

การศึกษาปัญหาในขั้นตอนส่งมอบงานในการบริหารงานก่อสร้าง ประเภทงานทาง

A Study of Problems in the Handover Phase for Road Construction Management

อาจารย์ ดร.อรุณ ศิริงานุสรณ์ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจก่อสร้างบริหารทรัพย์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงส่งมอบงานก่อสร้าง ประเภทงานทาง จนกระทั่งสิ้นสุดระยะเวลาการรับประกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้า รวบรวมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการส่งมอบงาน วิเคราะห์สาเหตุในแต่ละปัญหาพร้อมนำเสนอแนวทางในการบริหารงานก่อสร้าง ประเภทงานทาง ที่ได้มีการใช้ปฏิบัติจริงในการป้องกัน และแก้ไขปัญหในปัจจุบัน

การศึกษาใช้วิธีการสัมภาษณ์เป็นหลัก โดยเน้นสัมภาษณ์ตัวปัญหาจากความคิดเห็นของทั้งฝ่ายเจ้าของงาน (ผู้บริหารงานก่อสร้าง) และฝ่ายผู้รับเหมา (วิศวกรผู้ควบคุม) โดยนำปัญหาที่รวบรวมได้ไปวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละปัญหาโดยใช้แผนผังสาเหตุและผล (Cause-Effect Diagram) และสุดท้ายดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานก่อสร้าง เพื่อหาแนวทางที่ผู้บริหารงานก่อสร้างใช้ในการปฏิบัติงานในการป้องกัน และแก้ไขปัญห ที่เหมาะสมกับสถานการณ์การทำงานจริงของโครงการก่อสร้างงานทางในประเทศไทย

โดยระดับความรุนแรง รูปแบบ และจำนวนของการเกิดปัญหาในแต่ละโครงการขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่าง คือ 1. ชนิด/ประเภทงานทาง 2. ขนาดของโครงการ 3. ศักยภาพของบริษัทผู้รับเหมา และ 4. ชนิดของเจ้าของงาน โดยปัจจัยทั้ง 4 นี้เป็นสิ่งที่ทำให้ในแต่ละโครงการประสบกับปัญหาที่แตกต่างกัน ซึ่งประเด็นปัญหาต่างๆ สามารถจัดกลุ่มได้ดังนี้ 1. กลุ่มประเด็นปัญหาในด้านคุณภาพงาน 2. กลุ่มประเด็นปัญหาด้านระยะเวลา 3. กลุ่มประเด็นปัญหาในด้านการเงิน 4. กลุ่มประเด็นปัญหาในด้านเอกสาร 5. กลุ่ม ประเด็นปัญหาในด้านการตรวจงาน 6. กลุ่มประเด็นปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกต่างๆ และ 7. กลุ่มประเด็นปัญหาในด้านความไม่ชัดเจน (ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน) โดยการศึกษาได้นำเสนอวิธีการที่เหมาะสมในการใช้การป้องกันและแก้ไขปัญหในแต่ละกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการกับปัญหาดังกล่าวที่จะเกิดขึ้นในช่วงส่งมอบงานก่อสร้าง

Abstract

This research focuses on the problems encountered in the handover phase of road construction up to the end of the guaranteed period. The objectives of the research are to study and collect the problems in the handover phase, analyze the causes of each problem, and propose preventive guideline for the problems.

In order to obtain data, interview methodology adopted is to interview the owner party (consultant or CM) and the contractor party (project or site engineer). The Cause-Effect Diagram is then applied to analyze the cause of the problems. After that, the results from the interviews are summarized and recommended for actual implementation in road construction in Thailand.

It was found that the level of severity, characteristics, and the frequency of problems in each project are based on four factors: type of road, size of project, capability of contractor and style of owner. The problems can be divided into seven groups: quality, time, cost, documents, inspection, inconvenience and lack of clarity. The research concludes by suggesting guidelines to solve the problems in each group.

