

**การลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุดต่อนิติบุคคล
กรณีศึกษา อาคารชุดระดับสูงในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร**
**Complaints and Satisfaction Management of the Condominium Juristic person in case
study of high - class condominiums in the Bangkok area**

อาภาพร เพ็ธธงสา¹, ศักดิ์ชัย รักการ², ภาวัด ไชยชาณวาทิก³

¹นักศึกษาวិชาการวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ 1761 ถนนพัฒนาการ

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

^{2,3}อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต วิทยาเขตพัฒนาการ

Apaporn Phouthongsa and Sakchai Rakkran, Bhawat Chaichannawatik
Master of Engineering Program in Engineering Management, Graduate School
Kasem Bundit University, Pattanakarn Campus 1761 Pattanakarn Rd.,
Suanluang Bangkok 10250, Thailand
E-Mail: apaporn.mlp@gmail.com

วันรับบทความ วันที่ 6 กันยายน 2564

วันแก้ไขบทความ วันที่ 1 ตุลาคม 2564

วันตอบรับบทความ วันที่ 15 ตุลาคม 2564

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหา การลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุดต่อนิติบุคคล กรณีศึกษา อาคารชุดกลุ่มราคาสูงในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แอปพลิเคชันออนไลน์ในการจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน จากอาคารชุดตัวอย่าง 4 อาคาร จำนวน 2,506 ห้องชุด จัดเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2563 ได้รับข้อมูลข้อร้องเรียน ทั้งสิ้นจำนวน 46 ครั้ง จำนวน 8 ประเด็น ประกอบด้วย 1.) เรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ การจอดรถซ้อนคัน จอดรถในช่องจอดของห้องชุดอื่น 2) เรื่องการส่งเสียงดัง ทะเลาะวิวาท 3) การทำอาหาร ส่งเสียงดัง และส่งกลิ่น รบกวนเจ้าของห้องชุดห้องอื่น 4) คู่สัญญานิติบุคคลปฏิบัติงานบกพร่อง 5) ปัญหาน้ำรั่วซึมอันเนื่องมาจากข้อบกพร่องจากงานก่อสร้าง 6) การซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย 7) เจ้าหน้าที่นิติบุคคลที่ปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ 8) เรื่องการสูบบุหรี่ เป็นต้น โดยประเด็นการซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 13 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.26 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยใช้เครื่องมือในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหายโดย ทำการแก้ปัญหาโดยการวางแผนการจัดการและงบประมาณ ระยะสั้น กลาง ยาว พร้อมแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับงบประมาณ และงานด้านวิศวกรรม ผลลัพธ์หลังปรับปรุง พบว่า ข้อร้องเรียนเรื่องทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย จาก 13 ครั้ง ลดลง เหลือ 4 ครั้ง คิด เป็นร้อยละ 8.69 ลดลงร้อยละ 19.57

คำสำคัญ: การลดข้อร้องเรียน , นิติบุคคลอาคารชุด , การสร้างความพึงพอใจ , ทรัพย์สินส่วนกลาง

ABSTRACT

This research studies the problem of the complaints and satisfaction for residents of condominiums juristic person in case study of high- Class condominiums in Bangkok area. By using an online application to collect complaints out of 4 sample condominium buildings, total of 2,506 units for during June - December 2020. We have received all complaints 46 times in 8 issues, which consist of 1.) Insufficient parking slots, blocking parking and parking in another apartment parking slot 2) Loud noise and quarrels, 3) Cooking noises and smell that's disturbing the other rooms 4) The juristic contract parties work defectively 5) Water leakage problems due to construction defects 6) Repairing the damaged in common property 7) Inefficient juristic officers. 8) Smoking. The issue of repairing the damaged in common area is the highest complaints with 13 times in the past 6 months as a percentage 28.26% of the total complaints. of the agency by using a tool to analyze the cause of the problem of repairing damaged common area. Solve problems are applied by planning management and budget, short, medium and long term with action plans aligned, the budget and engineering. The result after improvement has been found that complaints about damaged common area from 13 cases decreased to 4 times, representing 8.69 percent, a decrease of 19.57 percent.

