



รายงานสหกิจศึกษาฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย
โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

The Factor Affected The Impact on Residents
for Project : The Plant Onnut - Motorway

นายตรีภพ ปฐมกนก

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา
คณะวิศวกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2561



รายงานสหกิจศึกษาฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย

โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

The Factor Affected The Impact on Residents

for Project : The Plant Onnut - Motorway

นายตรีภพ ปฐมกนก

สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา

คณะวิศวกรรมศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปีการศึกษา 2561

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการสหกิจศึกษา ปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย โครงการเดอะแพลนท้ออ่อนนุช-
มอเตอร์เวย์

ชื่อ-สกุล นักศึกษา นายตริย์ภพ ปฐมกนก

คณะ วิศวกรรมศาสตร์ ภาควิชา วิศวกรรมโยธา

ชื่อ-สกุล อาจารย์นิเทศ ดร. ศลิษา ไชยพุทธ

ชื่อ-สกุล ผู้นิเทศงาน คุณ วิทยา มาลาศรี

สถานประกอบการ บริษัท บริษัท พกษา เร็ลเอสเตท จำกัด มหาชน

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน ปัญหาที่เกิดกับที่อยู่อาศัย มีสาเหตุมาจากปัจจัยหลากหลายประการ เช่น การออกแบบผิดพลาด การใช้งานผิดวัตถุประสงค์ การก่อสร้างไม่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้ปัจจัยทั้ง 3 ที่กล่าวมาแล้วนั้นอีกปัจจัยหนึ่งคือ การบริหารงานของโครงการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย

จากปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาเล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าวิธีการและขั้นตอนในการดำเนินงาน รวมถึงรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย เป็นแนวทางต่อไป

Cooperative Title: The Factor Affected The Impact on Residents

for Project : The Plant Onnut - Motorway

Student intern name: Mr. Tripob Pathomkanok

Faculty: Engineering **Department:** Civil Engineering

Advisor name: Dr. Salisa Chaiyaput

Mentor name: Mr. Witthaya Malasri

Company: Pruksa Real Estate Public Company Limited



ABSTRACT

In the present day. Problems with housing have a variety of factors, for example caused by a design error, abuse. the construction standard. In addition to all the above 3 factors, another factor is the management of the project, which is one of the major factors that result in impacts to the residents.

From the problem mentioned above. Researcher sees the importance of a study on the factors that cause an impact on the residents. A study done by the research methods and procedures in the operations, including information gathering, to make them aware of the factors that cause impacts to the residents.

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยได้รับการอนุเคราะห์จาก อาจารย์ศลิษา ไชยพุทธ อาจารย์ณัฏฐ์ดนัย สีนสมุทรผดุง และอาจารย์ไตรรัตน์ เมืองทองอ่อน ที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาศึกษา ส่งผลให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณบริษัทพุกาษา เรียลเอสเตท จำกัด มหาชน ที่ได้มอบโอกาสในการเข้าร่วมฝึกงานโดยเฉพาะคุณวิทยา มาลาศรี วิศวกรที่คอยมอบความรู้ และประสบการณ์ ตลอดระยะเวลา เวลาสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณนักศึกษาทุกๆท่านที่คอยให้คำปรึกษารวมถึงให้กำลังใจกันมาโดยตลอดตั้งแต่เริ่มทำปริญญานิพนธ์เล่มนี้จนจบ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้ที่เป็นห่วง ผู้ที่คอยให้กำลังใจผู้วิจัยมาโดยตลอด อาทิเช่นบิดา มารดา และน้องชายของผู้วิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ตริฎภพ ปฐมกนก



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	II
กิตติกรรมประกาศ	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VII
สารบัญรูปภาพ	VIII
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
ขอบเขตการวิจัย	2
1.3 วิธีการดำเนินการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	
2.1 นิยามของคำว่า ผลกระทบ	3
2.2 งานวิจัย	3
2.2.1 ผลกระทบที่เกิดจากตัวบ้าน	3
2.2.2 ผลกระทบที่เกิดจากการก่อสร้างโครงการ	5
2.2.3 ผลกระทบที่เกิดจากมิเตอร์น้ำ-ไฟ	6
2.2.4 ผลกระทบที่เกิดจากงานบริการ	6
2.2.5 ผลกระทบที่เกิดจากสาธารณูปโภค	6
2.3 กลุ่มของงาน Work Package	7
2.3.1 Work Package 0	7

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

2.3.2 Work Package 1	8
2.3.3 Work Package 2	8
2.3.4 Work Package 3	9
2.3.5 Work Package 4	9
2.3.6 Work Package 5	10
2.4 Pruksa I-Construction	11
2.5 CSS Information	11
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ข้อมูลโครงการ	13
3.2 ลำดับการวิจัย	14
3.2.1 ศึกษากระบวนการดำเนินงานของโครงการจากผู้ควบคุมงาน	15
3.2.2 ลงพื้นที่เพื่อศึกษาผลกระทบจากหน้างานจริง	18
3.2.3 รวบรวมข้อมูลที่เป็นต่องานวิจัย	22
3.2.4 ทำการวิเคราะห์และศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้	22
บทที่ 4 ผลการดำเนินการวิจัย	
4.1 การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้า	23
4.2 ผลจากการศึกษาวิเคราะห์	29
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	31

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
5.1.1 สรุปการเปรียบเทียบรายการร้องเรียนของผู้อยู่อาศัย	31
5.1.2 ปัจจัยก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย	31
5.2 ข้อเสนอแนะ	32
เอกสารอ้างอิง	33
ภาคผนวก	34
ประวัติผู้เขียน	41



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 การเปรียบเทียบรายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์ บริการลูกค้าใน โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์	29



สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 เว็บไซต์ที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการก่อสร้าง	11
2.2 เว็บไซต์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	12
3.1 โครงการ The Plant อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์	13
3.2 ตำแหน่งที่ตั้งโครงการ The Plant อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์	14
3.3 ลำดับการดำเนินการ	15
3.4 เว็บไซต์ที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการ	16
3.5 เว็บไซต์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า	16
3.6 เว็บไซต์ที่ใช้ในการทำงานประมาณ 17	
3.7 เว็บไซต์ที่ใช้ในการเพิ่มงบประมาณเข้าสู่ระบบ17	
3.8 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 1	18
3.9 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 2	18
3.10 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 3	19
3.11 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 4	19
3.12 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 5	20
3.13 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 6	20
3.14 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 7	21
3.15 การลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 8	21
4.1 แผนผังโครงการที่ทั้งหมด	23
4.2 แผนผังโครงการที่ก่อสร้างแล้วเสร็จและส่งมอบลูกค้าแล้ว	24
4.3 รายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนสิงหาคม	25
4.4 รายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนกันยายน	26
4.5 รายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนตุลาคม	27
4.6 รายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนพฤศจิกายน	28
4.7 กราฟแสดงประเภทของงานร้องเรียนเกี่ยวกับตัวบ้านจากเว็บไซต์บริการลูกค้า	30

หัวข้อวิจัย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย

โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

The Factor Affected The Impact on Residents

for Project : The Plant Onnut - Motorway

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในโครงการอสังหาริมทรัพย์ คุณภาพความเป็นอยู่ของผู้พักอาศัยเป็นสิ่งสำคัญที่วิศวกรในโครงการต้องตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจาก ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจส่งผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ และความสะดวกสบายของผู้พักอาศัย

จากการลงพื้นที่พบว่าโครงการเดอะแพลนท์อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ มีรายการร้องเรียนเข้ามาในเว็บไซต์บริการลูกค้ากว่าเดือนละ 90 รายการ ซึ่งหมายความว่ามีความเสี่ยงที่กระทบกับผู้พักอาศัยเป็นจำนวนมาก

จากปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้นของโครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ ทำให้ผู้ศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของผลกระทบที่เกิดต่อผู้พักอาศัยในโครงการ จึงนำมาศึกษาและค้นคว้าปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้พักอาศัย แล้วนำไปตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ในภาคหน้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้พักอาศัยในโครงการ
2. เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้พักอาศัยในโครงการ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลาในการเรียนรู้ เก็บข้อมูลและศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ของโครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ ตั้งแต่วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ.2561 จนถึงวันสุดท้ายที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ.2561 เป็นระยะเวลา 95 วัน

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.4.1 รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นในการใช้วิเคราะห์หาปัจจัยต่างๆ

1.4.2 ทำการวิเคราะห์และศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลที่ถูกรวบรวม

1.4.3 ศึกษาแผนการดำเนินงานจากวิศวกรประจำโครงการ

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย

1.5.2 ได้ความรู้จากการศึกษาวิธีการก่อสร้างจากงานจริง

1.5.3 ได้เรียนรู้กรณีศึกษามากมายของผลกระทบที่เกิดจากก่อสร้าง

1.5.4 มีโอกาสที่จะได้เรียนรู้และสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรหลากหลายหน้าที่

1.5.5 ได้รับประสบการณ์ตรงที่สามารถนำไปต่อยอดได้ในอนาคต

1.5.6 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้สำหรับทำการศึกษาและอ้างอิงต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

โครงการก่อสร้างบ้านจัดสรร เป็นธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประเภทหนึ่ง ที่ก่อสร้างที่อยู่อาศัยเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความพึงพอใจของผู้บริโภค เพื่อที่จะให้ผู้บริโภคพึงพอใจมากที่สุด ผู้บริโภคจะต้องอยู่อาศัยอย่างสบายและไม่มีผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากโครงการ จึงได้มีการนิยาม ความหมายของคำว่า “ ผลกระทบ ” และรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เข้าใจความหมายและรายละเอียดตรงกัน ดังนี้

2.1 นิยามของคำว่า “ ผลกระทบ ”

คำว่า “ ผลกระทบ ” หมายถึง ผลที่เนื่องมาจากสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง มักใช้กับผลเสีย โดยผลกระทบที่เกิดจากโครงการบ้านจัดสรรเกิดจาก 5 สาเหตุ ตามประเภทของงานร้องเรียนคือ

- 1.ตัวบ้าน
- 2.ผลกระทบที่เกิดจากการก่อสร้าง
- 3.มิเตอร์น้ำ-ไฟ
- 4.งานบริการ
- 5.สาธารณูปโภค

2.2 งานร้องเรียน

สามารถจำแนกประเภทของงานร้องเรียนได้ 5 ประเภท ดังนี้

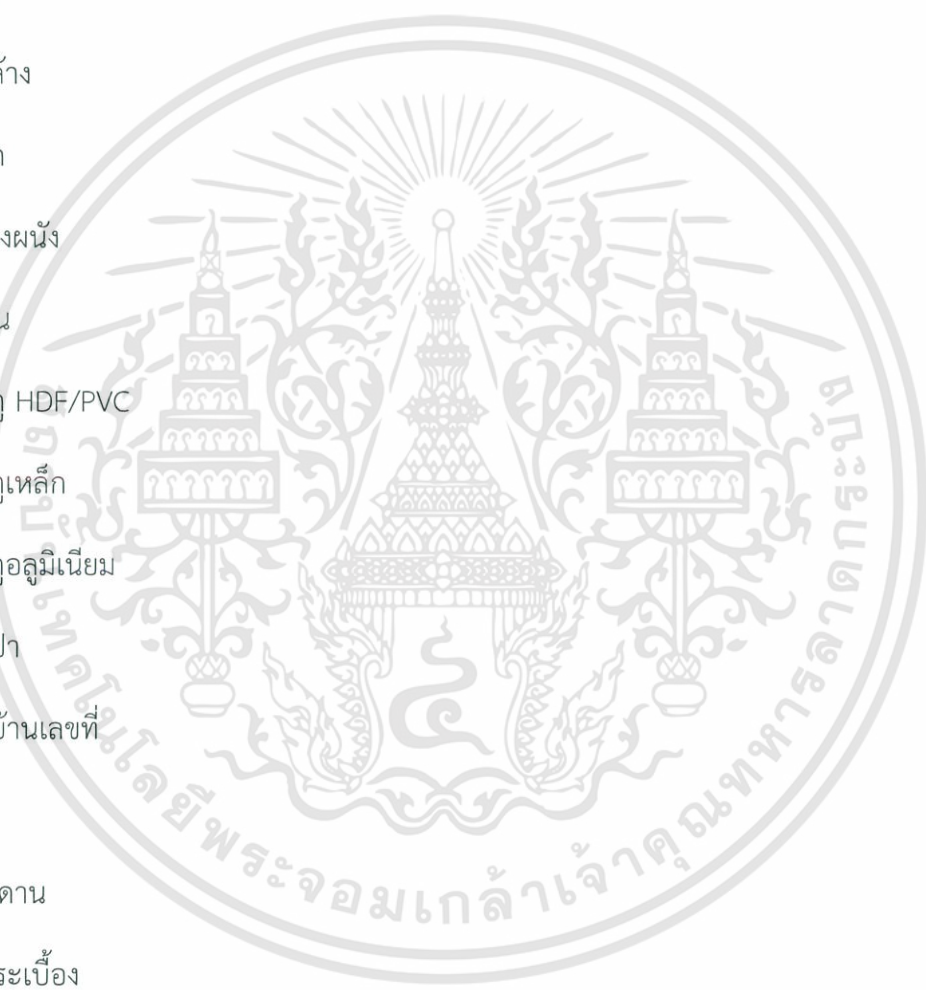
2.2.1 ผลกระทบที่เกิดจากตัวบ้าน

ผลกระทบที่เกิดจากตัวบ้านแบ่งเป็นหมวดงานในตัวบ้านได้ดังนี้

- 1.งานก่อสร้างจดหมาย
- 2.งานเก็บ defect ก่อนโอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 3.งานกระจกช่องแสง
- 4.งานกระเบื้องผนัง
- 5.งานกำแพงปูน
- 6.งานโครงสร้าง
- 7.งานเชิงชาย
- 8.งานถมดิน
- 9.งานทรายล้าง
- 10.งานบันได
- 11.งานบัวเชิงผนัง
- 12.งานบัวปูน
- 13.งานประตู HDF/PVC
- 14.งานประตูเหล็ก
- 15.งานประตูอลูมิเนียม
- 16.งานประปา
- 17.งานป้ายบ้านเลขที่
- 18.งานผนัง
- 19.งานฝ้าเพดาน
- 20.งานพื้นกระเบื้อง
- 21.งานไฟฟ้า
- 22.งานเฟอร์นิเจอร์
- 23.งานพื้นปาเก้
- 24.งานพื้นลามิเนต
- 25.งานรั้ว C-Pac



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

26.งานรั้ว Precast

27.งานรั้ว สำเร็จรูป

28.งานรั้วอลูมิเนียม

29.งานลานซั๊กล้าง

30.งานวอลเปเปอร์

31.งานสี

32.งานสุขภัณฑ์

33.งานสุขาภิบาล

34.งานหญ้า

35.งานหน้าต่างอลูมิเนียม

36.งานหลังคา

37.งานแอร์

38.งานถังดับเพลิง

39.งานท่อปลวก

40.งานพื้นลานจอดรถ

2.2.2 ผลกระทบที่เกิดจากการก่อสร้างโครงการ

1.ตัวบ้าน/พื้นที่รอบข้าง ได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ

2.ปัญหาการจราจร

3.ปัญหาขยะ / ของเสียต่างๆจากการก่อสร้าง

4.มลภาวะทางน้ำ

5.มลภาวะทางเสียง

6.มลภาวะทางอากาศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.3 ผลกระทบที่เกิดจากมิเตอร์น้ำ-ไฟ