บทนำ

ขั้นตอนการส่งมอบงานก่อสร้าง เป็นช่วงสุดท้ายของการดำเนินงานโครงการ ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งหย่อนไปกว่าขั้นตอนอื่นๆ ในโครงการ เพราะเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการจัดการทุกอย่าง ให้เป็นไปตามสัญญา และเงื่อนไข ที่ได้ตกลงกัน ก่อนการเริ่มเปิดใช้งานโครงการ จึงทำให้บางครั้ง ต่างฝ่ายต่างมุ่งรักษาผลประโยชน์สูงสุดของตน ตามสิทธิที่ควรได้รับ ก่อนการจบโครงการ และในหลายๆ ครั้ง ที่การรักษาผลประโยชน์นี้ ทำให้เกิดเป็นกรณีก่อกวนฟ้องร้องขึ้น ซึ่งหากในช่วงนี้ เกิดปัญหาที่ไม่สามารถตกลงกันได้ จะส่งผลให้โครงการ ไม่สามารถจบได้อย่างสมบูรณ์นัก เพราะในการส่งมอบงานก่อสร้าง มีประเด็นที่สำคัญเกิดขึ้น ซึ่งเป็นที่เข้าใจกันดีของทุกฝ่ายว่า หากงานก่อสร้างดำเนินมาถึงขั้นตอนการส่งมอบงานแล้ว แสดงว่างานก่อสร้างเกือบทั้งหมดนั้น เสร็จสมบูรณ์ และเป็นไปตามรูปแบบสัญญา ผู้ว่าจ้างสามารถเข้าครอบครอง และใช้ประโยชน์จากพื้นที่ก่อสร้างได้ [1] นอกจากนี้ การส่งมอบงานก่อสร้าง ยังมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญอีก คือ เพื่อเป็นการพิจารณากำหนดเวลาแล้วเสร็จสมบูรณ์ของโครงการ เพื่อส่งผ่านความรับผิดชอบของสิ่งปลูกสร้างจากผู้รับจ้างไปยังผู้ว่าจ้าง และเพื่อเป็นการกำหนดวันเริ่มของการประกันผลงานก่อสร้างตามสัญญา [2] สิทธิในการบอกเลิกสัญญาจากทางผู้ว่าจ้าง เนื่องจากผู้รับจ้างฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามสัญญาจะถูกระงับไป และการประเมินจำนวนวันในด้านค่าปรับเนื่องจากงานล่าช้าของทางผู้รับจ้าง จะถูกหยุดลง ณ วันที่ได้รับแจ้งจากทางผู้รับจ้างว่า จะส่งมอบงานด้วยเช่นกัน [3] จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่า ความเสร็จสมบูรณ์ครบถ้วน ตรงตามรูปแบบสัญญา และความเรียบร้อยของงาน ทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพนั้น เป็นประเด็นหลักในการพิจารณาตรวจรับงานของทางฝ่ายผู้ว่าจ้าง แต่ทั้งนี้ ในขั้นตอนการตรวจรับงาน ก็มีประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งจากการศึกษาบทความที่เกี่ยวข้อง [4] พบว่ามีปัญหาที่เกิดขึ้น คือ ในขั้นตอนการตรวจรับงานมีปัญหาด้านการไม่มีมาตรฐานที่ใช้ในการวัดความเรียบร้อยของงาน กล่าวคือ ไม่มีหลักเกณฑ์การตรวจวัดที่แน่นอน ดังนั้น เกณฑ์การวัดจึงอยู่ที่วิจารณ์ญาณ หรือดุลยพินิจของผู้ตรวจงานแต่ละคน ซึ่งแตกต่างกัน รวมถึงค่ามาตรฐานความคลาดเคลื่อน (Tolerance and Clearance) ที่ยอมให้ได้ในงานก่อสร้าง จึงทำให้เกิดปัญหาในการพิจารณาตรวจรับงานอยู่เสมอ ยกตัวอย่าง เช่น ปัญหาการทำเครื่องหมายลงบนชิ้นงาน ที่ไม่ยอมรับด้วยสีที่ไม่สามารถขีดล้างทำความสะอาดได้ ทำให้วัสดุเสียสภาพการใช้งานไป [5] ปัญหาการพิจารณาสิทธิ การเริ่มนับระยะเวลารับประกันผลงาน และความรับผิดชอบต่อพื้นที่งาน กรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการใช้พื้นที่บางส่วนก่อนกำหนดเสร็จ ทำให้เมื่อเกิดความชำรุดเสียหายของโครงการขึ้น จึงมีข้อโต้แย้งกันในด้านความรับผิดชอบงานระหว่างผู้รับจ้างกับผู้ว่าจ้าง ว่าการชำรุดนั้นเกิดจากการใช้งานก่อนส่งมอบงาน หรือเป็นเพราะฝีมือช่างไม่ดี หรือวัสดุไม่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีปัญหาการส่งมอบงานล่าช้า เพราะมีปัญหางานเพิ่ม-งานลด และการเปลี่ยนแปลงแบบก่อสร้าง [2] ปัญหาความไม่ชัดเจนในเรื่องระยะเวลาการรับประกันผลงานในสัญญาจัดจ้าง ปัญหาการชำรุดของสิ่งปลูกสร้าง หรืออุปกรณ์ในช่วงระยะเวลา

ประกัน และปัญหาในการบริหารพื้นที่หลังจากที่รับมอบแล้ว ปัญหาความล่าช้าในการเข้าซ่อมแซมงานของผู้รับจ้างในช่วงระยะเวลาประกันผลงานจากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น ในการส่งมอบงานนอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้น และพบว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ สามารถสรุปได้ ดังนี้ [6]