1. บทนำ

ที่พักอาศัย ถือว่าเป็นปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิตของมนุษยชาติ ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดในโลก ล้วนต้องการที่อยู่อาศัยและ จากสถานะเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบันที่ที่ดินในแนวราบปัจจุบันมีราคาสูง เจ้าของโครงการต่าง ๆ จึงได้มีการพัฒนาที่อยู่อาศัยในแนวสูงมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ที่ยากมีบ้าน ทำให้อัตราการเจริญเติบโตของอาคารสูง เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และยังมีพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นทุกปี และความต้องการที่อยู่อาศัยก็มากขึ้น (บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด, 2562) ซึ่งการเข้าพักอาศัยในอาคารชุดหรือคอนโดมิเนียม (Condominium) นั้น พื้นที่อยู่อาศัยที่มีลักษณะเป็นห้องพักหลาย ๆ ห้องในอาคารเดียวกัน โดยเจ้าของห้องชุดจะต้องแบ่งปันกรรมสิทธิ์หรือความเป็นเจ้าของร่วมกับเจ้าของห้องชุดอื่น ๆ เพื่อใช้สิทธิ์ในพื้นที่ส่วนกลาง โดยมีนิติบุคคลอาคารชุดเป็นผู้กำกับดูแล เพื่อให้การพักอาศัยเป็นไปตามข้อบังคับอาคารชุดนั้น (กรมที่ดิน, 2555) นิติบุคคลจะต้องดำเนินการจัดหาผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถและกำกับควบคุมให้การดำเนินการเป็นไปตามแผนและมาตรการที่วางไว้ จัดให้มีการดำเนินงานดูแลอาคารและพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารชุดซึ่งการดูแลในส่วนนี้จะส่งผลต่อสภาพลักษณะ ความรู้สึก และความพึงพอใจในการอยู่อาศัยของเจ้าของ เมื่อมีจำนวนคนมาอยู่ร่วมกันมาก ๆ จึงทำให้เกิดปัญหาการร้องเรียนต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการปฏิบัติผิดระเบียบพักอาศัยหรือข้อบังคับอาคารชุดของผู้พักอาศัยในอาคารชุด ดังนี้ 1) เรื่องที่จอดรถไม่เพียงพอ การจอดรถซ้อนคัน จอดรถทับที่ของห้องชุดอื่น 2) เรื่องการส่งเสียงดัง ทะเลาะวิวาท 3) การทำอาหาร ส่งเสียงดัง และส่งกลิ่น รบกวนเจ้าของห้องชุดห้องอื่น 4) คู่สัญญานิติบุคคลปฏิบัติงานบกพร่อง เช่น รปภ. หลับยาม แม่บ้านทำความสะอาดไม่ดี คนสวนทำต้นไม้แห้งตาย 5) ปัญหาน้ำรั่วซึมอันเนื่องมาจาก Defect จากงานก่อสร้าง 6) ทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย 7) เจ้าหน้าที่นิติบุคคลที่ปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ 8) เรื่องการสูบบุหรี่ ผู้ศึกษาจึงสนใจจะทำการศึกษาลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุด โดยสุ่มตัวอย่างอาคารชุดระดับสูงภายในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 อาคาร จำนวน 2,056 ห้องชุด โดยวิธีเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนจากแอปพลิเคชันออนไลน์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน - ธันวาคม 2563 ซึ่งได้รับข้อร้องเรียนทั้งสิ้น 46 ครั้ง ในระยะเวลา 6 เดือน โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีและหลักการด้านการจัดการงานวิศวกรรม และเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม ซึ่งส่งผลให้การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าของร่วม

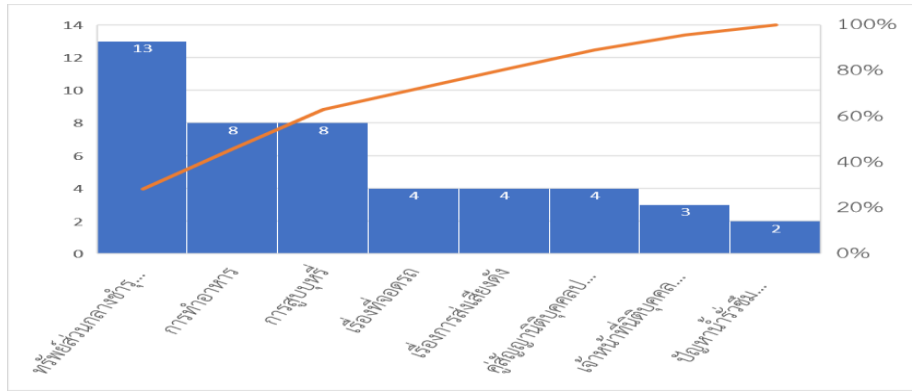
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการลดข้อร้องเรียนและการสร้างความพึงพอใจ

