



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



ศรายุทธ ญาณะศร

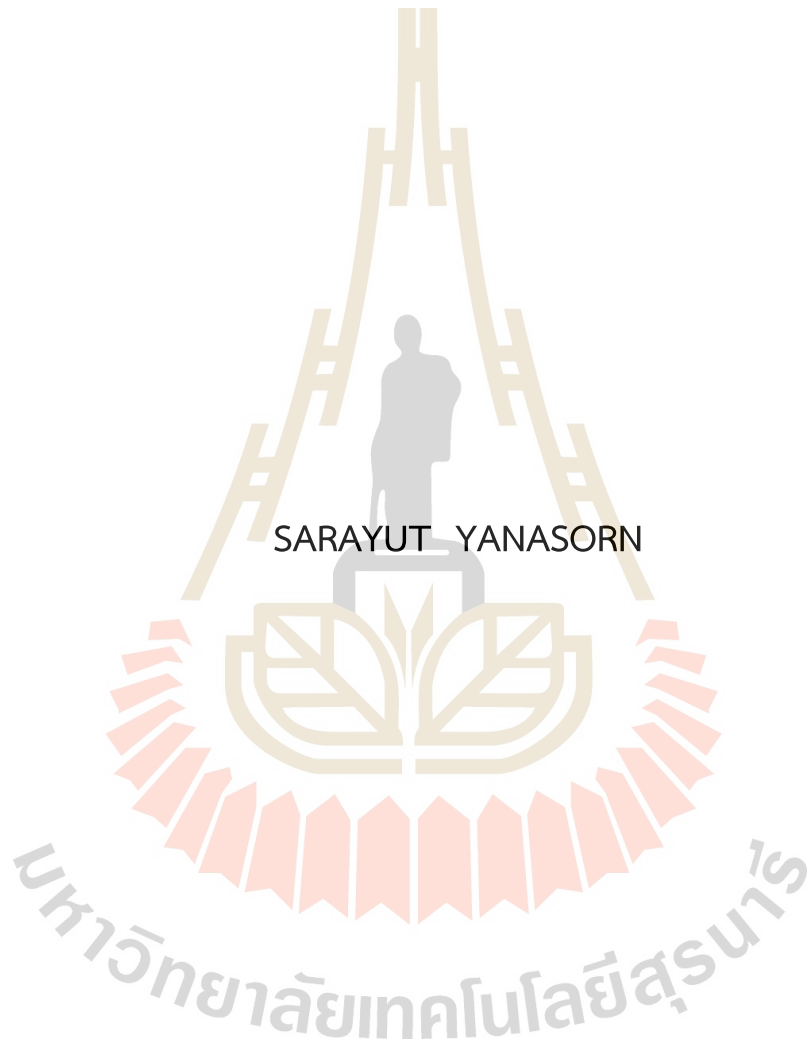
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2568

การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือน
แห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2568

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



THIS THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
AVIATION MANAGEMENT
CIVIL AVIATION TRAINING CENTER THAILAND
ACADEMIC YEAR 2025



การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือน
แห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(อ. ดร.กริช วงศ์เจริญ)
ประธานกรรมการ

(อ. ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว)
กรรมการ
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(ศ. ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข)
กรรมการ

(อ. ดร.อรรธพล ม่วงสวัสดิ์)
กรรมการ

(อ. ดร.พันศักดิ์ เนินทราย)
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
สถาบันการบินพลเรือน

(อ. ดร.อัษฎรัตน์ คำเพระ)
ผู้อำนวยการกองวิชาวิทยาการการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

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. และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับการศึกษาเอกสารทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

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

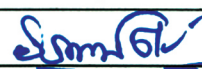
สาขาวิชาการจัดการการบิน

ปีการศึกษา 2568

ลายมือชื่อนักศึกษา

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





กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ศาสตราจารย์ ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ตั้งแต่อนุมัติหัวข้อจนกระทั่งการศึกษาค้นคว้าเสร็จสมบูรณ์ อีกทั้งยังได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้แบบสัมภาษณ์ มีความสมบูรณ์และเหมาะสมต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงผลงานวิจัยให้มีความถูกต้อง และครอบคลุมยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณผู้บริหารระดับสูง พนักงานระดับบริหาร และพนักงาน ระดับปฏิบัติการ ทั้ง 5 ท่าน ที่ได้สละเวลาในการให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลเชิงลึกอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ขอขอบคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.) ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์อันล้ำค่า ตลอดระยะเวลาการศึกษา ขอขอบคุณ ดร.กริช วงศ์เจริญ และ ดร.ณัฐกรานต์ ไชยหาวงศ์ ที่ได้กรุณา ติดตามการดำเนินการวิจัย ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาโท รุ่นที่ 10 ทุกท่าน ที่ได้ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นกำลังใจซึ่งกันและกันด้วยความอบอุ่นเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่เป็นกำลังใจสำคัญ ให้การสนับสนุน และอยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบ เพื่อเป็นกตัญญูแก่แต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้ แต่เพียงผู้เดียว

ศรายุทธ ญาณะศร

สารบัญ

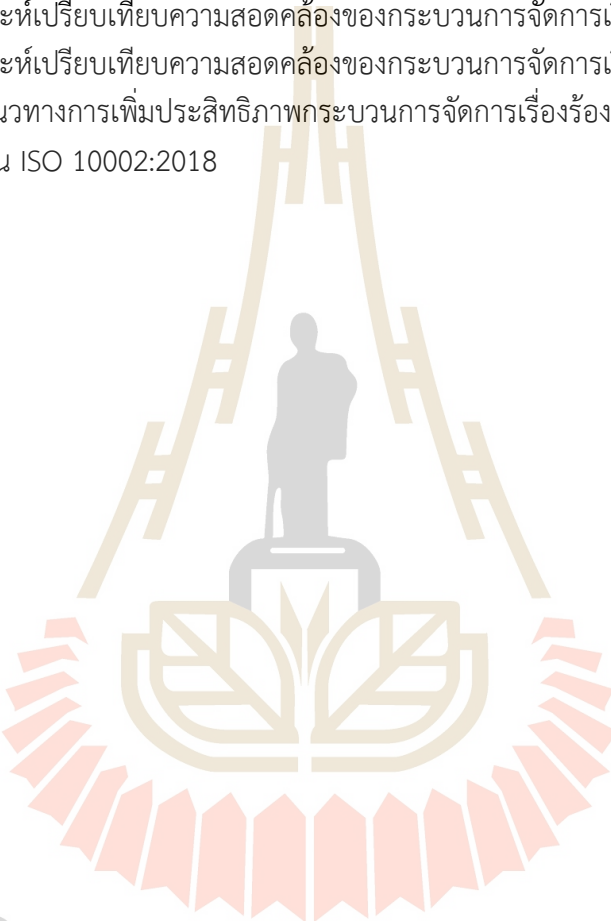
	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 คำอธิบายศัพท์	5
2. ปรัชญาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	7
2.2 แนวทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีสนับสนุน	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
2.5 กรอบแนวคิดการดำเนินงานวิจัย	36
3. วิธีดำเนินการวิจัย	37
3.1 วิธีวิจัย	37
3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	38
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.6 ความน่าเชื่อถือของการวิจัย	40
3.7 การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	40
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบ	42
4.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง	49
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	52
4.3.1 การสื่อสาร (Communication)	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3.2 การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints)	53
4.3.3 การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints)	54
4.3.4 การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)	55
4.3.5 การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)	56
4.3.6 การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints)	57
4.3.7 การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints)	58
4.3.8 การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision)	59
4.3.9 การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints)	60
4.4 ตัวอย่างกรณีศึกษาเรื่องร้องเรียน (Case Examples)	61
5. สรุปและอภิปรายผล	65
5.1 สรุปผลการวิจัย	65
5.2 อภิปรายผล	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	83
5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป	83
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	84
5.3.3 ข้อจำกัดของการวิจัย	85
รายการอ้างอิง	87
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	92
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	97
ภาคผนวก ค ตารางสรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก	103
ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	39
4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	44
4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	50
5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018	72



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	9
2.2 ภาพสรุปกระบวนการตามข้อกำหนดที่ 7 ของ ISO 10002:2018	20
2.3 กรอบแนวคิดการดำเนินงานวิจัย	36



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว จึงมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานเดียวกัน จึงวางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นระเบียบที่ออกโดยสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานรัฐให้เป็นไปตามกระบวนการที่มีความเป็นระบบ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยมุ่งเน้นให้เกิดกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใส โดยคำนึงถึงสิทธิและเสรีภาพของบุคคล รวมถึงการคุ้มครองผู้ร้องเรียนจากการกระทำใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดการล่วงละเมิดหรือคุกคาม ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์และดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนของผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อย่างเป็นระบบและมีกรอบระยะเวลาที่ชัดเจน โดยจะต้องจัดให้มีช่องทางในการร้องทุกข์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล โทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนโดยเร็วที่สุด โดยจะต้องพิจารณาคำร้องทุกข์จากข้อเท็จจริง ความชอบธรรม และความเสียหาย เมื่อดำเนินการสอบสวนเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว หน่วยงานของรัฐจะต้องแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบแก่ผู้ร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ โดยหากพบข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานของรัฐมีการกระทำที่ไม่เป็นธรรมหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องทุกข์ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ นอกจากนี้ ระเบียบฉบับนี้ยังกำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์โดยห้ามมิให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการใด ๆ ที่เป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามผู้ร้องทุกข์

การบินพลเรือน เป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ ในช่วงระยะเวลากว่า 19 ปีที่ผ่านมา นับตั้งแต่รัฐบาลไทยได้ดำเนินนโยบายเปิดเสรีการบิน ส่งผลให้จำนวนผู้โดยสารเพิ่มขึ้นกว่า 3 เท่า ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงบริการการขนส่งทางอากาศของประชาชน อย่างไรก็ตาม การเติบโตดังกล่าวส่งผลให้ความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินเพิ่มสูงขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและลักษณะของปัญหา ในปี พ.ศ. 2562 สภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum: WEF) ได้จัดอันดับให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยว ดังนี้ (1) มีขนาดการผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศในเส้นทางภายในประเทศสูงที่สุดเป็นอันดับ 13 ของโลก (2) มีขนาดการผลิตบริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศในเส้นทางระหว่างประเทศสูงที่สุดเป็นอันดับ 11 ของโลก และ (3) มีจำนวน

สายการบินให้บริการมากที่สุดเป็นอันดับ 9 ของโลก อย่างไรก็ตาม ความท้าทายรูปแบบใหม่ การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม รวมถึงความผันผวนของสถานการณ์ต่าง ๆ ได้เพิ่มความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียต่อบทบาทการกำกับดูแลของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ส่งผลต่อนโยบายการบินพลเรือน จึงจำเป็นต้องบูรณาการการเรียนรู้ความสำเร็จและความผิดพลาด เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาในระดับนโยบาย และรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้เสียที่สำคัญอย่างรอบด้าน เพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน กล่าวคือ ความต้องการที่จะเกิดการพัฒนาและความก้าวหน้าของกิจการการบินพลเรือนของประเทศ ครอบคลุมภาคส่วนหลักด้านการบินพลเรือนอย่างครบถ้วน ทั้งการขนส่งทางอากาศเชิงพาณิชย์ การทำงานทางอากาศ การบินทั่วไป การบริการท่าอากาศยาน การบริการการเดินทางอากาศ การผลิตอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน การซ่อมบำรุงอากาศยาน การพัฒนาบุคลากรด้านการบิน และการกำกับดูแลด้านการบินพลเรือน ที่ผ่านมามีประเทศไทยประสบความสำเร็จจากการกำหนดนโยบาย ด้านมาตรฐานการบินที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ นโยบายอำนวยความสะดวกในการบินพลเรือนแห่งชาติ นโยบายรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือนแห่งชาติ และนโยบายนิรภัยในการบินพลเรือนแห่งชาติ สำหรับหนึ่งในนโยบายด้านการบินพลเรือนของประเทศ พ.ศ. 2565 – 2580 คือ นโยบายด้านเศรษฐกิจ การบิน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ชาติในการช่วยเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะด้านเศรษฐกิจการบิน นอกจากนี้จะมีความสำคัญต่อกิจการการบินพลเรือนของประเทศทั้งระบบแล้ว ยังเป็นปัจจัยหลักในการขับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศเติบโตและส่งผลต่อการเติบโตด้านเศรษฐกิจ รวมถึงยกระดับรายได้ของประเทศ ในภาพรวม โดยนโยบายด้านเศรษฐกิจการบิน ประกอบด้วย 6 นโยบาย ได้แก่ (1) นโยบายระบบเศรษฐกิจการบิน มุ่งเน้นพัฒนาระบบบริหารนโยบายเศรษฐกิจการบินพลเรือนที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้ก้าวหน้าได้อย่างยั่งยืน และส่งเสริมการพัฒนาผู้ประกอบการไทยในกิจการการบินพลเรือนให้เข้มแข็งและมีขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล (2) นโยบายความตกลงว่าด้วยบริการการเดินทางอากาศและการเปิดเสรีการขนส่งทางอากาศ มุ่งเน้นพัฒนาการมีบริการการขนส่งทางอากาศที่หลากหลายและโครงข่ายการเชื่อมต่อเที่ยวบินเพื่อการเป็นศูนย์กลางการบินระดับภูมิภาค การทำให้สายการบินสัญชาติไทยเข้าสู่ตลาดเส้นทางบินระหว่างประเทศได้อย่างเป็นธรรม และสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่อง และการทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการขนส่งทางอากาศในเส้นทางการบินภายในประเทศได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (3) นโยบายการกำหนดอัตราค่าบริการ มุ่งเน้นการกำหนดระดับราคาต้องเข้าถึงได้และเป็นธรรม และการจัดให้มีกฎเกณฑ์ในการกำกับดูแลอัตราค่าบริการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม (4) นโยบายกำกับดูแลทางเศรษฐกิจของผู้ประกอบการกิจการการบินพลเรือน ผู้ดำเนินงานสนามบินสาธารณะและผู้ให้บริการการเดินทางอากาศมุ่งเน้นการสร้างสภาพจิตใจให้กับผู้ใช้บริการในกิจการขนส่งทางอากาศเพื่อการพาณิชย์ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน การมุ่งสร้างผลประโยชน์ให้กับส่วนรวมและมุ่งสู่การเป็นผู้นำด้านโครงสร้างพื้นฐานการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคในกิจการสนามบินสาธารณะและบริการการเดินทางอากาศ และการสร้างโอกาสและเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจในกิจการการทำงานทางอากาศ (5) นโยบายเกี่ยวกับการอนุญาตในกิจการการบินพลเรือน มุ่งเน้นการส่งเสริมให้เกิดการแข่งขันอย่างสร้างสรรค์และการพัฒนาที่ยั่งยืนในการกำกับดูแลเกี่ยวกับการอนุญาตกิจการด้านการบินพลเรือน และ (6) นโยบายคุ้มครองสิทธิ

ของผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน มุ่งเน้นการพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ภายใต้ความสมดุลระหว่างการคุ้มครองกับการแข่งขันในอุตสาหกรรม

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ก่อตั้งมาเป็นระยะเวลา 10 ปี ตั้งแต่ พ.ศ. 2558 มีอำนาจหน้าที่ (1) กำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการบินพลเรือน ในด้านความปลอดภัย (Safety) การรักษาความปลอดภัย (Security) การรักษาสิ่งแวดล้อม การอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ เศรษฐกิจ การขนส่งทางอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน ให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล (2) ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยความผิดบางประการต่อการเดินอากาศ (3) ส่งเสริมและพัฒนาระบบการขนส่งทางอากาศ อุตสาหกรรมการบิน และกิจการการบินให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล (4) เป็นศูนย์กลางในการให้บริการเผยแพร่ข้อมูล และประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการบินเพื่อให้อุตสาหกรรมการบินไทยสามารถดำเนินการและแข่งขันได้ในระดับสากล และ (5) ร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานการบินภายในและระหว่างประเทศ เกี่ยวกับอนุสัญญาและความตกลงระหว่างประเทศในด้านการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีหน่วยงานในการกำกับดูแล ประกอบด้วยสายการบิน (Airlines) ผู้ให้บริการการเดินอากาศ (Air Navigation Service Providers) ผู้ดำเนินงานสนามบิน (Airport Operators) หน่วยงานให้บริการภาคพื้น (Ground Handlers) และหน่วยงานการบินอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และมีความสามารถในการรองรับการเติบโตและตอบสนองต่อการพัฒนาของประเทศ ด้วยการขับเคลื่อนนโยบายด้านการบินเพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการอย่างเป็นรูปธรรม

หนึ่งในอำนาจหน้าที่ที่สำคัญของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย คือ การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน ตามนโยบายคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบิน ที่มุ่งเน้นการพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้ครอบคลุมตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ ระหว่างการรับบริการ และหลังการรับบริการ ภายใต้ความสมดุลระหว่างการคุ้มครองกับการแข่งขันในอุตสาหกรรม ซึ่งกำหนดกลยุทธ์ในการปรับปรุงกฎหมายทุกระดับให้สอดคล้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกระบวนการเพื่อรองรับการคุ้มครองผู้บริโภค สร้างกลไกการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน การบูรณาการความร่วมมือด้านการคุ้มครองผู้บริโภคกับหน่วยงานอื่น จัดทำระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริโภครัฐที่ทันสมัยและสะดวกต่อการใช้งาน และให้ความรู้เรื่องสิทธิและช่องทางในกรณีเกิดข้อพิพาทในการใช้บริการ โดยสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้จัดให้มีช่องทางสำหรับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน เพื่อบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของอุตสาหกรรมการบินให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ โดยผู้ร้องเรียนและผู้ชกถามได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความ เป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

ตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562 ยุทธศาสตร์ที่ 4 การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนขององค์กร กำหนดเป้าประสงค์ให้มีระบบประกันคุณภาพ

เพื่อพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานสู่ ISO 9001:2015 (มาตรฐานระบบคุณภาพ) และยกระดับการให้บริการของกระบวนการภายในองค์กร ต่อมาในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานสู่ ISO 9001:2015 ซึ่งจะช่วยขับเคลื่อนการกำกับดูแลการบินพลเรือนของไทยให้เป็นไปอย่างปลอดภัยและมีคุณภาพในระดับสากล รวมทั้งส่งเสริมให้อุตสาหกรรมการบินมีการเจริญเติบโตอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ในการตรวจติดตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เมื่อปี พ.ศ. 2566 กพท. ได้รับข้อบกพร่องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน ประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แม้ กพท. จะมีระบบบริหารคุณภาพในภาพรวมแล้ว แต่กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรยังมีช่องว่างที่สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้

ในบริบทดังกล่าว มาตรฐาน ISO 10002:2018 (Quality Management - Customer Satisfaction - Guidelines for Complaints Handling in Organizations) จึงเป็นกรอบอ้างอิงที่มีความเหมาะสมต่อการศึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากเป็นมาตรฐานสากลด้านการจัดการข้อร้องเรียนในองค์กร โดยมีขอบข่ายครอบคลุมแนวทางสำหรับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ กพท. ตั้งแต่การวางแผน การออกแบบ การพัฒนา การดำเนินงาน การบำรุงรักษา และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังกำหนดให้กระบวนการดังกล่าวสามารถใช้เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพโดยรวมของ กพท. และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด และทุกภาคส่วน ซึ่งสาระสำคัญของ ISO 10002:2018 มิได้มุ่งเพียงให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเท่านั้น แต่ยังมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่เน้นผู้รับบริการ เปิดรับข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง และเอื้อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าถึงกระบวนการได้อย่างเปิดกว้าง มีประสิทธิผล และใช้งานได้ง่าย พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการสนับสนุนทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร การวิเคราะห์และประเมินข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการ ตลอดจนการตรวจติดตามและทบทวนประสิทธิผลของระบบเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้ มาตรฐานดังกล่าวจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งยกระดับคุณภาพการให้บริการและเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในระยะยาว

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยเปรียบเทียบกับกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 และนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการดังกล่าวให้มีความเป็นระบบชัดเจน สอดคล้องกับบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแล และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ การคุ้มครองสิทธิของประชาชน และความเชื่อมั่นต่อองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัยฉบับนี้โดยตรง

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ในมิติของการกำกับดูแลและการบริหารจัดการภาครัฐ และศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ตามกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 เพื่อนำมาวิเคราะห์เป็นทางเลือกในการจัดทำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 5 คน

3) ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้กำหนดช่วงเวลาที่ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิ ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2568 และดำเนินการเก็บข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2568

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) การศึกษาครั้งนี้จะก่อให้เกิดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนสภาพปัจจุบันของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และการปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพต่อผู้ร้องเรียนยิ่งขึ้น

2) แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยอย่างยั่งยืน ตลอดจนเป็นกรณีศึกษาต้นแบบสำหรับหน่วยงานด้านการบินและองค์กรอื่นที่มุ่งปรับใช้มาตรฐาน ISO 10002:2018

1.5 คำอธิบายศัพท์

1) สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการบินพลเรือน ในด้านความปลอดภัย (Safety) การรักษาความปลอดภัย (Security) การรักษาสิ่งแวดล้อม การอำนวยความสะดวกในการขนส่งทางอากาศ เศรษฐกิจ การขนส่งทางอากาศ และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบิน ให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล

2) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการบิน หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบินของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

3) เรื่องร้องเรียน หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านการบิน

4) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดต่อกฎหมาย ในด้านการบิน

5) ระบบบริหารงานคุณภาพ หมายถึง ระบบกระบวนการดำเนินงานที่มุ่งเน้น การตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร

6) ISO 9001:2015 หมายถึง มาตรฐานสากลที่ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งองค์กรใช้มาตรฐานเพื่อแสดงความสามารถในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบ

7) ISO 10002:2018 หมายถึง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการออกแบบกระบวนการในการจัดการเรื่องร้องเรียน และนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล



บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาครัฐ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการบินซึ่งเป็นภาคบริการที่ต้องตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้โดยสารในระดับสูง จำเป็นต้องมีระบบที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ มาตรฐาน ISO 10002:2018 จึงเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีมาตรฐานสากล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม สำหรับการศึกษาวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 ในครั้งนี้

การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และกรณีศึกษาที่สามารถนำไปสู่การยกระดับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในองค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะในบริบทของการกำกับดูแลกิจการการบินพลเรือนของประเทศไทย ทั้งนี้ การวิเคราะห์ครอบคลุม 6 หัวข้อหลัก ได้แก่

- 2.1 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- 2.2 แนวทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีสันับสนุน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 สังเคราะห์องค์ความรู้
- 2.6 ช่องว่างขององค์ความรู้

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ตามกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 นั้น จำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อพื้นฐานแนวคิดทางทฤษฎี ตลอดจนการบูรณาการแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศจากภาคอุตสาหกรรมการบินระหว่างประเทศ ISO 10002:2018 เป็นมาตรฐานที่กำหนดกรอบการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยเน้นหลักการด้านความชัดเจน การเข้าถึงได้ง่าย และการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้รับบริการ

ดังนั้น การนำหลักการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการภายในของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ย่อมสามารถยกระดับทั้งความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับสากลได้อย่างเป็นรูปธรรม

2.1 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) หรือ The Civil Aviation Authority of Thailand (CAAT) เป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกำหนดการบินพลเรือน พ.ศ. 2558

มีวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแล ควบคุม ส่งเสริม และพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้เป็นไปตามกฎหมายและมาตรฐานสากล ซึ่งการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบของ กพท. ที่แสดงถึงการเห็นความสำคัญของการให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2.1.1 การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

1) ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ กพท. 3 ช่องทาง คือ ร้องเรียนด้วยตนเอง ช่องทางไปรษณีย์ และช่องทาง Website ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท.

2) ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านการร้องเรียนด้วยตนเอง เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. กรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปรษณีย์ เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. และกรณีรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน (www.caat.or.th/complaint) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

3) ประเภทเรื่องร้องเรียน กพท. รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการการเดินอากาศ เพื่อส่งเสริมและพัฒนากิจการการบินพลเรือนให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน ประกอบด้วยเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- การดำเนินงานของสายการบิน ประกอบด้วย การยกเลิกเที่ยวบิน เที่ยวบินล่าช้า การปฏิเสธการเดินทางหรือขนส่ง สัมภาระถูกทำลาย สูญหาย เสียหาย ล่าช้า การยกเลิกการเดินทางด้วยตนเอง พนักงานสายการบินปฏิบัติไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม การซื้อบัตรโดยสาร ความปลอดภัยของผู้โดยสารในห้องโดยสาร

- การดำเนินงานของสนามบิน ประกอบด้วย ความปลอดภัยในเขตการบิน เสียงหรือสิ่งแฉดล้อมของสนามบิน พนักงานสนามบินปฏิบัติไม่เหมาะสม ไม่เป็นธรรม ร้องเรียนผู้ดำเนินงานสนามบิน

- ความปลอดภัยในการปฏิบัติการบิน ประกอบด้วย อากาศยานทั่วไปและการทำงานทางอากาศ อากาศยานของผู้ได้รับใบรับรองผู้ดำเนินการเดินอากาศ

- การรักษาความปลอดภัยการบินพลเรือน ประกอบด้วย ขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสารของผู้โดยสารหรือสินค้าออกประเทศไทย มาตรการรักษาความปลอดภัยของผู้ดำเนินการ การปฏิเสธการเดินทางหรือขนส่งด้วยเหตุผลด้านการรักษาความปลอดภัย

- การบริการต่อผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ ประกอบด้วย การบริการต่อผู้ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ

- อากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (โดรน) ประกอบด้วย การบินโดรนที่ผิดกฎหมาย การขึ้นทะเบียนโดรน

- สถาบันฝึกอบรมและผู้ประจำหน้าที่ด้านการบิน ประกอบด้วย ใบอนุญาตนักบิน นายช่างภาคพื้นดิน พนักงานอำนวยความสะดวกการบิน พนักงานควบคุมการจราจรทางอากาศ สถาบันฝึกอบรมด้านการบิน การสอบภาคทฤษฎีและการสอบภาคปฏิบัติ

- สภาพและความเหมาะสมของอากาศยาน (ความสมควรเดินอากาศ) ประกอบด้วย การจดทะเบียน จดทะเบียนอากาศยาน อากาศยานหรืออุปกรณ์อยู่ในสภาพที่อาจไม่ปลอดภัยต่อการการบิน

- เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย



ภาพที่ 2.1 การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
ที่มา เรียบเรียงโดยผู้วิจัย จากขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน CAAT-ASC-BD-CPMP

4) หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนที่ กพท. จะรับไว้พิจารณา จะต้องประกอบด้วย
ลักษณะดังต่อไปนี้

- ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
- วัน เดือน ปี
- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้

ร้องเรียนได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร ได้ชี้แจงเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว

ที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

- ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง
ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

- เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ กพท. ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้าน
ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ กพท. โดยตรง

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมานั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล และจะต้องไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
- เรื่องร้องเรียนที่เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่ไม่กระทบต่อภารกิจของ กพท.
- เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

5) การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน การกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนอาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงาน ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

6) การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ โดยดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ คือ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง จะดำเนินการตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ จะดำเนินการตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ และกรณีร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน (www.caat.or.th/complaint) จะดำเนินการตรวจสอบทุกวันทำการภายใน 3 วันทำการ

7) การบันทึกเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องจะต้องกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ รวมถึงกรณี que ผู้ร้องเรียนเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในฐานข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นรายงานสรุปการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน และเพื่อใช้ในการติดตาม รวมถึงการทำรายงานสรุปถึงผู้บริหาร

8) การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการบินแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบเมื่อมีความคืบหน้าผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางที่สามารถติดต่อได้

9) การส่งรายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบ โดยการดำเนินการรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกสัปดาห์ รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังการดำเนินการ (รายปี) เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร

10) กำหนดมาตรฐานงาน โดยดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการบิน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ

11) การแจ้งความก้าวหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ เมื่อเรื่องร้องเรียนไปถึงหน่วยงานภายใน กพท. ที่รับผิดชอบ เป็นหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งความคืบหน้ากลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการบินภายใน 15 วันทำการ เพื่อที่จะทำการแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป ในส่วนของการดำเนินการระหว่างเรื่องร้องเรียนยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ และดำเนินการขอหลักฐานเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง

ในกรณีเรื่องร้องเรียนนั้นยังไม่สามารถดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนได้ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เมื่อครบกำหนด 15 และ 30 วัน โดยนับจากวันที่ฝ่ายได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านทุกช่องทางการส่งเรื่องร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่สามารถหาข้อยุติได้ ฝ่ายที่รับผิดชอบจะดำเนินการติดตามและแจ้งผลการดำเนินการเมื่อครบ 30 วัน เป็นจำนวน 3 ครั้ง (120 วัน) แล้วดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการติดตามและดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร พร้อมทั้งแนวทางการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถหาข้อยุติต่อไป

เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีนัยสำคัญ ต้องมีการดำเนินการแบบเร่งด่วน การดำเนินการของฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบจะดำเนินการหารือก่อนรอบการประชุมคณะทำงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนปกติได้ เพื่อสามารถทราบความก้าวหน้าในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (รอบการประชุมคณะทำงานฯ ติดตามการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดประชุมทุกสิ้นเดือน)

12) การยุติเรื่องร้องเรียน เมื่อเรื่องร้องเรียนได้ข้อยุติ ซึ่งหมายความว่ากระบวนการร้องเรียนนั้นสามารถตกลงกันได้ (เช่นผู้ร้องได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับการชดเชย) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านการบิน ทำการแจ้งผู้ร้องทราบและทำการปิดเรื่องร้องเรียนในระบบรับเรื่องร้องเรียน ภายใน 5 วันทำการหลังจากได้ข้อยุติ สำหรับการยุติเรื่องร้องเรียน ในกรณีอื่น ๆ เช่น ผู้ร้องไม่ประสงค์จะติดตามต่อ เนื่องจากเอกสารไม่เพียงพอในการดำเนินการ หรือไม่ใส่ใจเอาความต่อสามารถให้ยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้

2.2 แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

จากมาตรฐาน ISO 10002 ซึ่งจัดทำขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (The International Organization for Standardization: ISO) เป็นสหพันธ์ระดับโลกของหน่วยงานมาตรฐานแห่งชาติ กระบวนการพัฒนามาตรฐานดำเนินการผ่านคณะกรรมการวิชาการ โดยเปิดโอกาสให้องค์กรสมาชิกและองค์การระหว่างประเทศทั้งภาครัฐและมิใช่ภาครัฐเข้ามีส่วนร่วม ทั้งนี้ ISO ยังดำเนินการร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับคณะกรรมการระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานอิเล็กทรอนิกส์ (IEC) เพื่อให้มาตรฐานมีความครอบคลุมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล มาตรฐาน ISO 10002 ฉบับที่สามนี้จัดทำโดยคณะกรรมการวิชาการ ISO/TC 176 ด้านการบริหารจัดการคุณภาพและการประกันคุณภาพ อนุกรรมการ SC 3 เทคโนโลยีสนับสนุน โดยยกเลิกและแทนที่ฉบับที่สอง (ISO 10002:2014) พร้อมการปรับปรุงทางเทคนิคที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงหลักของฉบับนี้ ประกอบด้วยการปรับให้สอดคล้องกับ ISO 9000:2015 และ ISO 9001:2015 รวมถึงการบูรณาการที่ขึ้นกับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเดียวกัน ได้แก่ ISO 10001 ISO 10003 และ ISO 10004 ซึ่งสะท้อน

ให้เห็นถึงแนวทางการบริหารจัดการลูกค้าแบบองค์รวมที่ครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดจรรยาบรรณ การจัดการข้อร้องเรียน การระงับข้อพิพาท และการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า

ISO 10002 ให้แนวทางสำหรับองค์กรในการวางแผน ออกแบบ พัฒนา ดำเนินการ บำรุงรักษา และปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ครอบคลุม กิจกรรมทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นเชิงพาณิชย์หรือไม่ใช่เชิงพาณิชย์ รวมถึงพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งองค์กร ลูกค้า ผู้ร้องเรียน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานนี้ ยังตระหนักว่าข้อมูลที่ได้รับผ่านกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสามารถนำไปสู่การปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการขององค์กรได้อย่างเป็นรูปธรรม และเมื่อข้อร้องเรียนได้รับการ จัดการอย่างเหมาะสม ยังสามารถเสริมสร้างชื่อเสียงขององค์กรได้อีกด้วย กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผลตามมาตรฐาน ISO 10002 ต้องสะท้อนถึงความต้องการและความคาดหวัง ของทั้งองค์กรผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การส่งเสริมให้ลูกค้าส่งข้อมูลป้อนกลับและข้อร้องเรียน เมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ ถือเป็นโอกาสในการรักษาและเพิ่มพูนความจงรักภักดีของลูกค้า รวมถึง ปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ISO 10002 ระบุว่า จุดมุ่งเน้นของมาตรฐานคือความพึงพอใจของบุคคลหรือองค์กรที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการ จากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน การนำกระบวนการตามมาตรฐาน ISO 10002 ไปปฏิบัติมีประโยชน์ สำคัญ ดังนี้

- เปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนเข้าถึงกระบวนการที่เปิดกว้างและตอบสนองได้
- เพิ่มพูนความสามารถขององค์กรในการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ เป็นระบบ และตอบสนองได้
- เพิ่มพูนความสามารถในการระบุแนวโน้มและขจัดสาเหตุของข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน
- ส่งเสริมแนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้าและพัฒนาทักษะบุคลากรในการทำงานกับลูกค้า
- จัดให้มีพื้นฐานสำหรับการทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ มาตรฐานยังเปิดช่องทางให้องค์กรนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปใช้ร่วมกับ จรรยาบรรณว่าด้วยความพึงพอใจของลูกค้าและกระบวนการระงับข้อพิพาทภายนอกได้อีกด้วย

ISO 10002 ได้รับการออกแบบให้มีความเข้ากันได้กับ ISO 9001 และ ISO 9004 และ สนับสนุนวัตถุประสงค์ของมาตรฐานทั้งสองฉบับผ่านการประยุกต์ใช้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานนี้สามารถนำไปใช้ได้อย่างอิสระ โดยไม่จำเป็นต้องอิงกับ ISO 9001 หรือ ISO 9004 แต่อย่างใด สะท้อนให้เห็นถึงความยืดหยุ่นในการ ประยุกต์ใช้ขององค์กรที่มีบริบทและระดับความพร้อมที่แตกต่างกัน ในส่วนความสัมพันธ์กับมาตรฐาน แต่ละฉบับนั้น ISO 9001 กำหนดข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารจัดการคุณภาพ และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนตาม ISO 10002 สามารถใช้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบดังกล่าวได้ ขณะที่ ISO 9004 ให้แนวทางเพื่อบรรลุความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กร การนำ ISO 10002 ไปใช้ร่วมกัน จึงช่วยเพิ่มสมรรถนะด้านการจัดการข้อร้องเรียน เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการ

อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้มีส่วนได้เสียในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความหลากหลาย ครอบคลุมทั้งลูกค้า ผู้ร้องเรียน ผู้ส่งมอบ สมาคมอุตสาหกรรม องค์กรผู้บริโภค หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง บุคลากร เจ้าของ และผู้อื่นที่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการดังกล่าว การพิจารณาครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการออกแบบระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

ISO 10002 ได้รับการออกแบบให้มีความเข้ากันได้กับมาตรฐานที่เกี่ยวข้องในกลุ่มเดียวกัน ได้แก่ ISO 10001 ISO 10003 และ ISO 10004 โดยมาตรฐานทั้งสี่ฉบับสามารถใช้ได้อย่างอิสระหรือใช้ร่วมกันในลักษณะบูรณาการ เมื่อนำมาใช้ร่วมกัน มาตรฐานเหล่านี้จะก่อให้เกิดกรอบที่ครอบคลุมและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นสำหรับการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ผ่านสี่มิติหลัก ได้แก่ จรรยาบรรณ การจัดการข้อร้องเรียน การระงับข้อพิพาท และการเฝ้าติดตามและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้า บทบาทของมาตรฐานแต่ละฉบับในกรอบบูรณาการนี้มีความแตกต่างและเสริมซึ่งกันและกัน ดังนี้

- ISO 10001 ให้แนวทางด้านจรรยาบรรณขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งช่วยลดความน่าจะเป็นที่จะเกิดปัญหา และขจัดสาเหตุของข้อร้องเรียนและข้อพิพาท ตั้งแต่ต้นทาง

- ISO 10002 ให้แนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นระบบ

- ISO 10003 ให้แนวทางด้านการระงับข้อพิพาทสำหรับข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขภายในองค์กรได้อย่างน่าพอใจ ช่วยลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าจากข้อร้องเรียนที่ยังค้างอยู่

- ISO 10004 ให้แนวทางในการจัดตั้งกระบวนการเฝ้าติดตามและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกองค์กร โดยสนับสนุนการนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ISO 10002 และ ISO 10004 มีลักษณะเชื่อมโยงกันในสองทิศทาง กล่าวคือ กระบวนการตาม ISO 10004 สามารถช่วยองค์กรเฝ้าติดตามและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าต่อกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้โดยตรง ในขณะเดียวกัน ข้อมูลจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เช่น ความถี่และประเภทของข้อร้องเรียน สามารถนำมาใช้เป็นตัวชี้วัดทางอ้อมของระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้เช่นกัน

2.2.1 ขอบข่าย

เอกสารฉบับนี้ให้แนวทางสำหรับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการภายในองค์กร รวมถึงการวางแผน การออกแบบ การพัฒนา การดำเนินการ การบำรุงรักษา และการปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อธิบายนี้เหมาะสมสำหรับใช้เป็นกระบวนการหนึ่งของระบบบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เอกสารฉบับนี้มีวัตถุประสงค์สำหรับใช้โดยองค์กรใดก็ตาม โดยไม่คำนึงถึงประเภทหรือขนาด หรือผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดหา นอกจากนี้ยังมีวัตถุประสงค์สำหรับใช้โดยองค์กรในทุกภาคส่วน เอกสารฉบับนี้ครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้ของการจัดการข้อร้องเรียน

1) การเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้าด้วยการสร้างสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นลูกค้า ซึ่งเปิดรับข้อมูลป้อนกลับ (รวมถึงข้อร้องเรียน) การแก้ไขข้อร้องเรียนที่ได้รับ และการเพิ่มพูนความสามารถขององค์กรในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการบริการลูกค้า

2) การมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง ผ่านการจัดหาและจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอ รวมถึงการฝึกอบรมบุคลากร

3) การรับรู้และจัดการกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

4) การจัดให้ผู้ร้องเรียนมีกระบวนการร้องเรียนที่เปิดกว้าง มีประสิทธิภาพ และใช้งานง่าย

5) การวิเคราะห์และประเมินข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการบริการลูกค้า

6) การตรวจประเมินกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

7) การทบทวนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

เอกสารฉบับนี้ไม่นำไปใช้กับข้อพิพาทที่ส่งไปเพื่อการระงับข้อพิพาทภายนอกองค์กร หรือสำหรับข้อพิพาทที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน

2.2.2 เอกสารอ้างอิงเชิงบรรทัดฐาน

เอกสารต่อไปนีได้รับการอ้างอิงในข้อความในลักษณะที่เนื้อหาบางส่วนหรือทั้งหมดประกอบเป็นข้อกำหนดของเอกสารฉบับนี้ สำหรับเอกสารอ้างอิงที่ระบุวันที่ ให้ใช้เฉพาะฉบับที่อ้างอิงเท่านั้น สำหรับ เอกสารอ้างอิงที่ไม่ระบุวันที่ ให้ใช้ฉบับล่าสุดของเอกสารที่อ้างอิง (รวมถึงการแก้ไขเพิ่มเติม) ISO 9000:2015 ระบบบริหารจัดการคุณภาพ - พื้นฐานและคำศัพท์

2.2.3 คำศัพท์และนิยาม

ISO 10002 อ้างอิงคำศัพท์และนิยามจาก ISO 9000 เป็นหลัก และได้กำหนดนิยามเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการนำมาตรฐานไปประยุกต์ใช้ คำศัพท์สำคัญที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

1) ข้อร้องเรียน (Complaint) หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจที่ส่งไปยังองค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเอง โดยมีการคาดหวังให้มีการตอบสนองหรือการแก้ไขอย่างชัดเจนหรือโดยปริยาย ทั้งนี้ข้อร้องเรียนสามารถยื่นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กร

2) ผู้ร้องเรียน (Complainant) หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนของบุคคลหรือองค์กรที่ยื่นข้อร้องเรียน

3) ลูกค้า (Customer) หมายถึง บุคคลหรือองค์กรที่สามารถหรือได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มุ่งหมายสำหรับหรือจำเป็นโดยบุคคลหรือองค์กรนั้น ครอบคลุมทั้งผู้บริโภค ผู้ใช้ปลายทาง ผู้ค้าปลีก และผู้รับประโยชน์ โดยลูกค้าสามารถเป็นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าต่อระดับที่ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนอง โดย ISO 10002 ระบุว่าข้อร้องเรียนเป็นตัวชี้วัดทั่วไปของความพึงพอใจในระดับต่ำ อย่างไรก็ตาม การไม่มีข้อร้องเรียนไม่ได้หมายความว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับสูงเสมอไป และแม้ข้อกำหนดของลูกค้าจะได้รับการตอบสนองแล้ว ก็ไม่ได้รับรองความพึงพอใจในระดับสูงแต่อย่างใด

5) การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ขององค์กรกับลูกค้า ตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

6) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการแสดงความสนใจในผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งสามารถให้ได้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอื่นที่องค์กรมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วย

7) ผู้มีส่วนได้เสีย (Interested Party / Stakeholder) หมายถึง บุคคลหรือองค์กรที่สามารถมีผลกระทบ ได้รับผลกระทบ หรือรับรู้ว่าตนเองได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือกิจกรรมขององค์กร ครอบคลุมทั้งลูกค้า เจ้าของ บุคลากร ผู้ส่งมอบ หน่วยงานกำกับดูแล และสังคมโดยรวม

8) องค์กร (Organization) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ครอบคลุมทั้งผู้ประกอบการรายบุคคล บริษัท หน่วยงานที่มีอำนาจ สมาคม และสถาบันต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะจดทะเบียนหรือไม่ก็ตาม

2.2.4 หลักการชี้นำ (Guiding principles)

ISO 10002 กำหนดหลักการชี้นำสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ทั้งสิ้น 14 หลักการ ซึ่งองค์กรควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ หลักการเหล่านี้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ความมุ่งมั่น (Commitment) องค์กรควรมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการกำหนด และนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ

2) ศักยภาพ (Capacity) ควรจัดให้มีทรัพยากรที่เพียงพอและจัดสรรให้กับการจัดการข้อร้องเรียน และควรบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) ความโปร่งใส (Transparency) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรสื่อสารให้ลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทราบ พร้อมทั้งจัดให้ผู้ร้องเรียนแต่ละรายได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของตน

4) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรเข้าถึงได้ง่ายสำหรับผู้ร้องเรียนทุกคน ข้อมูลควรอยู่ในภาษาที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และควรจัดให้มีในรูปแบบทางเลือก เช่น อักษรขนาดใหญ่ อักษรเบรลล์ หรือเทปเสียง เพื่อไม่ให้ผู้ร้องเรียนรายใดเสียเปรียบ

5) การตอบสนอง (Responsiveness) องค์กรควรจัดการกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

6) ความเที่ยงธรรม (Objectivity) ข้อร้องเรียนแต่ละรายการควรได้รับการจัดการอย่างเป็นธรรม เที่ยงธรรม และไม่ลำเอียงตลอดกระบวนการ

7) ค่าธรรมเนียม (Charges) การเข้าถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ร้องเรียน

8) ความสมบูรณ์ของข้อมูล (Data Integrity) องค์กรควรเชื่อมั่นว่าข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนมีความถูกต้อง ไม่ทำให้เข้าใจผิด และข้อมูลที่รวบรวมมีความเกี่ยวข้อง ถูกต้อง สมบูรณ์ มีความหมาย และเป็นประโยชน์

9) การรักษาความลับ (Confidentiality) ข้อมูลส่วนบุคคลที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนได้ควรได้รับการปกป้องอย่างเคร่งครัด โดยนำมาใช้เฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรเท่านั้น และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อได้รับความยินยอมอย่างชัดแจ้งจากลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน หรือเมื่อกฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย

10) แนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused Approach) องค์กรควรนำแนวทางที่มุ่งเน้นลูกค้ามาใช้ในการจัดการข้อร้องเรียน และควรเปิดรับข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ

11) ความรับผิดชอบ (Accountability) องค์กรควรจัดตั้งและธำรงรักษาความรับผิดชอบและการรายงานเกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

12) การปรับปรุง (Improvement) การเพิ่มประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนควรเป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร สะท้อนถึงแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

13) ความสามารถ (Competence) บุคลากรขององค์กรควรมีคุณลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ การฝึกอบรม การศึกษา และประสบการณ์ที่จำเป็นในการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

14) ความทันเวลา (Timeliness) ข้อร้องเรียนควรได้รับการจัดการอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ตามลักษณะของข้อร้องเรียนและกระบวนการที่ใช้

2.2.5 กรอบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaints-handling framework)

1) บริบทขององค์กร (Context of the Organization) ISO 10002 กำหนดให้องค์กรต้องพิจารณาบริบทของตนเองในการวางแผน ออกแบบ พัฒนา ดำเนินการ บำรุงรักษา และปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยครอบคลุมสามประเด็นหลัก ได้แก่ การระบุและจัดการกับประเด็นภายนอกและภายในที่มีผลต่อความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียน การระบุผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องพร้อมจัดการกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียเหล่านั้น และการระบุขอบข่ายของกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงประเด็นดังกล่าวข้างต้นประกอบกัน

2) ภาวะผู้นำและความมุ่งมั่น (Leadership and Commitment) มาตรฐาน ISO 10002 ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อบทบาทของผู้บริหารระดับสูงในการแสดงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นต่อการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยความมุ่งมั่นนี้ต้องแสดงออกและส่งเสริมจากผู้บริหารระดับสูงอย่างชัดเจน เพื่อเปิดโอกาสให้ทั้งบุคลากรและลูกค้ามีส่วนร่วมในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการขององค์กร ภาวะผู้นำดังกล่าวควรสะท้อนออกมาในรูปของการกำหนด การนำมาใช้ และการเผยแพร่นโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับการแก้ไขข้อร้องเรียน รวมถึงการจัดหาทรัพยากรที่เพียงพอและการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3) นโยบายการ (Policy) ผู้บริหารระดับสูงควรจัดทำนโยบายการจัดการข้อร้องเรียนที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างชัดเจน และนโยบายดังกล่าวควรเป็นที่ทราบแก่บุคลากรทุกคน ตลอดจนจัดให้มีแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องด้วย นโยบายนี้ควรได้รับการสนับสนุนด้วยวิธีปฏิบัติและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละหน้าที่และบทบาทของบุคลากรในกระบวนการ ในการจัดทำนโยบายและวัตถุประสงค์ดังกล่าว องค์กรควรคำนึงถึงปัจจัยสำคัญสามประการ ได้แก่ การระบุ

ข้อกำหนดตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดด้านการเงิน การดำเนินงาน และองค์กร และข้อมูลนำเข้าจากลูกค้า บุคลากร และผู้มีส่วนได้เสียอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและการจัดการข้อร้องเรียนควรมีความสอดคล้องกันอย่างเป็นเอกภาพ

4) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and Authority) ISO 10002 กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจนในแต่ละระดับขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ผู้บริหารระดับสูง มีความรับผิดชอบหลักในการกำกับดูแลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยรวม ได้แก่ การจัดตั้งกระบวนการและวัตถุประสงค์ การวางแผนและพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับนโยบายองค์กร การระบุและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น การส่งเสริมความตระหนักเกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้าทั่วทั้งองค์กร การสื่อสารข้อมูลกระบวนการให้ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าถึงได้ง่าย การแต่งตั้งผู้แทนฝ่ายบริหารด้านการจัดการข้อร้องเรียน การจัดให้มีกระบวนการแจ้งข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญอย่างรวดเร็ว และการทบทวนกระบวนการเป็นระยะเพื่อให้มั่นใจในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ระดับที่ 2 ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านการจัดการข้อร้องเรียน มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานเชิงปฏิบัติ ประกอบด้วย การจัดตั้งกระบวนการเฝ้าติดตาม ประเมินผล และรายงานสมรรถนะ การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงพร้อมข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง และการธำรงรักษาการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของกระบวนการ ซึ่งรวมถึงการสรรหาและฝึกอบรมบุคลากร การจัดการเทคโนโลยีและเอกสาร การกำหนดและบรรลุเป้าหมายด้านเวลา และการทบทวนกระบวนการ

ระดับที่ 3 ผู้จัดการที่เกี่ยวข้อง มีความรับผิดชอบภายในขอบเขตของตน ได้แก่ การนำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนไปปฏิบัติ การประสานงานกับผู้แทนฝ่ายบริหาร การส่งเสริมความตระหนักเกี่ยวกับการมุ่งเน้นลูกค้า การจัดให้ข้อมูลกระบวนการเข้าถึงได้ง่าย การรายงานการดำเนินการและการตัดสินใจ การเฝ้าติดตามและบันทึกกระบวนการ การดำเนินการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูง

ระดับที่ 4 บุคลากรที่ติดต่อกับลูกค้าและผู้ร้องเรียน ควรได้รับการฝึกอบรมด้านการจัดการข้อร้องเรียน ปฏิบัติตามข้อกำหนดการรายงานที่องค์กรกำหนด ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงที หรือส่งต่อไปยังบุคคลที่เหมาะสม รวมถึงแสดงทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดี

ระดับที่ 5 บุคลากรทุกคนในองค์กร ควรตระหนักในบทบาท ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ของตนที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รับทราบวิธีปฏิบัติที่ต้องดำเนินการและข้อมูลที่จะให้แก่ผู้ร้องเรียน และรายงานข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อองค์กร

2.2.6 การวางแผน การออกแบบ และการพัฒนา (Planning, Design and Development)

1) ทั่วไป (General) ISO 10002 กำหนดให้องค์กรต้องวางแผน ออกแบบ และพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความจงรักภักดีและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ กระบวนการดังกล่าวควรประกอบด้วยชุดกิจกรรมที่เชื่อมโยงกันอย่างสอดคล้องกัน โดยใช้บุคลากร ข้อมูล วัสดุ ทรัพยากร

ทางการเงิน และโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ องค์กรควรศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดขององค์กรอื่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนด้วย ในการจัดตั้งและใช้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มาตรฐานกำหนดให้องค์กรต้องพิจารณาและจัดการกับความเสี่ยงและโอกาสที่อาจเกิดขึ้น โดยครอบคลุมการเฝ้าติดตามและประเมินกระบวนการ การระบุและประเมินความเสี่ยงและโอกาสเฉพาะ และการวางแผนดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงที่เกี่ยวข้อง ในบริบทของการจัดการข้อร้องเรียน ความเสี่ยงเชิงลบ เช่น ทรัพยากรไม่เพียงพอในการจัดการปริมาณข้อร้องเรียนภายในกำหนดเวลา สามารถจัดการได้ด้วยการทบทวนการจัดสรรทรัพยากร การเพิ่มบุคลากร หรือการฝึกอบรม ในขณะที่โอกาสเชิงบวก เช่น การระบุผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่จากข้อเสนอแนะของลูกค้าระหว่างกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ก็ควรได้รับการพิจารณาและนำไปใช้ประโยชน์เช่นกัน

2) วัตถุประสงค์ (Objectives) ผู้บริหารระดับสูงควรทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ของการจัดการข้อร้องเรียนได้รับการจัดตั้งและสื่อสารไปยังหน้าที่และระดับที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์เหล่านี้ต้องวัดผลได้ สอดคล้องกับนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน และกำหนดเป็นเกณฑ์สมรรถนะโดยละเอียดในช่วงเวลาที่สม่ำเสมอ

3) กิจกรรม (Activities) ผู้บริหารระดับสูงควรทำให้มั่นใจว่าการวางแผน การออกแบบ และการพัฒนากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการเพื่อรักษาและเพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า โดยกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนสามารถเชื่อมโยงและสอดคล้องกับกระบวนการอื่นของระบบบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรได้อย่างบูรณาการ

4) ทรัพยากร (Resources) เพื่อให้มั่นใจในประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ ผู้บริหารระดับสูงควรประเมินความต้องการทรัพยากรและจัดหาให้เพียงพอ ทรัพยากรที่จำเป็นครอบคลุมทั้งบุคลากร การฝึกอบรม วิธีปฏิบัติ เอกสาร การสนับสนุนจากผู้เชี่ยวชาญ วัสดุและอุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ และทรัพยากรทางการเงิน โดยมาตรฐานระบุว่า การคัดเลือก การสนับสนุน และการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นพิเศษ

2.2.7 การดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Operation of Complaints-handling Process)

1) การสื่อสาร (Communication) องค์กรควรจัดให้มีข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างพร้อมสรรพแก่ลูกค้า ผู้ร้องเรียน และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ในภาษาที่ชัดเจนและรูปแบบที่ทุกคนเข้าถึงได้ ข้อมูลดังกล่าวควรครอบคลุมสถานที่และวิธีการยื่นข้อร้องเรียน ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนต้องจัดให้ ขั้นตอนและระยะเวลาของกระบวนการ ทางเลือกในการเยียวยา และวิธีที่ผู้ร้องเรียนสามารถรับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับสถานะของข้อร้องเรียน

2) การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) เมื่อมีการรายงานข้อร้องเรียนเบื้องต้น องค์กรควรบันทึกข้อร้องเรียนพร้อมข้อมูลสนับสนุนและรหัสเฉพาะ โดยบันทึกควรระบุสาระสำคัญอย่างครบถ้วน ได้แก่ คำอธิบายข้อร้องเรียน การเยียวยาที่ร้องขอ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ถูกร้องเรียน กำหนดเวลาสำหรับการตอบสนอง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการดำเนินการทันทีที่ได้กระทำไปแล้ว หากมี

3) การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) ข้อร้องเรียนควรได้รับการติดตามตั้งแต่การรับเบื้องต้นตลอดกระบวนการจนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจหรือมีการตัดสินใจขั้นสุดท้าย องค์กรควรจัดให้มีการแจ้งสถานะที่เป็นปัจจุบันแก่ผู้ร้องเรียนเมื่อร้องขอและในช่วงเวลาที่สม่ำเสมอ โดยปฏิบัติต่อผู้ร้องเรียนอย่างสุภาพและแจ้งความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

4) การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints) การรับข้อร้องเรียนแต่ละรายการควรได้รับการแจ้งตอบรับแก่ผู้ร้องเรียนโดยทันที ไม่ว่าจะผ่านทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรืออีเมล เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมั่นใจว่าข้อร้องเรียนของตนได้รับการรับไว้พิจารณาแล้ว

5) การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints) หลังจากได้รับข้อร้องเรียน องค์กรควรประเมินเบื้องต้นในแง่ของเกณฑ์สำคัญ ได้แก่ ความรุนแรง ผลกระทบด้านความปลอดภัย ความซับซ้อน ผลกระทบ และความจำเป็นในการดำเนินการทันที โดยข้อร้องเรียนควรได้รับการจัดการตามความเร่งด่วน โดยเฉพาะประเด็นด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่มีนัยสำคัญต้องได้รับการดำเนินการทันที

6) การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints) องค์กรควรใช้ความพยายามตามสมควรในการสอบสวนสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด โดยระดับของการสอบสวนควรสอดคล้องกับความร้ายแรง ความถี่ของการเกิด และความรุนแรงของข้อร้องเรียนแต่ละรายการ

7) การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints) ภายหลังจากการสืบสวน องค์กรควรให้การตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน เช่น การคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า การซ่อมหรือแก้ไข การจัดหาสินค้าทดแทน การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือทางการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ การชดเชย การกล่าวคำขอโทษ การมอบของขวัญหรือของที่ระลึกเพื่อแสดงความปรารถนาดี รวมถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ นโยบาย หรือขั้นตอนภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการแก้ไขอย่างเป็นระบบ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียนอย่างแท้จริงและการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ นอกจากนี้ ยังมีประเด็นที่องค์กรควรพิจารณาเพิ่มเติม เช่น การตอบสนองให้ครอบคลุมทุกประเด็นของเรื่องร้องเรียน การติดตามผลอย่างเหมาะสม การพิจารณาว่าควรให้การเยียวยาต่อบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบในลักษณะเดียวกันแต่ไม่ได้ร้องเรียนอย่างเป็นทางการหรือไม่ การกำหนดระดับอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในการให้การตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที ควรดำเนินการตามแผนเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันเหมาะสม โดยการหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบว่ามีข้อมูลเพียงพอในการแก้ไขปัญหาหรือไม่ หากมีข้อมูลเพียงพอ และสามารถแก้ไขได้ จะดำเนินการและตรวจสอบว่าผู้ร้องเรียนพึงพอใจหรือไม่ หากยังไม่พึงพอใจหรือไม่สามารถแก้ไขได้ จะส่งต่อไปยังระดับถัดไปเพื่อดำเนินการซ้ำในกระบวนการเดียวกันคือการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม ประเมินความเพียงพอของข้อมูล และดำเนินการแก้ไขจนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจ แต่หากยังไม่สามารถแก้ไขได้ภายในองค์กรหรือผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับผลการแก้ไข จะเข้าสู่ขั้นตอนการแก้ไขภายนอกตามแนวทางของมาตรฐาน ISO 10003:2018 - Customer satisfaction

ซึ่งมุ่งเน้นให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้ร้องเรียน

8) การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision) องค์กรควรแจ้งผลการพิจารณาหรือการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุดหลังจากพิจารณาแล้ว

9) การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) หากผู้ร้องเรียนยอมรับผลการตัดสินใจหรือการดำเนินการ องค์กรควรดำเนินการตามที่ได้พิจารณาและบันทึกการดำเนินการไว้ หากไม่ยอมรับ ควรแจ้งทางเลือกอื่น ทั้งในระดับภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าจนกว่าทุกแนวทางจะถูกใช้จนหมด หรือจนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจ



ภาพที่ 2.2 ภาพสรุปกระบวนการตามข้อกำหนดที่ 7 ของ ISO 10002:2018

ที่มา BS ISO 10002:2018

2.2.8 การบำรุงรักษาและการปรับปรุง (Maintenance and Improvement)

1) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection of Information) องค์กรควรบันทึกผลการดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยควรกำหนดและดำเนินการตามขั้นตอนที่ชัดเจนสำหรับการบันทึกเรื่องร้องเรียน การตอบสนอง และการใช้ข้อมูลดังกล่าว โดยต้องมีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับของผู้ร้องเรียนอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมควรมีความเกี่ยวข้อง ถูกต้อง ครบถ้วน มีความหมาย และเป็นประโยชน์ องค์กรประกอบที่ควรรวมอยู่ ได้แก่

- ขั้นตอนในการระบุ รวบรวม จำแนก บำรุงรักษา จัดเก็บ และทำลายข้อมูล

- การบันทึกการจัดการเรื่องร้องเรียน และการดูแลรักษาข้อมูลเหล่านั้น โดยให้ความระมัดระวังเป็นพิเศษกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อบันทึกเสียง
- การบันทึกประวัติการฝึกอบรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
- การกำหนดเกณฑ์ในการตอบสนองต่อคำขอของผู้ร้องเรียนหรือผู้แทนของผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล
- การกำหนดวิธีการและช่วงเวลาในการเปิดเผยข้อมูลเชิงสถิติที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลต่อสาธารณะได้

2) การวิเคราะห์และประเมินผลเรื่องร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints) เรื่องร้องเรียนทั้งหมดควรถูกจำแนกประเภทและนำมาวิเคราะห์เพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นประจำหรือปัญหาเฉพาะเหตุการณ์ ตลอดจนแนวโน้มต่าง ๆ เพื่อช่วยในการกำจัดสาเหตุที่เป็นต้นตอของเรื่องร้องเรียน และเพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตภัณฑ์ และบริการที่น่าเสนอ

3) การประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Evaluation of Satisfaction with the Complaints-handling Process) ควรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบระดับความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน วิธีการอาจรวมถึงการสุ่มสำรวจผู้ร้องเรียนหรือใช้เทคนิคอื่น ๆ

4) การติดตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Monitoring of the Complaints-handling Process) องค์กรควรดำเนินการติดตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากร และข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวม โดยควรประเมินผลการดำเนินงานของกระบวนการตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

5) การตรวจประเมินกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Auditing of the Complaints-handling Process) องค์กรควรดำเนินการหรือจัดให้มีการตรวจประเมินกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ เพื่อประเมินความสอดคล้องของกระบวนการกับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ตลอดจนประสิทธิภาพของกระบวนการในการบรรลุวัตถุประสงค์ การตรวจประเมินดังกล่าวอาจดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจระบบบริหารคุณภาพ และควรดำเนินการโดยบุคลากรที่มีความสามารถและเป็นอิสระจากกระบวนการที่ทำการตรวจประเมิน

6) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review of the Complaints-handling Process)

- วัตถุประสงค์ของการทบทวน ฝ่ายบริหารระดับสูงควรดำเนินการทบทวนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นประจำ เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเพียงพอ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อระบุและจัดการข้อไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านสุขภาพ ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม กฎหมาย และข้อบังคับอื่น ๆ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ และเพื่อประเมินความเสี่ยงและโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ นโยบาย หรือเป้าหมาย

- ข้อมูลสำหรับการทบทวนการจัดการ ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งต่อไปนี้
 - ปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดทางกฎหมาย หรือแนวโน้มการแข่งขัน
 - ปัจจัยภายใน เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบาย วัตถุประสงค์ โครงสร้างองค์กร หรือทรัพยากร
 - ผลการดำเนินงานรวมของกระบวนการ เช่น ผลจากแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
 - ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - ผลจากการตรวจประเมิน
 - ความเสี่ยง โอกาส และการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
 - สถานะของการดำเนินการแก้ไข
 - ผลการดำเนินการจากการทบทวนครั้งก่อน
 - ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
 - ผลลัพธ์ของการทบทวนการจัดการ ควรประกอบด้วย
 - การตัดสินใจหรือการดำเนินการเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ
 - ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ
 - การดำเนินการเกี่ยวกับความต้องการทรัพยากรที่ระบุได้ เช่น โปรแกรมฝึกอบรม
- ซึ่งข้อมูลสำหรับการทบทวนการจัดการ ควรมีการบันทึกผลลัพธ์ และนำมาใช้ในการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงต่อไป
- 7) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) องค์กรควรปรับปรุง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้สามารถยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการได้ในระยะยาว การปรับปรุงนี้สามารถบรรลุได้ โดยผ่านการดำเนินการต่อไปนี้
- การดำเนินการแก้ไขปัญหาในอดีตและการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ ความเสี่ยงและโอกาส
 - การนำนวัตกรรมมาปรับใช้กับกระบวนการ
 - การกำจัดสาเหตุของปัญหาทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและที่อาจเกิดขึ้น
 - การเรียนรู้และประยุกต์ใช้บทเรียนและแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดในการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - การส่งเสริมแนวทางที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการในทุกระดับขององค์กร
 - การสนับสนุนพฤติกรรมจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแบบอย่าง

2.3 แนวคิดและทฤษฎีสันับสนุน

การพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย จำเป็นต้องอาศัยทั้งแนวคิดด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และทฤษฎีที่ใช้อธิบายความคาดหวัง คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมมาร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีสันสนับสนุนที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ (1) วัฏจักรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ซึ่งเป็นแนวคิดเชิงการจัดการเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (2) ทฤษฎีความคาดหวังคุณภาพการบริการ (Expectation Theory) ร่วมกับ SERVQUAL Model ซึ่งใช้เป็นกรอบในการอธิบายความคาดหวังและการประเมินคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ และ (3) ทฤษฎีพฤติกรรมมาร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Complaint Behavior Theory) ซึ่งใช้อธิบายพฤติกรรมมาร้องเรียนของผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้ แนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการวิเคราะห์ช่องว่างของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการเสนอแนวทางพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3.1 แนวคิดวัฏจักรการจัดการคุณภาพ (PDCA: Plan-Do-Check-Act) วงจรการจัดการคุณภาพ หรือที่เรียกว่าวงจร PDCA มีต้นกำเนิดจากแนวคิดของเดมมิง (Deming, 1986) และได้รับการพัฒนาต่อเนื่อง โดยศุภชัย อาชีวะระงับโรค (2549) ได้อธิบายว่า PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การวางแผน (Plan), การดำเนินการ (Do), การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) เป็นวงจรต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการให้ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

การนำ PDCA มาใช้ในภาคการบินของประเทศไทยมีความเหมาะสม เนื่องจากลักษณะการให้บริการในอุตสาหกรรมการบินมีความซับซ้อนสูง และต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยใช้แนวคิด PDCA จะช่วยให้สามารถวางแผน รับมือ ตรวจสอบผล และนำไปสู่การปรับปรุงระบบได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ เช่น งานวิจัยของ Sunadi, Purba, and Hasibuan (2020) ที่พบว่าการใช้ PDCA ช่วยลดความผันแปร ปรับปรุงความสามารถของกระบวนการ และแก้ไขปัญหาคุณภาพในอุตสาหกรรมการผลิตอย่างเป็นระบบ และ Gueorguiev (2024) ที่ชี้ว่ามาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้นำ PDCA มาเป็นแกนกลางของการบริหารจัดการเชิงกระบวนการ (Process-Based Approach)

นอกจากนี้ การจัดการคุณภาพหรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปในชื่อ PDCA เป็นแนวทางการบริหารที่มีลักษณะเป็นวัฏจักร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง มีต้นกำเนิดจากแนวคิดของ Dr. W. Edwards Deming ซึ่งเน้นการเรียนรู้จากผลลัพธ์และการดำเนินงานจริงอย่างเป็นระบบ วงจร PDCA ประกอบด้วยสี่ขั้นตอนหลัก ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ดำเนินการ), Check (ตรวจสอบผลลัพธ์), และ Act (ปรับปรุง/กำหนดมาตรฐานใหม่) การเลือกใช้ PDCA ในบริบทของอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย มีความเหมาะสมเนื่องจากลักษณะขององค์กรในภาคการบินต้องเผชิญกับความคาดหวังของผู้โดยสารที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและสามารถตอบสนองอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ต้องมีการติดตาม ตรวจสอบผล และปรับปรุงอย่างทันทั่วที่

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ที่น่าสนใจ ได้แก่ Sunadi, Purba, and Hasibuan (2020) ซึ่งรายงานว่า การใช้ PDCA ในกระบวนการผลิตกระป๋องอูมเมียมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยเพิ่ม Process Capability Index (Cpk) จาก 0.48 เป็น 1.79 ในขณะที่ Gueorguiev (2024) ชี้ให้เห็นว่า ISO 9001:2015 ได้นำวัฏจักรนี้มาใช้เป็นแกนกลางของ "Process-Based Approach" ซึ่งมีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับโครงสร้างของ ISO 10002:2018 เช่นกัน นอกจากนี้ Dudin et al. (2015) ยังแสดงให้เห็นว่า PDCA ช่วยส่งเสริมการจัดการเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจเกษตรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม แม้ PDCA จะมีประสิทธิภาพสูง แต่ในบริบทที่ต้องการความรวดเร็วและความยืดหยุ่นสูง เช่น อุตสาหกรรมการบิน การนำ PDCA มาใช้ควรผสมผสานกับเทคนิคเชิงนวัตกรรมอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นแนวทางที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางต่ออุตสาหกรรมที่ต้องการความเร็วและความยืดหยุ่นสูง เช่น การบินอาจต้องผสมผสาน PDCA กับเทคนิคเชิงนวัตกรรมอื่น ๆ เพื่อให้เกิดสมดุลระหว่างความเสถียรของระบบและการตอบสนองเชิงรุก

2.3.2 ทฤษฎีความคาดหวังคุณภาพการบริการและกรอบ SERVQUAL

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) โดย Vroom (1964) อธิบายว่าความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลโดยตรงต่อแรงจูงใจในการใช้บริการและการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการประกอบด้วย ความต้องการส่วนตัว (Personal Needs), การบอกเล่าจากผู้อื่น (Word-of-Mouth Communication), ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication)

ทั้งนี้ ในแง่การวัดคุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) ได้พัฒนาเครื่องมือวัด SERVQUAL Model ที่ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือ (Reliability), การตอบสนอง (Responsiveness), การให้ความมั่นใจ (Assurance) และการเอาใจใส่ (Empathy) โมเดลนี้ช่วยให้สามารถประเมินช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับประสบการณ์จริงที่ได้รับ ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการวิเคราะห์คุณภาพบริการอย่างเป็นระบบ การนำทฤษฎีความคาดหวังและ SERVQUAL มาใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียนในอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย จะช่วยให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้โดยสารได้อย่างลึกซึ้ง และสามารถพัฒนากระบวนการให้บริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างตรงจุด

2.3.3 ทฤษฎีพฤติกรรมการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Complaint Behavior Theory)

ทฤษฎีพฤติกรรมการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (CCBT) มุ่งเน้นการทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้ใช้บริการหลังประสบกับประสบการณ์ไม่พึงพอใจ งานวิจัยของ Singh (1998), Day (1984) และ Stauss & Seidel (2019) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการร้องเรียน ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์และบุคลิกภาพ ความรุนแรงของปัญหา ประสบการณ์บริการ การตอบรับของผู้ให้บริการ และอุปสรรคในการร้องเรียน พฤติกรรมการร้องเรียนมีหลายรูปแบบ เช่น การเปลี่ยนผู้ให้บริการ (Exit Action), การบอกต่อเชิงลบ (Negative Word-of-Mouth), การร้องเรียนโดยตรง (Voice Action) และการร้องเรียนผ่านบุคคลที่สาม (Third Party Action) นอกจากนี้ในยุคปัจจุบัน

การร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Complaint) ได้กลายเป็นพฤติกรรมหลัก เนื่องจากมีต้นทุนต่ำและเข้าถึงได้ง่ายและเป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายว่าผู้ใช้บริการเลือกที่จะตอบสนองต่อประสบการณ์ที่ไม่พึงพอใจอย่างไร โดยครอบคลุมทั้งการตัดสินใจว่าจะร้องเรียนหรือไม่ วิธีการร้องเรียนช่องทางที่เลือกใช้ ตลอดจนความรุนแรงของปฏิกิริยา เช่น การร้องเรียนต่อองค์กรโดยตรง การเปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือการเผยแพร่ข้อมูลเชิงลบผ่านโซเชียลมีเดีย

การทำความเข้าใจพฤติกรรมกรร้องเรียนในบริบทของผู้โดยสารไทย ซึ่งมีลักษณะพฤติกรรมที่หลากหลายตามปัจจัยวัฒนธรรมและเทคโนโลยี จะช่วยให้องค์กรสามารถออกแบบระบบการรับเรื่องร้องเรียนที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ผู้โดยสารบางกลุ่มอาจไม่กล้าร้องเรียนต่อหน้าเจ้าหน้าที่ แต่เลือกใช้ช่องทางออนไลน์ที่สะดวกกว่า เช่น โพสต์ใน Facebook หรือ Twitter ซึ่งสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมกรร้องเรียนในยุคดิจิทัล งานวิจัยข้ามวัฒนธรรมแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคเอเชียมักจะหลีกเลี่ยงการร้องเรียนโดยตรง แต่จะบอกต่อเชิงลบภายหลังการใช้บริการ (Jahandideh et al., 2014)

ทฤษฎี CCBT จึงเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบระบบเรื่องร้องเรียนที่เน้นความยืดหยุ่นตามพฤติกรรมผู้ใช้บริการ (Behavior-Centric Design) โดยการสร้างช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และตอบสนองได้รวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานด้านการบินสามารถบริหารจัดการความพึงพอใจของผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป แนวคิดและทฤษฎีสนับสนุนที่นำมาใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดวัฏจักรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ทฤษฎีความคาดหวังคุณภาพการบริการร่วมกับกรอบ SERVQUAL และทฤษฎีพฤติกรรมกรร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบในการอธิบายและสนับสนุนการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยแนวคิด PDCA สนับสนุนการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ และการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง ทฤษฎีความคาดหวังและกรอบ SERVQUAL สนับสนุนการวิเคราะห์มิติด้านคุณภาพบริการและช่องว่างในการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ส่วนทฤษฎีพฤติกรรมกรร้องเรียนของผู้ใช้บริการช่วยอธิบายการแสดงออกของผู้ใช้บริการเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจทั้งหมดนี้จึงเป็นฐานสำคัญในการออกแบบระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริบทองค์กร และสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Sila phabmixay และ Rodríguez-Escudero (2019) ทำการศึกษาเรื่องผลประโยชน์จากการมาตรฐานของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยได้ทำการศึกษาพัฒนาการใหม่ในการกำหนดแนวคิดของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยการตรวจสอบผลประโยชน์ของการมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน งานวิจัยนี้ใช้แนวทางเชิงกลไก (Mechanistic Approach) ของพฤติกรรมองค์กร โดยตั้งสมมติฐานว่าการมาตรฐานของการจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถช่วยเอาชนะพฤติกรรมป้องกันตัว (Defensive Behaviour) ของพนักงานและผู้จัดการ ซึ่งมักมองการรับเรื่องร้องเรียนเป็นประสบการณ์เชิงลบ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบอิทธิพลของแนวทางปฏิบัติ (Guidelines) สามประเภทคือ แนวทางด้านขั้นตอน (Procedural Guidelines) แนวทางด้านพฤติกรรม (Behavioural Guidelines)

และแนวทางด้านผลลัพธ์ (Outcome Guidelines) ที่มีต่อการบรรลุการแก้ปัญหาที่เป็นธรรมสำหรับผู้ให้บริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อระบบมากขึ้น การศึกษานี้ทดสอบโมเดลที่เสนอจากมุมมองของผู้จัดการโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของบริษัทผู้ผลิตในหลายอุตสาหกรรม ผลการวิจัยให้ข้อมูลเชิงลึกที่แปลกใหม่และน่าสนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ผู้จัดการในบริษัทผู้ผลิตควรให้ความสนใจอย่างใกล้ชิดเมื่อออกแบบระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ การค้นพบสำคัญคือแนวทางปฏิบัติทั้งสามประเภทช่วยอธิบายการรับรู้ความยุติธรรม (Perception of Justice) ในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แต่มีความแตกต่างที่สำคัญสำหรับแนวทางปฏิบัติแต่ละประเภทและมิติที่สอดคล้องกัน การกำหนดมาตรฐานของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนนำไปสู่ผลประโยชน์หลายประการต่อองค์กร ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนและความพึงพอใจของผู้ให้บริการ การสร้างความมั่นใจในระดับความปลอดภัยที่ต้องการโดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่มีการกำกับดูแลสูง เช่น การแพทย์ เคมีภัณฑ์ และสินค้าอุปโภคบริโภค การเสริมสร้างชื่อเสียงของแบรนด์ผ่านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่โปร่งใสและมีการตอบสนอง รวมถึงการส่งเสริมการฝึกอบรมและความรับผิดชอบของพนักงาน งานวิจัยนี้สนับสนุนให้องค์กรนำมาตราฐานสากล เช่น ISO 10002 มาใช้เพื่อจัดวางระบบและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยระบุสาเหตุที่เกิดซ้ำของเรื่องร้องเรียน และกำหนดวิธีการแก้ปัญหาเหล่านั้นได้

Ang และ Buttle (2012) ทำการศึกษาเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนและผลประโยชน์ต่อองค์กร: การศึกษาตามมาตรฐาน ISO 10002 โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002 กับผลประโยชน์ทางการตลาดและองค์กร จากข้อมูล 144 องค์กรใน 4 ภาคอุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์ปัจจัยจากตัวแปร 17 ตัวพบว่าสามารถจำแนกเป็น 5 ปัจจัยหลักที่อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 62.6 โดยปัจจัยสำคัญที่สุดคือ (1) ความสามารถในการมองเห็นและเข้าถึงนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน (2) กระบวนการที่ใช้งานง่าย และ (3) การตอบสนองที่รวดเร็ว ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 นี้สามารถอธิบายความแปรปรวนร้อยละ 24 ของผลลัพธ์ทางการตลาด โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้ให้บริการ (Customer Advocacy) และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ งานวิจัยสรุปว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับ ISO 10002 สามารถสร้างผลประโยชน์ทางการตลาดที่มีนัยสำคัญและเสนอแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับผู้บริหารมาตรฐาน ISO 10002 เน้นแนวทางสำคัญ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร การจัดสรรทรัพยากรและฝึกอบรมบุคลากร กระบวนการที่เปิดกว้างและใช้งานง่าย การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงคุณภาพ และการทบทวนประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การนำมาตรฐานนี้มาใช้อย่างเป็นระบบสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

Puentes และคณะ (2021) ได้ดำเนินการศึกษาการปรับปรุงกระบวนการจัดการคำร้องเรื่องร้องเรียน ข้อเรียกร้อง ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย (Requests, Complaints, Claims, Suggestions and Congratulatorys - PQRSF) ในองค์กรภาคสุขภาพของโคลอมเบีย งานวิจัยนี้สะท้อนความสำคัญของระบบ PQRSF ซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับประชาชนในการแสดงความกังวลต่อหน่วยงานสาธารณะ และเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่แข็งแกร่งที่สุดของคุณภาพการดูแลสุขภาพ ในบริบทของ

โคลอมเบีย ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนถูกกำกับดูแลโดยหน่วยงานกำกับสุขภาพแห่งชาติ (National Superintendency of Health - Supersalud) ซึ่งรับผิดชอบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบ PQRSF เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการสุขภาพ การศึกษาได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการทั้งหมดของระบบ PQRSF โดยมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรับเรื่อง การจัดการ และการติดตามผลการดำเนินการ แนวทางการปรับปรุงมีความสอดคล้องกับแนวโน้มของการพัฒนาระบบสุขภาพในโคลอมเบีย ซึ่งเน้นการเสริมสร้างกลไกความรับผิดชอบ (Accountability Mechanisms) และการปรับปรุงคุณภาพการดูแลอย่างต่อเนื่อง งานวิจัยนี้มีความสำคัญในการสนับสนุนให้องค์กรสุขภาพมีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย ผลจากการปรับปรุงกระบวนการสอดคล้องกับประสบการณ์ของโรงพยาบาลชั้นนำในโคลอมเบีย เช่น Hospital Pablo Tobón Uribe ที่ได้นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการจัดการข้อมูล พบว่าการใช้เทคโนโลยีช่วยให้การรายงานและการติดตามผลมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดระยะเวลาในการวิเคราะห์ปัญหาจากหนึ่งเดือนให้เหลือเพียงหนึ่งสัปดาห์ ทำให้สามารถตัดสินใจและดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็วยิ่งขึ้น การศึกษานี้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในภาคสุขภาพ ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรสุขภาพอื่น ๆ โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน

Cai, Shao, Zhou และ Li (2025) ทำการศึกษาเรื่องการจำแนกข้อความเรื่องร้องเรียนแบบหลายป้ายกำกับ: กรณีศึกษาคุณภาพการบริการการบินพลเรือน โดยได้พัฒนาโมเดลการจำแนกข้อความเรื่องร้องเรียนแบบหลายป้ายกำกับ (Multi-Label Classification Model) สำหรับวิเคราะห์คุณภาพการบริการการบินพลเรือน โดยสร้างโมเดล MAG (Multi-feature Attention Gradient Boosting Decision Tree Classifier) ที่ผสมผสานเทคนิคการเรียนรู้ของเครื่องขั้นสูง งานวิจัยนี้ตอบสนองต่อความท้าทายในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนของผู้โดยสารที่มีความซับซ้อนและครอบคลุมหลายมิติของคุณภาพการบริการ เช่น ความสะดวกสบายของที่นั่ง การบริการของเจ้าหน้าที่ภาคพื้นและบนเครื่อง ระบบความบันเทิง อาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมักปรากฏในข้อความเดียวกันพร้อมกับความรู้สึกที่หลากหลาย การศึกษานี้มีความสำคัญในบริบทของการบินพลเรือน เนื่องจากเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสารในปัจจุบันมีขอบเขตที่กว้างขวางและครอบคลุมหลายประเด็น ไม่เพียงแต่เกี่ยวกับการบริการเท่านั้น แต่ยังรวมถึงคุณภาพเครือข่าย นโยบายค่าธรรมเนียม การบริการหลังการขาย ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล และอื่น ๆ การใช้โมเดล MAG ช่วยให้สามารถจำแนกและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่มีหลายหมวดหมู่พร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแตกต่างจากวิธีการแบบดั้งเดิมที่มักจำกัดอยู่เพียงการจำแนกประเภทเดียว งานวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี Deep Learning และ Natural Language Processing (NLP) ในการวิเคราะห์ข้อมูลความปลอดภัยและคุณภาพการบริการการบิน โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าโมเดล BERT มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจำแนกข้อมูลการบินที่ซับซ้อน โดยให้ผลลัพธ์ที่สมบูรณ์แบบ (1.00) ในทุกตัวชี้วัด เมื่อเปรียบเทียบกับ LSTM (ความแม่นยำ 99.01%) และ CNN (ความแม่นยำ 98.99%) การพัฒนาโมเดล MAG ของ Cai และคณะจึงมีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในอุตสาหกรรมการบินพลเรือน ช่วยให้หน่วยงานสามารถระบุปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด ซึ่งส่งผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจและความปลอดภัยของผู้โดยสาร

นอกจากนี้ Cai, Dong, Zhou, Li และ Li (2025) ยังได้ศึกษาเรื่องการใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อความเพื่อปรับปรุงการบริการการบินพลเรือน: การวิจัยเกี่ยวกับหัวข้อหลักและกฎความสัมพันธ์ของเรื่องร้องเรียนผู้โดยสาร โดยได้พัฒนาวิธีการระบุหัวข้อหลักของเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารโดยใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อความ (Text Mining) ซึ่งผสมผสานการวิเคราะห์ความรู้สึก (Sentiment Analysis) การสร้างแบบจำลองหัวข้อ (Topic Modeling) และการทำเหมืองกฎความสัมพันธ์ (Association Rule Mining) เข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ งานวิจัยนี้วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนผู้โดยสารจากหน่วยงานการบินพลเรือนที่เกี่ยวข้องในประเทศจีน โดยสร้างกรอบการวิเคราะห์ข้อความเรื่องร้องเรียนแบบใหม่ที่ให้มุมมองและแนวคิดใหม่สำหรับการวิเคราะห์ข้อความเรื่องร้องเรียนและสาขาการประยุกต์ใช้ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการวิจัยเริ่มต้นด้วยการคำนวณทิศทางความรู้สึกของข้อความเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยวิธีพจนานุกรมความรู้สึก (sentiment dictionary method) และคัดกรองข้อความที่มีความรู้สึกเชิงลบอย่างรุนแรง จากนั้นผู้วิจัยได้เปรียบเทียบสองวิธีการสร้างแบบจำลองหัวข้อคือ LDA (Latent Dirichlet Allocation) และ LSA (Latent Semantic Analysis) และเลือกใช้วิธี LDA ที่มีประสิทธิภาพดีกว่าในการสื่อความหมายหัวข้อหลักที่ซ่อนอยู่ในข้อความเรื่องร้องเรียนที่มีความเข้มของอารมณ์เชิงลบสูง ผู้วิจัยใช้อัลกอริทึม Apriori ในการทำเหมืองกฎความสัมพันธ์ระหว่างคำหัวข้อเรื่องร้องเรียนกับป้ายกำกับการจำแนกปัญหาการบริการ และใช้อัลกอริทึม FP-growth เพื่อทำเหมืองกฎความสัมพันธ์ในลักษณะเดียวกัน จากการเปรียบเทียบอัลกอริทึม Apriori กับ FP-growth ผลการทำเหมืองค่าการสนับสนุน (Support) ความเชื่อมั่น (Confidence) และการส่งเสริม (Lift) ของกฎความสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่าอัลกอริทึม Apriori มีประสิทธิภาพสูงกว่า ผลการวิจัยนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการบริการเฉพาะและข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงสายการบินและสนามบิน งานวิจัยนี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนในอุตสาหกรรมการบินพลเรือน โดยให้กรอบแนวคิดที่ครอบคลุมในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของผู้โดยสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการระบุปัญหาเชิงระบบและปรับปรุงคุณภาพการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Nurdin, Poerwanto และ Sajati (2020) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาโมเดลการส่งเรื่องร้องเรียนในอุตสาหกรรมการบินของอินโดนีเซียโดยใช้ SMS Gateway เพื่อส่งเสริมความปลอดภัยการบิน โดยได้พัฒนาโมเดลการส่งเรื่องร้องเรียนแบบบูรณาการสำหรับอุตสาหกรรมการบินในอินโดนีเซียโดยใช้เทคโนโลยี SMS Gateway งานวิจัยนี้ตอบสนองต่อปัญหาการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการการบินในอินโดนีเซียที่ไม่ได้รับการสนับสนุนด้วยระบบการส่งเรื่องร้องเรียนที่เพียงพอทั้งเรื่องร้องเรียนภายในและภายนอกองค์กร ความหลากหลายของเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการบินแสดงถึงการมีอยู่ของปัญหาในระบบการบินของอินโดนีเซีย โดยจำนวนเรื่องร้องเรียนสามารถใช้เป็นการตรวจจับเบื้องต้นในระบบ ก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุทางการบิน โมเดลที่พัฒนาขึ้นเป็นการต่อยอดจากโครงการ State Safety Program (SSP) ที่ดำเนินการโดย Directorate General of Civil Aviation (DGCA) ของอินโดนีเซียซึ่งเดิมเป็น Voluntary Reporting System ที่มีเป้าหมายรองรับรายงานจากผู้ไม่ได้เป็นนักบินหรือวิศวกร งานวิจัยนี้ใช้วิธีการเปรียบเทียบและเชิงพรรณนา (Comparative and Descriptive Methods) โดยมีผลลัพธ์เป็นผลิตภัณฑ์ประยุกต์ที่คาดหวังว่าจะสามารถนำไปเสริมโปรแกรมที่มีอยู่เดิมของ DGCA การพัฒนาโมเดลดำเนินการ

โดยการบันทึกหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดในอุตสาหกรรมการบิน กลยุทธ์นี้ช่วยกระตุ้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกรายให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของระบบย่อยทั้งหมดในระบบการบินของอินโดนีเซีย โมเดลนี้มีคุณสมบัติสำคัญคือระบบ Auto-Reply ที่สามารถใช้ทดแทนผู้ให้บริการ SMS เพื่อให้การตอบสนองเป็นอัตโนมัติ นอกจากนี้ระบบยังสามารถใช้ SMS Broadcast เพื่อส่งข้อความเดียวกันไปยังหลายหมายเลขพร้อมกัน ซึ่งช่วยให้ผู้กำกับดูแล (Regulator) สามารถเผยแพร่โปรแกรมติดตามหรือกฎระเบียบใหม่เกี่ยวกับการบินไปยังกลุ่มผู้ใช้บริการได้ โมเดลที่พัฒนาขึ้นคาดว่าจะป็นธนาคารข้อมูล (Data Bank) ของอุตสาหกรรมการบินเพื่่อำนวยความสะดวกในการควบคุม ประเมินผล และปรับปรุงสมรรถนะของระบบการบิน โดยข้อมูลเรื่องร้องเรียนเหล่านี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการแก้ไข ปรับปรุง และประเมินผลการดำเนินงานของระบบการบินซึ่งในที่สุดมาตรการป้องกันเชิงรุกจะช่วยลดอัตราอุบัติเหตุทางการบินได้

van Dael และคณะ (2020) ทำการศึกษาเรื่องการเรียนรู้จากข้อร้องเรียนในระบบสุขภาพ: การทบทวนหลักฐานเชิงสังนียม พบว่า ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในภาคสุขภาพยังขาดความสามารถในการบูรณาการระหว่างการจัดการรายกรณีและการพัฒนาคุณภาพในระดับระบบ งานวิจัยนี้ศึกษาโดยวิธีการทบทวนหลักฐานเชิงสังนียม (Realist Review) 3 ขั้นตอน ได้แก่ การทบทวนวรรณกรรมและร่วมออกแบบกับผู้ป่วย การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแนวทาง 13 คน และการทดสอบ Programme Theory จากแหล่งวิชาการ 74 แห่งและนโยบาย 10 แห่ง ผลการวิจัยระบุ 12 กลไก (Context-Mechanism-Outcome Configurations) แบ่งเป็น 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางจัดการข้อร้องเรียน ครอบคลุมการเข้าถึงข้อมูล การทำงานร่วมกับบริการสนับสนุน ทักษะคดีของเจ้าหน้าที่ การตอบสนองที่เฉพาะเจาะจง และความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และเส้นทางพัฒนาคุณภาพ ครอบคลุมการมีอนุกรมวิธานการจำแนกที่เชื่อถือได้ แนวทางการฝึกอบรมมาตรฐานระบบสารสนเทศรวมศูนย์ การวิเคราะห์แบบ Mixed-Methods Spotlight การสนับสนุนจากผู้นำและคณะกรรมการ และวัฒนธรรมองค์กรแบบ Just Culture ที่เปิดรับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด งานวิจัยสรุปว่าหากองค์กรด้านสุขภาพได้รับการสนับสนุนให้รายงาน วิเคราะห์ และนำข้อมูลข้อร้องเรียนไปใช้อย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ข้อร้องเรียนจะสามารถส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการดูแลได้อย่างมีนัยสำคัญ

Ciesla (2019) ทำการศึกษาเรื่องระบบการจัดการข้อร้องเรียนในโรงงานวัสดุก่อสร้าง โดยมีเป้าหมายเพื่อยืนยันวิทยานิพนธ์ที่ว่าจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพสามารถเป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความได้เปรียบทางการแข่งขันของบริษัทในด้านการบริการลูกค้าเชิงโลจิสติกส์ งานวิจัยนี้นำเสนอกรอบทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อิงมาตรฐาน ISO 9001 และนำไปประยุกต์ใช้จริงในบริษัทผู้ผลิตกระเบื้องหลังคาซีเมนต์ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง โดยใช้เครื่องมือคุณภาพหลายชนิด ได้แก่ วิธี 8D (Eight Disciplines) วิธี 5 Whys วิธี 5W2H และแผนภาพอิชิกาวะ เพื่อค้นหาและแก้ไขต้นตอของปัญหาข้อร้องเรียน ผลการวิจัยพบว่าภายหลังการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 9001 ระยะเวลาการพิจารณาข้อร้องเรียนลดลงจากเฉลี่ย 21 วันทำการในปี 2557 เหลือเพียง 10 วันทำการในปี 2559 พร้อมกับจำนวนข้อร้องเรียนที่ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานนำไปสู่การเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นขององค์กรได้อย่างแท้จริง

Zheng และคณะ (2025) ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของการจัดการข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลต่อการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสูงของโรงพยาบาลผ่านแบบจำลองการวิเคราะห์ภาษาเชิงอารมณ์: กรณีศึกษาศูนย์บริการโรงพยาบาลระดับตติยภูมิในเมืองฉวนโจว มณฑลฝูเจี้ยน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบจำลองการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของผู้ป่วยที่มีความแม่นยำสูง เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของสาธารณชนในการจัดการข้อร้องเรียนของสถานพยาบาล ระเบียบวิธีวิจัยแบ่งออกเป็นสองส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนแรกใช้แบบจำลองภาษาเชิงพฤติกรรม DISC (Dominance, Inducement, Submission, Compliance) เพื่อวิเคราะห์บุคลิกภาพและอารมณ์ของผู้ร้องเรียนและปรับปรุงแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล และส่วนที่สองใช้แบบจำลองการวิเคราะห์ความรู้สึก (Sentiment Analysis) ร่วมกับอัลกอริทึมการจัดกลุ่ม KANN-DBSCAN เพื่อระบุศักยภาพเชิงอารมณ์และจัดกลุ่มประเด็นข้อร้องเรียนจากข้อมูลทั้งหมด 1,278 กรณีระหว่างปี ค.ศ. 2022–2024 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มที่ได้รับการแทรกแซงด้วยโมเดล DISC มีความพึงพอใจโดยรวมสูงถึง 93.39% เทียบกับกลุ่มควบคุมที่ 83.24% ($p < 0.001$) และมีค่าชดเชยทางการเงินลดลงอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ การวิเคราะห์ศักยภาพเชิงลบยังแสดงให้เห็นว่าข้อร้องเรียนในปี 2024 เปลี่ยนจากประเด็นทัศนคติและสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี มาเป็นความล่าช้าและการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ซึ่งสะท้อนถึงพัฒนาการด้านคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นจริง

Hafidz และ Yahya (2025) ทำการศึกษาเรื่องการออกแบบระบบรับข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำหรับสำนักงานศูนย์ฝึกอบรมศาสนาเมดาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบรับข้อร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เพื่อแก้ปัญหาการจัดการข้อร้องเรียนที่ยังคงดำเนินการด้วยวิธีการแบบ manual ซึ่งส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตอบสนอง ขาดความโปร่งใส และอาจสูญหายของข้อมูล ระเบียบวิธีวิจัยใช้แนวทาง Research and Development (R&D) โดยออกแบบระบบด้วย Unified Modeling Language (UML) ผ่าน Use Case Diagram และ Activity Diagram และพัฒนาระบบด้วยเทคโนโลยี PHP, MySQL และ Bootstrap บนสภาพแวดล้อม XAMPP จากนั้นทดสอบการทำงานด้วยวิธี Black Box Testing ผลการทดสอบพบว่าฟังก์ชันหลักทั้งหมดของระบบ ได้แก่ การลงทะเบียนข้อร้องเรียน การติดตามสถานะ และการให้ข้อมูลป้อนกลับ ทำงานได้ถูกต้องตามข้อกำหนดและให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องครบถ้วน ส่งผลให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความรวดเร็ว มีเอกสารกำกับอย่างครบถ้วน และสามารถติดตามได้แบบ real-time ซึ่งช่วยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Carlson และคณะ (2022) ทำการศึกษาเรื่องผลตอบแทนจากการลงทุนในการจัดการข้อร้องเรียน: การทบทวนวรรณกรรมและแนวทางการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดที่ครอบคลุมและเป็นระบบมากขึ้นสำหรับการวัด Return on Investment (ROI) ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Management: CCM) ซึ่งยังขาดกรอบที่ชัดเจนในการระบุและวัดทั้งต้นทุนและผลประโยชน์ของ CCM งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีการทบทวนวรรณกรรมเชิงระบบแบบ hybrid-narrative โดยรวบรวมผลงานวิชาการที่ตีพิมพ์ระหว่างปี ค.ศ. 1987–2021 จากฐานข้อมูล ProQuest, EBSCO, Emerald Plus และ Google Scholar ซึ่งได้บทความจำนวน 63 ชิ้นและหนังสือ 2 เล่ม โดยจำแนกเป็น 5 อิมพลีเมนต์ ได้แก่ การลดต้นทุน (Cost Reduction) การเรียนรู้ขององค์กร (Organisational Learning) ผลกระทบต่อชื่อเสียง

(Reputational Effect) การมุ่งเน้นลูกค้าปัจจุบัน (Current Customer Focus) และประโยชน์ทางสังคม (Social Benefits) ผลการวิจัยพบว่ามีความท้าทายสำคัญ 4 ประการในการวัด ROI ของ CCM ได้แก่ ความสับสนในการวัดผลประโยชน์ที่จับต้องไม่ได้ ความยากในการวัดผลการดำเนินงานทางการเงิน ข้อมูลต้นทุนที่ไม่ครบถ้วนในองค์กร และความหลากหลายของแนวทางการวัดผลประโยชน์ โดยงานวิจัยได้เสนอกรอบแนวคิดใหม่ที่แนะนำให้ใช้ Marginal ROI (MROI) แทนการวัด ROI ของกระบวนการ CCM ทั้งหมด และจำแนกต้นทุนออกเป็น 5 ประเภทและผลประโยชน์เป็น 3 ประเภท ได้แก่ การซื้อซ้ำ (Repurchase) การบอกต่อ (Word of Mouth) และข้อมูลเพื่อการปรับปรุง (Information)

Akinyemi และคณะ (2025) ทำการศึกษาเรื่องกลยุทธ์การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า โดยใช้แบบจำลองการเพิ่มประสิทธิภาพด้วย AI โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เชิงกลยุทธ์ในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าในหลากหลายภาคธุรกิจ โดยเฉพาะเทคโนโลยีอย่าง Chatbots, Natural Language Processing (NLP), Sentiment Analysis และ Machine Learning Algorithms งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 200 คน การสัมภาษณ์เชิงลึก และการศึกษากรณีตัวอย่างจากองค์กรในอุตสาหกรรม E-Commerce โทรศัพท์มือถือ และการบริการ ซึ่งได้นำ AI มาใช้จริงในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ผลการวิจัยพบว่าองค์กรที่ใช้ AI สามารถลดระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ 30–45% และกลุ่มลูกค้าที่ใช้ระบบ AI มีความพึงพอใจสูงถึง 68% เทียบกับ 42% ก่อนการนำ AI มาใช้ นอกจากนี้อัตราการรักษาลูกค้า (Retention Rate) ยังเพิ่มขึ้น 25% โดยงานวิจัยแนะนำกลยุทธ์แบบ Hybrid ที่ผสมผสาน AI กับการดูแลของเจ้าหน้าที่มนุษย์เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะในกรณีข้อร้องเรียนที่ซับซ้อนหรือมีความอ่อนไหวทางอารมณ์

Tshotlego และ Chukwuere (2024) ทำการศึกษาเรื่องกรอบการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาแบบบูรณาการ: ระบบการจัดการการเรียนรู้สำหรับมหาวิทยาลัยเปิดในบอตสวานา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษาผ่านการบูรณาการกับระบบ Learning Management System (LMS) เพื่อแก้ปัญหาคาจัดการข้อร้องเรียนที่ล่าช้าและขาดความเป็นธรรม ซึ่งมหาวิทยาลัยในบอตสวานาส่วนใหญ่ยังคงจัดการผ่านช่องทาง Email ทำให้การติดตามและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนใช้เวลานาน งานวิจัยนี้ใช้การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบและการวิเคราะห์กรอบทฤษฎี โดยอ้างอิงหลักการ ISO 10002 และ Revised Technology Acceptance Model (RTAM) เพื่อเป็นฐานรากในการพัฒนารอบแนวคิด Student Complaint Handling Management Model (SCHMM) ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ Accessibility (การเข้าถึง) LMS (การยอมรับระบบ) Process (กระบวนการจัดการ) และ Resolution (การแก้ไขและตอบสนอง) ผลการวิจัยพบว่าโมเดล SCHMM ที่เสนอสามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับนักพัฒนา LMS ในการออกแบบระบบจัดการข้อร้องเรียนแบบบูรณาการ โดยเน้นความเป็นธรรม ความโปร่งใส การรักษาความเป็นส่วนตัว และการตอบสนองที่รวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนผู้เรียนในระบบการศึกษาแบบเปิดและทางไกล

Nwosu และคณะ (2023) ทำการศึกษาเรื่องระบบการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานแบบอัตโนมัติสำหรับสถาบันอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบนเว็บไซต์สำหรับจัดการข้อร้องเรียนและรายงานปัญหาของนักศึกษาและบุคลากรใน Rhema University ประเทศไนจีเรีย ซึ่งยังคงใช้ระบบ manual ที่ก่อให้เกิดความล่าช้าและความล่าเอียงในการจัดการ งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธี Object Oriented Analysis and Design Methodology (OOADM) โดยพัฒนาระบบด้วย PHP, MySQL, CSS, JavaScript และ HTML บนสภาพแวดล้อม XAMPP และนำอัลกอริทึม Supervised Machine Learning แบบ Support Vector Machine (SVM) มาใช้เพื่อจัดประเภทข้อร้องเรียนโดยอัตโนมัติออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ เช่น ข้อร้องเรียนด้านวิชาการและนอกวิชาการ ผลการทดสอบระบบในสภาพแวดล้อมจริงพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือสูงกว่าระบบ Manual ทั้งในด้านความเร็ว ความสะดวกในการลงทะเบียนข้อร้องเรียน การติดตามสถานะ การส่งข้อมูลตอบกลับ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนสำหรับการปรับปรุงบริการในอนาคตได้

Yeoh และ Basiruddin (2024) ทำการศึกษาเรื่องการลดข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ศึกษากรณีของ MLM Packaging Sdn Bhd ซึ่งเป็นบริษัทในอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์ในมาเลเซียที่ขาดหน่วยงานและระบบการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจแนวปฏิบัติปัจจุบัน ปรับปรุงกระบวนการจัดการ และประเมินผลกระทบของกลยุทธ์ที่นำมาใช้ งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพแบบ 2 วนรอบ (Cycle 1 และ Cycle 2) โดยรวบรวมข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคลากรฝ่ายขายและการตลาด 4 คน และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Thematic Analysis) โดยอ้างอิงกรอบทฤษฎีจาก Behavioral Theory of the Firm, Justice Theory และ Complaint Management/Service Recovery Process Model ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุหลักของปัญหาข้อร้องเรียนมาจากการขาดกระบวนการที่ชัดเจนและการที่พนักงานขายปิดบังปัญหา งานวิจัยจึงเสนอให้จัดตั้งหน่วยรับข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ พัฒนาผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนพร้อมกรอบเวลาที่ชัดเจน และนำแบบฟอร์มออนไลน์มาใช้ในการบันทึกข้อร้องเรียน ซึ่งส่งผลให้การจัดการข้อร้องเรียนของบริษัทมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

Musawarman และคณะ (2024) ทำการศึกษาเรื่องระบบสมาร์ทแบบเรียลไทม์สำหรับระบบสารสนเทศข้อร้องเรียนในมหาวิทยาลัย: จรรยาบรรณและโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบรับข้อร้องเรียนแบบ Android-based สำหรับชุมชน Politeknik Enjinering Indorama ในอินโดนีเซีย ซึ่งยังคงพึ่งพาการร้องเรียนด้วยวาจาและจดหมายกระดาษที่ไม่สามารถติดตามหรือตอบสนองได้อย่างทันทั่วถึง งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีพัฒนาระบบโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ความต้องการผ่านการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบด้วย Unified Modeling Language (UML) และการพัฒนามบน Xamarin Framework ด้วยภาษา C# โดยมีฐานข้อมูล SQL Server 2017 พร้อมทดสอบด้วยวิธี Black-box Testing เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนของฟังก์ชันการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถบันทึกข้อร้องเรียนพร้อมภาพถ่าย เสียง และวิดีโอ รวมถึงระบุพิกัด GPS แบบแม่นยำ ส่งการแจ้งเตือนสถานะข้อร้องเรียนแบบ Real-Time มีปุ่มฉุกเฉิน (Emergency Button) สำหรับเหตุการณ์เร่งด่วน และ

แสดงรายงานสถิติข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารติดตามได้ทันที ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนภายในสถาบันการศึกษาได้อย่างมีนัยสำคัญ

Preuss และคณะ (2022) ทำการศึกษาเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน: ผลกระทบของความพึงพอใจภายหลังการร้องเรียนต่อพฤติกรรมองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านมุมมองความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice) และผลกระทบต่อความผูกพัน (Commitment) การมีส่วนร่วม (Involvement) และความผูกพันต่องาน (Engagement) ของลูกค้าภายใน (Internal Customers) ในบริบทของ Shared Services Centers (SSC) งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณแบบ Cross-Sectional โดยรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าภายในของ SSC จำนวน 172 คน ผ่านแบบสำรวจ และวิเคราะห์ด้วยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยอ้างอิงแบบจำลองของ Tax และคณะ (1998) ซึ่งปรับใช้กับบริบทของ SSC เป็นครั้งแรก ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) และเชิงผลลัพธ์ (Distributive Justice) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าภายใน โดยความพึงพอใจดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อความผูกพันองค์กร การมีส่วนร่วม และการทุ่มเทในการทำงาน ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานของ SSC

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปองค์ความรู้ที่สำคัญเพื่อนำมาใช้เป็นฐานในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้

1) มิติด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การสังเคราะห์วรรณกรรมชี้ให้เห็นว่าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีกระบวนการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนชัดเจน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ มาตรฐาน ISO 10002:2018 กำหนดกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน 9 ขั้นตอน ตั้งแต่การสื่อสาร การรับเรื่อง การติดตาม การตอบรับ การประเมินเบื้องต้น การสืบสวน การตอบสนอง การสื่อสารผลการพิจารณา ไปจนถึงการยุติเรื่องร้องเรียน ซึ่งกระบวนการเหล่านี้สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยในหลายประเด็น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับข้อกำหนดของมาตรฐานอย่างละเอียด พบว่ายังมีช่องว่างบางประการที่สามารถพัฒนาได้ โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารเชิงรุกกับผู้ร้องเรียน การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นตามระดับความรุนแรง และการบูรณาการข้อมูลเรื่องร้องเรียนกับการปรับปรุงกระบวนการขององค์กร

งานวิจัยของ Silaphabmixay และ Rodríguez-Escudero (2019) ยืนยันว่าการกำหนดมาตรฐานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านแนวทางปฏิบัติทั้งสามประเภท ได้แก่ แนวทางด้านขั้นตอน แนวทางด้านพฤติกรรม และแนวทางด้านผลลัพธ์ สามารถเพิ่มการรับรู้ความยุติธรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ ในขณะที่ Ang และ Buttle (2012) พบว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับ ISO 10002 สร้างผลประโยชน์ทางการตลาดที่มีนัยสำคัญ โดยเฉพาะด้านการสนับสนุนจากผู้ให้บริการและความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ciesla (2019) ที่พบว่าภายหลังการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 9001 ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนลดลงจากเฉลี่ย 21 วันทำการเหลือเพียง 10 วันทำการ

2) มิติด้านหลักการชี้แนะและกรอบนโยบาย มาตรฐาน ISO 10002:2018 กำหนดหลักการชี้แนะ 14 ประการ ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ความมุ่งมั่นขององค์กร ความโปร่งใส ความสามารถในการเข้าถึง ความเที่ยงธรรม การรักษาความลับ ไปจนถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หลักการเหล่านี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดวัฏจักรการจัดการคุณภาพ PDCA ที่เน้นการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ ดังที่ Gueorguiev (2024) ชี้ว่า ISO 9001:2015 ได้นำ PDCA มาเป็นแกนกลางของการบริหารจัดการเชิงกระบวนการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับโครงสร้างของ ISO 10002:2018

นอกจากนี้ กรอบการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม ISO 10002:2018 ยังให้ความสำคัญกับบริบทขององค์กร ภาวะผู้นำ นโยบาย และความรับผิดชอบในแต่ละระดับ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้หน่วยงานกำกับดูแลการบิณฑลเรือนอย่าง กพท. สามารถพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพภายใต้บริบทเฉพาะขององค์กร ซึ่งต้องรักษาสมดุลระหว่างพันธกิจด้านความปลอดภัย การบิน การคุ้มครองผู้บริโภค และมาตรฐานสากล

3) มิติด้านความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ทฤษฎีความคาดหวังคุณภาพการบริการและกรอบ SERVQUAL ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับประสบการณ์จริงที่ได้รับ โดยมีมิติคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และการเอาใจใส่ ล้วนมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนคาดหวังการตอบสนองที่รวดเร็ว (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือในกระบวนการ (Reliability) ความมั่นใจในผลลัพธ์ที่เป็นธรรม (Assurance) และความเอาใจใส่ต่อปัญหาของตน (Empathy)

ในขณะเดียวกัน ทฤษฎีพฤติกรรมกรรเรียนของผู้ใช้บริการ (CCBT) อธิบายว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมกรรตอบสนองที่หลากหลายเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจ ตั้งแต่การเปลี่ยนผู้ให้บริการ การบอกต่อเชิงลบ ไปจนถึงการร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่ง Jahandideh et al. (2014) พบว่าผู้บริโภคเอเชียมักหลีกเลี่ยงการร้องเรียนโดยตรงแต่จะบอกต่อเชิงลบ ข้อค้นพบนี้มีนัยสำคัญต่อการออกแบบระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. ซึ่งต้องจัดให้มีช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย และลดอุปสรรคในการร้องเรียนให้น้อยที่สุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสะท้อนปัญหาได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

4) มิติด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวนมากชี้ให้เห็นแนวโน้มการนำเทคโนโลยีมาเสริมประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดย Cai, Shao, Zhou และ Li (2025) พัฒนาโมเดล MAG สำหรับจำแนกเรื่องร้องเรียนแบบหลายหมวดหมู่ ในขณะที่ Cai, Dong, Zhou, Li และ Li (2025) ใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อความเพื่อระบุหัวข้อหลักของเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ Akinyemi et al. (2025) พบว่าองค์กรที่ใช้ AI สามารถลดระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ร้อยละ 30-45 และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ในส่วนของระบบดิจิทัล Hafidz และ Yahya (2025) รวมถึง Musawarman et al. (2024) และ Nwosu et al. (2023) ต่างพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์และแอปพลิเคชันที่ช่วยเพิ่มความเร็ว ความโปร่งใส และการติดตามสถานะแบบเรียลไทม์

แนวโน้มดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า กพท. สามารถนำเทคโนโลยีมาเสริมประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่ได้ โดยเฉพาะในด้านการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ การวิเคราะห์แนวโน้ม และการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแบบเรียลไทม์ ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตอบสนองต่อผู้ร้องเรียนได้อย่างทันทั่วถึง

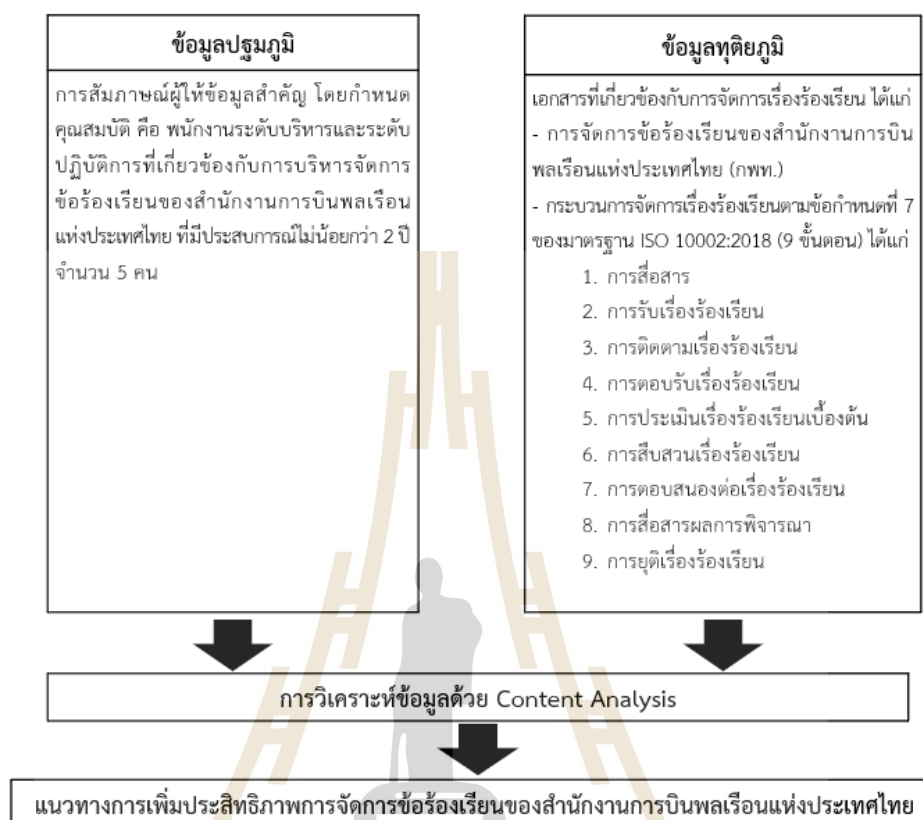
5) มิติด้านการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์ความรู้จากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยืนยันว่าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเท่านั้น แต่ยังต้องสร้างกลไกการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง van Dael et al. (2020) ระบุว่าองค์กรจำเป็นต้องมีอนุกรมวิธานการจำแนกที่เชื่อถือได้ ระบบสารสนเทศรวมศูนย์ การวิเคราะห์แบบผสมผสาน และวัฒนธรรมองค์กรแบบ Just Culture ที่เปิดรับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) ตามข้อ 2.2.6.7 ของ ISO 10002:2018 และวัฏจักร PDCA

Zheng et al. (2025) แสดงให้เห็นว่าการวิเคราะห์แนวโน้มของเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบช่วยให้องค์กรสามารถระบุพัฒนาการด้านคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นจริงได้ ในขณะที่ Carlson et al. (2022) เสนอกรอบแนวคิดในการวัดผลตอบแทนจากการลงทุนในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมทั้งการลดต้นทุน การเรียนรู้ขององค์กร ผลกระทบต่อชื่อเสียง และประโยชน์ทางสังคม ข้อค้นพบเหล่านี้ชี้ว่าหาก กพท. พัฒนากลไกถอดบทเรียนจากเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ จะสามารถยกระดับทั้งคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพการกำกับดูแลกิจการการบินพลเรือนได้อย่างยั่งยืน