1. ความขัดแย้งในการดำเนินการแก้ไขงานกรณีที่มีผู้รับจ้างหลายราย
2. การเบิกจ่ายเงินของการทำงานเปลี่ยนแปลงในงวดสุดท้าย
3. การโต้แย้งในผลการพิจารณาการแล้วเสร็จ
4. ผู้ว่าจ้างไม่พร้อมที่จะเข้าใช้สิ่งก่อสร้าง
5. การขาดวัสดุสำรองเพื่อใช้ในการบำรุงรักษาสิ่งก่อสร้าง
6. ผู้ว่าจ้างไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์พิเศษได้อย่างเต็มประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น เป็นกรณีพิพาทในงานก่อสร้าง ซึ่งรวบรวมไว้ในคำวินิจฉัยของกรมอัยการ (2532) [7] ที่เกี่ยวข้องกับช่วงส่งมอบงานก่อสร้าง ได้แก่ ปัญหาด้านการเงิน เช่น ปัญหาในด้านค่าปรับ ปัญหาการเรียกร้องค่าชดเชย ปัญหาการริบเงินประกันการขอปรับราคาคงที่เพิ่มขึ้น เป็นต้น และปัญหาด้านเวลา เช่น ปัญหาการขอต่ออายุสัญญา ปัญหางานก่อสร้างล่าช้า เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีปัญหาการที่ผู้ว่าจ้าง ไม่จ่ายเงินค่าก่อสร้างในงวดสุดท้าย ให้ทางผู้รับจ้างด้วย [8] จากตัวอย่างปัญหาที่กล่าวมาเหล่านั้น พบว่า มีผลต่อการส่งมอบงานและการใช้ประโยชน์จากโครงการเป็นอย่างมาก ดังนั้น เพื่อให้การส่งมอบโครงการแก่ผู้ว่าจ้างเป็นไปอย่างสมบูรณ์ และเพื่อไม่ให้เกิดการเอาเปรียบกัน จนเกิดเป็นข้อขัดแย้ง หรือกรณีพิพาทขึ้น จึงจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุของปัญหาที่ชัดเจน ดังนั้น จึงสนใจและมุ่งเน้นที่จะศึกษาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในงานก่อสร้างช่วงส่งมอบงาน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหานั้นๆ และนำเสนอแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหในช่วงส่งมอบงาน

วัตถุประสงค์

การทำวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการส่งมอบงานก่อสร้าง ประเภทงานทาง และวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละปัญหา พร้อมนำเสนอแนวทางการปฏิบัติงานของผู้บริหารงานก่อสร้างที่เหมาะสมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในช่วงส่งมอบงาน

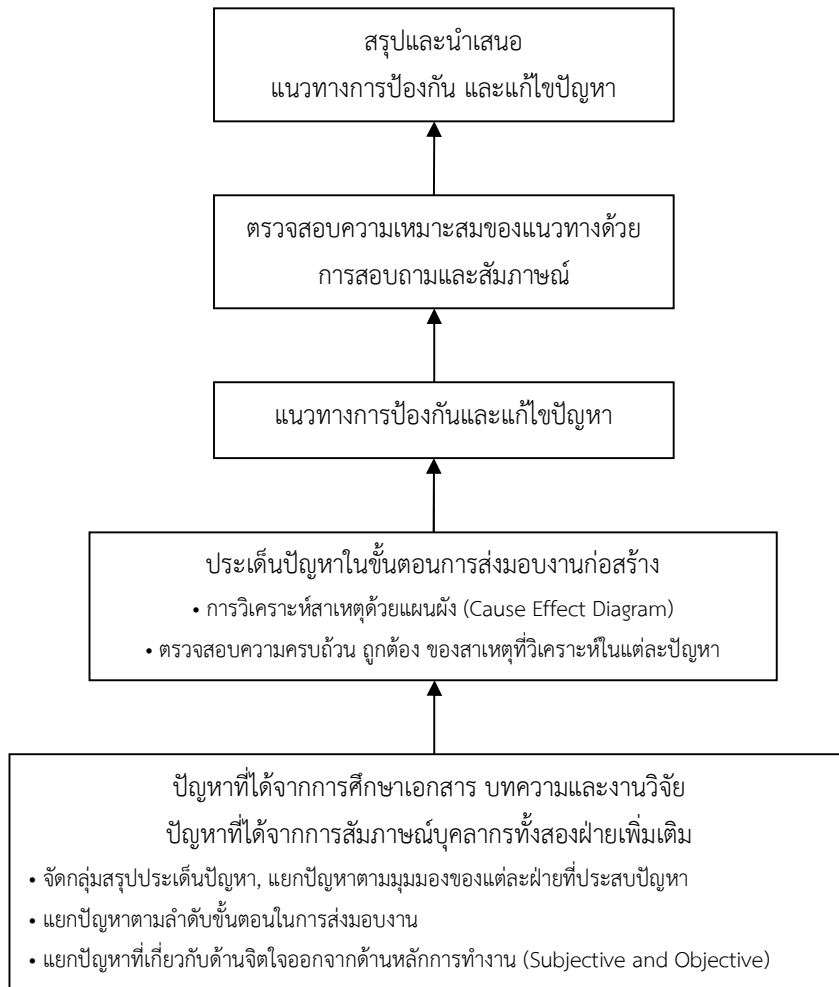
ขอบเขตการศึกษา

1. ศึกษารายละเอียดในการส่งมอบงานการตรวจรับงาน การฝึกอบรมการใช้งานอุปกรณ์ การบริการและความรับผิดชอบ ต่องานหลังการส่งมอบในช่วงการรับประกันผลงาน รวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการส่งมอบงานก่อสร้าง ประเภทงานทาง
2. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานก่อสร้างช่วงส่งมอบงาน ในมุมมองของบุคลากรฝ่ายผู้รับเหมา และบุคลากรฝ่ายเจ้าของงาน
3. งานวิจัยนี้ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์จากบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ตรง ในการส่งมอบงานก่อสร้างของบริษัท องค์กรหรือสำนักงาน ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

4. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น เฉพาะในขั้นตอนส่งมอบงานก่อสร้างที่เป็นโครงการก่อสร้างงานทางในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยนี้ได้แบ่งการศึกษาเป็น 3 ส่วนด้วยกันคือ 1) การศึกษาและรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงส่งมอบงาน 2) การวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละปัญหาจากการใช้แผนผังสาเหตุและผล 3) การตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา โดยมีขั้นตอนสำคัญในการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้