การบริหารและจัดการทรัพยากรกายภาพภายในโครงการฯหรือทรัพย์สินกลางให้เป็นไปอย่างมีการวางแผนและการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทรัพย์สินส่วนกลางอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (เสรีชัย โชติพานิช, 2549) มีการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า และให้เกิดสุขและความพึงพอใจแก่เจ้าของร่วม ได้แก่ 1) งานดูแลและควบคุมการทำงานระบบประกอบอาคาร/ระบบสาธารณูปโภค 2) งานบำรุงรักษา สำหรับระบบฯ อาคาร ภูมิทัศน์ 3) งานรักษาความสะอาด 4) งานรักษาความปลอดภัย 5) งานกำจัดแมลงและควบคุมโรคสัตว์ 6) งานสุขอนามัย เช่น การกำจัดขยะ ของเสีย และป้องกันโรคระบาด (วรรณชัย เจริญศรี, 2562) การลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัยในอาคารชุด มีวัตถุประสงค์เพื่อลดข้อร้องเรียนและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้พักอาศัย โดยใช้เครื่องมือ ไคเซ็นถูกระบุไว้ว่ามี 7 ขั้นตอน เพื่อนำมาแก้ไขปัญหานี้ ในการค้นหาสาเหตุและเพื่อการปรับปรุงคุณภาพในการบริการ เก็บข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียนจากเครื่องมือแอปพลิเคชันออนไลน์ และ แจกแจงปัญหาด้วยแผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) และแสดงความถี่ของปัญหา แล้วจึงนำไปวิเคราะห์ปัญหานั้นด้วยแผนภูมิและเหตุผล (Cause and Effect Diagram). การวิเคราะห์หาสาเหตุด้วยแผนภาพสาเหตุและผลของงานที่มีผลกับข้อร้องเรียนมากที่สุด แล้วจึงทำการคัดเลือกปัจจัย ปัจจัยที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรกมาทำการพิจารณา (ธงชัย ทองมา และ ประสพชัย พสุนนท์, 2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของอาคารสำนักงานให้เข้าระดับ เอ ในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบย้อนกลับ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการจัดการการบริหารทรัพยากรกายภาพของผู้เช่าและผู้ใช้งานเป็นประจำที่เป็นตัวแปรอย่างเข้มข้น พบ 5 ปัจจัย ได้แก่ 1) ด้านการเป็นผู้นำ 2) ด้านผลิตภัณฑ์ 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านการสร้างความและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ 5) ด้านกระบวนการ ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการจัดการ (มนธิรา ปกป้อง, 2560) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการทางการเงิน (Financial Risk) มี 3 ปัจจัย คือ การเก็บค่าส่วนกลางไม่ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ การประมาณการค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ครบคลุม และการขึ้นค่าส่วนกลางไม่ได้ ย่อมส่งผลให้กระบวนการบริหารงานนิติ บุคคลอาคารชุดมีความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามกลยุทธ์องค์กรที่วางไว้ (อนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542) ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการได้รับบริการ (ขวลิต ปานมา, 2548) หรือไม่ได้รับการตอบสนองได้ดีเท่าที่ควรจะเป็นจึงเป็นสาเหตุที่นำมาซึ่งข้อร้องเรียน (วิทย์ เทียงบุญธรรม, 2541) ดังนั้นจึงต้องสร้างพึงพอใจให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าบรรลุในสิ่งที่ต้องการ

3. วิธีดำเนินการวิจัย/ระเบียบวิธีวิจัย

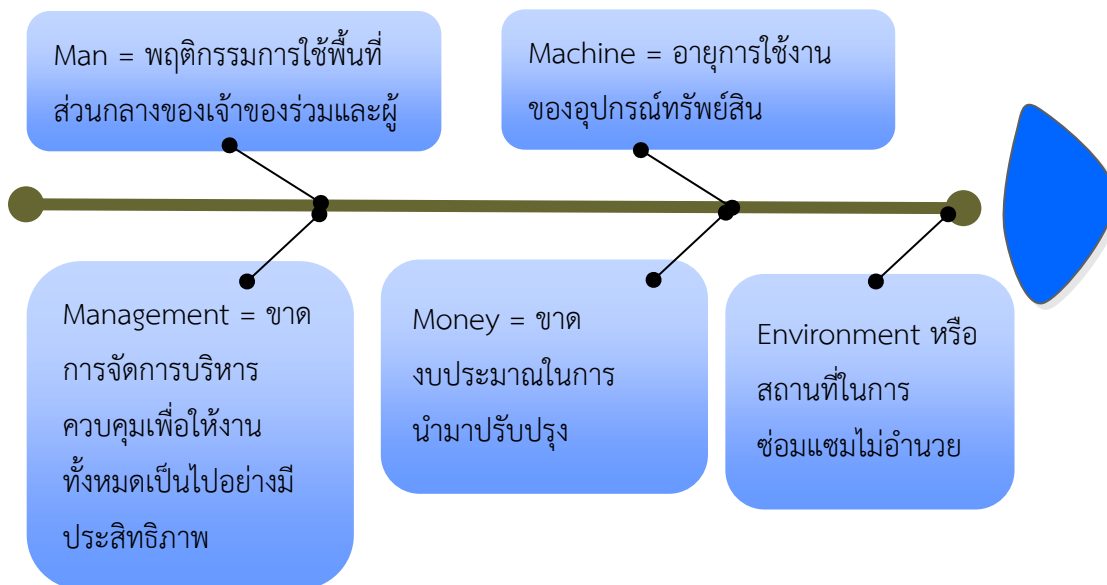
3.1 การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

