

COMPLAINT MANAGEMENT IN HOUSING STATE PROJECTS IN BANKOK: A CASE STUDY OF THE SUBDIVISION COMPLAINT HANDLING UNIT, DEPARTMENT OF LANDS

Kamolchanok CHARUSCHAN¹

¹ Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand; kamolchanok2203@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received: 9 June 2025

Revised: 23 June 2025

Published: 7 July 2025

ABSTRACT

This study aimed to examine 1) the complaint management process in housing estate projects in Bangkok, 2) the factors influencing the effectiveness of complaint management, and 3) approaches to improve its speed, transparency, and responsiveness to public needs. A qualitative methodology was employed, using in-depth interviews with 18 key informants: six officials from the Subdivision Complaint Handling Unit of the Department of Lands and twelve individuals who had filed complaints regarding housing estates. A semi-structured interview guide was used, and content analysis was conducted to identify recurring themes. The findings revealed that the complaint management process was systematic, involving complaint reception, project status verification, fact-finding, subcommittee review, and outcome notification. Contributing factors to effective management included clear procedures, adequate human resources, strong inter-agency coordination, and an efficient tracking system. However, challenges included insufficient staffing, lack of a real-time data system, and delays due to dependence on traditional correspondence methods. Proposed improvements include enhancing staff capacity, implementing digital tracking systems, and promoting stakeholder participation in problem-solving. These strategies aim to improve overall efficiency, boost public satisfaction, and strengthen trust in government agencies.

Keywords: Complaint Management, Housing Estates, Organizational Factors, Participation, Complainant Satisfaction

CITATION INFORMATION: Charuschan, K. (2025). Complaint Management in Housing State Projects in Bangkok: A Case Study of the Subdivision Complaint Handling Unit, Department of Lands. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(7), 52

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขต

กรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา กลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร กรมที่ดิน

กมลชนก จรัสจันทร์¹

1 วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม; kamolchanok2203@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และ 3) แนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 18 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร กรมที่ดิน จำนวน 6 คน และผู้ซื้อที่ดินจัดสรรที่เคยยื่นเรื่องร้องเรียน 12 คน ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการร้องเรียนมีความเป็นระบบ เริ่มจากการรับเรื่อง ตรวจสอบสถานะโครงการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เสนอเรื่องต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้ซื้อที่ดินจัดสรรกรุงเทพมหานคร และแจ้งผลกลับผู้ร้องเรียนและผู้จัดสรรที่ดินซึ่งถูกร้องเรียน ปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ความชัดเจนของขั้นตอน ทรัพยากรบุคลากร การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และระบบติดตามงานที่ดี อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัด เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ ขาดระบบข้อมูลแบบเรียลไทม์ และการประสานงานที่ล่าช้า แนวทางที่เสนอ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การใช้เทคโนโลยีในระบบติดตามงาน และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ: การจัดการข้อร้องเรียน, หมู่บ้านจัดสรร, ปัจจัยขององค์กร, การมีส่วนร่วม, ความพึงพอใจของผู้ร้องเรียน

ข้อมูลอ้างอิง: กมลชนก จรัสจันทร์. (2568). การบริหารจัดการข้อร้องเรียนโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา กลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร กรมที่ดิน. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(7), 52