ผลการสำรวจปัญหาของการส่งมอบงานก่อสร้างในประเทศไทย

ปัญหาแยกตามขั้นตอนและฝ่ายที่ประสบปัญหา

ช่วงเตรียมการก่อนส่งมอบงานก่อสร้าง

ฝ่ายผู้รับเหมา

1. ปัญหาการพิจารณาประเมินคุณภาพงานที่ไม่ตรงกัน (ระหว่างฝ่ายผู้รับเหมาและผู้ตรวจงาน)

2. ปัญหาการพิจารณา/แปลความ ขอบเขต หรือปริมาณที่สามารถส่งมอบงานได้ไม่ตรงกัน (ระหว่างฝ่ายผู้รับเหมาและผู้ตรวจงาน)
 3. ปัญหาในด้านความไม่ชัดเจนของชนิด รูปแบบและรายละเอียดของเอกสารที่ฝ่ายเจ้าของงานต้องการ เพื่อใช้ในการขอส่งมอบงาน
 4. ปัญหาการที่ฝ่ายเจ้าของงานยังไม่ยอมเข้าทำการตรวจรับงาน
 5. ปัญหาความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมแก้ไขงานก่อนการรับมอบงาน กรณีที่เจ้าของงานขอเข้าใช้พื้นที่ก่อนการส่งมอบงาน
 6. ปัญหาความไม่สะดวกในการทำงานในช่วงก่อนการส่งมอบงาน กรณีที่เจ้าของงานขอเข้าใช้พื้นที่ก่อนการส่งมอบงาน
- ช่วงระหว่างส่งมอบงานก่อสร้าง

ฝ่ายผู้รับเหมา

1. ปัญหาที่เจ้าของหรือตัวแทนเจ้าของขาดความรู้
2. ปัญหาผู้ตรวจงานใช้ระยะเวลาในการตรวจงานนาน
3. ปัญหาการมีรายการงานที่เป็นข้อบกพร่อง
4. ปัญหาการรายงานบกพร่องเป็นส่วนงานที่แก้ไขยาก
5. ปัญหาค่าใช้จ่ายในการแก้ไขงาน
6. ปัญหาการได้รับเงินงวดสุดท้ายล่าช้า
7. ปัญหาการได้รับเงินไม่ครบ
8. ปัญหาการไม่ได้รับเงินในงวดสุดท้าย
9. ปัญหาความไม่ถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยของตัวเอกสาร

ฝ่ายเจ้าของงาน (ในขั้นตอนนี้คือ CM)

1. ปัญหาการเร่งรัดผู้ตรวจงานในการตรวจรับงาน
2. ปัญหางานไม่ได้คุณภาพ/ปัญหาการรายงานบกพร่อง
3. ปัญหาการปิดบัง/ซ่อนงานในส่วนที่เป็นงานบกพร่อง
4. ปัญหาผู้รับเหมาส่งมอบเอกสารล่าช้า
5. ปัญหาการไม่มีเงินจ่ายในเงินงวดสุดท้ายของฝ่ายเจ้าของงาน

ช่วงหลังการส่งมอบงานก่อสร้าง (ช่วงรับประกันผลงาน)

ฝ่ายผู้รับเหมา

1. ปัญหาความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมแก้ไขงานในช่วงรับประกันผลงาน
2. ปัญหาความไม่สะดวกในการเข้าแก้ไขงาน

ฝ่ายเจ้าของงาน (ในขั้นตอนนี้คือ ตัวเจ้าของงานเอง)

1. ปัญหาการใช้งานเอกสารของฝ่ายเจ้าของงาน
2. ปัญหาการไม่ได้รับความสนใจ/ความเอาใจใส่จากทางผู้รับเหมาเท่าที่ควรในช่วงการรับประกันผลงาน

ปัญหาที่ได้นำเสนอรายละเอียดนี้ได้จากการสัมภาษณ์ฝ่ายเจ้าของงาน (ผู้บริหารงานก่อสร้าง) และฝ่ายผู้รับเหมาก่อสร้าง (วิศวกรผู้ควบคุมโครงการ วิศวกรผู้บริหารโครงการ) จำนวนฝ่ายละ 15 คน โดยเก็บรวบรวมรายละเอียดข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงการส่งมอบงานก่อสร้างประเภทงานทางลักษณะปัญหาที่ได้จากการสัมภาษณ์ ไม่เน้นที่โครงการใดโครงการหนึ่ง ดังนั้นปัญหาที่ได้ จึงเป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นได้กับทุกโครงการก่อสร้างงานทาง ในปัจจุบัน