วิธีการแก้ไขและการทดลองในส่วนที่ได้วิเคราะห์สาเหตุโดยนำแนวคิดขั้นตอนในการปรับปรุงปรับปรุงงานแบบไคเซ็น 7 ขั้นตอนมาประยุกต์ใช้เพื่อเพื่อหาสาเหตุที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 1) ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น 2) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันโดยประเมินสถานการณ์ 3) วิเคราะห์ปัญหาหลักที่เกิดการร้องเรียน 4) กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา 5) มอบหมายหน้าที่ใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร 6) ดำเนินการแก้ไขวิธีที่กำหนด 7) ตรวจสอบผลที่เกิดขึ้น และรักษาแนวทางการแก้ไขนั้น ๆ ไว้ จึงทำให้สามารถจำแนกประเภทของปัญหาออกมาได้ ข้อร้องเรียนจำนวน 8 เรื่อง ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ข้อร้องเรียนและความถี่ในการร้องเรียน

ใช้แผนผังสาเหตุและเหตุผล 4M 1E เพื่อหาปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดข้อร้องเรียนเรื่องสาเหตุการเกิดมีอยู่ด้วยกันทั้งหมด 5 สาเหตุหลักๆ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการใช้พื้นที่ส่วนกลางของเจ้าของร่วมและผู้เช่า 2) อายุของอุปกรณ์ทรัพย์สินส่วนกลาง 3) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ 4) ขาดงบประมาณในการนำมาปรับปรุง ซ่อมแซมแก้ไข 5) สถานที่หรือจุดที่ทรัพย์สินส่วนกลางตั้งอยู่อาจจะไม่เหมาะสมที่จะเข้าไปทำการปรับปรุงแก้ไข ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดข้อร้องเรียน

จากรูปที่ 1 หลังจากทราบปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วเพื่อที่จะทราบว่าปัญหาใดเป็นปัญหาหลักที่ควรจะนำมาทำการแก้ไขก่อนปรับปรุงโดยทำการวิเคราะห์โดยอาศัยหลักการของพาเรโต และใช้กฎ 80:20 ในการจำแนกประเภทของปัญหา การวิเคราะห์ความถี่จำนวนครั้งของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นระหว่างเดือน มิถุนายน - ธันวาคม 2563 ด้วยเครื่องมือพาเรโต โดยทำการศึกษาว่ามีข้อร้องเรียนทั้งหมดกี่ประเด็น และประเด็นใดที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดลงมาตามลำดับ โดยแสดงเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ พบว่าประเด็นเรื่องทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหายได้รับการร้องเรียนมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง

3.2 วิธีแก้ไขปัญห

โดยผู้ศึกษาได้นำข้อมูลค่าใช้จ่ายในส่วนค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษาเฉลี่ยต่อเดือนหารด้วยพื้นที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้ข้อมูลแต่ละอาคารอยู่ในฐานเดียวกัน โดยนำค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอาคาร (facility operating expenses) ในส่วนของการซ่อมแซมและบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นแต่ละปีมาทำการวิเคราะห์และวางแผนทางการเงินแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่มาจากเรื่องทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย โดยการจัดทำงบประมาณเพื่อนำมาซ่อมแซมหรือจัดซื้อใหม่ แบบระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ตามทฤษฎีเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม และการจัดการทางวิศวกรรม เพื่อลดข้อร้องเรียนให้เหลือน้อยที่สุดและสร้างความพึงพอใจให้แก่เจ้าของร่วมและผู้ว่าจ้าง ดังนี้ 1) การจัดทำแผนการงบประมาณ และงานบำรุงรักษาระยะสั้น เช่น แผนรายวัน แผนรายสัปดาห์ 2) การจัดทำแผนการงบประมาณและการซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลาง ระยะกลาง งานที่ใช้ระยะเวลาในการเข้าดำเนินการแก้ไข ระหว่าง 1 สัปดาห์ ถึง 3 เดือน 3) การจัดทำแผนการงบประมาณ และการซ่อมแซมทรัพย์สินส่วนกลาง แบบระยะยาว (งานที่ใช้ระยะเวลาในการเข้าดำเนินการแก้ไข ระหว่าง 3 เดือนขึ้นไปจนถึง 1 ปี

3.3 ผลลัพธ์

ทำการเก็บข้อมูลจากการวิเคราะห์ปัญหาข้อมูลข้อร้องเรียน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน-ธันวาคม 2563 โดยนำข้อมูลค่าใช้จ่ายในส่วนค่าซ่อมแซมและบำรุงรักษาเฉลี่ยต่อเดือนหารด้วยพื้นที่ปฏิบัติงานส่วนกลาง เพื่อให้ข้อมูลอยู่ในฐานเดียวกัน โดยนำค่าใช้จ่ายในการดำเนินการอาคาร (facility operating expenses) ในส่วนของการซ่อมแซมและบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นแต่ละปีมาทำการวิเคราะห์และวางแผนทางการเงินแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่มาจากเรื่องทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย โดยการจัดทำงบประมาณเพื่อนำมาซ่อมแซมหรือจัดซื้อใหม่ แบบระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ดังตารางที่ 1 – 3

ตารางที่ 1 รายการซ่อมแซม และวันที่ในการดำเนินการแบบระยะสั้น

ลำดับ	รายการซ่อมแซม	วันที่แจ้งซ่อม	ระยะเวลา (วัน)	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	งบประมาณ (บาท)
1	หลอดไฟชำรุด ลานจอดรถ ชั้นที่ 1- 6	17/1/2564	5	22/1/2564	7,500
2	งานปลั๊กไฟไม่ทำงาน	5/2/2564	1	6/2/2564	500
3	สายชำระชำรุด	6/2/2564	1	7/2/2564	450
4	การแก้ไขลู่วิ่ง มีเสียงดัง	12/3/2564	-	12/3/2564	0
5	แอร์ห้องออกกำลังกายน้ำหยด	19/3/2564	2	21/3/2564	1,500
6	การแก้ไขก๊อกน้ำชำรุด	25/3/2564	-	25/3/2564	250
7	แก้ไขป้ายทางหนีไฟ ชำรุด	6/4/2564	3	9/4/2564	500
8	การแก้ไขกระเบื้องแตก	11/4/2564	2	13/4/2564	2,500
9	แก้ไขลูกลอยชักโครกชำรุด	15/4/2564	-	15/4/2564	1,500

ตารางที่ 2 รายการซ่อมแซม และวันที่ในการดำเนินการแบบระยะกลาง

ลำดับ	รายการซ่อมแซม	วันที่แจ้งซ่อม	ระยะเวลา (วัน)	วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ	งบประมาณ (บาท)
1	เปลี่ยนแบตเตอรี่ไฟฉุกเฉิน	10/10/2563	30	10/11/2563	37,557
2	แก้ไขระบบ Access control Fireman Lift	5/11/2563	30	5/12/2563	25,000
3	เปลี่ยนน้ำมัน Fire Pump	6/12/2563	30	6/1/2564	18,500
4	ติดตั้งหลอดไฟ Solar Cell เพื่อเพิ่ม แสงสว่างบริเวณด้านหลังของอาคาร	12/3/2564	30	12/4/2564	8,545
5	เปลี่ยนมิเตอร์น้ำประปาที่ชำรุด จำนวน 20 ห้องชุด	12/3/2564	30	12/4/2564	20,000
6	เปลี่ยนอุปกรณ์บูสเตอร์สัญญาณทีวี ดิจิตอล	18/3/2564	15	23/4/2564	2,500
7	เปลี่ยนแบตเตอรี่ลิฟต์ ที่ใกล้จะ เสื่อมสภาพ	3/3/2564	30	3/4/2564	70,000
8	เปลี่ยนแบตเตอรี่เครื่องสำรองไฟ (UPS	8/4/2564	15	23/4/2564	2,500
9	เปลี่ยนถ่านน้ำมันเครื่องของระบบ เครื่องดูดปั้มน้ำดับเพลิง	18/4/2564	30	18/5/2564	22,000

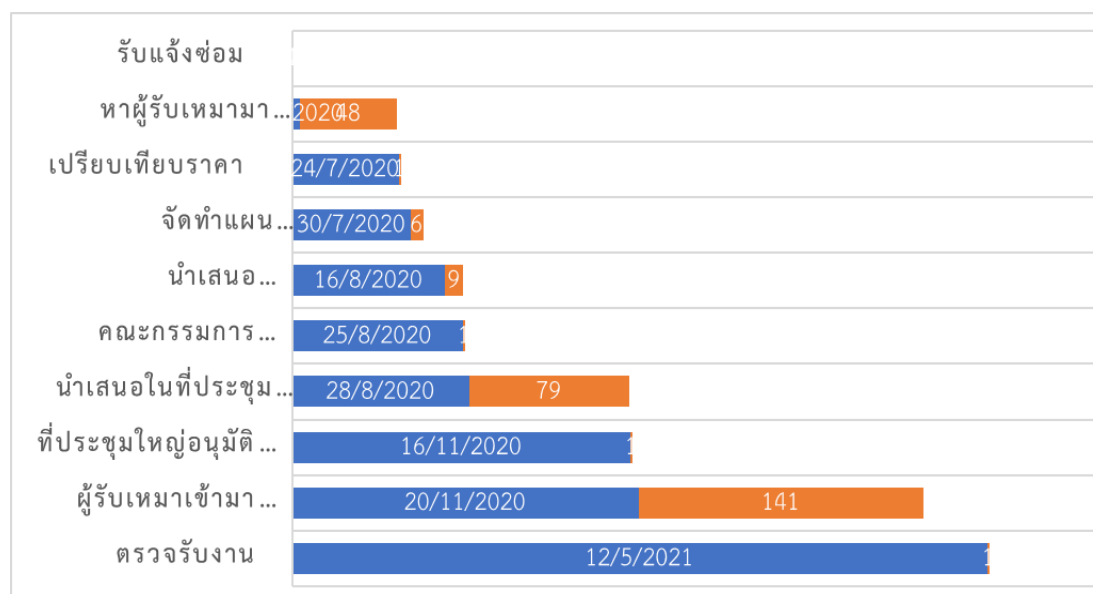
ตารางที่ 3 รายการซ่อมทรัพย์สินส่วนกลาง แบบระยะยาวที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

รายการที่	รายการซ่อมแซม	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินงาน
1	ซ่อมสระว่ายน้ำที่มีการรั่วซึมและโคมไฟ สระว่ายน้ำชำรุด	500,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
2	งานเช็ดกระจกภายนอกอาคาร	200,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
3	การติดตั้งกล้อง CCTV เพิ่มเติมจำนวน 20 จุด บริเวณลานจอดรถชั้น 1-6	220,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
4	การจัดซื้อเครื่องออกกำลังกายลู่วิ่ง จำนวน 1 ตัว	170,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
5	งานซ่อมรอยรั่วภายนอกภายนอกอาคาร เฉพาะจุด จำนวน 25 จุด	160,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
6	งานทาสีศาลาไม้ระแนงบริเวณบ่อน้ำหน้า อาคาร	70,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น

ตารางที่ 3 (ต่อ)

รายการที่	รายการซ่อมแซม	งบประมาณ (บาท)	ผลการดำเนินงาน
7	งานทาสีเหล็กพุงหลังคาคาปู ด้านหน้าล๊อบบี้	30,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
8	งานซ่อมแซม (ทาสีประตูห้องขยะ/เส้นจราจร/ซ่อมแซมที่กั้นรถยนต์)	80,000	ดำเนินการเสร็จสิ้น
รวม		1,430,000	

ตารางที่ 3 มีรายการทรัพย์สินส่วนกลางที่อยู่ในแผนการงบประมาณซ่อมทรัพย์สินส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 12 รายการ โดยมีรายการที่ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซม ปรับปรุงแล้วเสร็จ จำนวน 8 รายการ ได้แก่ 1) ซ่อมแซมสรวายน้ำที่มีการรั่วซึมและแก้ไขคอมไฟในสรวายน้ำชุดชุด 2) งานเช็ดกระจกภายนอกอาคาร 3) การติดตั้งกล้อง CCTV เพิ่มเติมจำนวน 20 จุดบริเวณลานจอดรถชั้น 1-6 ของอาคาร 4) การจัดซื้อเครื่องออกกำลังกายลู่วิ่ง จำนวน 1 ตัว 5) งานซ่อมรอยร้าวภายนอกอาคารเฉพาะจุด จำนวน 25 จุด 6) งานทาสีศาลาไม้ระแนงบริเวณบ่อน้ำหน้าอาคาร 7) งานทาสีเหล็กพุงหลังคาคาปู ด้านหน้าล๊อบบี้ 8) งานซ่อมแซม (ทาสีประตูห้องขยะ/เส้นจราจร/ซ่อมแซมที่กั้นรถยนต์)



รูปที่ 3 แผนการดำเนินการซ่อมแซม แบบระยะยาว แบบกราฟ

4. สรุปผล

จากการวิเคราะห์ปัญหาข้อมูลข้อร้องเรียน ตั้งแต่เดือนมิถุนายน-ธันวาคม 2563 ซึ่งได้รับข้อร้องเรียน ทั้งสิ้น 46 ครั้ง จำนวน 8 เรื่อง และทรัพย์สินส่วนกลาง ได้รับข้อร้องเรียนมากที่สุด จำนวน 13 ครั้ง ในรอบ 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 28.26 ของจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้วางแผนการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหายก่อนปรับปรุง ทั้งหมด 13 ครั้ง ได้แก่ เดือนกรกฎาคมและเดือนสิงหาคม 2563 มีข้อร้องเรียน จำนวน

3 ครั้ง รองลงมาคือ เดือนมิถุนายน 2563 และเดือนธันวาคม 2563 มีข้อร้องเรียน จำนวน 2 ครั้ง น้อยที่สุดคือ เดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน 2563 มีข้อร้องเรียน จำนวน 1 ครั้ง ดังรูปที่ 3