6) บทสรุปทั้ง 5 มิติข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 จำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการองค์ความรู้หลายมิติเข้าด้วยกันอย่างสอดประสาน ได้แก่ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานและตรวจสอบย้อนกลับได้ หลักการชี้แนะและนโยบายที่ชัดเจน ความเข้าใจเชิงลึกต่อความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม และกลไกการเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ การสรุปองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นฐานสำคัญในการออกแบบกรอบแนวคิดการดำเนินงานวิจัย โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญร่วมกับข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงในบริบทของหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศไทย ดังแสดงในตารางที่ 2.1

2.5 กรอบแนวคิดการดำเนินงานวิจัย



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการดำเนินงานวิจัย

ที่มา ผู้วิจัย, (2568)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิทยานิพนธ์ เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบ มีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 วิธีวิจัย

การวิจัยนี้มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย 6 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

3.1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ แนวปฏิบัติ และคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ รายละเอียดดังนี้

1) ศึกษาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)

2) ศึกษาแนวทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018

3) ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีสันับสนุน อาทิ วัฏจักรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ทฤษฎีความคาดหวังคุณภาพการบริการ (Expectation Theory และ SERVQUAL Model) และทฤษฎีพฤติกรรมกรร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaint Behavior Theory)

3.1.2 ออกแบบและจัดทำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) ประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) นำคำถามตามบทสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาที่ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อนำผลมาปรับปรุงและแก้ไขตามคำแนะนำ ในขั้นตอนการตรวจประเมินแบบร่างข้อคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก หลังจากปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อขอความเห็นชอบก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3.1.3 ผู้วิจัยปฏิบัติหน้าที่สายงานกำกับดูแลอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (UAS Regulation) ของ กพท. ซึ่งเป็นองค์กรที่นำมาศึกษา จึงมีสถานะเป็นผู้วิจัยจากภายใน (Insider Researcher) ที่แม้จะได้เปรียบในด้านความเข้าใจบริบทองค์กรและความไว้วางใจจากผู้ให้ข้อมูล แต่ก็อาจเกิดอคติจากความคุ้นชินได้ (Familiarity Bias) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมิได้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยตรง จึงมีระยะห่างทางบทบาทจากกระบวนการที่ศึกษา และได้ดำเนินการมาตรการรักษาความเป็นกลางอย่างเป็นระบบ 3 ประการ ได้แก่ (1) ใช้มาตรฐาน ISO 10002:2018 เป็นกรอบวิเคราะห์ภายนอกที่เป็นกลาง (2) ออกแบบคำถามสัมภาษณ์แบบปลายเปิดที่ไม่ชี้นำ (Non-leading Open-ended Questions) และ (3) ตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) ระหว่างข้อมูลจากการสัมภาษณ์กับเอกสารทุติยภูมิก่อนสรุปข้อค้นพบทุกครั้งกระบวนการ

3.1.4 ดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ได้คัดเลือกไว้ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยตนเอง บันทึกการสัมภาษณ์ด้วยเครื่องบันทึกเสียงและสมุดบันทึก โดยแจ้งผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการก่อนการสัมภาษณ์

3.1.5 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยเทียบเคียงกับแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อให้การนำเสนอเนื้อหา มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์

3.1.6 นำข้อมูลมาสรุปผลโดยการจัดหมวดหมู่ สรุปสาระสำคัญของข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ประกอบกับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราวิชาการ เอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นิตยสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถระบุแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 และเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนการใช้ทรัพยากรและงบประมาณได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ รวมทั้งวางแผนแก้ปัญหา ลดทอนหรือกำจัดอุปสรรคที่จะขัดขวางความสำเร็จของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการบินของประเทศไทยได้

3.2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกจากประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบุคลากรที่มีคุณสมบัติดังนี้ คือ 1) เป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียน และ 2) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่น้อยกว่า 2 ปี รวมทั้งสิ้นจำนวน 5 คน

การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน สอดคล้องกับลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้มีบทบาทตรงและมีความรู้ในประเด็นที่ศึกษา โดยผู้วิจัยได้เลือกบุคลากรให้ครอบคลุมทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ ซึ่งช่วยให้สามารถสะท้อนภาพรวมของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 ได้อย่างรอบด้าน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) ซึ่งประกอบด้วยชุดคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) สำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จำแนกออกเป็น 2 วิธีดังนี้

3.4.1 วิธีการเก็บข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งนี้ เอกสารในความหมายของการวิจัยประเภทนี้ไม่ได้หมายความว่าเฉพาะเอกสารที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์เท่านั้น แต่หมายถึงรวมทั้งสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ งานเขียน งานเรียบเรียง ที่ได้รับการบันทึกไว้ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเก็บข้อมูลจากเอกสารหลายฉบับ

3.4.2 วิธีการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารระดับสูง พนักงานระดับบริหาร และพนักงานระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี รวมทั้งหมดจำนวน 5 คน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตผู้ให้ข้อมูลสำคัญขณะทำการสัมภาษณ์นำมาเทียบเคียงกับข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งได้จากการศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ เช่น เนื้อหาของแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย แนวทางระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิทักษ์ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพื่อทำการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 กำหนดรหัสผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

รหัส	ความหมาย
R1	แทน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย รายที่ 1
R2	แทน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย รายที่ 2
R3	แทน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย รายที่ 3
R4	แทน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย รายที่ 4
R5	แทน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย รายที่ 5

ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่สรุปสาระสำคัญและความสอดคล้องของข้อคิดเห็น จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารและการสัมภาษณ์ มาประมวลผลและสังเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งสรุปข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 เพื่อยกระดับการดำเนินงาน เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้กับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน

3.6 ความน่าเชื่อถือของการวิจัย

เพื่อรับประกันความเข้มแข็งของงานวิจัยเชิงคุณภาพฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ยึดถือเกณฑ์การประเมินความน่าเชื่อถือตามกรอบของ Lincoln และ Guba (1985) ซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ดังนี้

3.6.1 ความเชื่อถือได้ (Credibility) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน 2 ประเภท คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 ราย และการวิเคราะห์เอกสารทุติยภูมิ ได้แก่ มาตรฐาน BS ISO 10002:2018, CAAT-ASC-CPMP Issue04 Rev.00 (2025), คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังใช้กรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 เป็นเกณฑ์วิเคราะห์ภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อลดความเสี่ยงจากการตีความแบบมุมมอง ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือประสบการณ์ส่วนบุคคล

3.6.2 การถ่ายโอนผล (Transferability) ผู้วิจัยได้อธิบายบริบทของ กพท. และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างละเอียดในบทที่ 2 เพื่อให้ผู้อ่านสามารถประเมินได้ด้วยตนเองว่าข้อค้นพบและข้อเสนอแนะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทองค์กรอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกันได้หรือไม่ โดยเฉพาะหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบินพลเรือนในระดับภูมิภาค

3.6.3 ความสม่ำเสมอ (Dependability) กระบวนการวิจัยถูกออกแบบและดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่เป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดประเด็นคำถามที่ชัดเจนสำหรับผู้ให้ข้อมูลทุกราย ทำให้กระบวนการรวบรวมข้อมูลมีความสม่ำเสมอและสามารถติดตามตรวจสอบย้อนหลังได้

3.6.1 ความเป็นกลาง (Confirmability) ข้อสรุปทุกประการในงานวิจัยนี้มีหลักฐานยืนยันจากข้อมูลที่รวบรวมได้ ไม่ใช่การสะท้อนความเห็นส่วนตัวของผู้วิจัย โดยผู้วิจัยได้เก็บรักษาคำให้การสัมภาษณ์และเอกสารประกอบทั้งหมดเพื่อให้สามารถตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างข้อมูลดิบและข้อสรุปได้

3.7 การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานจรรยาบรรณของการวิจัยด้วยการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล โดยมีการทำหนังสือขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล ซึ่งผู้ให้ข้อมูลของการวิจัยมีสิทธิที่จะปฏิเสธการให้ข้อมูล โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพส่วนบุคคล ทั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลและหน่วยงานในอุตสาหกรรมการบินบางหน่วยงาน ดังนั้นการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ ผู้วิจัยคำนึงถึงสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อผู้ให้ข้อมูล ในประเด็นของการยินยอม และการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยให้สิทธิแก่ผู้ให้ข้อมูล มีการแนะนำตัวชี้แจงรายละเอียด บอกให้ทราบถึงหัวข้อเรื่องที่จะทำการตอบแบบสอบถาม อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย การนำข้อมูลไปใช้ ความมีอิสระในการร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยโดยไม่มีผลใด ๆ และสิทธิตามที่มีอยู่ของผู้ให้ข้อมูลจะไม่ถูกกลืนหายไป และคำนึงถึงความพร้อมของข้อมูลตลอดเวลา ตลอดจนประโยชน์ของการวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลทราบ

นอกจากนี้ ในส่วนการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลและหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ชี้แจง และเน้นย้ำกับผู้ให้ข้อมูลว่าความต้องการของเนื้อหาในงานวิจัยนี้เป็นความต้องการด้านแนวคิด ทักษะ หรือจุดยืนของผู้ให้ข้อมูล มิใช่การทดสอบความรู้ ดังนั้น การให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลทุกคน

จึงมิใช่การบ่งชี้ว่าใครผิดหรือใครถูก อีกทั้ง ไม่มีการเปิดเผยชื่อนามสกุลจริง ทั้งในส่วนของผู้ให้ข้อมูล และชื่อของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแต่จะใช้รหัสแทน เพื่อเป็นการปกป้องความเป็นส่วนตัว ในส่วนของ การนำข้อมูลไปใช้อภิปรายหรือตีพิมพ์เผยแพร่ จะกระทำเฉพาะในการนำเสนอเชิงวิชาการเท่านั้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เข้าร่วมและผ่านการอบรมหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ อีกทั้งยังดำเนินการวิจัยตาม หลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 และเพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลตามที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 และกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลจากแนวปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1) Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (BS ISO 10002 : 2018)
- 2) ขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็นของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (CAAT) Issue 04, Revision 00, 2025
- 3) คู่มือผู้ใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน – ผู้ร้องเรียน (User's Manual Complaint Management - Complaint)
- 4) คู่มือผู้ใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน – ฝ่าย ASC (User's Manual Complaint Management – Department ASC)
- 5) คู่มือผู้ใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน – ฝ่ายดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน (User's Manual Complaint Management – Department)

จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องในส่วนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยกับ ISO 10002 : 2018 ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 กระบวนการ ได้แก่

1. การสื่อสาร (Communication)
2. การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints)

3. การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints)
4. การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)
5. การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)
6. การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints)
7. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints)
8. การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision)
9. การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints)

โดยนำเสนอในรูปแบบตารางสังเคราะห์ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
1. การสื่อสาร (Communication) จะต้องสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้ • ช่องทางและสถานที่สำหรับยื่นเรื่องร้องเรียน • ขั้นตอนในการยื่นเรื่องร้องเรียน • ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนต้องจัดเตรียม • ขั้นตอนของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน • ระยะเวลาที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน • ทางเลือกของการเยียวยา • วิธีติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน	1. การสื่อสาร (Communication) หน่วยงานมีการสื่อสารช่องทางและสถานที่สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานแล้ว อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านการสื่อสารรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการยื่นเรื่องร้องเรียน ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนต้องจัดเตรียม ขั้นตอนของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ระยะเวลาที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน ทางเลือกของการเยียวยา ตลอดจนวิธีการติดตามผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถใช้ระบบการร้องเรียนได้อย่างสะดวกและมีความมั่นใจมากยิ่งขึ้น
2. การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) จะต้องจัดเก็บข้อมูล หลักฐาน และกำหนดรหัสเฉพาะเพื่อใช้ในการติดตาม โดยควรระบุข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ • รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง • แนวทางการแก้ไขที่ผู้ร้องเรียนคาดหวัง • การดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวข้อง • วันที่คาดว่าจะให้คำตอบ • ข้อมูลหน่วยงาน บุคลากร สาขา หรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง • การดำเนินการเบื้องต้น (ถ้ามี)	2. การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) หน่วยงานมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยมีการกำหนดรหัสเฉพาะเพื่อใช้ในการติดตาม กำหนดให้กรอกข้อมูลประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนโดยแบ่งตามหมวดหมู่หรือลักษณะการดำเนินงานทุกด้านอย่างครบถ้วน มีช่องทางในการระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ช่องทางการแนบหลักฐาน รวมถึงสามารถแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อให้ส่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ตลอดจนมีช่องทางในการระบุข้อเรียกร้อง

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
3. การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) - ดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการตัดสินใจขั้นสุดท้าย หรือจนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจ - สามารถตรวจสอบสถานการณ์ดำเนินการได้ ตามคำร้องขอหรือในช่วงเวลาที่กำหนด - ผู้ร้องเรียนควรได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพ และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง	3. การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) หน่วยงานมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลตามกฎหมายกำหนด พร้อมทั้งจัดให้มีช่องทางที่หลากหลายสำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน อาทิ ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับการฝึกอบรมและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง
4. การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints) แจ้งยืนยันการรับเรื่องแก่ผู้ร้องเรียนในทันที โดยอาจใช้ช่องทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรืออีเมล	4. การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints) หน่วยงานมีระบบจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งตอบรับเรื่องทันทีผ่านระบบและไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
5. การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints) พิจารณาถึงความรุนแรง ผลกระทบด้านความปลอดภัย ความซับซ้อน ระดับผลกระทบ และความจำเป็นในการดำเนินการทันที เพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินการได้อย่างเหมาะสม	5. การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints) หน่วยงานมีระบบการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยแยกเป็นประเภททั่วไป สำคัญ และเร่งด่วน โดยพิจารณาตามระดับความรุนแรงที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยเป็นหลัก ทั้งนี้หลักเกณฑ์การประเมินอาจยังไม่มีชัดเจนและครอบคลุมทุกมิติ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
6. การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints) - ดำเนินการสืบสวนในทุกกรณีอย่างรอบคอบ - พิจารณาจากสถานการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - ระดับความลึกของการสืบสวนควรสัมพันธ์กับความรุนแรง ความถี่ และผลกระทบของเรื่องร้องเรียน	6. การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints) การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีความเป็นธรรม และมีโอกาสพัฒนาให้ครอบคลุมมากขึ้น โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละฝ่ายจะเน้นตรวจสอบในประเด็นที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองอย่างละเอียด อย่างไรก็ตาม หากมีการเพิ่มมุมมองที่กว้างขึ้น เช่น การพิจารณาบริบทโดยรวมของสถานการณ์ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น จะช่วยให้กระบวนการตรวจสอบมีความรอบด้านและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ จะช่วยให้เห็นภาพรวมที่สมบูรณ์มากขึ้น และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและยั่งยืนในอนาคต
7. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints) - ตอบสนองต่อผู้ร้องเรียน เช่น การคืนเงิน การเปลี่ยนสินค้า การซ่อมหรือแก้ไข การจัดหาสินค้าทดแทน การให้ความช่วยเหลือทางเทคนิค การให้ข้อมูลเพิ่มเติม การส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การช่วยเหลือทางการเงินหรือรูปแบบอื่น ๆ การชดเชย การกล่าวคำขอโทษ การมอบของขวัญหรือของที่ระลึกเพื่อแสดงความปรารถนาดี รวมถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการนโยบาย หรือขั้นตอนภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น - ควรให้การเยียวยากับบุคคลอื่นที่ได้รับผลกระทบในลักษณะเดียวกัน - การกำหนดระดับอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในการให้การตอบสนอง	7. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints) หน่วยงานมีการพัฒนาการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักความถูกต้องตามข้อเท็จจริง กฎหมาย และมาตรฐานที่กำหนดไว้เป็นสำคัญ ในปัจจุบัน หน่วยงานสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ร้องเรียนได้ในหลายกรณี อย่างไรก็ตาม บางเรื่องต้องใช้เวลาในการตรวจสอบอย่างรอบคอบเพื่อความแม่นยำและป้องกันข้อผิดพลาด รวมถึงอาจต้องประสานงานกับหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังด้านความรวดเร็วของผู้ร้องเรียนทันที

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
• การเผยแพร่ข้อมูลการตอบสนองให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพ โปร่งใส • กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ จะต้องวางแผนเพื่อให้สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันเหมาะสม	
8. การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision) • แจ้งผลการพิจารณา หรือผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ร้องเรียนโดยเร็วที่สุดหลังจากพิจารณาแล้ว	8. การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision) การสื่อสารผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีประสิทธิภาพ โดยมีระบบที่สามารถทวนสอบและตรวจสอบการตอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างโปร่งใส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำผลการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาปรับเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย โดยลดศัพท์เทคนิคและใช้ภาษากึ่งทางการที่เหมาะสม ทำให้ผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจเนื้อหาได้โดยง่าย การรายงานผลจะครอบคลุมข้อเรียกร้องของผู้ร้องเรียนทุกประเด็น พร้อมอ้างอิงกฎหมายที่ใช้ในการพิจารณาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีการแนะนำแนวทางการดำเนินการเพิ่มเติมที่ผู้ร้องเรียนสามารถปฏิบัติตามสิทธิของตนเองได้ ซึ่งช่วยให้ผู้ร้องเรียนมีความรู้ความเข้าใจและสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้อย่างมั่นใจ

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
9. การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) • กรณีผู้ร้องเรียนยอมรับผลการตัดสินใจหรือการดำเนินการองค์กรควรดำเนินการตามที่ได้พิจารณา และบันทึกการดำเนินการให้เรียบร้อย • กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยอมรับ ควรแจ้งทางเลือกอื่นในการแก้ไขปัญหา ทั้งในระดับภายในและภายนอกองค์กร พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าจนกว่าทุกแนวทางจะถูกใช้จนหมด หรือจนกว่าผู้ร้องเรียนจะพึงพอใจ	9. การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) การยุติเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยมีการสื่อสารที่ชัดเจน หน่วยงานสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ในหลายกรณี อย่างไรก็ตาม บางเรื่องอาจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง เนื่องจากต้องดำเนินการภายในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมายที่กำหนดไว้ ในกรณีที่หน่วยงานไม่มีอำนาจดำเนินการตามที่ร้องขอ เช่น การบังคับให้สายการบินจ่ายค่าเสียหายจากเที่ยวบินล่าช้า หน่วยงานจะให้ข้อมูลและแนะนำช่องทางการใช้สิทธิทางกฎหมายอื่น ๆ ที่ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการต่อได้ การสื่อสารขอบเขตอำนาจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตั้งแต่ต้นจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและลดช่องว่างของความคาดหวัง