สำหรับการเก็บรวบรวมปัญหา ที่เกิดขึ้นในการส่งมอบงานก่อสร้างนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วงหลักๆ คือ ช่วงเตรียมการก่อนการส่งมอบงานก่อสร้าง ช่วงระหว่างการส่งมอบงานก่อสร้าง และช่วงหลังการส่งมอบงานก่อสร้าง (ช่วงรับประกันผลงาน) ซึ่งในแต่ละช่วงเวลาของการส่งมอบงานก่อสร้าง จะพบประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ในแต่ละฝ่ายที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบทบาทของแต่ละฝ่ายในการดำเนินการในช่วงเวลาดังกล่าว โดยระดับความรุนแรง รูปแบบ และจำนวนปัญหาที่แต่ละฝ่ายพบในช่วงส่งมอบงานก่อสร้างนั้น มีความหลากหลายแตกต่างกันไป เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า มีปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความแตกต่างของการพบปัญหาจากผลการสำรวจ ด้วยแบบสอบถามนั้น ทำให้พบค่าความถี่ของการประสบปัญหาแตกต่างกัน ในแต่ละปัญหา ซึ่งเป็นค่าทางสถิติตัวหนึ่ง ที่ชี้ให้เห็นว่าในแต่ละปัญหา ได้เกิดขึ้นกับโครงการบ่อยครั้งเพียงใด เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้พิจารณาในการจัดการป้องกันกับปัญหานั้นๆ ก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจสภาพในการเกิดปัญหา ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยเลือกใช้แผนภาพความสัมพันธ์เหตุและผล (Cause-Effect Diagram) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและสาเหตุ ซึ่งแผนภาพความสัมพันธ์เหตุและผล (Cause Effect Diagram) จะช่วยให้เห็นภาพรวมของปัญหา และสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมดที่ทำให้เกิดปัญหา เพื่อทำให้การวิเคราะห์หาแนวทางในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังตรงประเด็นกับตัวปัญหายิ่งขึ้น

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับฝ่ายผู้รับเหมา

เป็นการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับฝ่ายผู้รับเหมาด้วยแผนผังสาเหตุและผล (Cause-Effect Diagram) ควบคู่ไปกับการนำเสนอค่าทางสถิติ ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ช่วง ดังต่อไปนี้

ช่วงก่อนส่งมอบงานก่อสร้าง พบประเด็นปัญหา 6 ประเด็น ได้แก่ (1) ปัญหาการพิจารณาประเมินคุณภาพงานที่ไม่ตรงกันระหว่างฝ่ายผู้รับเหมา และผู้ตรวจงาน (2) ปัญหาการพิจารณา/แปลความขอบเขต หรือปริมาณที่สามารถส่งมอบงานได้ไม่ตรงกัน (3) ปัญหาในด้านความไม่ชัดเจนของชนิดรูปแบบ และรายละเอียดของเอกสารที่ฝ่ายเจ้าของงานต้องการ (4) ปัญหาการที่ฝ่ายเจ้าของงานยังไม่ยอมเข้าทำการตรวจรับงาน (5) ปัญหาความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมแก้ไขงานก่อนการรับมอบงาน กรณีที่เจ้าของงานขอเข้าใช้พื้นที่ก่อนการส่งมอบงาน (6) ปัญหาความไม่สะดวกในการทำงานในช่วงก่อนการส่งมอบงาน กรณีที่เจ้าของงานขอเข้าใช้พื้นที่ ก่อนการส่งมอบงาน

ช่วงระหว่างการส่งมอบงานก่อสร้าง พบประเด็นปัญหา 9 ประเด็น ได้แก่ (1) ปัญหาที่เจ้าของหรือตัวแทนเจ้าของเจ้าของงานขาดความรู้ในการตรวจสอบงาน (2) ปัญหาผู้ตรวจงานใช้ระยะเวลาในการตรวจงานนาน (3) ปัญหาการมีรายการงานที่เป็นข้อบกพร่องปริมาณมาก (4) ปัญหาการรายงานข้อบกพร่องเป็นส่วนงานที่แก้ไขยาก (5) ปัญหาค่าใช้จ่ายในการแก้ไขงาน (6)

ปัญหาการได้รับเงินงวดสุดท้ายล่าช้า (7) ปัญหาการได้รับเงินไม่ครบ (8) ปัญหาการไม่ได้รับเงินในงวดสุดท้าย (9) ปัญหาความถูกต้อง ครบถ้วน เรียบร้อยของตัวเอกสาร

ช่วงหลังส่งมอบงานก่อสร้าง พบประเด็นปัญหา 2 ประเด็นด้วยกัน ได้แก่ (1) ปัญหาความรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซม แก้ไขงานในช่วงรับประกันผลงาน (2) ปัญหาความไม่สะดวกในการเข้าแก้ไขงาน

เมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของด้วยแผนผังความสัมพันธ์ (Relation Diagram) แล้วพบว่า มีปัญหาที่มีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์หลายลักษณะ เช่น ปัญหาที่มีสาเหตุร่วมกัน ปัญหาที่เป็นปัญหาดัน ปัญหาตาม ซึ่งความสัมพันธ์กลุ่มปัญหาทำให้เห็นว่าปัญหาเหล่านั้นอาจจะมีวิธีป้องกันและแก้ไขปัญหา ร่วมกันได้

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับฝ่ายเจ้าของงาน

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นกับฝ่ายเจ้าของงานด้วยแผนผังสาเหตุและผล (Cause-Effect Diagram) ควบคู่ไปกับการนำเสนอค่าทางสถิติ ซึ่งแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ช่วงดังต่อไปนี้