บทนำ

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา โครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากการเติบโตของเศรษฐกิจและการขยายตัวของประชากรในเขตเมืองหลวง กรุงเทพมหานครถือเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจ การจ้างงาน และการพัฒนาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน ทำให้ความต้องการที่อยู่อาศัยในลักษณะของหมู่บ้านจัดสรรที่มีพื้นที่ส่วนกลางและสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันเพิ่มสูงขึ้น โดยในปี 2564 พบว่า ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 5 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) หมู่บ้านจัดสรรจึงกลายเป็นรูปแบบที่อยู่อาศัยที่ได้รับความนิยม เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการด้านที่อยู่อาศัยของครอบครัวในเมืองใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาโครงการหมู่บ้านจัดสรรมักมาพร้อมกับปัญหาและความท้าทาย โดยเฉพาะในด้านการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลาง ปัญหาเหล่านี้ครอบคลุมทั้งการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบระบายน้ำ ถนน และระบบสาธารณูปโภคอื่น ๆ ตลอดจนความขัดแย้งระหว่างผู้อยู่อาศัยกับบริษัทผู้จัดสรรที่ดิน ข้อมูลจากกรมที่ดิน (2565) ระบุว่า ในปี 2564 ขอร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหมู่บ้านจัดสรรมีจำนวนมากถึง 3,500 รายการ โดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาพื้นที่ส่วนกลาง (ร้อยละ 60) และความไม่เป็นธรรมในการบริหารจัดการ (ร้อยละ 30) ซึ่งสะท้อนถึงข้อบกพร่องของระบบบริหารจัดการในหลากหลายมิติ

การบริหารจัดการขอร้องเรียนจึงเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรรภายใต้สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดิน ซึ่งมีบทบาทในการรับเรื่อง วิเคราะห์ปัญหา และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานยังมีข้อจำกัด เช่น บุคลากรไม่เพียงพอ ระบบข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ และการมีส่วนร่วมจากประชาชนยังน้อย ส่งผลให้การจัดการขอร้องเรียนบางกรณีล่าช้าและไม่ตรงจุด (ธนกร จิรพัฒน์, 2563)

ปัญหานี้ไม่เพียงส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้อยู่อาศัย แต่ยังกระทบต่อความเชื่อมั่นในหน่วยงานภาครัฐ และต่อความยั่งยืนของระบบการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ในระยะยาว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและประเมินกระบวนการบริหารจัดการขอร้องเรียนในโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมุ่งเน้นการพิจารณาว่ากระบวนการดำเนินงานในปัจจุบันมีลักษณะอย่างไร ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการจัดการขอร้องเรียน และควรมีแนวทางใดในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขอร้องเรียนให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการขอร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่หน่วยงานใช้ตอบสนองต่อความไม่พึงพอใจของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหา เพิ่มความพึงพอใจ และสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร โดยควรเป็นระบบที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่อง การวิเคราะห์ การดำเนินการแก้ไข ไปจนถึงการติดตามผล (Johnston & Mehra, 2002) แนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีระบบ (Systems Theory) ของ Bertalanffy (1968) ที่เสนอว่าองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กรเชื่อมโยงกันและมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ดังนั้น การจัดการขอร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality) โดย Parasuraman et al. (1985) ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์จริง ซึ่งส่งผลต่อการใช้บริการซ้ำและความไว้วางใจที่มีต่อหน่วยงาน ดังนั้น การจัดการขอร้องเรียนอย่างมืออาชีพไม่เพียงส่งผลเชิงเทคนิค หากยังมีผลต่อภาพลักษณ์และความสัมพันธ์กับประชาชนในระยะยาว

แนวคิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตาม Bryson (2004) เน้นการเปิดพื้นที่ให้ประชาชนมีบทบาทในกระบวนการจัดการของรัฐ ซึ่งสามารถลดข้อขัดแย้งและเพิ่มความยอมรับในผลการดำเนินงานได้ ในบริบทของ

ข้อร้องเรียน ความร่วมมือระหว่างรัฐและประชาชนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กลไกมีความยั่งยืน ไม่ใช่เพียงการตอบสนองเชิงรับต่อปัญหา

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างรัฐและประชาชนถือเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบสำคัญ Grunig และ Hunt (1984) อธิบายว่า การสื่อสารสองทางที่เปิดเผยและตอบสนองได้รวดเร็วช่วยสร้างความไว้วางใจ และลดช่องว่างความเข้าใจ ซึ่งเป็นต้นเหตุของข้อร้องเรียนในหลายกรณี งานศึกษาของนรินทร์ สาระพงษ์ (2561) ก็ยืนยันว่าความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและประชาชนเป็นปัจจัยที่ทำให้การจัดการปัญหามีประสิทธิภาพมากขึ้น

