิน 99 แปลง หรือมีเนื้อที่ทั้งโครงการต่ำกว่า 19 ไร่ ถนนที่ใช้เป็นทางเข้า ออก สู่ที่ดินแปลงย่อยต้องมีความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 9.00 เมตร โดยต้องมีความกว้างของผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 6.00 เมตร

4. โครงการขนาดกลาง ที่มีการแบ่งแปลงที่ดินแปลงย่อยตั้งแต่ 100-299 แปลง หรือมีเนื้อที่โครงการ 19-50 ไร่ ถนนทางเข้าสู่ที่ดินแปลงย่อย ต้องมีขนาดความกว้างของเขตทางไม่น้อยกว่า 12.00 เมตร ความกว้างของผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 8.00 เมตร แต่หากเป็นโครงการที่มีการแบ่งที่ดินแปลงย่อย ตั้งแต่ 300-499 แปลง หรือมีเนื้อที่ดินจัดสรรเกินกว่า 50 ไร่ แต่ไม่เกิน 100 ไร่ ต้องมีความกว้างของเขตทางไม่น้อยกว่า 16.00 เมตร โดยมีความกว้างของผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 12.00 เมตร

5. โครงการขนาดใหญ่ ที่มีการแบ่งแปลงย่อยตั้งแต่ 500 แปลงขึ้นไป หรือเนื้อที่จัดสรรมากกว่า 100 ไร่ขึ้นไป ต้องมีความกว้างของเขตทางไม่ต่ำกว่า 18.00 เมตร โดยมีความกว้างของผิวจราจรไม่ต่ำกว่า 13.00 เมตร นอกจากนี้ยังต้องมีเกาะกลางถนนกว้างไม่น้อยกว่า 1.00 เมตร และมีทางเท้ากว้างข้างละ 2.00 เมตร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกในหมู่บ้านจัดสรรผู้วิจัยได้นำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการกำหนดขอบเขตข้อคำถามต่างๆ ที่เกี่ยวกับประเด็นด้านสาธารณูปโภคในการศึกษารั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการพ้นจากหน้าที่การบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ของผู้ขอจัดสรรที่ดิน

Siri (2016) อธิบายการพ้นจากหน้าที่การบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ของผู้ขอจัดสรรที่ดิน ออกเป็น 4 ส่วนได้แก่

1. ในกรณีที่ทางคณะกรรมการจัดสรรเห็นสมควรอนุญาตให้ทำการจัดสรรที่ดิน หากผู้ขอทำการจัดสรรที่ดินยังมิได้จัดให้มีสาธารณูปโภคบริการสาธารณะ หรือดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จตามแผนผังโครงการ ทางคณะกรรมการจัดสรรที่ดินจะต้องให้ผู้ขอใบอนุญาตทำการจัดสรรที่ดิน จัดหาธนาคารหรือสถาบันการเงินที่คณะกรรมการจัดสรรที่ดินกลางกำหนด มาทำหนังสือสัญญาค้ำประกันกับคณะกรรมการ
2. ผู้จัดสรรที่ดินจัดทำสาธารณูปโภคเสร็จทั้งโครงการแล้ว ต้องทำหนังสือสัญญาค้ำประกันบำรุงรักษาทั้งโครงการ
3. สาธารณูปโภคที่ผู้จัดสรรที่ดินจัดให้มีขึ้นในโครงการให้ตกอยู่ในภาระจำยอมเพื่อเป็นประโยชน์แก่ที่ดินจัดสรร และให้เป็นหน้าที่ของผู้จัดสรรที่ดิน ที่จะบำรุงรักษาสาธารณูปโภคดังกล่าวให้คงสภาพเดิมเช่นที่ได้จัดทำไว้
4. ผู้จัดสรรที่ดินจะพ้นจากหน้าที่ในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคในโครงการจัดสรรที่ดินได้ต่อเมื่อปรากฏว่า ครบกำหนดระยะเวลาในการบำรุงรักษาสาธารณูปโภคตามที่ระบุไว้ในโครงการ และวิธีการจัดสรรที่ดิน