ช่วงระหว่างการส่งมอบงานก่อสร้าง พบประเด็นปัญหา 5 ประเด็นได้แก่ (1) ปัญหาการที่ผู้รับเหมาเร่งรัดผู้ตรวจงานในการตรวจรับงาน (2) ปัญหางานไม่ได้คุณภาพ (3) ปัญหาการปิดบัง ซ่อนงานในส่วนที่เป็นงานบกพร่อง (4) ปัญหาผู้รับเหมาส่งมอบเอกสารล่าช้า (5) ปัญหาการไม่มีเงินจ่ายในเงินงวดสุดท้ายของฝ่ายเจ้าของงาน

ช่วงหลังส่งมอบงานก่อสร้าง พบประเด็นปัญหา 2 ประเด็น คือ (1) ปัญหาการใช้งานเอกสารของฝ่ายเจ้าของงาน (2) ปัญหาการไม่ได้รับความสนใจ/เอาใจใส่จากทางผู้รับเหมาเท่าที่ควรในช่วงการรับประกันผลงาน

ผลการสำรวจแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงส่งมอบงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานก่อสร้างทั้ง 15 ท่าน พบว่า วิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เสนอ ในแต่ละปัญหามีแนวโน้มคำตอบของวิธีการแก้ไขปัญหาก็ไปในทางเดียวกัน มีเพียงรายละเอียดของวิธีการที่แตกต่างกันบ้าง ตามรูปแบบและระบบวิธีการทำงานของแต่ละบริษัท ซึ่งในการจะพิจารณาแก้ไขปัญหาใดๆ ก็แล้วแต่ ผู้ที่ตัดสินใจ (ผู้บริหารงานก่อสร้าง) จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม และความมีเหตุผลในการประเมิน เพื่อตัดสินต่อเหตุการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันได้จากวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหานั้นได้ นำเสนอไปข้างต้นทั้งหมดนั้น จะเห็นได้ว่าผู้บริหารงานก่อสร้างมีส่วนช่วยในการจัดการ โกล่เกลี่ย เจริญให้เกิดความยุติธรรมขึ้นกับคู่สัญญาทั้งสองฝ่าย (เจ้าของงานและผู้รับเหมา) และมีบทบาทที่สำคัญในการช่วยจัดแผนควบคุมการทำงาน และคาดการณ์สิ่งต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในโครงการที่ได้รับผิดชอบดูแลอยู่ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และรองรับกับการดำเนินงานของทุกฝ่ายในโครงการ นอกเหนือจากการประชุม การตกลง และการวางแผนงานร่วมกันตามปกติของการดำเนินการก่อสร้าง ความเอาใจใส่ ขยันหมั่นตรวจตรางาน เร่งรัดติดตาม การให้คำปรึกษาแนะนำ การแจ้งเมื่อพบสิ่งที่ไม่ถูกต้องในโครงการเพื่อให้แก้ไขตั้งแต่เนิ่นๆ ก็จะช่วยส่งผลงานที่ได้ออกมามีคุณภาพงานที่ดีเป็นไป ตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการส่งมอบงานก่อสร้าง พบว่าสามารถแบ่งปัญหาออกตามลำดับการเกิด ในแต่ละช่วงเวลาได้เป็น 3 ช่วง คือ ช่วงก่อนการส่งมอบงานก่อสร้าง ช่วงส่งมอบงานก่อสร้าง และช่วงหลังส่งมอบงานก่อสร้าง โดยพบมุมมองของปัญหา 2 มุมมอง คือ มุมมองฝ่ายผู้รับเหมาและมุมมองฝ่ายเจ้าของงาน (ตัวเจ้าของงานและผู้บริหารงานก่อสร้าง) โดยในช่วงก่อนการส่งมอบงาน พบเพียงปัญหาในมุมมองของฝ่ายผู้รับเหมา ช่วงส่งมอบงานพบปัญหา ในมุมมองฝ่ายผู้รับเหมา กับฝ่ายเจ้าของงาน (ผู้บริหารงานก่อสร้าง) และในช่วงหลังส่งมอบงานพบปัญหา ในมุมมองของฝ่ายผู้รับเหมาและฝ่ายเจ้าของงาน (ตัวเจ้าของงาน) ผลจากการตอบแบบสอบถามทำให้ทราบ รายละเอียดของปัญหาในแต่ละปัญหา และสำหรับผลจากแบบสอบถาม ทำให้ทราบจำนวนของผู้ที่ประสบในแต่ละปัญหา โดยปัญหาที่มีจำนวนของผู้ที่ประสบปัญหาสูงสุดของฝ่ายผู้รับเหมา 2 อันดับแรก คือ 1) ปัญหารายการงานที่ต้องแก้ไขเป็นส่วนงานที่แก้ไขยาก และปัญหาการได้รับเงินงวดสุดท้ายล่าช้า ซึ่งทั้งสองประเด็นดังกล่าวมีผู้รับเหมาประเมินว่าเป็นปัญหาถึง 15 ราย จากการสำรวจทั้งหมด 15 ราย และ 2) ปัญหาการพิจารณาประเมินคุณภาพงาน ที่ไม่ตรงกันระหว่างผู้ตรวจงาน ปัญหาที่เจ้าของ หรือตัวแทนเจ้าของขาดความรู้ในการตรวจสอบงานการตรวจงานตามตัวอักษร ปัญหารายการงานที่เป็นข้อบกพร่องปริมาณมาก ปัญหาความไม่ถูกต้องครบถ้วน เรียบร้อย ของตัวเอกสารที่จะต้องใช้ในการส่งมอบงาน และปัญหาการใช้เอกสารของฝ่ายเจ้าของงาน ทั้ง 5 ประเด็นเป็นปัญหากับผู้รับเหมา จำนวน 14 ราย