1. ติดตามมิเตอร์น้ำ
2. ติดตามมิเตอร์ไฟ
3. เปลี่ยนชื่อมิเตอร์

2.2.4 ผลกระทบที่เกิดจากงานบริการ

1. ความเชื่อถือได้
2. การตอบสนองความต้องการ
3. ความสามารถ
4. การเข้าถึงได้
5. ความสุภาพ
6. การติดต่อสื่อสาร
7. ความน่าเชื่อถือ
8. ความปลอดภัย
9. ความเข้าใจลูกค้า

2.2.5 ผลกระทบที่เกิดจากสาธารณูปโภค

1. ชยะ
2. คลับเฮาส์
3. ถนน
4. ทางเท้า / รางวี
5. บ่อพัก
6. รั้วโครงการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ซุ้มโครงการและป้าย

8. ต้นไม้ขอบทาง

9. ท่อระบายน้ำ

10. บ่อบำบัด

11. ป้อมรักษาความปลอดภัย

12. ไฟฟ้าส่วนกลาง

13. สระว่ายน้ำ

14. สวนสาธารณะ

15. สำนักงานนิติบุคคล

2.3 กลุ่มของงาน Work Package

ความหมายของคำว่า “Work Package” คือกลุ่มของงานที่เป็นส่วนประกอบของโครงการโดยแบ่งเป็น Work 0- Work 5 ตามลำดับงานที่ควรทำ

2.3.1 Work Package 0 หรือ WP-0 ประกอบด้วยงาน

ดังนี้ งานที่ 1 :งานตอกเข็มตัวบ้าน

งานที่ 2:งานเสาเข็มรื้อบ้าน

งานที่ 3:งานตอกเข็มถึงDOS / เท Lean

งานที่ 4:งานฐานราก

งานที่ 5:งานสุขาภิบาล (ติดตั้งถัง DOS)

งานที่ 6:งานประปา งวด 1 (50% แรก)

งานที่ 7:งานวางท่อกำจัดปลวก

งานที่ 8:งานฐานรากรื้อบ้าน

งานที่ 9:งาน Flat Slab

งานที่ 10:งานติดตั้งแผ่น Precast

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2 Work Package 1 หรือWP-1 ประกอบด้วยงาน

ดังนี้ งานที่1 :งานยิงPU ตั้งนั่งร้าน

งานที่ 2:งานเทพปรับระดับพื้นชั้น 1,2

งานที่ 3:งานแต่งเปลือยตัวบ้าน + ฉาบรอบคาน

งานที่ 4:งานก่อผนังห้องน้ำหน้าบันได

งานที่ 5:งานติดตั้งรื้อบ้าน CPAC/Precast

งานที่ 6:งานโครงหลังคา

งานที่ 7:งานระบบระบายน้ำ รอบบ้าน(น้ำเสีย)

งานที่ 8:งานประปารอบบ้าน

งานที่ 9:งานปรับดิน

งานที่ 10:งานประปา กวด 2 (50% หลัง)

งานที่ 11:งานเทร็ดฝ้าถึง

2.3.3 Work Package 2 หรือWP-2 ประกอบด้วยงานดังนี้

งานที่1 :งานติดตั้งเชิงชาย

งานที่ 2:งานมุงหลังคา

งานที่ 3:งานโครงเหล็กบันได

งานที่ 4:งานทางเข้าลานจอดรถ

งานที่ 5:วางรางเหล็กประตูทางเข้า

งานที่ 6:งานเทรางประตู

งานที่ 7:งานติดตั้งวงกบประตูหน้าต่าง

งานที่ 8:งานประตูหน้าต่างอลูมิเนียม คำวัสดุ

งานที่ 9:งานระบบไฟฟ้า Package กวดที่1

งานที่ 10:งานก่ออิฐ / ฉาบปูน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานที่ 11:งานบัวปูนสำเร็จรูป

งานที่ 12:งานฝ้าภายนอก งานไม้ระแนง

2.3.4 Work Package 3 หรือWP-3 ประกอบด้วยงานดังนี้

งานที่1 :งานระบบกันซึม

งานที่ 2:งานฝ้าภายในชั้นบน

งานที่ 3:งานทาสีรองพื้นภายนอก (ค่าวัสดุ)

งานที่ 4:งานทาสีรองพื้นภายนอก (ค่าแรง)

งานที่ 5:งานทาสีจริง

งานที่ 6:งานฝ้าภายใน ชั้นล่าง

งานที่ 7:งานปูกระเบื้องห้องน้ำ

งานที่ 8:งานปูกระเบื้องระเบียง

2.3.5 Work Package 4 หรือWP-4 ประกอบด้วยงาน

ดังนี้

งานที่1 :งานขังน้ำทดสอบรั้วซึม

งานที่2:งานทาสีรองพื้นภายใน (ค่าวัสดุ)

งานที่3:งานทาสีรองพื้นภายใน (ค่าแรง)

งานที่ 4:งานหล่อเคาเตอร์อ่าง และติดตั้งและปู
หินแกรนิต

งานที่ 5:งานปูกระเบื้องพื้นชั้นล่าง

งานที่ 6:งานบานประตู- หน้าต่าง

งานที่ 7:งานทาสีจริง งวด1 (ค่าแรง 50%)

งานที่ 8:งานบันไดและห้องเก็บของสำเร็จรูป

งานที่ 9:งานลานจอดรถ

งานที่ 10:งานฐาน ปิมน้ำ

งานที่ 11:งานฐาน รับถังน้ำดี

งานที่ 12:งานราวกันตก + ระแนงเหล็ก

งานที่ 13:งานรั้วเหล็ก / อลูมิเนียม

2.3.6 Work Package 5 หรือWP-5 ประกอบด้วยงานดังนี้

งานที่1 :งานพื้นลามิเนต

งานที่ 2:งานฝ้าเพดานหน้าบันได

งานที่ 3:งานฝ้าเพดานห้องน้ำล้าง

งานที่ 4:งานกรวดล้างทรายล้าง รวมโรยกรวด

งานที่ 5:งานบัวเชิงผนัง

งานที่ 6:งานกระจก

งานที่ 7:งานระบบไฟฟ้าPackage งวดที่2

งานที่ 8:งานจัดสวนบ้าน

งานที่ 9:งานทาสีจริง งวด2 (ค่าแรง 50%)

งานที่ 10:งานติดตั้งสุขภัณฑ์

งานที่ 11:ติดตั้งปิมน้ำ และถังน้ำดี

งานที่ 12:งานติดตั้งป้ายบ้านเลขที่และตู้จดหมาย

งานที่ 13:งานติดตั้งถังขยะ

งานที่ 14:งานทำความสะอาด

รวมงานทั้งหมด ตั้งแต่Work Package 0 จนถึงWork Package 5 มีทั้งหมด 68 งาน

2.4 Pruksa I-Construction

Pruksa I-Construction เป็นระบบที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพงานก่อสร้างที่ บริษัท พุกกา เรียลเอสเตท จำกัด มหาชน ได้นำมาใช้ในการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพงานก่อสร้าง

ภาพที่ 2.1

ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการก่อสร้าง

(ที่มา <https://goo.gL/SqAzRs>)