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการพ้นจากหน้าที่การบำรุงรักษาสาธารณูปโภค ของผู้ขอจัดสรรที่ดิน ทำให้ทราบถึงกระบวนการและขั้นตอนของการหมดจากหน้าที่ในการดูแลรักษาสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้วิจัยนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาข้อคำถามในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงการเปรียบเทียบในการวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าต่อไป

การจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร

นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร ตามที่กฎหมายกำหนด คือ พระราชบัญญัติการจัดสรรที่ดิน พ.ศ. 2543 ต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรต่อเจ้าพนักงานที่ดิน นิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลบำรุงรักษาทรัพย์สินซึ่งเป็นสาธารณูปโภค ออกระเบียบ กำหนดการใช้ทรัพย์สินที่เป็นสาธารณูปโภค ดูแลเรื่องการจัดเก็บค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และจัดการสาธารณูปโภค และบริการสาธารณะในโครงการ

จากการศึกษาการจัดตั้งนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรรนำไปสู่การกำหนดข้อคำถาม และขั้นตอนงานที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานด้านการจัดการสาธารณูปโภคทั้งก่อนและหลังขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกัน รวมถึงการบำรุง ดูแลรักษาสาธารณูปโภคหลังจากส่งมอบแล้ว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษครั้งนี้ได้แก่ ประชากรผู้มายื่นขออนุญาตจัดสรรที่ดิน และคณะกรรมการตรวจไถ่ถอนสาธารณูปโภคจำนวน 150 คน โดยในส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่มีการกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ หรือค่าความคลาดเคลื่อน (e) ไม่เกิน 5% ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{150}{1 + 150 (0.05)^2} = 109$$

กำหนดให้ n คือ จำนวน หรือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ (คน)

N คือ จำนวนหรือขนาดของประชากร เท่ากับ 150 คน

e คือ ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ เท่ากับ 0.05 (5%)

โดยในส่วนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าต้องทำการศึกษาไม่ต่ำกว่า 109 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากผู้มายื่นขออนุญาตจัดสรรที่ดินและคณะกรรมการตรวจไถ่ถอนสาธารณูปโภคจำนวน 126 คน และในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทำงานเกี่ยวข้องกับการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคในโครงการอสังหาริมทรัพย์จำนวน 6 คน โดยเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการขออนุญาตจัดสรรที่ดิน และการทำงานร่วมกับคณะกรรมการตรวจไถ่ถอนสาธารณูปโภคมาก่อนไม่ต่ำกว่า 5 ปี แบ่งออกเป็นเจ้าหน้าที่ จากบริษัท จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 บริษัท และเจ้าหน้าที่จากกรมที่ดินจังหวัดกรุงเทพมหานคร, จังหวัดนนทบุรี โดยเป็นเกณฑ์การคัดเลือกการกระจายของข้อมูลให้เกิดความเหมาะสม (Brand, Jager & Lategan, 2014)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกได้เป็น

ข้อมูลเชิงปริมาณมีการใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคของผู้ขอจัดสรรที่ดิน

ข้อมูลเชิงคุณภาพมีการใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำประเด็นปัญหาในแบบสอบถามและสอบถามผู้ที่เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวข้องกับการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคในโครงการอสังหาริมทรัพย์มาก่อน เพื่อใช้ในการศึกษาปัญหาในเชิงลึกและหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา

แบบสอบถามที่ใช้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และการตรวจสอบความเชื่อมั่นของข้อมูล ด้วยการประเมิน IOC (Rovinelli & Hambleton, 1977) และการตรวจสอบค่า Cronbach's Alpha (Cronbach, 1990) โดยพบว่า แบบสอบถามผ่านเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีค่า IOC ของแต่ละข้ออยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และมีค่า Cronbach's Alpha ในแต่ละปัจจัยหลักอยู่ระหว่าง 0.70 – 0.90

ข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ โดยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ด้วยการทำการคัดกลุ่มเป้าหมายตามเกณฑ์ที่ตั้งเอาไว้และนำส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางอีเมล ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่มีประสบการณ์ตามเกณฑ์ที่วางเอาไว้ โดยใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน (มกราคม 2563)

ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยทำการนัดหมายกับกลุ่มเป้าหมายและดำเนินการสัมภาษณ์ผ่านโทรศัพท์พร้อมทำการบันทึกเสียงเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึกในอนาคตต่อไป