ปัญหาของฝ่ายเจ้าของงานที่ได้รับการประเมินสูงสุด 2 อันดับแรก คือ 1) ปัญหาการใช้เอกสาร (Owner) โดยประเด็นนี้เป็นปัญหา กับผู้บริหารงานก่อสร้าง จำนวน 13 ราย 2) ปัญหาการไม่ได้รับความสนใจ/เอาใจใส่จากทางผู้รับเหมาเท่าที่ควรในช่วงรับประกันผลงานได้รับการประเมินให้เป็นปัญหา จำนวน 12 ราย

จากการสำรวจพบสาเหตุของปัญหาในมุมมองของฝ่ายผู้รับเหมาที่มีค่าความถี่ของสาเหตุสูงสุดอันดับแรกคือ ปัญหาการพิจารณาประเมินคุณภาพงานที่ไม่ตรงกัน (ระหว่างผู้รับเหมา และผู้ตรวจงาน) โดยมีสาเหตุ 3 สาเหตุ ดังต่อไปนี้ การไม่มีหลักเกณฑ์หรือมาตรฐานที่แน่นอนในการอ้างอิงระดับคุณภาพงาน ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของผู้ตรวจงาน และเกิดจากสาเหตุด้านพื้นฐานนิสัยความละเอียด ประณีต เกณฑ์การประเมินที่ยอมรับในใจที่ตัดสินต่อคุณภาพงาน โดยจากการสัมภาษณ์ พบสาเหตุเพิ่มเติมที่ส่งผลให้เกิดปัญหาในคุณภาพงาน ที่ไม่ตรงกัน คือ เกิดจากเจตนาฝ่ายเจ้าของงานที่ต้องการดึงเวลาปฏิบัติงาน

จากการสำรวจพบสาเหตุของปัญหาในมุมมองของฝ่ายเจ้าของงานที่มีค่าความถี่ของสาเหตุสูงสุดอันดับแรก คือ ปัญหาการที่ผู้รับเหมาเร่งรัดผู้ตรวจงานในการตรวจรับงาน โดยมีสาเหตุ 3 สาเหตุ ดังนี้การที่ไม่ได้มีการทยอยตรวจงานมาก่อน จึงทำให้มีรายละเอียดและปริมาณงานที่ต้องตรวจค่อนข้างมาก ในช่วงส่งมอบงานระยะเวลาที่มีในการตรวจงานค่อนข้างน้อย และเกิดจากการที่ผู้รับเหมาส่งมอบงานล่าช้า สาเหตุเพิ่มเติมที่สำรวจพบ คือ การขาดการวางแผนการทำงานที่ดีของผู้รับเหมา

สำหรับแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาทั้งหมด ที่นำเสนอได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารงานก่อสร้าง ร่วมกับการใช้แบบสอบถาม จำนวน 15 คน เป็นแนวทางที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริงในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาดังกล่าวในปัจจุบัน สำหรับผลคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ ผู้บริหารงานก่อสร้างทั้ง 15 คน มีการประเมินคำตอบที่เห็นด้วยกับวิธีการที่สอบถามทั้งนี้ เป็นเพราะแนวทางที่ถามเป็นแนวทางที่กว้าง และเป็นสิ่งที่ผู้บริหารงานก่อสร้างพึงกระทำ ประกอบกับที่มาของแนวทางที่

นำมาใช้ทำแบบสอบถามเป็นข้อมูลจริง ที่ได้นอกเหนือจากการสัมภาษณ์รายละเอียดของปัญหาในรอบแรก และจากคู่มือหนังสือต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษามา จึงทำให้ผลคำตอบมีค่าไปในทางค่อนข้างเห็นด้วย และเห็นด้วย

แนวทางของปัญหาที่ผู้บริหารงานก่อสร้างส่วนใหญ่ตอบไปในทิศทางที่เห็นด้วย และมีค่าสูงสุด มี 3 แนวทางซึ่งเป็นแนวทางของ 2 ปัญหา คือ 1) ปัญหาการพิจารณา/ประเมินคุณภาพ งานที่ไม่ตรงกัน (ระหว่างฝ่ายผู้รับและผู้ตรวจงาน) แนวทางที่ผู้บริหารงานก่อสร้างเห็นด้วยสำหรับปัญหานี้ คือ ผู้บริหารงานก่อสร้าง ควรแนะนำให้มีการจัดทำพื้นที่ตัวอย่าง เพื่อให้เป็นต้นแบบที่ยอมรับ และเข้าใจตรงกันถึงระดับคุณภาพงาน ที่ต้องการ 2) ปัญหาการมีรายการงานที่เป็นข้อบกพร่องปริมาณมาก หรือปัญหาการงานไม่ได้คุณภาพ แนวทางที่ผู้บริหารงานก่อสร้างเห็นด้วยสำหรับปัญหาลักษณะนี้มี 2 แนวทาง คือ ผู้บริหารงานก่อสร้างควรมีการตรวจงานสม่ำเสมอ และแจ้งรายการข้อบกพร่องของงานในแต่ละงวด ให้ผู้รับเหมาทราบ และดำเนินการแก้ไข และผู้บริหารงานก่อสร้างควรดำเนินการติดตาม ให้ผู้รับเหมาทบทวนแก้ไขงานโดยตลอด รวมถึงให้คำแนะนำ/ชี้แนะในการแก้ไขงาน เพื่อให้รายการงานข้อบกพร่องสะสม และจะได้แก้ไขงานง่าย