ลำดับ	ชื่องาน (ชื่อ)	วันที่เริ่มงาน	สถานะงาน	วันที่จบงาน	
1	PKVG47/0337/WORK PACKAGE 0-5/งานฐานรากบ้าน	11/01/2561 21:27:59	2.PM_FE	07/02/2561 12:39:20	Open
2	PKVG47/0108/WORK PACKAGE 4/คูน้ำ-หนอง-เขตรั้วบ้าน	12/01/2561 13:35:22	2.PM_FE	19/09/2561 15:59:35	Open
3	PKVG47/0108/WORK PACKAGE 4/ถนนเขตรั้วบ้านฝั่งใต้	12/01/2561 13:36:48	2.PM_FE	19/09/2561 16:01:53	Open
4	PKVG47/0343/WORK PACKAGE 0-5/งาน FLAT SLAB	07/02/2561 10:44:53	2.PM_FE	07/02/2561 10:47:34	Open
5	PKVG47/0031/WORK PACKAGE 5/งานฝ้าหลุมห้องโถง	22/06/2561 08:42:19	2.PM_FE	19/09/2561 16:10:39	Open
6	PKVG47/0031/WORK PACKAGE 5/งานกรวดลาดทางฝั่งหน้าบริเวณศาล	22/06/2561 08:42:20	2.PM_FE	19/09/2561 16:35:11	Open

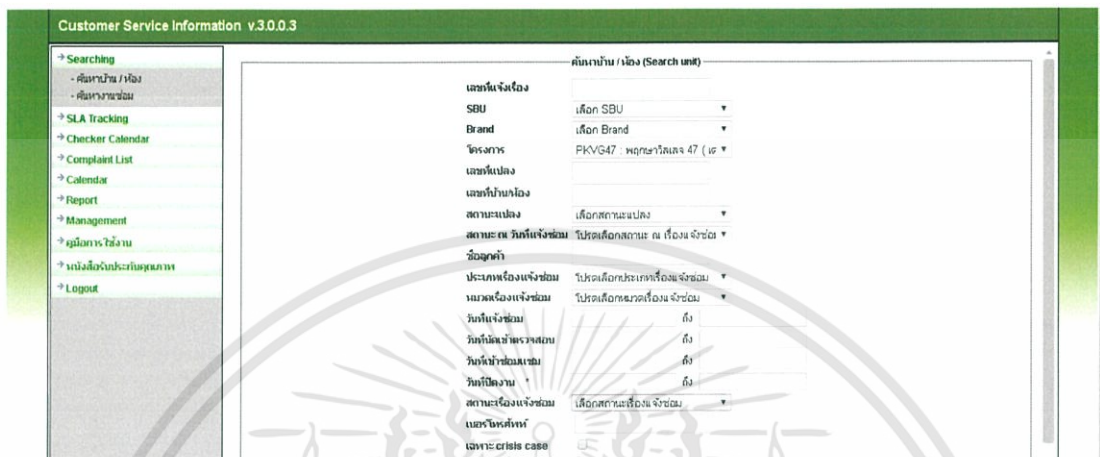
2.5 CSS Information

Customer Service Information หรือ CSS Information คือระบบที่มีไว้ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียน หรือแจ้งซ่อม ของผู้อยู่อาศัยในโครงการ โดยเมื่อลูกบ้านแจ้งเรื่องเข้ามาในระบบแล้ว ช่างของบริษัทจะรับเรื่องแล้วเข้าไปดูแลปัญหาที่เกิดขึ้น เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว ลูกบ้านจึงเซ็นปิดงาน

ภาพที่ 2.2

ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

(ที่มา <https://css.pruksa.com/CSSWEB>)



2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรฤทธิ อร่ามเรือง ทำการวิจัยเรื่อง “ แนวทางในการใช้ระบบบริหารคุณภาพในโครงการบ้านจัดสรรขนาดกลาง ” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพ และอาจส่งผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัยในโครงการ โดยผลการวิจัยได้แสดงสาเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพ 5 ปัจจัยหลัก คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุด้านระบบงานและกระบวนการด้านเครื่องจักรและอุปกรณ์ ด้านสภาพแวดล้อม และปัจจัยอื่น ๆ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ในโครงการ เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ โดยเริ่มต้นการวิจัยด้วยการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ อาทิเช่น หน้าที่ของผู้ควบคุมงาน เอกสารการตรวจสอบงาน เว็บไซต์ที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ เว็บไซต์ที่ใช้ในการร้องเรียนหรือแจ้งเรื่องซ่อม และรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลนี้เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดที่มีมาวิเคราะห์และต่อยอดเป็นงานวิจัยชิ้นนี้

3.1 ข้อมูลโครงการ

โครงการ The Plant อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ (PV47) ตั้งอยู่บนถนนหลวงแพ่ง แขวงทับยาว เขต ลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เป็นโครงการที่อยู่อาศัยประเภทบ้านเดี่ยว มีพื้นที่โครงการทั้งหมด 26.8 ไร่ ในโครงการมีบ้านเดี่ยวอยู่ 216 แปลงมีทั้งหมด 3 แบบ ได้แก่ The Tree (พื้นที่ใช้สอย 190 ตร.ม.) ,The Branch (พื้นที่ใช้สอย 160 ตร.ม.) ,The leaf (พื้นที่ใช้สอย 135 ตร.ม.)

ภาพที่ 3.1

ภาพตัวอย่างโครงการ The Plant อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

(ที่มา <https://goo.gL/SqAzRs>)

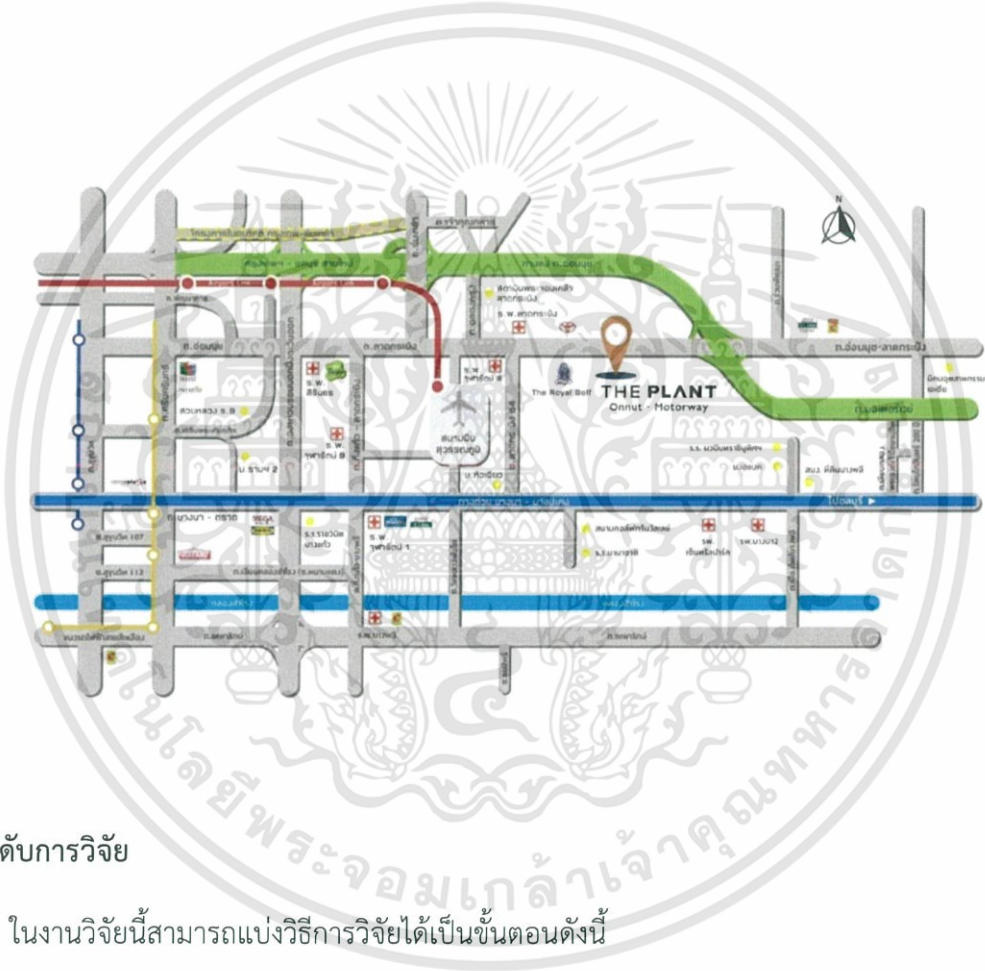


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3.2

ภาพแสดงตำแหน่งที่ตั้งโครงการ The Plant อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