4. การวิเคราะห์ผล

ข้อมูลเชิงปริมาณทำการวิเคราะห์ผ่านการแจกแจงข้อมูลผ่านความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมมติฐานใช้สถิติทดสอบค่าความแปรปรวน (T-Test), การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์ด้วยการจัดลำดับเนื้อหาและองค์ประกอบของข้อมูลด้วยวิธีการทำ Content Analysis (Saaty, 1970)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่เป็นเพศชายอยู่ในช่วงอายุ 25 - 34 ปี ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งผู้ควบคุมงานก่อสร้าง ประสบการณ์ทำงานพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ประสบการณ์งานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกัน/การจัดทำสาธารณูปโภค/อสังหาริมทรัพย์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 1 – 5 ปี

ผลวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำ สาธารณูปโภคของผู้ขอจัดสรรที่ดิน

ประเด็นปัญหาหมวดที่ 1 ผู้จัดทำแบบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่าภาพรวม
มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยที่ 3.26 โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ
“แบบที่ใช้ทำงานก่อสร้างกับแบบชุดที่ได้รับอนุญาตไม่ตรงกัน” ที่ค่าเฉลี่ย 3.52 และประเด็น
ที่พบว่าปัญหาน้อยที่สุดคือ “แบบจัดสรรที่ดินที่ได้รับอนุญาต มีความขัดแย้งกับเอกสาร
วิธีการจัดสรรที่ดิน” ที่ค่าเฉลี่ย 2.97

ประเด็นปัญหาหมวดที่ 2 ผู้ควบคุมงานก่อสร้างพบว่าภาพรวมรวมมีปัญหาอยู่ใน
ระดับมากที่ค่าเฉลี่ยที่ 3.49 โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ “ผู้ควบคุมงานฯ ใช้แบบ
ในการก่อสร้าง ไม่ตรงกับแบบที่ได้รับอนุญาตจัดสรรที่ดิน เนื่องจากมีการแก้ไขแบบระหว่าง
รอใบอนุญาต” ที่ค่าเฉลี่ย 3.63 และประเด็นที่พบว่าปัญหาน้อยที่สุดคือ “ผู้ควบคุมงานฯ
แก้ไขข้อบกพร่องจากบันทึกการตรวจไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถตรวจผ่านได้
ในครั้งต่อไป” ที่ค่าเฉลี่ย 3.37

ประเด็นปัญหาหมวดที่ 3 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่าภาพรวม
มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยที่ 2.96 โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ
“ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ มีการเปลี่ยนแปลง หรือลาออก ทำให้ข้อมูลขาดความต่อเนื่อง
ไม่ครบถ้วน” ที่ค่าเฉลี่ย 3.11 และประเด็นที่พบว่าปัญหาน้อยที่สุดคือ “เอกสารสัญญาค้ำประกัน
การจัดทำสาธารณูปโภค เกิดการสูญหาย และต้องนำสืบระหว่างการขอคืนเงินค้ำประกันการจัด
ทำสาธารณูปโภค” ที่ค่าเฉลี่ย 2.66

ประเด็นปัญหาหมวดที่ 4 เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสาธารณูปโภคพบว่าภาพรวม
มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยที่ 3.26 โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ
“เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำสาธารณูปโภค มีจำนวนคณะในการออกตรวจหน้างานไม่มากนัก
ทำให้ใช้เวลาในการนัดตรวจมากเกินไป” ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และ “เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำ
สาธารณูปโภค ต้องใช้ระยะเวลาสรุปเรื่องหลังจากเข้าตรวจสอบ” ที่ค่าเฉลี่ย 3.48 และประเด็น
ที่พบว่าปัญหาน้อยที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบหน้างานแล้ว มีการเปลี่ยนแปลงมติ หรือ
เงื่อนไขในการพิจารณาขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ในระหว่าง
รอออกบันทึกการตรวจ” ที่ค่าเฉลี่ย 2.98

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยรวม และระดับของปัญหาของประเด็นปัญหาทั้ง 4 หมวด