จากการศึกษาพบว่างานวิจัยครั้งนี้ มีส่วนที่แตกต่างกับงานวิจัยที่เคยมีมา ในด้านวิธีการที่ใช้ในการศึกษา เช่น ในส่วนของการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ รวมถึงบุคลากรที่ได้ทำการศึกษา โดยในงานวิจัยที่มีมาได้ทำการศึกษาปัญหาจากตัวโครงการสำหรับงานวิจัยนี้ ได้ทำการศึกษาปัญหาจากประสบการณ์ทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นส่วนที่ทำงานวิจัยนี้ พบปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงส่งมอบงานที่หลากหลายกว่า ในส่วนการวิเคราะห์นั้น งานวิจัยนี้ได้มีการนำแผนผังสาเหตุ และผลมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์ทำให้เห็นภาพความสัมพันธ์ของปัญหา และสาเหตุที่ชัดเจน และในส่วนของงานนำเสนอแนวทางงานวิจัยนี้ได้ทำการสำรวจแนวทางที่ได้มีการใช้ปฏิบัติจริงจากผู้บริหารงานก่อสร้าง ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

ข้อเสนอแนะ

หากมีผู้ที่สนใจศึกษาหรือดำเนินการวิจัยในขั้นตอนการส่งมอบงาน ขอแนะนำให้ศึกษาในด้านมาตรฐาน และวิธีการที่ใช้ในการตรวจรับงาน เพราะจากการศึกษานี้ พบว่า ในประเด็นปัญหานี้ยังเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ รวมถึงยังไม่มีหน่วยงานใด รวบรวมหรือทำการศึกษาไว้ในการส่งมอบงานนั้น การพิจารณาผ่านงานในงวดสุดท้ายถือเป็นหัวใจสำคัญของโครงการหากงานไม่ผ่านการตรวจรับ จึงไม่เป็นผลดีต่อฝ่ายใดเลย ฝ่ายผู้รับเหมาที่ไม่สามารถจบงานลงได้รวมถึงไม่สามารถเบิกเงินงวด เงินประกันผลงาน และขอหนังสือปฏิบัติตามสัญญาคืนได้ ส่วนฝ่ายเจ้าของงานก็ไม่สามารถเข้าครอบครอง และใช้ประโยชน์จากงานทางได้ ในบางครั้งจุดนี้ยังเป็นที่ยกเถียงกันอยู่ถึงจุดที่สมดุลของคุณภาพงาน ซึ่งผู้ว่าจ้างก็ต้องการที่จะได้ของที่คุณภาพดีสุด เท่าที่จะเป็นไปได้ ให้คุ้มค่ากับมูลค่าเงินที่ได้เสียไป ส่วนผู้รับจ้างก็ต้องการที่จะดำเนินการให้ได้ผลกำไรมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยถ้าจุดสมดุลของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ก็จะทำให้มีปัญหาดังกล่าว เกิดขึ้นตามมามากมาย หากในอนาคต จะมีการวิจัยที่ศึกษาค้นคว้าออกมาให้ชัดเจน หรือเป็นแนวทางในการตรวจรับและการพิจารณาคุณภาพงาน ก็จะเป็นประโยชน์ในการทำงาน และลดปัญหางานในช่วงสุดท้ายนี้ลงได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Schaufelberger, J.E., and Holm, L. 2012. Management of construction Projects: A Constructor's Perspective. Ohio: Prentice Hall.
- [2] ภิรมย์ แจ่มใส. 2554. บริหารงานก่อสร้าง. เอกสารประกอบการบรรยายวิชาการบริหารงานก่อสร้าง (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 3) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [3] Jervis, B.M. and Levin, P. 1988. Construction Law: Principles and Practice. United States of America: McGraw-Hill Companies.
- [4] พิบูลย์ จินาวัฒน์. 2555. การขจัดปัญหาข้อโต้แย้งระหว่างผู้ควบคุมงานกับผู้รับจ้างก่อสร้าง. ความยุ่งยากในการตรวจรับงานงวดสุดท้าย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ว.ส.ท.
- [5] ประสงค์ ชาราไชย. 2545. เอกสารประกอบการสัมมนา. แนวทางการลดปัญหาโต้แย้งระหว่างผู้ควบคุมงานและผู้รับเหมาก่อสร้าง. ณ ห้องราชเทวี 2 โรงแรมเอเชีย. กรุงเทพมหานคร.
- [6] ธราดล สุธีรภัทร์. 2556. การศึกษาการส่งมอบงานก่อสร้างในประเทศไทย: ปัญหาและแนวทางแก้ไข. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] กรมอัยการ. 2556. คำวินิจฉัยกรมอัยการ ข้อหาหรือปัญหากฎหมาย และสัญญาของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ/กรมอัยการ. กรุงเทพมหานคร. กรมอัยการ.
- [8] Meng, X. 2014. Guarantees for Contractor's Performance and Owner's Payment in China. Journal of Construction Engineering and Management 3 (June, 2002) : 232-237.