(ที่มา <https://goo.gl/maps/MtuceSgWzVE2>)



3.2 ลำดับการวิจัย

ในงานวิจัยนี้สามารถแบ่งวิธีการวิจัยได้เป็นขั้นตอนดังนี้

- ศึกษาระบบการดำเนินงานของโครงการจากผู้ควบคุมงาน
- ลงพื้นที่เพื่อศึกษาผลกระทบจากหน้างานจริง
- รวบรวมข้อมูลที่เป็นต่องานวิจัย
- ทำการวิเคราะห์และศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3.3

ลำดับการดำเนินการวิจัย



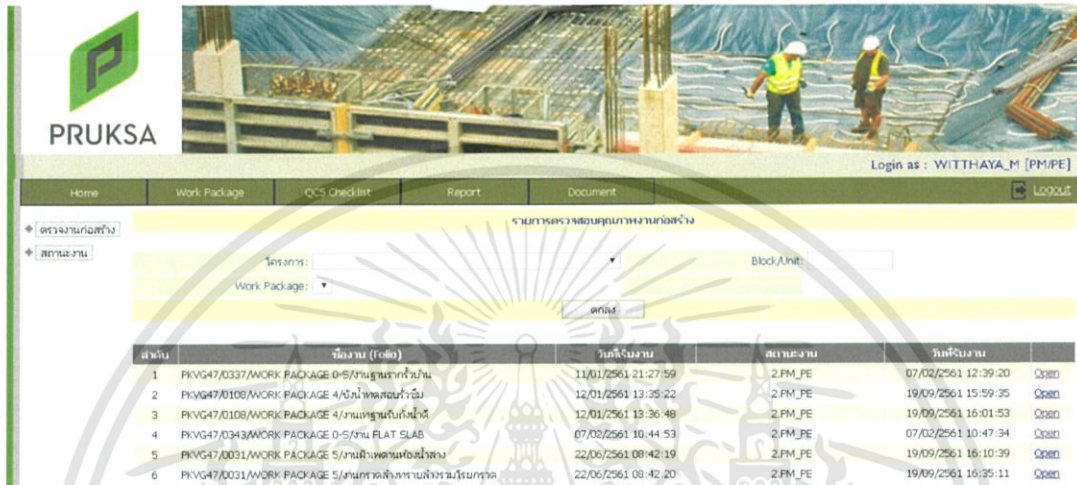
3.2.1 ศึกษากระบวนการดำเนินงานของโครงการจากผู้ควบคุมงาน

ในขั้นตอนนี้จะเป็นการศึกษาการดำเนินงานของโครงการจากวิศวกรประจำโครงการ เพื่อที่จะเข้าใจถึงระบบการดำเนินงาน และสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย

ภาพที่ 3.4

ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการก่อสร้าง

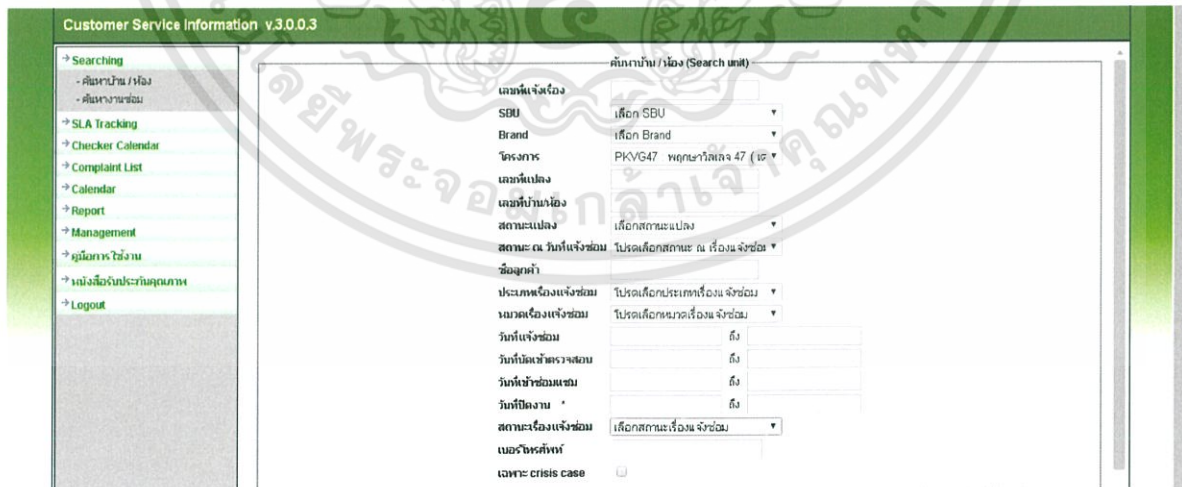
(ที่มา <https://iconv2.pruksa.com/>)



ภาพที่ 3.5

ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า

(ที่มา <https://css.pruksa.com/CSSWEB>)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 3.6

ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ที่ใช้ในการทำงานงบประมาณ

Q/H order Edit Goto System Help

Display OH document no: 46R0142428 Created by TH410610

Document No. 46R0142428 Document Date 18.11.2017 Currency THB

Project Def. C-PV-87 พกชวาลส์ 62/1 นิมิตรใหม่

Vendor 210848 บจก. ศัญญา การช่าง

WBS C-PV-87-C-1-1-02-A1-9999 Request type House Repair (R)

Release Status

Deletion Status

O/H Ite...	O/H I...	Network	Acti...	Material	Short Text	Activity Number	Service Sh
10	Servi...	4850090				75001	งานติดตั้งนา
20	Mat...	4850090		1PANELD000223	Door Panel UPVC 70x200c...		

ภาพที่ 3.7

ภาพตัวอย่างเว็บไซต์ที่ใช้ในการเพิ่มงบประมาณเข้าสู่ระบบ

Cancel Save as Draft Send to Approve Show Step Copy Form Comment Form Print

VO & Type R PRUKSA

Notes ID ที่ใช้ log in = Witthaya Malasri/THA/PSG

Create Date : 15/01/2019 13:47 Status : New

Incharge Person : Witthaya Malasri Document No. :

Requester Information

Company : Pruksa Real Estate Ptd.

Requestor : * Witthaya Malasri/THA/PSG Position : Sr. Site Engineer

Date Request : 15/01/2019 Phone : * 0822218856

Department : PV Project Construction 4 VP Name : * Select

Division : PV Construction

Section : PV Construction- Pruksa Village 47

Estimate Request

Project : * Location : * SBU : *

Document Type : * VO Type R

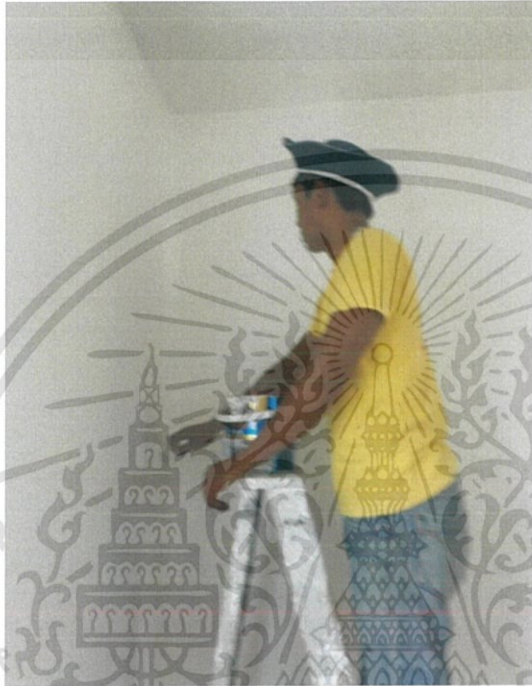
Project Type : * โครงการบรรณ โครงการแนวสูง