การทบทวนงานวิจัยในประเทศไทยยังชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดเชิงปฏิบัติ เช่น วรเมธ ประดิษฐ์อาชีพ (2564) พบว่า หน่วยงานราชการหลายแห่งขาดระบบติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ขณะที่ ธนัชพร พรหมเสนา และ พระครูโสภณกิตติบัณฑิต (2566) พบว่า ศูนย์ดำรงธรรมแม้ได้รับความพึงพอใจโดยรวมจากประชาชน แต่ยังมีอุปสรรคด้านภาระงานและช่องทางการเข้าถึง ส่วน สิริภูวัฒน์ ลิ้มพินพาล และ สุรีย์ พูลินกุล (2559) เสนอการออกแบบระบบฐานข้อมูลข้อร้องเรียน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความโปร่งใสในกระบวนการ ขณะที่ เมธา ขำดี (2565) เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการพื้นที่หมู่บ้านจัดสรร เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาอย่างยั่งยืน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการข้อร้องเรียนไม่ควรถูกมองเป็นเพียงการบริหารจัดการปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ควรเป็นกลไกที่หลอมรวมการสื่อสารเชิงนโยบาย การมีส่วนร่วม และระบบการจัดการที่สามารถเชื่อมโยงภาครัฐกับประชาชนเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง

คำถามการวิจัย

- 1) การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในโครงการหมู่บ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครมีกระบวนการอย่างไร?
- 2) ปัจจัยใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในกลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร?
- 3) แนวทางใดที่สามารถพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น?

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์กระบวนการและปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในโครงการหมู่บ้านจัดสรร โดยมีกรอบแนวคิดหลัก 5 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) ของ Johnston and Mehra (2002) เป็นกรอบหลักในการศึกษากระบวนการจัดการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ การรับเรื่อง การวิเคราะห์ปัญหา การดำเนินการแก้ไข และการติดตามผล แนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับความเป็นระบบ ความโปร่งใส และความสามารถในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดระบบ (Systems Theory) ของ Bertalanffy (1968) ถูกนำมาใช้เพื่อทำความเข้าใจโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานรัฐ โดยมองว่าองค์กรเป็นระบบที่ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยหลายส่วนที่เชื่อมโยงกัน ได้แก่ บุคลากร ทรัพยากร กระบวนการ และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยรวม

แนวคิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction Theory) ตามที่ Parasuraman et al. (1985) ได้เสนอไว้ เป็นอีกแนวคิดที่สำคัญ โดยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์ที่ได้รับจริง และสามารถประเมินได้จากองค์ประกอบ 5 ประการ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความมั่นใจ ความเห็นอกเห็นใจ และลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติของผู้ร้องเรียนที่มีต่อหน่วยงานรัฐ

แนวคิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Participation) ของ Bryson (2004) ถูกใช้เพื่อวิเคราะห์บทบาทของภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยเฉพาะประชาชน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการ ซึ่งการมีส่วนร่วมอย่างเหมาะสมจะช่วยลดข้อขัดแย้ง สร้างความโปร่งใส และทำให้กระบวนการจัดการมีความยั่งยืน

แนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับประชาชน (Public Organization Relationship) ของ Grunig and Hunt (1984) ช่วยเสริมความเข้าใจในด้านการสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรและผู้ร้องเรียน โดยเน้นบทบาทของการสื่อสารสอง

ทาง การรับฟังความคิดเห็น และการตอบสนองที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ภาครัฐในระยะยาว

จากการนำแนวคิดทั้งหมดข้างต้นมาผสมผสานกัน งานวิจัยนี้จึงสามารถวิเคราะห์กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั้งในเชิงโครงสร้าง ระบบ และมิติของความสัมพันธ์ได้อย่างครอบคลุม ทั้งยังช่วยสะท้อนถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนในบริบทของหน่วยงานภาครัฐไทยในระดับปฏิบัติการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในโครงการหมู่บ้านจัดสรร เขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว การวิจัยดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม ถึงมิถุนายน 2568