ภาพรวมประเด็นปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับของปัญหา
ผู้จัดทำแบบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3.26	ปานกลาง
ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	3.49	มาก
ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ	2.96	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสาธารณูปโภค	3.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยรวม และระดับของปัญหาของประเด็นปัญหาทั้ง 4 หมวด พบว่า ประเด็นปัญหาของผู้ควบคุมงานก่อสร้าง โดยรวมมีระดับปัญหาในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.49 รองลงมาได้แก่ ปัญหาของผู้จัดทำแบบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยรวมมีระดับปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.26 ปัญหาของเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสาธารณูปโภค โดยรวมมีระดับปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.20 และสุดท้ายปัญหาของผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบโดยรวมมีระดับปัญหาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.96

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับการขอจัดสรรที่ดินที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกัน/การจัดทำสาธารณูปโภค/อสังหาริมทรัพย์ของผู้ยื่นขอจัดสรรที่ดินที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค แตกต่างกัน

โดยมีรายละเอียดประเด็นปัญหาที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันจากการทดสอบค่า P-Value ที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีรายละเอียดตามตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานรายกลุ่มย่อย สมมติฐานที่ 1

ประเด็นปัญหา	กลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน (P-Value)	
1.1 แบบจัดสรรที่ดินที่ได้รับอนุญาต มีความขัดแย้งกับ เอกสารวิธีการจัดสรรที่ดิน	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ สอบสาธารณูปโภค	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.008), ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง (0.000)
1.2 แบบจัดสรรที่ได้รับอนุญาต มีการแสดงแบบขยายน้อยเกินไป ทำให้เกิดความไม่ชัดเจนในการทำงาน	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ สอบสาธารณูปโภค	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.015), ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง (0.000)
1.3 แบบจัดสรรที่ได้รับอนุญาต มีการแสดงแบบขยายน้อยเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบหน้างาน	ผู้ควบคุมงาน ก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.002)
1.4 แบบที่ใช้ยื่นขออนุญาตจัดสรรที่ดิน มีแก้ไขหลายชุดตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่จนกว่าจะได้รับใบอนุญาตจัดสรร แต่ไม่ได้ส่งต่อให้ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	ผู้ควบคุมงาน ก่อสร้าง	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.010), เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ สาธารณูปโภค (0.000)
1.5 ผู้ควบคุมงานฯ ไม่มีการตรวจสอบหน้างานตามผังจัดสรรที่ได้รับอนุญาต แล้วแก้ไขให้ถูกต้อง ก่อนถึงวันนัดเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ สอบสาธารณูปโภค	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.023), ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง (0.036)
1.6 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่เพื่อนัดวันเข้าตรวจสอบหน้างาน ไม่สามารถประสานงานนัดเจ้าหน้าที่ให้เข้าตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ สอบสาธารณูปโภค	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.010), ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง (0.000)
1.7 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจกระบวนการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค	ผู้ควบคุมงาน ก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.009)
1.8 ประสานงานเจ้าหน้าที่ สรุปเรื่องสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ และผู้ควบคุมงานก่อสร้างคลาดเคลื่อน	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจ สอบสาธารณูปโภค	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.002), ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง (0.000)
1.9 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ มีการเปลี่ยนแปลง หรือลาออก ทำให้ข้อมูลขาดความต่อเนื่องไม่ครบถ้วน	ผู้ควบคุมงาน ก่อสร้าง	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.004), เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ สาธารณูปโภค (0.009)

ตารางที่ 2 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานรายกลุ่มย่อย สมมติฐานที่ 1 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	กลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน (P-Value)	
1.10 เอกสารหนังสือสัญญาค้ำประกัน การจัดทำสาธารณูปโภค เกิดการสูญหาย และต้องนำสืกระหว่างการขอคืนเงิน ค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.000)
1.11 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ขาดการ ติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องกับหน่วยงาน เพื่อนัดเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบครั้งต่อไป	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.000)
1.12 เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำ สาธารณูปโภค มีการเปลี่ยนคณะในการ เข้าตรวจสอบ ทำให้การตรวจสอบงาน ขาดความต่อเนื่อง	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.003)
1.13 เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำ สาธารณูปโภค มีจำนวนคณะในการออก ตรวจหน่วยงานไม่มากนัก ทำให้ใช้เวลาใน การนัดตรวจมากเกินไป	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	ผู้จัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (0.023), เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบ สาธารณูปโภค (0.022)
1.14 เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำ สาธารณูปโภค ต้องใช้ระยะเวลาสรุปเรื่อง หลังจากเข้าตรวจสอบ	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.042)
1.15 เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบหน่วยงานแล้ว มีการเปลี่ยนแปลงมติ หรือเงื่อนไขในการ พิจารณาขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกัน การจัดทำสาธารณูปโภค ในระหว่างรอ ออกบันทึกการตรวจ	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.007)
1.16 รายการข้อบกพร่องจากการตรวจ หน่วยงานเพียงเล็กน้อย ต้องทำเรื่องนัด หมายให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบใหม่	ผู้ควบคุมงานก่อสร้าง	เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสาธารณูปโภค (0.022)

ตารางที่ 3 ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐานรายกลุ่มย่อย สมมติฐานที่ 2

ประเด็นปัญหา	กลุ่มที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน (P-Value)	
2.1 แบบจัดสรรที่ดินที่ได้รับอนุญาต มีความขัดแย้งกับเอกสารวิธีการจัดสรรที่ดิน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.000)
2.2 แบบจัดสรรที่ดินที่ได้รับอนุญาต มีการแสดงแบบขยายน้อยเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจในการตรวจสอบหน้างาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.027)
2.3 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจกระบวนการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.014)
2.4 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ สรุปเรื่องสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ และผู้ควบคุมงานก่อสร้างคลาดเคลื่อน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.003)
2.5 เอกสารสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค เกิดการสูญหาย และต้องนำสืบระหว่างการขอคืนเงินค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.001)
2.6 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ขาดการติดตามการแก้ไขข้อบกพร่องกับหน้างาน เพื่อนัดเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบครั้งต่อไป	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.016)
2.7 เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำสาธารณูปโภค มีการเปลี่ยนคณะในการเข้าตรวจสอบ ทำให้การตรวจสอบงานขาดความต่อเนื่อง	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี	ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป (0.036)

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้นำผลการวิจัยมาทำการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาค้นคว้าโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทำโครงการจัดสรรที่ดินในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี

จากผลการศึกษาพบว่าประเด็นปัญหาหมวดที่ 1 ผู้จัดทำแบบ และเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่าภาพรวมรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ “แบบที่ใช้ทำงานก่อสร้างกับแบบชุดที่ได้รับอนุญาตไม่ตรงกัน” ประเด็นปัญหาหมวดที่ 2 ผู้ควบคุมงานก่อสร้างพบว่าภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ “ผู้ควบคุมงานฯ ใช้แบบในการก่อสร้าง ไม่ตรงกับแบบที่ได้รับอนุญาตจัดสรรที่ดิน เนื่องจากมีการแก้ไขแบบระหว่างรอใบอนุญาต” ประเด็นปัญหาหมวดที่ 3 ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบพบว่าภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ “ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ มีการเปลี่ยนแปลง หรือลาออก ทำให้ข้อมูลขาดความต่อเนื่องไม่ครบถ้วน” ประเด็นปัญหาหมวดที่ 4 เจ้าหน้าที่เข้าตรวจสอบสาธารณูปโภคพบว่าภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่พบว่ามีปัญหามากที่สุดคือ “เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำสาธารณูปโภค มีจำนวนคณะในการออกตรวจหน้างานไม่มากนัก ทำให้ใช้เวลาในการนัดตรวจมากเกินไป” และ “เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบการจัดทำสาธารณูปโภค ต้องใช้ระยะเวลาสรุปเรื่องหลังจากเข้าตรวจสอบ” ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Duangkham (2002) การดูแลและจัดการระบบสาธารณูปโภคไม่ตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกบ้านในโครงการ เป็นปัญหาจากการเร่งรีบในขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อยื่นขอเงินค้ำประกันคืน ทำให้การตรวจสอบไม่มีความละเอียดเพียงพอโดยเฉพาะปัญหาของแบบยื่นกับสภาพผลงานจริงไม่มีความสอดคล้องกัน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaisri (2014) ที่การประเมินของลูกบ้านภายในโครงการเพื่อประเมินความคุ้มค่ากับค่าส่วนกลางที่จะถูกเก็บพบว่ามีการร้องขอแก้ไขในส่วนต่างๆ โดยระบบสาธารณูปโภคเป็นส่วนหนึ่งที่ถูกร้องเรียนทำให้กระทบกับการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการก่อสร้าง

2. ประเด็นความคิดเห็นของตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการขอจัดสรรที่ดินต่อปัญหาและอุปสรรคในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการก่อสร้างสาธารณูปโภค

จากผลการศึกษาพบว่าประเด็นความคิดเห็นของตำแหน่งงานจากผลการทดสอบสมมติฐานมีความคิดเห็นแตกต่างกันถึง 16 ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการก่อสร้างสาธารณูปโภค โดยตำแหน่งงานผู้ควบคุมงานก่อสร้างมีความคิดเห็นแตกต่างจากตำแหน่งงานต่างๆ ทั้งหมดมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่มองว่ามีระดับปัญหาสูงกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ ต่อมาส่วนของประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องพบว่ามีความแตกต่างกันอยู่ที่ 7 ประเด็น โดยเป็นความแตกต่างระหว่างช่วงประสบการณ์ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 – 5 ปี มีมุมมองต่อระดับปัญหาที่สูงกว่าช่วงประสบการณ์ตั้งแต่ 6 – 10 ปีขึ้นไป ประเด็นดังกล่าว

มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Duangkham (2002) ที่ผู้ที่อยู่หน้างานและผู้ที่ขาดความรู้หรือประสบการณ์ด้านกฎหมายต่างมีความเฝ้าระวังและให้ความสนใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากคณะตรวจสอบงาน เช่นเดียวกับในงานของ Chaisri (2014) ที่สอดคล้องในประเด็นการเรียกร้องขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันนั้นจะถูกประเมินโดยลูกบ้านที่อยู่หน้างานภายในโครงการเป็นหลัก โดยข้อเรียกร้องต่างๆ จะมีผลกระทบในสัญญามากกว่าฝ่ายอื่นๆ

3. แนวทางการปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานส่งมอบสาธารณูปโภคของบริษัทพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ทำโครงการจัดสรรที่ดินในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร และจังหวัดนนทบุรี

จากผลการสัมภาษณ์แนวทางการรับมือปัญหาที่เกิดขึ้นโดยอิงจากการทดสอบสมมติฐานจนนำมาสู่แนวทางดังกล่าวพบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการไม่ประสานงานกันในระดับตอนของเอกสารแบบที่ยื่นขออนุญาตจัดสรรที่ดิน กับแบบก่อสร้างจริงของหน่วยงานที่ไม่ได้มีการตรวจสอบให้ตรงกัน โดยปัญหาเกิดจาก 2 ส่วนหลัก คือปัญหาจากฝ่ายประสานงานที่ยื่นแบบขอจัดสรรที่ดินให้กับทางเจ้าหน้าที่ หลังจากยื่นแบบไปแล้วมีการแก้ไขแบบตามคำแนะนำของทางเจ้าหน้าที่แล้วขาดการประสานงานไปให้หน่วยงานทราบอย่างต่อเนื่อง และฝ่ายหน่วยงานที่พบปัญหาขัดแย้งกับแบบแล้วดำเนินงานแก้ไขด้วยตัวเองโดยไม่แจ้งถึงความคลาดเคลื่อนจากแบบที่ยื่นไป ผลดังกล่าวทำให้เมื่อมีการตรวจสอบสาธารณูปโภคเพื่อส่งมอบและขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันไม่สามารถทำได้เพราะหน่วยงานที่ก่อสร้างจริงกับแบบล่าสุดที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงกัน รวมถึงการดำเนินงานที่ต้องรอให้คณะตรวจสอบเข้ามาตรวจสอบพร้อมกันทุกฝ่ายมีความล่าช้า ส่งผลทำให้งบประมาณในการดำเนินงานเพิ่มขึ้นได้ อีกทั้งระยะเวลาแก้ไขและตรวจสอบหน่วยงานใหม่มีหลายขั้นตอน และมีความล่าช้าเช่นเดียวกับตอนอื่น จึงส่งผลต่อเนื่องไปสู่การดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

จากผลการสัมภาษณ์นำไปสู่แนวทางแก้ไขเบื้องต้นคือการติดต่อประสานงานกับคณะตรวจสอบและการสร้างระบบการสื่อสารที่สามารถส่งเอกสารรายงาน และผลการแก้ไขหน่วยงานไปให้พิจารณาได้ในทันทีโดยไม่ต้องรอการตรวจสอบที่หน่วยงานพร้อมกัน การเพิ่มปริมาณคณะตรวจสอบเพื่อเพิ่มการตรวจและระยะเวลาในการตรวจให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น การสร้างมาตรฐานการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ เหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินงานส่งมอบสาธารณูปโภคและการขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ปัญหาที่พบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Duangkham (2002) ที่พบปัญหาจากลูกบ้านซึ่งเป็นฝ่ายหนึ่งของคณะตรวจสอบที่ขาดความรู้ความเข้าใจทางข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน และให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของตัวเองในฐานะผู้อยู่อาศัยเป็นที่ตั้งทำการเรียกร้องให้ปรับปรุงระบบ ส่งผล

ให้การพิจารณาการดำเนินงานต่างๆ ล่าช้าและต้องมีการยื่นเรื่องต่างๆ นำเสนอแก้ไข โดยการสร้างความเข้าใจในประเด็นทางกฎหมายและความจำเป็นในการออกแบบจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Jaika (2010) ที่มีปัญหาประเด็นคณะกรรมการหมู่บ้านมีปัญหาในการประเมินโครงสร้างโดยไม่คำนึงถึงส่วนการนำเสนอแบบที่ทางคณะกรรมการตรวจสอบใช้ในการประเมินและความจำเป็นในการดำเนินงานและเรียกร้องแก้ตัวแทนเขตและคณะกรรมการตรวจสอบให้ผู้รับเหมาดำเนินการแก้ไข ส่งผลให้การพิจารณาปรับเปลี่ยนและการนัดหมายต่างๆ เพื่อดำเนินการแก้ไขเกิดขึ้นต่อเนื่องและทำให้การขอเงินค่าประกันคั้นมีความล่าช้าและเกิดการขาดสภาพคล่องจากค่าใช้จ่ายสะสมระหว่างรอการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยและแนวทางการแก้ไขปัญหามาจากการสัมภาษณ์มาเพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

1. ส่วนงานจัดทำแบบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนดังกล่าวเป็นขั้นตอนที่มีความผิดพลาดมากที่สุด เนื่องจากการยื่นเรื่องเพื่อขออนุมัติ ขอคืนค่าประกัน และทำการก่อสร้างแบบที่ใช้จะต้องเป็นแบบชุดเดียวกัน แต่ด้วยระยะเวลาในการก่อสร้าง และข้อกฎหมายไปจนถึงการตรวจสอบของคณะกรรมการที่ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณา ทำให้ผู้รับเหมาอาจจะมีการดำเนินการไปก่อน แล้วจึงมาปรับเปลี่ยนตามแบบที่ได้รับการอนุมัติในภายหลัง ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวควรมีระบบการดำเนินงานที่ประสานระหว่างหน่วยงานกับฝ่ายตรวจสอบและปรับปรุงแบบในการดำเนินงานที่สม่ำเสมอ เพื่อไม่ให้มีขั้นตอนการปรับปรุงใดที่เกิดความคลาดเคลื่อนระหว่างการดำเนินงานร่วมกัน

2. ส่วนงานควบคุมการก่อสร้าง สถานการณ์หน่วยงานที่หากมีผลกระทบหรือขัดแย้งกับแบบที่ยื่นขอจัดสรรไว้ควรมีการประชุมหารือถึงแนวทางในการปรับปรุงแบบและหน่วยงานให้มีความเหมาะสม โดยฝ่ายหน่วยงานควรมีระบบการปรับปรุงและการติดต่อฝ่ายเอกสารเกี่ยวกับแบบอย่างสม่ำเสมอแม้ว่าจะไม่มีการปรับเปลี่ยนใดๆ เพื่อเป็นการทบทวนโครงสร้างการดำเนินงาน และเป็นการสร้างความสม่ำเสมอในการตรวจสอบความถูกต้องของผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังต้องมีความพร้อมในช่วงระยะเวลาที่คณะกรรมการตรวจสอบลงพื้นที่มาเพื่อสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการดำเนินงานหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ส่วนเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสาธารณูปโภค ปัญหาหลักของคณะกรรมการคือมีเจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนไม่มากนัก และมีความจำเป็นที่จะต้องรอคอยในการตรวจสอบต่างๆ ที่หน่วยงานพร้อมกันทั้งคณะ ส่งผลให้ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเรื่องไปจนถึงการได้วันตรวจสอบ