Budget Type : * งบดำเนินงาน งบสาธารณูปโภค

x. Opening - VO & Type R - By Project Disconnected Home

3.2.2 ลงพื้นที่เพื่อศึกษาผลกระทบจากหน่วยงานจริง

ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เพื่อทำการศึกษามลกระทบที่เกิดกับผู้อยู่อาศัยในโครงการ พร้อมกับช่างที่ทำการ ดูแลเกี่ยวกับงานร้องเรียน



ภาพที่ 3.8 ภาพแสดงการลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษามลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 1



ภาพที่ 3.9 ภาพแสดงการลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษามลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 2



ภาพที่ 3.10 ภาพแสดงการลงพื้นที่
จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่
อาศัย ภาพที่ 3



ภาพที่ 3.11 ภาพแสดงการลงพื้นที่
จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่
อาศัย ภาพที่ 4



ภาพที่ 3.12 ภาพแสดงการลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 5



ภาพที่ 3.13 ภาพแสดงการลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย ภาพที่ 6



ภาพที่ 3.14 ภาพแสดงการลงพื้นที่
จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่
อาศัย ภาพที่ 7



ภาพที่ 3.15 ภาพแสดงการลงพื้นที่
จริงเพื่อศึกษาผลกระทบต่อผู้อยู่
อาศัย ภาพที่ 8

3.2.3 รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่องานวิจัย

รวบรวมจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในระยะเวลาที่ทำวิจัย คือตั้งแต่ เดือนสิงหาคม
ถึง เดือนพฤศจิกายน

3.2.4 ทำการวิเคราะห์และศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้

นำข้อมูลงานร้องเรียนทั้งหมดในระยะเวลาตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง พฤศจิกายน มาศึกษา วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และสรุปผล



บทที่ 4

ผลการดำเนินการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ร่องรอยการเรียนรู้ของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้า

โครงการเดอะแพลนท์ออ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ มีบ้านพักอาศัยทั้งหมด 348 แปลง ณ วันที่ผู้วิจัยได้เข้าร่วมโครงการสหกิจศึกษาวันแรก (6 สิงหาคม 2561)

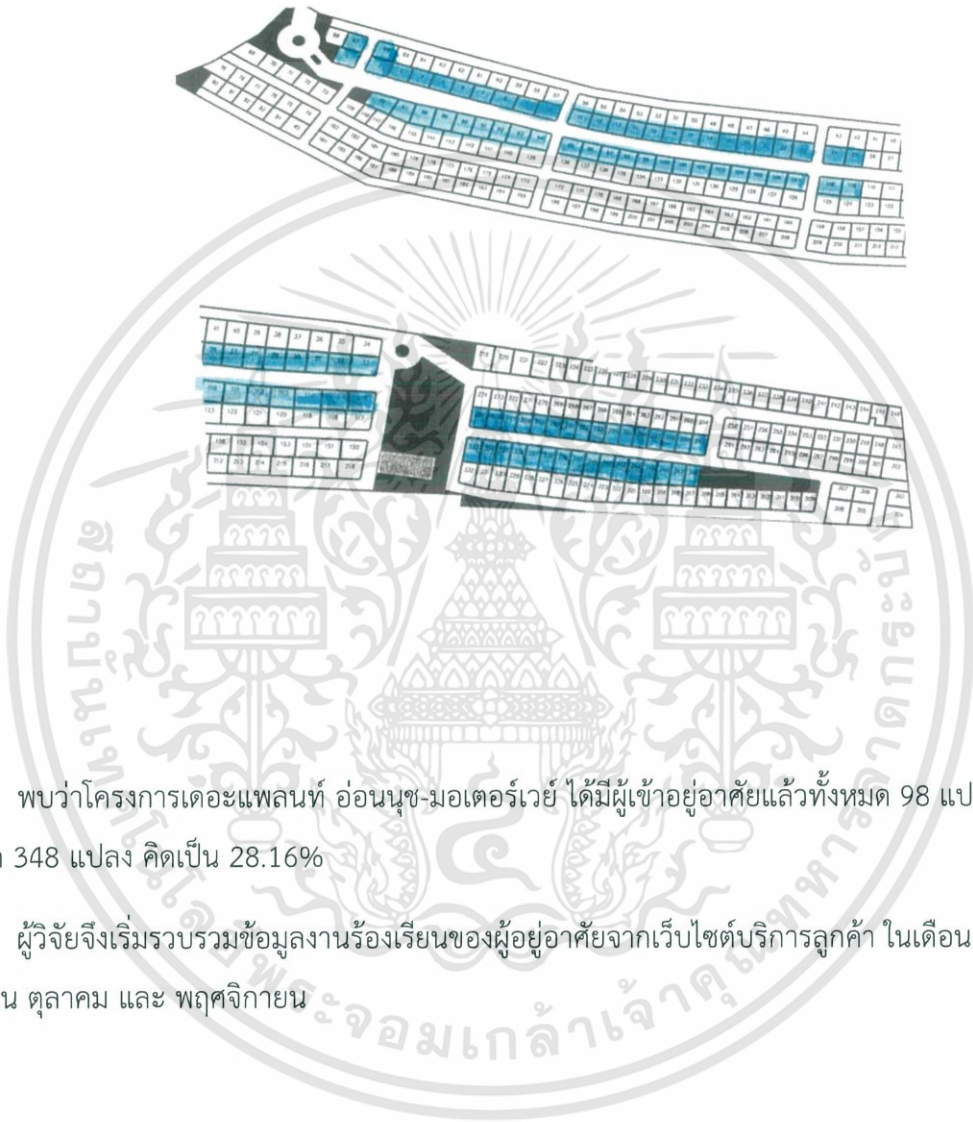


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่ 4.2

ภาพแสดงแผนผังโครงการที่ก่อสร้างแล้วเสร็จและส่งมอบลูกค้าแล้ว ของโครงการ

เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์



พบว่าโครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์ ได้มีผู้เช่าอยู่อาศัยแล้วทั้งหมด 98 แปลงจากทั้งหมด 348 แปลง คิดเป็น 28.16%

ผู้วิจัยจึงเริ่มรวบรวมข้อมูลงานร้องเรียนของผู้อยู่อาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้า ในเดือน สิงหาคม กันยายน ตุลาคม และ พฤศจิกายน

ภาพที่ 4.3

ภาพแสดงรายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนสิงหาคม

โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

Result (80 Records จาก 27 Unit)

Ref NO.	โครงการ	Unit	เลขที่บ้าน	ชื่อลูกค้า	สถานะ	รายละเอียด	
948430	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0019	74/19	นางสาวอสิราภรณ์ ศรีบทิษฐิไพศาล, ว่าที่ ร.ต.พรเทพ เข้มแข็ง	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขาภิบาล>ต้นไม้แห้ง	
953815	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0024	74/24	นายศาสกร สว่าง	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานประตูดูมึน เนียบ>ประตูล๊อคไม่ได้	
943094	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0029	74/29	นางสาวอรอนงค์ หลักรอด, นาง อมรรัตน์ นามศิริ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานประตู HDF/PVC>วัสดุอุปกรณ์เป็นสนิม	
943093	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0029	74/29	นางสาวอรอนงค์ หลักรอด, นาง อมรรัตน์ นามศิริ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานประตู HDF/PVC>บานไม้ใตขนาด	
956172	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0033	74/33	นายกิตติพงษ์ แซ่อู๋	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานไฟฟ้า>อุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดเสียหาย	
956171	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0033	74/33	นายกิตติพงษ์ แซ่อู๋	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขาภิบาล>กั้นแนบพื้นน้ำทิ้ง	
959170	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0033	74/33	นายกิตติพงษ์ แซ่อู๋	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขภัณฑ์>วัสดุสุขภัณฑ์ติดตั้งไม่ครบ	
959169	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0033	74/33	นายกิตติพงษ์ แซ่อู๋	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขภัณฑ์>วัสดุสุขภัณฑ์ติดตั้งไม่ครบ	
959168	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0033	74/33	นายกิตติพงษ์ แซ่อู๋	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขาภิบาล>กั้นแนบพื้นน้ำทิ้ง	