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก ได้แก่ 1) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่จากกลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดิน จำนวน 6 คน ซึ่งมีบทบาทในการรับเรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง ประสานงาน และเสนอแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน และ 2) ผู้ซื้อที่ดินจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน ซึ่งเคยมีประสบการณ์ในการยื่นเรื่องร้องเรียนหรือได้รับผลกระทบจากข้อขัดแย้งในโครงการหมู่บ้านจัดสรร โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจงร่วมกับการขยายผล (Purposive and Snowball Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งประกอบด้วยประเด็นคำถามเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปัจจัยที่เอื้อต่อหรือเป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา กระบวนการเก็บข้อมูลดำเนินการผ่านการสัมภาษณ์แบบพบหน้าหรือทางโทรศัพท์ โดยมีการขออนุญาตบันทึกเสียงและจดบันทึกทุกครั้งก่อนเริ่มการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยดำเนินการถอดความจากไฟล์เสียงและจัดหมวดหมู่ตามประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งในด้านโครงสร้างของกระบวนการ ปัจจัยภายในองค์กร และความคิดเห็นจากผู้ร้องเรียน จากนั้นทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบ (Comparative Analysis) เพื่อระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางพัฒนาที่เป็นไปได้ในเชิงระบบ

ด้านจริยธรรมในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการขอความยินยอมโดยสมัครใจจากผู้ให้ข้อมูลทุกคน มีการแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน และให้สิทธิในการปฏิเสธหรือลาออกจากการให้ข้อมูลได้ทุกเมื่อ โดยไม่ส่งผลกระทบใดๆ พร้อมทั้งมีการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลอย่างเคร่งครัด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 ราย ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร กรมที่ดิน และผู้ซื้อที่ดินในโครงการจัดสรรในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยการวิเคราะห์ครอบคลุมทั้งด้านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการดำเนินงาน ข้อมูลที่ได้สะท้อนภาพรวมการบริหารจัดการซึ่งมีความชัดเจนในระดับโครงสร้าง แต่อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติยังปรากฏข้อจำกัดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านกระบวนการ หน่วยงานมีขั้นตอนดำเนินงานที่ชัดเจน ได้แก่ การรับเรื่อง ตรวจสอบสถานะโครงการ การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการพิจารณาของคณะกรรมการ รวมถึงการแจ้งผลอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม ระบบการติดตามผลยังขาดความทันสมัย โดยไม่สามารถให้ประชาชนเข้าถึงสถานะเรื่องร้องเรียนแบบเรียลไทม์ได้ เจ้าหน้าที่รายหนึ่งอธิบายว่า “ระบบที่เราใช้ตอนนี้ยังเป็นเอกสารเกือบทั้งหมด ผู้ร้องเรียนไม่สามารถตรวจสอบความคืบหน้าได้ด้วย

ตนเอง” ซึ่งสอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ร้องเรียนรายหนึ่งว่า “ยื่นคำร้องไปตั้งแต่เดือนมีนาคม แต่เพิ่งได้หนังสือตอบกลับในเดือนมิถุนายน” ข้อมูลเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความล่าช้าและความไม่โปร่งใสของระบบที่ยังคงพึ่งพาการสื่อสารแบบราชการเป็นหลัก

ในมิติของทรัพยากรบุคคล พบว่า หน่วยงานมีข้อจำกัดด้านจำนวนและความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะความรู้ในเชิงเทคนิค เช่น วิศวกรรมโครงสร้างหรือระบบสาธารณสุขยุค เจ้าหน้าที่ผู้หนึ่ง ระบุว่า “ข้อร้องเรียนหลายเรื่องจำเป็นต้องใช้ความรู้เฉพาะด้าน แต่กรมที่ดินไม่มีวิศวกรประจำหน่วยงาน ทำให้ต้องประสานกับภายนอก ซึ่งใช้เวลานาน” นอกจากนี้ งานประจำของเจ้าหน้าที่ในแต่ละวันยังเน้นงานบริการประชาชนเป็นหลัก เช่น การจดทะเบียนสิทธิ ส่งผลให้เรื่องร้องเรียนมักถูกเลื่อนไปดำเนินการนอกเวลาราชการ ซึ่งมีผลต่อระยะเวลาและคุณภาพในการดำเนินงาน

จากมุมมองของผู้ร้องเรียน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ซื้อที่ดินหรือบ้านในโครงการหมู่บ้านจัดสรร พบว่าประชาชนต้องการ “ความเป็นธรรม” และ “การตอบสนองที่ชัดเจน” อย่างสม่ำเสมอ ตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์หนึ่งระบุว่า “ร้องเรียนเรื่องน้ำท่วมซ้ำซาก ได้รับแจ้งว่าอยู่ระหว่างดำเนินการ แต่ยังไม่มีการลงพื้นที่ตรวจสอบ” อีกกรณีกล่าวว่า “ส่งเรื่องเกี่ยวกับน้ำประปามีกลิ่น แต่ไม่ได้รับแจ้งผลกลับมาเลย” กรณีเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างด้านการสื่อสารที่สร้างความรู้สึกไม่ไว้วางใจต่อระบบของรัฐ อีกทั้งยังมีผู้ร้องเรียนบางรายที่ไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการ เช่น การร้องเรียนเรื่องบุกรุกพื้นที่สาธารณะ โดยไม่เข้าใจว่าหน่วยงานใดมีอำนาจหน้าที่ชัดเจน ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้าและนำไปสู่ความขัดแย้งภายในชุมชน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ทั้งในระดับโครงสร้างและระบบ โดยในระดับโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลเสนอให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ จัดอบรมเสริมความรู้เฉพาะทาง และจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เพื่อให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่รายหนึ่งกล่าวว่า “หากมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการได้โดยไม่ลังเล และไม่ต้องสอบถามซ้ำซาก” ในระดับระบบ มีข้อเสนอให้พัฒนาระบบติดตามเรื่องร้องเรียนแบบออนไลน์พร้อมแจ้งเตือนสถานะผ่านแอปพลิเคชันหรือ SMS รวมถึงเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานที่ดินส่วนกลางและสาขา เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนของข้อมูล ผู้ให้ข้อมูลบางรายเสนอเพิ่มเติมว่า “ควรจัดประชุมร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนเป็นระยะ เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการตีความคลาดเคลื่อน”

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอเชิงนโยบาย เช่น การตรากฎหมายที่รองรับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กระบวนการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน รวมถึงการกำหนดบทลงโทษสำหรับกรณีที่มีการร้องเรียนโดยไม่สุจริต เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โดยสรุป ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานภาครัฐในโครงการหมู่บ้านจัดสรรมีความชัดเจนในเชิงโครงสร้างแต่ยังขาดประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติ การยกระดับกระบวนการทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ เทคโนโลยีสนับสนุน และกลไกการสื่อสารเชิงรุก จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความโปร่งใส ความรวดเร็ว และความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบราชการในระยะยาว

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้ข้อมูลเชิงลึกจากเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียนในโครงการหมู่บ้านจัดสรร พบข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

1) พัฒนาระบบการรับเรื่องและติดตามผลให้ทันสมัยและเปิดเผยมากขึ้น

หน่วยงานควรจัดให้มีระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบได้ด้วยตนเองแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดความรู้สึกไม่ไว้วางใจจากความล่าช้าในการตอบสนอง โดยควรเชื่อมโยงข้อมูลจากส่วนกลางถึงสำนักงานที่ดินสาขา เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนและลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูล

2) เพิ่มบุคลากรและเสริมความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ควรจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับภาระงาน และจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ในประเด็นเฉพาะ เช่น กฎหมายจัดสรรที่ดิน การวิเคราะห์ปัญหาเชิงเทคนิค และการสื่อสารกับประชาชนอย่างมืออาชีพ เนื่องจากกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียนต้องอาศัยทักษะเฉพาะ ไม่สามารถให้การหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ส่งเสริมการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ควรเปิดช่องทางการสื่อสารที่สะดวกและหลากหลาย เช่น การแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ และการประชุมร่วมกับผู้แทนชุมชนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วม ลดความขัดแย้ง และเพิ่มความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับหน่วยงานภาครัฐ ข้อเสนอของผู้ให้ข้อมูลหลายรายสะท้อนว่าการ “มองเห็นความเคลื่อนไหวของเรื่องตนเอง” เป็นปัจจัยสำคัญต่อความรู้สึกว่าได้รับการใส่ใจ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) พัฒนาระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแบบออนไลน์ ผู้ร้องเรียนต้องการเห็นความคืบหน้าอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอน หน่วยงานควรจัดให้มีระบบออนไลน์ที่แสดงสถานะของเรื่องร้องเรียนอย่างโปร่งใส อัปเดตสม่ำเสมอ และเข้าถึงง่าย เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดการสอบถามซ้ำซ้อน
- 2) เพิ่มจำนวนและศักยภาพของบุคลากร ข้อจำกัดด้านบุคลากรมีผลต่อความล่าช้าในการดำเนินการ ควรจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงาน พร้อมอบรมเสริมความรู้เฉพาะทาง เช่น กฎหมายจัดสรร การเจรจา และการใช้เทคโนโลยี เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพ
- 3) สื่อสารกับประชาชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ประชาชนต้องการความชัดเจนและตอบกลับที่ทันเวลา ควรพัฒนาช่องทางสื่อสารที่เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์หรือช่องทางดิจิทัล และกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการตอบกลับ เพื่อเสริมสร้างความไว้วางใจต่อหน่วยงาน
- 4) บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การประสานงานระหว่างสำนักงานที่ดินสาขาและส่วนกลางยังมีช่องว่าง ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่ทุกหน่วยสามารถเข้าถึงได้ เพื่อลดการซ้ำซ้อน และติดตามสถานะได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) สร้างกลไกให้ประชาชนมีส่วนร่วม ผู้ร้องเรียนต้องการมีส่วนร่วมในกระบวนการ เช่น รับรู้ความคืบหน้า ให้ข้อเสนอแนะ หรือร่วมอภิปรายปัญหา หน่วยงานควรเปิดเวทีหรือช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและลดข้อขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ศึกษาเปรียบเทียบกลไกข้อร้องเรียนในบริบทพื้นที่ที่ต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างและขั้นตอนในเขตเมืองอย่างกรุงเทพฯ มีปัจจัยเชิงระบบและราชการเฉพาะตัว การวิจัยในอนาคตควรเปรียบเทียบกับพื้นที่นอกเขตเมือง เช่น ปริมณฑลหรือจังหวัดที่มีลักษณะกึ่งชนบท เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านโครงสร้างอำนาจ การเข้าถึงบริการ และความสัมพันธ์เชิงสังคม ซึ่งอาจส่งผลต่อการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญ
- 2) ให้ความสำคัญกับเสียงของประชาชนกลุ่มหลากหลาย การศึกษานี้ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่มีข้อจำกัดในการใช้สิทธิร้องเรียนได้อย่างทั่วถึง เช่น ผู้สูงอายุ แรงงาน หรือผู้เช่ารายย่อย การวิจัยในอนาคตควรออกแบบให้เน้นเสียงของกลุ่มเหล่านี้ เพื่อให้ข้อเสนอเชิงนโยบายมีความครอบคลุมและสะท้อนประสบการณ์ตรงของผู้ใช้ระบบจริง
- 3) ประเมินระบบรับเรื่องร้องเรียนแบบดิจิทัล เนื่องจากผู้ร้องเรียนหลายรายสะท้อนถึงปัญหาความล่าช้าและการติดตามผลที่ไม่ชัดเจน การวิจัยเชิงประเมินระบบดิจิทัลที่ใช้อยู่จริง เช่น แอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ของหน่วยงานรัฐ จะช่วยชี้จุดอ่อนในการออกแบบ ทั้งในด้านประสบการณ์ผู้ใช้และประสิทธิภาพของระบบสนับสนุนภายใน
- 4) วิจัยแบบสหวิทยาการเพื่อตอบโจทย์เชิงระบบ ปัญหาที่พบมีความเกี่ยวพันระหว่างกฎหมาย การบริหาร และการสื่อสารกับประชาชน การบูรณาการศาสตร์ เช่น รัฐศาสตร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และจิตวิทยาสังคม จะช่วยออกแบบระบบข้อร้องเรียนที่มีความยืดหยุ่นและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริง

5) วิเคราะห์ระดับนโยบายเพื่อแก้ปัญหาเชิงโครงสร้าง ข้อร้องเรียนหลายกรณีสะท้อนข้อจำกัดด้านอำนาจหน้าที่และกฎหมาย การศึกษานโยบายในระดับโครงสร้าง เช่น กลไกกระจายอำนาจหรือการตรากฎหมายกลางว่าด้วยระบบข้อร้องเรียน จะเป็นแนวทางสำคัญในการปฏิรูประบบในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- กรมที่ดิน. (2565). รายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนหมู่บ้านจัดสรร. สืบค้นจาก https://www.dol.go.th/dol_complain/Pages/default.aspx.
- จันทนา สวัสดิ์ผล. (2563). การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานราชการผ่านมุมมอง SERVQUAL. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 16(3), 77-94.
- ชนกร จิรพัฒน์. (2563). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการพื้นที่ส่วนกลางในหมู่บ้านจัดสรร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ไม่มีการตีพิมพ์*, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนัชพร พรหมเสนา และ พระครูโสภณกิตติบัณฑิต. (2566). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการปัญหาของประชาชนที่มาร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแพร่. *วารสารสังคมลีลา*, 1(4), 41-51.
- ณัฐวุฒิ พิมพ์สอน. (2564). การศึกษาประเด็นการร้องเรียนด้านการบริการและการบริหารของหน่วยงานภาครัฐของประชาชนผ่านแอปพลิเคชันดำรงธรรม Tracking. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ราย*, 8(2), 1-12.
- นรินทร์ สารพงษ์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนในยุคการสื่อสารสองทาง. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 36(1), 91-106.
- นันทวัฒน์ โปธิสวัสดิ์. (2562). การจัดการระบบในองค์กรภาครัฐ: การประยุกต์ใช้แนวคิดระบบ. *วารสารบริหารรัฐกิจปริทัศน์*, 17(1), 113-129.
- เมธา ขำดี. (2565). การบริหารและจัดการสาธารณูปโภคหมู่บ้านจัดสรรในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิชาการการบริหารปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 6(1), 121-135.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สถิติจำนวนประชากรในเขตเมือง*. สืบค้นจาก <https://www.nso.go.th>.
- สำนักส่งเสริมธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ กรมที่ดิน. (2564). *คู่มือการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดสรรที่ดิน*. กองการพิมพ์.
- สมชาย หิรัญกาญจน์. (2563). *การจัดการข้อร้องเรียนในองค์กรภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริวัณณ์ ลีพันทาล และ สุรีย์ พูนิลกุล. (2559). *ระบบฐานข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนงานซ่อมบำรุงสำหรับหมู่บ้านจัดสรร*. รายงานปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สืบค้นจาก https://www2.sit.kmutt.ac.th/isreport/New/upload4/1_2559_57130700450.pdf.
- สุรพล ชนะชัย. (2564). การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารท้องถิ่น. *วารสารนโยบายและการบริหาร*, 7(1), 25-38.
- วรมช ประดิษฐ์อาชีพ. (2564). *การวิเคราะห์ปัญหาและการพัฒนาประสิทธิภาพระบบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/80296>.
- Bertalanffy, L. von. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller.
- Bryson, J. M. (2004). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations: A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Johnston, R., & Mehra, S. (2002). The Role of Complaint Management in the Service Recovery Process. *International Journal of Service Industry Management*, 13(5), 396-415.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).