รูปที่ 4 จำนวนข้อร้องเรียนเรื่องทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหายก่อนปรับปรุง

หลังจากที่ทำการซ่อมแซมและจัดซื้อทรัพย์สินส่วนกลางมาทดแทนที่ชำรุด หลังจากนั้นทำการเก็บสถิติข้อร้องเรียนหลังการปรับปรุง ตั้งแต่เดือนมกราคม-เมษายน 2564 พบว่า ข้อร้องเรียนเรื่องการทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย จาก 13 ครั้ง ลดลงเหลือ 4 ครั้ง ในระยะเวลา 4 เดือน คิดเป็นร้อยละ 8.69 ลดลงร้อยละ 19.57 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลปรับปรุงข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน	ก่อนปรับปรุง (ม.ย-ธ.ค. 63)	หลังปรับปรุง (ม.ค-เม.ย. 64)	ผลต่าง
ทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย	13	4	9
%	28.26	8.69	19.75

5. ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อข้อร้องเรียน เรื่องการทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย ทำให้สามารถแบ่งประเภทของปัญหาออกมาได้ 4 ปัจจัย ดังนี้ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการใช้พื้นที่ส่วนกลางของเจ้าของร่วมและผู้เช่า เมื่อเจ้าของร่วมหรือผู้เช่าใช้ทรัพย์สินส่วนกลางโดยขาดความระมัดระวังทำให้ทรัพย์สินเกิดความเสียหาย 2) อายุของอุปกรณ์ทรัพย์สินส่วนกลาง เนื่องจากทรัพย์สินส่วนกลางของอาคารชุดนั้น เมื่อมีการใช้งานมาอย่างยาวนานย่อมทำให้เกิดการชำรุดเสียหายตามอายุการใช้งาน 3) คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์ ที่ทางเจ้าโครงการมอบให้ เจ้าของโครงการที่สร้างอาคารชุดสำหรับขายมีหลายประเภท หลายทัศนคติ บางเจ้ามีนโยบายที่มุ่งเน้นผลกำไรเป็นหลัก ใช้ระยะเวลาให้น้อยที่สุดเพื่อลดต้นทุน 4) ขาดงบประมาณในการนำมาปรับปรุง ซ่อมแซมแก้ไข เนื่องจากอาคารชุดมีรายได้มาจากการจัดเก็บค่าส่วนกลางเป็นหลักเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งค่าส่วนกลางที่เรียกเก็บมาบางครั้งไม่เพียงพอต่อการนำพัฒนาและปรับปรุงพื้นที่ส่วนกลางภายในอาคารชุด ผู้ศึกษาจึงได้เสนอการอภิปรายผลและการแก้ไขปัญหา 3 แนวทาง ดังนี้

1) การบริหารจัดการด้านงบประมาณในการซ่อมแซมแก้ไขทรัพย์สินส่วนกลาง ชำรุดเสียหาย แบ่งเป็น ระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ซึ่งทำให้สามารถลดปัญหาการร้องเรียนเรื่อง ทรัพย์สินส่วนกลางชำรุดเสียหาย ด้วยการใช้หลักการและทฤษฎีด้านการจัดการงานวิศวกรรม และทางเศรษฐศาสตร์วิศวกรรม มาร่วมกับการวางแผนงบประมาณในการซ่อมบำรุงประจำปีของอาคาร เพื่อทำเป็นแผนงบในประมาณราย 3-5 ปี เพื่อเสนอคณะกรรมการในการอนุมัติงบประมาณต่อไป 2) การ

จัดทำแผนการซ่อมบำรุงรักษาและทดสอบการใช้งานอยู่เสมอรวมทั้งการจัดประวัติเครื่องจักรทุกตัว เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบถึงสถานะของเครื่องจักร เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบประวัติการซ่อมบำรุง หรือให้ผู้รับผิดชอบจัดทำคู่มือการใช้งาน เพื่อป้องกันการใช้งานที่ผิดวิธี ทำให้เครื่องจักร หรือทรัพย์สินเกิดการชำรุด เสียหายได้ 3) การตรวจรับงานจากเจ้าของโครงการ หรือตรวจรับงานจากบริษัทบริหารเดิม ควรกำหนดเงื่อนไขในการตรวจรับมอบงานที่ชัดเจน โดยหากเครื่องจักรชำรุดให้ดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมให้เรียบร้อยก่อนส่งมอบ เป็นต้น