พบว่าในเดือนสิงหาคม มีงานร้องเรียนทั้งหมด 80 รายการ จากผู้พักอาศัย 27 หลัง

ภาพที่ 4.4

ภาพแสดงรายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนกันยายน

โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

Result (61 Records จาก 21 Unit)

Ref NO.	โครงการ	Unit	เลขที่บ้าน	ชื่อลูกค้า	สถานะ	รายละเอียด	
956228	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0001	74/1	นายอาผา นายณะ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานพื้นลามิเนต>ลามิเนตพอง	
956227	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0001	74/1	นายอาผา นายณะ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขาภิบาล>ตันท่อน้ำทิ้ง	
965217	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานรั้วเหล็ก>ประตูเหล็ก>เป็นสนิม	
965148	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานประตูอลูมิเนียม>วัสดุอุปกรณ์เป็นสนิม	
964439	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสื่>เก็บส้วมเรียบร้อย	
964438	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานผนัง>รอยร้าว Joint	
964437	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานผนัง>รอยร้าว Joint	
964305	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ร้องเรียนงานบริการ>ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่>ช่างโครงการ	
964290	พฤษภาคม 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0005	74/5	นายแสงอุทัย มอโห	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานประตูอลูมิเนียม>ประตูสอ&ไม่	

พบว่าในเดือนกันยายน มีงานร้องเรียนทั้งหมด 61 รายการ จากผู้พักอาศัย 21 หลัง

ภาพที่ 4.6

ภาพแสดงรายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าในเดือนพฤศจิกายน

โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

Result (93 Records จาก 26 Unit)

Ref NO.	โครงการ	Unit	เลขที่บ้าน	ชื่อลูกค้า	สถานะ	รายละเอียด
1008559	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0004	74/4	นางสาวเบญจวรรณ ทิระชาติ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานสุขกักแหว>เก็บมาแนวไม่เรียบร้อย
1008558	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0004	74/4	นางสาวเบญจวรรณ ทิระชาติ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานพื้นลามิเนต>พื้นลามิเนต ยวบ
1008557	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0004	74/4	นางสาวเบญจวรรณ ทิระชาติ	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานเชิงชาย>เชิงชายแตกร้าว
1000644	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0013	74/13	นายเทียนชัย เต็มทอง	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานผนัง>รอยร้าว Joint
1000643	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0013	74/13	นายเทียนชัย เต็มทอง	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานผนัง>รอยร้าว Joint
1001624	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0016	74/16	นายรุ่งโรจน์ ธรรมม	งานหลังโอน	ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ>ตัวบ้าน>พื้นหรือบข้างได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ>ฝุ่น
1001607	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0016	74/16	นายรุ่งโรจน์ ธรรมม	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานหน้าต่าง>อลูมิเนียม>เก็บงานไม่เรียบร้อย
1001606	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0016	74/16	นายรุ่งโรจน์ ธรรมม	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานเสี>สีร่อน
1001605	พฤกษาริเลจ 47 (เดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์)	0016	74/16	นายรุ่งโรจน์ ธรรมม	งานหลังโอน	ตัวบ้าน>งานผนัง>รอยร้าว Joint

พบว่าในเดือนพฤศจิกายน มีงานร้องเรียนทั้งหมด 93 รายการ จากผู้พักอาศัย 26 หลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลจากการศึกษาวิเคราะห์

ตารางที่ 4.1

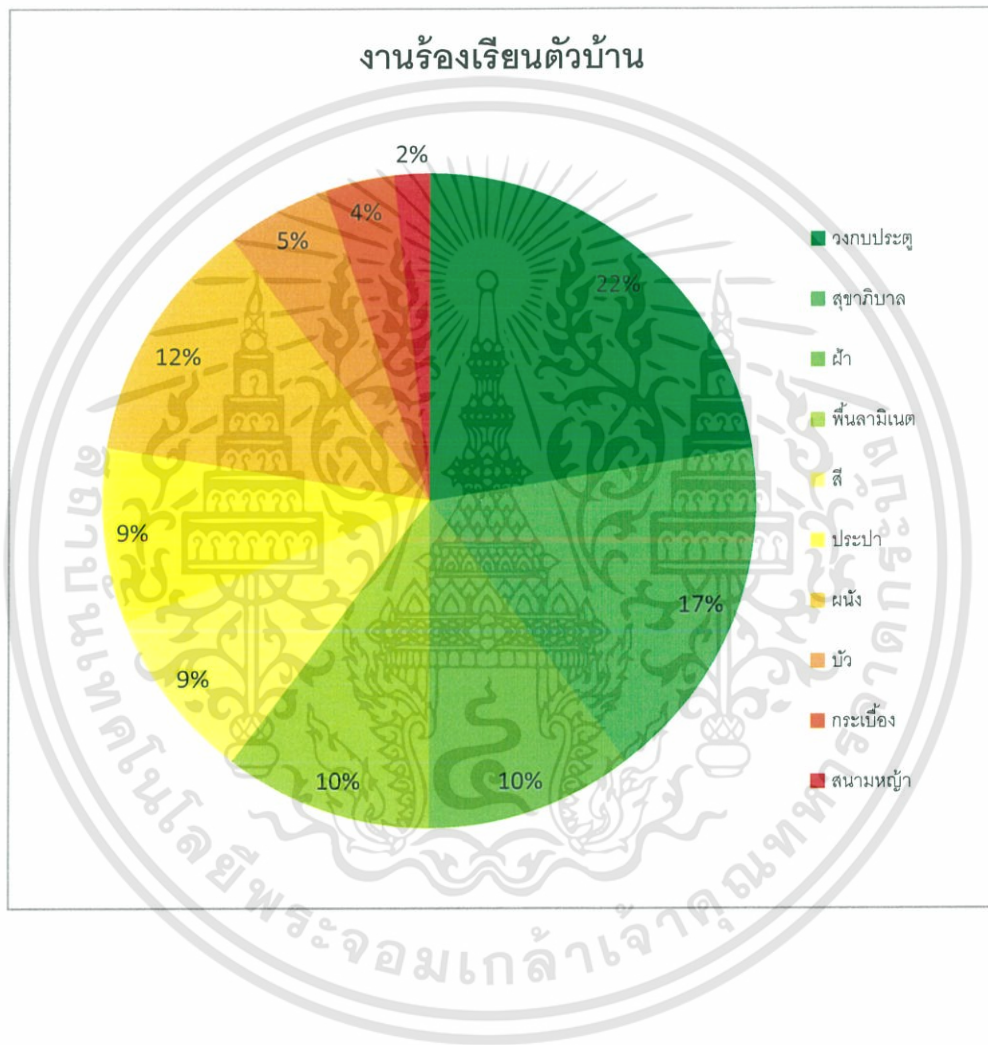
ตารางแสดงการเปรียบเทียบรายการร้องเรียนของผู้พักอาศัยจากเว็บไซต์บริการลูกค้าใน
โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์

เดือน	งานร้องเรียน					รวม
	ตัวบ้าน	ผลกระทบจาก การก่อสร้าง	มิเตอร์น้ำไฟ	ร้องเรียนงาน บริการ	สาธารณูปโภค	
สิงหาคม	76	1	0	1	2	80
กันยายน	48	4	1	7	1	61
ตุลาคม	55	0	0	2	1	58
พฤศจิกายน	65	10	0	13	5	93
รวม	244	15	1	23	9	292
	83.56%	5.14%	0.34%	7.88%	3.08%	100%

เนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากตัวบ้านมีมากที่สุดคือ 244 รายการจาก 292 รายการ คิดเป็น 83.56% ผู้วิจัยจึงจำแนกประเภทของผลกระทบที่เกิดจากตัวบ้านดังนี้

ภาพที่4.7

กราฟแสดงประเภทของงานร้องเรียนเกี่ยวกับตัวบ้านจากเว็บไซต์บริการลูกค้า ในเดือนสิงหาคม-พฤศจิกายน โครงการเดอะแพลนท์ อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปการเปรียบเทียบรายการร้องเรียนของผู้อยู่อาศัย

จากการดำเนินการวิจัยพบว่ารายการร้องเรียนของผู้อยู่อาศัยในโครงการเดอะ แพท ลนท์อำนวยการ-มอเตอร์เวย์ เป็นงานร้องเรียนที่เกิดจากตัวบ้าน 83.56% และเป็นงาน ร้องเรียนประเภทอื่นอีก 16.44%

5.1.2 ปัจจัยก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย

จากการดำเนินการวิจัยโดยการรวบรวมข้อมูลผ่านเว็บไซต์บริการลูกค้า พบว่าจำนวน เรื่องร้องเรียนทั้งหมด หรือก็คือปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผู้อยู่อาศัย เป็นงานร้องเรียนที่เกิด จากตัวบ้านมากถึง 83.56% โดยเมื่อนำมาวิเคราะห์แล้ว แบ่งประเภทงานร้องเรียน เกี่ยวกับตัวบ้านได้ดังนี้

- วงกบประตู บานประตู 22%
- สุขากิบาล 17%
- ผนัง 12%
- ฝ้าภายใน ฝ้าภายนอก 10%
- พื้นลามิเนต 10%
- สี 9%
- ประปา 9%
- บัว 5%
- กระเบื้อง 4%
- สนามหญ้า 2%

5.2 ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากผลการวิจัยนี้มาจากการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของโครงการเดอะแพลนท์อ่อนนุช-มอเตอร์เวย์เท่านั้น จึงควรเก็บข้อมูลจากหลายๆโครงการ จะทำให้ความถูกต้องของผลการวิจัยมากยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

1. บริษัท พกษา เรียลเอสเตท จำกัด (มหาชน). *Customer Service Informationv3.0.0.3*. สืบค้นเมื่อ 3 พฤศจิกายน 2561 จากเว็บไซต์ : <https://css.pruksa.com/CSSWEB/Home.aspx>
2. ขจร เจียรนัยพานิชย์. *ผลกระทบของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2561 จากเว็บไซต์ : <https://www.mangozero.com/-home-agents/>
3. PropertyLines. *การตรวจรับบ้านและก่อสร้าง*. สืบค้นเมื่อ 18 พฤศจิกายน 2561 จากเว็บไซต์ : <https://www.home.co.th/hometips/>
- 4.บริษัท ซีเล็คคอน จำกัด. *การตรวจสอบคุณภาพการสร้างบ้าน*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2561 จากเว็บไซต์ : https://selectcon.com/ACT_1_a.asp



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



แบบฟอร์มการแจ้งปัญหาของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา ³⁵ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีที่ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ หรือต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาโทรแจ้งศูนย์บริการลูกค้า Contact Center 1739

Form with fields for name, address, phone number, and email. Includes a checkbox for 'สงวน' (Reserve).

ระยะเวลาในการพิจารณาแต่ละประเภท มีจากวันที่แจ้งขอจนหมดแล้วเสร็จ

Main form with a large circular watermark of a temple. It contains a table with columns for 'ประเภทการแจ้งเรื่อง' (Type of report) and 'ระยะเวลา' (Duration). It also includes a list of reasons for reporting and a section for 'เจ้าหน้าที่' (Staff) with handwritten signatures and dates.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท กูมา เรียดเอเคท จำกัด (มหาชน)

รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการก่อสร้าง (IPQC Check list)

Form. No. F-REM-SQH-003		Process & Quality Control Plan						วันที่จัดทำ	ฉบับที่
SEU :		โครงการ :						วันที่มีมาฉบับนี้	
Name (Process Flow)		ชื่อแผนการควบคุม (Process Control Plan)			ชื่อแผนการควบคุม (Quality Control Plan)				
ขั้นตอนการดำเนินงาน (Process Step)	ชื่อแผนการควบคุม (Check Point)	ลักษณะการตรวจ (Inspection Characteristics)	ลักษณะที่สังเกต (Spot Check)	วิธีการตรวจ (Inspection Method)	ความถี่ในการตรวจ (Frequency)	ชนิดของการตรวจ (Sample Size) (เป็นจำนวน 2-3-5-10-20-30-50-100)	ผู้ดำเนินการตรวจ (Inspector)	ผู้รับผิดชอบ (Action)	
<p>หัวข้อของรายการที่ควบคุม : (ระบุชื่อ, ระบุพื้นที่ หรือ พื้นที่บริเวณที่)</p> <p>1 = ตรวจจุดตรวจ 1 ครั้ง, 2 = ตรวจจุดตรวจ 2 ครั้ง, 3 = ตรวจจุดตรวจ 3 ครั้ง, 4 = ตรวจจุดตรวจ 4 ครั้ง</p>							FM	QC	Balance
START PROCESS									
Work Package 0									
งานสำรวจ	การสำรวจพื้นที่	วัดขนาดพื้นที่	ถูกต้องตามแบบ	ตรวจด้วยตาและใช้เครื่องมือวัด					
		การปักหลักวาง	ปักตามตำแหน่งที่ระบุ	ตรวจด้วยตา					
		การขุดหลุมวาง	ขุดตรงตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การนำดินไปถม	ดินถมเป็นระดับ ID ที่ถูกต้องตามระดับ	ใช้ระดับวัดระดับ					
C2	ขุดดินและวางท่อ	การขุดดิน	ขุดตามระดับที่ระบุ	ตรวจด้วยตา					
		การวางท่อ	วางท่อตรงตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					
P2	การติดตั้ง DOS	การติดตั้ง	ติดตั้งตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การตรวจสอบ	ตรวจสอบการทำงานของ DOS	ตรวจด้วยตา					
P1	การเตรียมพื้นที่ก่อนการก่อสร้าง	การขุดดิน	ขุดตามระดับที่ระบุ	ตรวจด้วยตา					
		การวางท่อ	วางท่อตรงตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
P6	การเตรียมพื้นที่ก่อนการก่อสร้าง	การขุดดิน	ขุดตามระดับที่ระบุ	ตรวจด้วยตา					
		การวางท่อ	วางท่อตรงตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					
P4	การเตรียมพื้นที่ก่อนการก่อสร้าง	การขุดดิน	ขุดตามระดับที่ระบุ	ตรวจด้วยตา					
		การวางท่อ	วางท่อตรงตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
C3	งานวางท่อ	การวางท่อ	วางท่อตรงตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					
C5	งานติดตั้งท่อ	การติดตั้ง	ติดตั้งตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					
C6	งานติดตั้งท่อ	การติดตั้ง	ติดตั้งตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					
C7	งานติดตั้งท่อ	การติดตั้ง	ติดตั้งตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					
งานติดตั้งท่อ	งานติดตั้งท่อ	การติดตั้ง	ติดตั้งตามตำแหน่ง	ตรวจด้วยตา					
		การเชื่อมต่อท่อ	เชื่อมต่อท่อให้แน่นหนา	ตรวจด้วยตา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	นายตรีภพ ปฐมกนก
วัน เดือน ปีเกิด	30 กรกฎาคม 2539
ที่อยู่	27/11 ถนนขวาพระ ตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 12000
โทรศัพท์	095-862-8333
อีเมล	TripobPathomkanok@gmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 – 2554 มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม พ.ศ. 2555 – 2557 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม พ.ศ. 2558 – 2561 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง