ศรายุทธ ญาณะศร : การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 (ENHANCING THE CIVIL AVIATION AUTHORITY OF THAILAND COMPLAINT MANAGEMENT EFFICIENCY IN COMPLIANCE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 10002:2018) อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว, 107 หน้า

คำสำคัญ: การจัดการเรื่องร้องเรียน, ISO 10002:2018, สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

วิทยานิพนธ์เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 และ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 งานวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 5 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาร่วมกับการศึกษาเอกสารทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบัน กพท. มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 โดยครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 9 กระบวนการ ได้แก่ การสื่อสารการรับเรื่องร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การตอบรับเรื่องร้องเรียน การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น การสืบสวนเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน การสื่อสารผลการพิจารณา และการยุติเรื่องร้องเรียนโดยจุดเด่นอยู่ที่การมีช่องทางรับเรื่องที่หลากหลาย การใช้ระบบออนไลน์ในการจัดเก็บและติดตามข้อมูลการตอบรับเรื่องที่รวดเร็ว และการสื่อสารผลการพิจารณาที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในด้านการแสดงรายละเอียดความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน ความชัดเจนของเกณฑ์การคัดกรองระดับความรุนแรง ความครบถ้วนของการสืบสวน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กพท. 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพจึงควรมุ่งพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานและมาตรฐานระยะเวลาให้ชัดเจน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรับเรื่องและติดตามสถานะ ส่งเสริมการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและโปร่งใส กำหนดเกณฑ์การประเมินและการสืบสวนที่เป็นระบบมากขึ้น ตลอดจนใช้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพ การกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง

สาขาวิชาการจัดการการบิน ลายมือชื่อนักศึกษา _____

ปีการศึกษา 2568 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา _____

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

SARAYUT YANASORN : ENHANCING THE CIVIL AVIATION AUTHORITY OF THAILAND COMPLAINT MANAGEMENT EFFICIENCY IN COMPLIANCE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 10002:2018

THESIS ADVISOR : WARAPORN TEMKAEW, PhD., 107 PP

Keyword: Complaint Management, ISO 10002:2018, Civil Aviation Authority of Thailand

The objectives of this thesis were to: 1) examine the current state of the complaint management process of the Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) in accordance with the quality management system standard ISO 10002:2018; and 2) propose guidelines for enhancing the efficiency of CAAT's complaint management process in accordance with the quality management system standard ISO 10002:2018. This study employed a qualitative research methodology, using semi-structured in-depth interviews with five purposively selected key informants, comprising executives and officers involved in CAAT's complaint management process. Data were analyzed through content analysis together with a review of relevant secondary documents.

The findings revealed that 1) CAAT's complaint management process was generally consistent with ISO 10002:2018, covering nine key elements: communication, receipt of complaints, tracking of complaints, acknowledgement of complaints, initial assessment of complaints, investigation of complaints, response to complaints, communicating the decision, and closing complaints. Its strengths included the availability of multiple complaint channels, the use of an online system for data collection and tracking, prompt acknowledgement of complaints, and clear communication of decisions. However, several limitations were identified, including insufficient detail in the display of complaint progress, unclear severity classification criteria, incomplete investigations, inadequate interdepartmental coordination, and a gap between complainants' expectations and CAAT's scope of authority. 2) The proposed approaches for improvement should focus on developing clear standard operating procedures and service timelines, enhancing information technology systems for complaint intake and status tracking, promoting clear and transparent communication, establishing more systematic assessment and investigation criteria, and utilizing complaint data to continuously improve work processes and strengthen regulatory oversight quality.

Aviation Management
Academic Year 2025

Student's signature _____
Advisor's signature _____
Co-advisor's signature _____