การบริหารจัดการอาคารเนื่องจากความแตกต่างของสภาพและข้อจำกัดของการดูแลรักษา อาคารแตกต่างกันออกไปตามแต่ละอาคาร เพราะการบริหารงานนิติบุคคลอาคารชุดเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นส่วนใหญ่จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในการให้บริการล้นมาจากคนโดยทั้งสิ้น ปัญหาข้อร้องเรียนนั้นส่วนใหญ่จะมีหลายปัจจัยในการทำให้เกิดข้อร้องเรียน ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้เพียงหนึ่งหรือสองปัจจัย และในการแก้ไขปัญหา มักจะเกิดผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาอื่นขึ้นได้อีกด้วย และผู้จัดการอาคารหรือผู้บริหารนิติบุคคล จึงควรวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการในอาคาร เพื่อที่จะได้มีผลกระทบน้อยที่สุด และสร้างความพึงพอใจที่สูงสุดกับเจ้าของหรือผู้พักอาศัย

ปัญหาข้อร้องเรียนของผู้พักอาศัยในอาคารชุด ควรจำแนกเป็นปัญหาที่สามารถบริหารจัดการโดยการนำหลักการด้านการบริหารจัดการมาผสมผสานกับการแก้ไขทางวิศวกรรม เช่น การนำข้อมูลทางสถิติมาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาข้อร้อง และ การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการแก้ไขปัญหา เช่น การนำระบบ Service Level Agreement: SLA มาใช้ในการเป็นตัววัดและประเมินการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของงานนิติบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อประเมินระยะเวลาในการให้บริการสามารถนำมาเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจของเจ้าของร่วมได้ เนื่องจากมีระยะเวลาที่ชัดเจนที่ตรวจสอบได้ โดยสามารถนำข้อมูลระยะเวลาในการดำเนินการมาวิเคราะห์หาความเหมาะสมในการแก้ไขงานในแต่ละประเภทว่าควรใช้เวลาในการเข้าซ่อมแซมแก้ไข ปรับปรุง ควรมีระยะเวลาเท่าใดจึงจะเหมาะสม และนำข้อมูลที่ได้มาฐานข้อมูลในการให้บริการต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2555). พระราชบัญญัติอาคารชุด กฎกระทรวง ระเบียบกรมที่ดิน วารสารที่ดิน. ฉบับพิเศษ ปีที่ 58 ฉบับที่ 1 ครบรอบ 111 ปี กรมที่ดิน 17 กุมภาพันธ์ 2555.
- ชลิต ปานมา. (2548). ทรรศนะของประชาชนต่อบทบาทของสมาชิกสภาเทศบาลในการ พัฒนา ทองถิ่น ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ธงชัย ทองมา, ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการ การบริหารทรัพยากรกายภาพ: อาคารสำนักงานให้เช่า ระดับ เอ ในบริเวณศูนย์กลางเขตธุรกิจกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาอาคารอับดุลราฮิม. ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ (พฤษภาคม - สิงหาคม 2557).
- บริษัท ซีบีอาร์อี (ประเทศไทย) จำกัด. (2562). อาคารชุด สามารถแบ่งโดยใช้เกณฑ์ระดับราคาขายต่อตารางเมตร. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: www.cbre.co.th. (วันสืบค้นข้อมูล: 10 มกราคม 2564).
- มนิธรา ปกป้อง. (2560). แนวทางการบริหารความเสี่ยงนิติบุคคลอาคารชุด : กรณีศึกษา อาคารชุดพักอาศัยระดับราคาปานกลาง กรุงเทพฯ เขตดอนเหนือ. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชานวัตกรรมการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณชัย เจริญศรี. (2562). การศึกษาการลดข้อร้องเรียนลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสุวรรณ ริเวอร์ไซด์ รีสอร์ท. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

เสรีชัย โชติพานิช (2549). แนวคิดการบริหารทรัพยากรกายภาพสำหรับโครงการที่อยู่อาศัยแบบรวม . ภาควิชาสถาปัตยกรรม
ศาสตร์.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล อำนาจเจริญ. วิทยานิพนธ์ ปริญญา
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประวัติผู้เขียนบทความ



อาภาพร เพ็ธธงสา นักศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการงาน
วิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ถนนพัฒนาการ สวนหลวง
กรุงเทพมหานคร 10250 email: apaporn.mlp@gmail.com



ดร.ศักดิ์ชาย รักการ ผู้อำนวยการหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการงานวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษม บัณฑิต 1761 ถนน
พัฒนาการ สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
การศึกษา Ph.D. Systems and Control Engineering, Case Western Reserve
University, Ohio, U.S.A., วศ.ม.วิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และ วศ.บ.
วิศวกรรมอุตสาหการ (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต Email:
sakchai.rak@kbu.ac.th



ภาวัต ไชยชาวนาทิก รองคณะบดีฝ่ายวิจัยและผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมทางเทคโนโลยีและการ
ขนส่งอย่างยั่งยืน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1761 ซอยพัฒนาการ 37 แขวง
สวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250, จบการศึกษาหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต
และหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตและ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี และ Ph.D. Transportation Engineering, Asian Institute of Technology,
Email: bhawat.cha@kbu.ac.th