ต้องใช้ระยะเวลา ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวส่งผลให้การดำเนินงานอื่นๆ ที่ต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบมีความล่าช้า อีกทั้งกระบวนการแจ้งข้อมูลที่คณะกรรมการตรวจสอบต้องการจึงจำเป็นต้องไปถึงหน่วยงาน ซึ่งผู้พัฒนาโครงการควรมีการจัดทำรายงานและการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความจำเป็นในการพิจารณาดังกล่าวแล้วทำการยื่นเรื่องแก่คณะกรรมการที่ได้รับการอนุมัติให้ลงตรวจโดยตรง เพื่อลดระยะเวลาในการประเมินและการทำความเข้าใจเมื่อมาถึงหน่วยงาน แนวทางดังกล่าวจะทำให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

4. ส่วนประสานงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสาธารณูปโภค ปัญหาหลักของการประสานงานคือไม่สามารถนัดหมายให้เจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบได้ตามแผนที่กำหนด เนื่องจากจำนวนคณะกรรมการตรวจสอบมีไม่มากนัก รวมถึงคณะกรรมการตรวจสอบต้องการข้อมูลหน้างานโดยการออกตรวจสอบด้วยตัวเอง ในขณะที่ฝั่งของผู้ประกอบการมีแผนระยะเวลาในการดำเนินงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามแผนธุรกิจ ดังนั้นควรที่จะต้องหาแนวทางปรับปรุงการติดต่อประสานงานดังกล่าวให้มีความสอดคล้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

5. การศึกษาครั้งนี้เป็นการดำเนินการโดยเป็นมุมมองในฐานะของผู้ประกอบการที่ดำเนินงานในขั้นตอนการพัฒนาโครงการจัดสรรที่ดิน และยื่นขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภค ในส่วนการดำเนินงานครั้งถัดไปควรมีการศึกษาในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบในมุมมองกลับกันเพื่อหามิติของปัญหาที่เกิดขึ้น ที่ทำให้ไม่สามารถขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคได้ตามกำหนด และควรมีการพัฒนาการตรวจสอบความพร้อมของหน้างานก่อนที่จะนัดให้ทางเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบเพื่อขอคืนหนังสือสัญญาค้ำประกันการจัดทำสาธารณูปโภคเพิ่มเติม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษาและเสนอแนวทางการดำเนินงานวิจัย และการสนับสนุนจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้มายื่นขออนุญาตจัดสรรที่ดิน และคณะกรรมการตรวจไถ่ถอนสาธารณูปโภค รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

References

- Brand, C.E., Jager, L.D.E. & Lategan, L.O.K. (2014). The Delphi technique as A tool to evaluate a concept CPD: Framework to be implemented by medical technologists in South Africa. *Interdisciplinary Journal*, 6(2), 1-11.
- Chaisri, P. (2014). *The study of problems collecting of the common area expense and the management patterns in intermediate price housing estate in Bangkok and Vinicity provinces*. Bangkok: Thammasat University.
- Chulasai, B., Siri, Y. & Korkongvisarut, V. (2003). *Guidelines for the management of allocated villages according to the Land Allocation Act, B.E. 2543*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper Collins.
- Duangkham, S. (2002). *Attitude and satisfaction towards common expense collection by the developer, the village committee and the village committee which is co-operated by Tambon administration*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Jaika, P. (2010). *Corporate property management of medium sized villages: A case study of Benyapa Ratchapruek and Greenville Projects Nonthaburi province, Thailand*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Rovinelli, R.J. & Hambleton, R.K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(2), 49-60.
- Saaty, T.L. (1970). *Optimization in integers and related extremal problems*. New York: McGraw-Hill.
- Siri, Y. (2016). *Development of the allocated land - land allocation affecting the formulation of public utilities and utilities of the land allocation project from before 1957 - 1987*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Vongkasikorn, S. (2015). *Measures for the collection of maintenance and management fees for public facilities of housing estate juristic persons*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row Pub.