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสอดคล้องในส่วนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการปิ่นพลเรือนแห่งประเทศไทยกับ ISO 10002 : 2018 จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบระหว่างกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการปิ่นพลเรือนแห่งประเทศไทยและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม ISO 10002 : 2018 ในข้อ 4.1 สามารถสรุปเป็นผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องในส่วนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการปิ่นพลเรือนแห่งประเทศไทยกับ ISO 10002 : 2018 ดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง
การสื่อสาร (Communication)	✓*	1. กพท. มีการสื่อสารช่องทางและสถานที่สำหรับการยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์และสื่อประชาสัมพันธ์แล้ว ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับข้อกำหนด ISO 10002:2018 อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสพัฒนาในด้านอื่น ๆ ที่มาตรฐานกำหนด เช่น รายละเอียดขั้นตอนการยื่นเรื่อง ข้อมูลที่ต้องเตรียม ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ทางเลือกการเยียวยา และวิธีติดตามผล การเพิ่มเติมข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ร้องเรียนมีความเข้าใจและความมั่นใจในกระบวนการมากขึ้น
การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints)	✓	
การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints)	✓	
การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)	✓	
การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)	✓	2. การสืบสวนเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานมีความเป็นธรรมและดำเนินการอย่างละเอียดในประเด็นที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับข้อกำหนด ISO 10002:2018 ในด้านการสืบสวนอย่างรอบคอบ อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสพัฒนาให้สอดคล้องมากขึ้นในด้านการพิจารณาบริบทโดยรวมของสถานการณ์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน การเพิ่มมุมมองที่กว้างขึ้นและการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานจะช่วยให้การสืบสวนมีความรอบด้านและเห็นภาพรวมที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้สอดคล้องกับหลักการของมาตรฐานที่กำหนดให้พิจารณาความรุนแรง ความถี่ และผลกระทบของเรื่องร้องเรียนอย่างเหมาะสม
การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints)	✓*	
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints)	✓*	
การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision)	✓	
การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints)	✓	

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสอดคล้องของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง
		3. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยยึดหลักความถูกต้องตามข้อเท็จจริงและกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องบางส่วนกับ ISO 10002:2018 ในด้านการตอบสนองผู้ร้องเรียนและการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสพัฒนาให้ครอบคลุมรูปแบบการตอบสนองที่หลากหลายตามที่มาตรฐานกำหนด เช่น การกล่าวคำขอโทษ การให้ความช่วยเหลือในการประสานงาน นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดระดับอำนาจหน้าที่ของบุคลากรในการให้การตอบสนองอย่างชัดเจน การเผยแพร่ข้อมูลการตอบสนองให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และการวางแผนแก้ไขกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีให้มีระยะเวลาที่เหมาะสม

หมายเหตุ: * อธิบายเพิ่มเติมในช่องผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 โดยเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1) ผู้บริหารระดับสูง ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ท่าน
- 2) ผู้บริหารระดับฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย จำนวน 1 ท่าน
- 3) พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 3 คน

สามารถสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้ดังนี้

4.3.1 การสื่อสาร (Communication)

ปัจจุบัน กพท. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ประกอบด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, YouTube, TikTok) ไปรษณีย์ และการร้องเรียนด้วยตนเอง ทั้งนี้ระบบได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานเดียวกันกับหน่วยงานอื่นและมีศักยภาพในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ สำหรับแนวทางการพัฒนาการสื่อสาร สามารถจำแนกออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

- 1) การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน จำเป็นต้องพัฒนานโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งระบบ โดยควรจัดทำเป็นเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures - SOP) ที่ครอบคลุมตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การบันทึกข้อมูล การจำแนกประเภท การมอบหมายผู้รับผิดชอบ การติดตาม จนถึงการยุติเรื่อง เพื่อให้การดำเนินงานมีขั้นตอนที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียน นอกจากนี้ ควรกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งกลไกการรายงาน และการทบทวนประสิทธิภาพของระบบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ นโยบายดังกล่าวควรสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

- 2) การระบุขอบเขตและหัวข้อเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน ควรพัฒนาระบบจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน โดยการแบ่งเป็นหมวดหมู่หลัก เช่น เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการความปลอดภัยในการบิน การดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านการบิน การใช้โดรน และอื่น ๆ พร้อมทั้งระบุขอบเขตการดำเนินการในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน รวมถึงระยะเวลาโดยประมาณในการพิจารณาและหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจกระบวนการ และสามารถคาดการณ์ระยะเวลาในการได้รับการตอบกลับ อันนำไปสู่ความโปร่งใส และลดความไม่พอใจ นอกจากนี้ ควรมีระบบ FAQ (คำถามที่พบบ่อย) และตัวอย่างกรณีศึกษาเพื่อช่วยให้ผู้ร้องเรียนสามารถจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนของตนเองได้อย่างถูกต้อง

- 3) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ควรปรับการสื่อสารในการตอบเรื่องร้องเรียนจากภาษาราชการที่เป็นทางการไปสู่ภาษากึ่งทางการหรือภาษาทั่วไปที่เข้าใจง่าย โดยใช้ประโยคสั้น ๆ ที่ตรงประเด็น

หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางกฎหมายหรือคำทับศัพท์ที่ซับซ้อน หากจำเป็นต้องใช้ ควรมีคำอธิบายเพิ่มเติมหรือคำแปลภาษาง่ายประกอบในวงเล็บ เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดและลดการตีความที่คลาดเคลื่อน ทั้งนี้ อาจจัดทำแบบฟอร์มตอบกลับมาตรฐานที่ใช้ภาษาเข้าใจง่าย พร้อมตัวอย่างประโยคที่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ นอกจากนี้ ควรพิจารณาการใช้อินโฟกราฟิกหรือแผนภาพประกอบคำอธิบายในกรณีที่เนื้อหามีความซับซ้อน เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้แก่ผู้ร้องเรียน

4) การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณา ต้องสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจว่ากระบวนการพิจารณาอยู่บนพื้นฐานของพยานหลักฐานที่ตรวจสอบได้ โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ชี้แจงและนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้ควรสื่อสารขั้นตอนการพิจารณาและเกณฑ์การตัดสินใจอย่างชัดเจน ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ หรือวิดีโอสั้น โดยควรระบุรายละเอียดเกี่ยวกับการรับฟังคำชี้แจงจากทั้งสองฝ่าย การตรวจสอบพยานหลักฐาน และการนำข้อกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพิจารณา นอกจากนี้ ควรมีระบบแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบในแต่ละขั้นตอน เช่น การแจ้งว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว กำลังอยู่ระหว่างการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือกำลังรอคำชี้แจงจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมีความมั่นใจว่าเรื่องของตนได้รับการดำเนินการอย่างจริงจัง

4.3.2 การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints)

ระบบรับเรื่องร้องเรียนปัจจุบันของ กพท. ใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนแบบออนไลน์ ทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและครบถ้วน โดยมีการกำหนดข้อมูลที่ต้องกรอก เช่น ข้อมูลยืนยันตัวตนผู้ร้อง ช่องทางการติดต่อ รายละเอียดเหตุการณ์ ข้อมูลผู้ถูกร้อง รวมถึงเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีช่องทางให้เจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องในกรณีที่ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้ข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาโดยรวมมีความละเอียดเพียงพอสำหรับแนวทางการพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1) การให้คำแนะนำผู้ร้องในการเตรียมข้อมูลและหลักฐาน ควรพัฒนาและเผยแพร่คู่มือ สื่อประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นรูปธรรม ระบุให้ชัดเจนว่าผู้ร้องต้องเตรียมข้อมูลและหลักฐานใดบ้างในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น เอกสารการจองบัตรโดยสาร กำหนดการเดินทาง เอกสารการติดต่อกับผู้ให้บริการ หรือหลักฐานภาพถ่าย คลิปวิดีโอ เพื่อช่วยให้ผู้ร้องสามารถกรอกข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน ลดการย้อนถาม และทำให้การพิจารณาเป็นไปอย่างรวดเร็ว

2) การกำหนดกระบวนการรับเรื่องที่เป็นระบบและจำแนกขอบเขตอำนาจหน้าที่ ควรกำหนดกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นระบบชัดเจน โดยแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตอำนาจของ กพท. ออกจากเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจ พร้อมระบุแนวทางดำเนินการในแต่ละกรณีอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร การจำแนกประเภทและขอบเขตดังกล่าวจะช่วยให้สามารถส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลแนวโน้มเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนามาตรการกำกับดูแลและการดำเนินงานด้านการบินได้ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น

3) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลักในการรับเรื่อง ควรพัฒนาให้การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลัก และลดการรับเรื่องผ่านช่องทางที่ต้องอาศัยการบันทึกโดยบุคคล เช่น โทรศัพท์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการบันทึกข้อมูล

คลาดเคลื่อน หรือการรับเรื่องซ้ำซ้อนจากหลายช่องทาง การใช้ระบบดิจิทัลเป็นศูนย์กลางจะเอื้อต่อการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่สามารถสืบค้น วิเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบายได้ในระยะยาว

4) การออกแบบแบบฟอร์มรับเรื่องให้ครอบคลุมและรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนควรถูกออกแบบให้ครอบคลุมข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการพิจารณา เช่น ประเภทบริการทางการบิน ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ลักษณะปัญหา ผลกระทบที่เกิดขึ้น และข้อเรียกร้องของผู้ร้อง รวมถึงช่องสำหรับแนบหลักฐานในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้ ควรกำหนดโครงสร้างข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปวิเคราะห์เชิงสถิติและเชิงสาเหตุได้ง่าย เช่น การใช้เมนูเลือกประเภทปัญหา (dropdown) รหัสเรื่องร้องเรียน และหมวดหมู่ประเด็น เพื่อใช้ติดตามแนวโน้มปัญหาและนำไปปรับปรุงกฎ ระเบียบ และมาตรการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

4.3.3 การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints)

ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันมีระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเข้าตรวจสอบได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านระบบออนไลน์ และมีการแจ้งเตือนผ่านอีเมล เมื่อมีการสรุปผลการพิจารณา ระบบมีความโปร่งใสในระดับหนึ่ง โดยมีการนำข้อบกพร่องที่พบมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องรายละเอียดความคืบหน้าสำหรับผู้ร้องเรียนสามารถเห็นได้ ซึ่งส่วนใหญ่แสดงเพียงสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยไม่มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน สำหรับแนวทางการพัฒนาการติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้

1) การพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติตามสถานะ ควรพัฒนาระบบให้สามารถส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องเรียนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะของเรื่อง ไม่ใช่แค่เมื่อมีการสรุปผลเท่านั้น โดยการแจ้งเตือนควรระบุสถานะที่ชัดเจน เช่น ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ ส่งเรื่องให้สายการบินชี้แจง อยู่ระหว่างรอคำชี้แจงจากสายการบิน อยู่ระหว่างสรุปผลพิจารณา และสรุปผลการพิจารณาแล้ว สำหรับการแจ้งเตือนควรส่งผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมล SMS หรือ Line Official Account เพื่อให้ผู้ร้องสามารถติดตามได้สะดวกและรวดเร็ว

2) การกำหนดขั้นตอนการติดตามที่มีรายละเอียดชัดเจน ควรออกแบบระบบให้แสดงขั้นตอนการดำเนินงานที่ละเอียดมากขึ้น โดยแบ่งเป็นขั้นตอนย่อยที่ผู้ร้องสามารถเข้าใจได้ เช่น การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร การประสานงานกับผู้ถูกร้อง การรอคำชี้แจง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การวิเคราะห์และพิจารณา และการสรุปผล แต่ละขั้นตอนควรมีระยะเวลาโดยประมาณ และคำอธิบายสั้น ๆ เพื่อให้ผู้ร้องเข้าใจกระบวนการและสามารถคาดการณ์เวลาที่จะได้รับคำตอบได้อย่างสมเหตุสมผล

3) การสร้างวัฒนธรรมการบันทึกข้อมูลในระบบ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต้องให้ความสำคัญกับการบันทึกความคืบหน้าในระบบอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการกำหนดนโยบายให้การบันทึกข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานที่บังคับใช้ พร้อมกำหนดกรอบเวลาในการอัปเดตสถานะ เช่น ภายใน 24-48 ชั่วโมงหลังจากมีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน นอกจากนี้ อาจพิจารณาใช้มาตรการจูงใจหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับความสม่ำเสมอในการบันทึกข้อมูล เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใสและสามารถติดตามได้

4) การกำหนดมาตรฐานระยะเวลาและการรายงานความคืบหน้า ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการแจ้งความคืบหน้าให้ชัดเจน เช่น ทุก 7 วันหรือ 14 วัน แม้ว่าเรื่องยังไม่แล้วเสร็จก็ตาม เพื่อให้ผู้ร้องเรียนรู้สึกว่าการของตนได้รับการดูแล การรายงานความคืบหน้าควรระบุสถานะปัจจุบัน ขั้นตอนถัดไป และระยะเวลาโดยประมาณที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ หากมีอุปสรรคหรือความล่าช้า ควรชี้แจงเหตุผลอย่างโปร่งใสเพื่อสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจจากผู้ร้องเรียน

5) การพัฒนาระบบรายงานสถิติและการวิเคราะห์ ระบบติดตามควรสามารถสร้างรายงานสถิติเกี่ยวกับระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน จุดคอขวดที่พบบ่อย และแนวโน้มของเรื่องร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม การวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถระบุปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างตรงจุด

4.3.4 การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)

ระบบตอบรับเรื่องร้องเรียนปัจจุบันของ กพท. มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเมื่อผู้ร้องส่งเรื่องสำเร็จแล้ว ระบบจะออกหมายเลขคำร้อง (reference number) ให้ทันทีและส่งการแจ้งเตือนไปยังอีเมลของผู้ร้องในทันที การตอบรับที่รวดเร็วนี้ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียนว่าเรื่องของตนได้รับการบันทึกเข้าสู่ระบบแล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่าวิธีการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนที่มีอยู่ในปัจจุบันดำเนินการได้เหมาะสมแล้ว สำหรับแนวทางการพัฒนาการตอบรับเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1) การมีมาตรฐานการตอบรับที่เท่าเทียมกันทุกช่องทาง ควรพัฒนาระบบการตอบรับให้มีมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นทางออนไลน์ ไปรษณีย์ หรือ การมาร้องเรียนด้วยตนเอง โดยทุกกรณีควรได้รับหมายเลขคำร้องหรือเอกสารอ้างอิงที่สามารถใช้ติดตามเรื่องร้องเรียนได้ สำหรับการรับเรื่องทางไปรษณีย์ ควรมีการออกหนังสือแจ้งเตือนการรับเรื่องส่งกลับไปยังผู้ร้อง และสำหรับการร้องเรียนด้วยตนเอง ควรมีแบบฟอร์มรับเรื่องพร้อมลงลายมือชื่อทั้งผู้ร้องและผู้รับเรื่องไว้เป็นหลักฐาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าเรื่องร้องเรียนได้ถูกบันทึกและส่งให้หน่วยงานรับไว้พิจารณาเรียบร้อยแล้ว

2) การพัฒนาเนื้อหาในการตอบรับให้มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ การตอบรับเรื่องร้องเรียนไม่ควรเป็นเพียงการแจ้งยืนยันว่าได้รับเรื่องแล้วเท่านั้น แต่ควรรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาโดยประมาณในการพิจารณาตามประเภทของเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานโดยสรุป ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า และข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในกรณีที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม การให้ข้อมูลที่ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้นจะช่วยลดความกังวลและคำถามจากผู้ร้องเรียน

3) การสร้างความมั่นใจเพิ่มเติมผ่านการสื่อสารที่ชัดเจน นอกจากการแจ้งยืนยันอัตโนมัติแล้ว อาจพิจารณาเพิ่มข้อความที่แสดงถึงความใส่ใจและความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา เช่น กพท. ขอขอบคุณที่แจ้งเรื่องร้องเรียน เราให้ความสำคัญกับเรื่องของท่านและจะดำเนินการตรวจสอบอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อสร้างความรู้สึกว่าคุณค่าการให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

4.3.5 การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)

กระบวนการประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของ กพท. มีความชัดเจนในระดับหนึ่ง โดยมีการใช้เกณฑ์การคัดกรองระดับความรุนแรง (Severity) ตามผลกระทบต่อการบินและความปลอดภัยเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ยังพบความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนของเกณฑ์ โดยบางส่วนเห็นว่ายังไม่ชัดเจนเพียงพอ และในทางปฏิบัติมักถือว่าเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องมีความสำคัญและดำเนินการตามลำดับเวลาที่แจ้งเข้ามา ซึ่งอาจไม่สะท้อนถึงความเร่งด่วน (Urgency) ที่แท้จริงของแต่ละเรื่อง สำหรับแนวทางการพัฒนาการประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น สามารถจำแนกออกเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1) การจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนตามลักษณะและผลกระทบ ควรแยกประเด็นเรื่องร้องเรียนออกเป็น 2 หมวดหมู่หลัก ได้แก่ (1) เรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัย ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กพท. โดยตรง เช่น อากาศยานขัดข้องไม่พร้อมใช้งาน ล้อเครื่องบินมีปัญหา ประตูเครื่องบินปิดไม่สนิท พบเห็นไฟลุกที่เครื่องยนต์ หรือปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ และ (2) เรื่องร้องเรียนด้านการบริการ เช่น พนักงานเรียกเก็บเงินค่าสัมภาระไม่เป็นธรรม การยกเลิกหรือล่าช้าของเที่ยวบิน กระเป๋าชำรุดหรือสูญหาย การคืนเงินค่าโดยสารล่าช้า และการขอชดเชยความเสียหายอื่น ๆ การแบ่งหมวดหมู่อย่างชัดเจนจะช่วยให้การจัดลำดับความเร่งด่วนเป็นไปอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของ กพท.

2) ควรพัฒนาเกณฑ์การคัดแยกระดับความรุนแรงให้มีความชัดเจนและสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยแบ่งออกเป็นระดับตามลักษณะผลกระทบ ดังนี้

ระดับวิกฤต (Critical) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตโดยตรง มีโอกาสเกิดอุบัติเหตุร้ายแรง หรือกระทบต่อการปฏิบัติการบินในวงกว้าง เช่น ไฟลุกไหม้ในห้องโดยสาร การพบเห็นไดรกรูล้ำเข้าสู่สนามบินที่มีเครื่องบินขึ้น-ลง การพบวัตถุน่าสงสัยในอากาศยานหรืออาคารผู้โดยสาร ต้องดำเนินการทันทีภายใน 24 ชั่วโมง

ระดับสูง (High) เรื่องที่อาจมีผลกระทบต่อความปลอดภัยแต่ไม่ถึงขั้นวิกฤตหรือเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ เช่น นักบินมีลักษณะไม่พร้อมสำหรับทำการบิน ยางล้อเครื่องบินมีสภาพที่ไม่ปลอดภัย ควรดำเนินการภายใน 3-5 วันทำการ

ระดับปานกลาง (Medium) เรื่องร้องเรียนด้านการบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารจำนวนมากหรือเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า เช่น การยกเลิกเที่ยวบินที่กระทบผู้โดยสารจำนวนมาก ไม่คืนเงินค่าโดยสารตามที่กฎหมายกำหนด ควรดำเนินการภายใน 7-14 วันทำการ

ระดับต่ำ (Low) เรื่องร้องเรียนทั่วไปด้านการบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเป็นรายบุคคล เช่น รายงานความผิดปกติเล็กน้อยของอุปกรณ์ที่ไม่ใช่ระบบสำคัญ เที่ยวบินล่าช้าจากเหตุสุดวิสัย เรื่องร้องเรียนด้านพนักงาน ข้อเสนอแนะเชิงปรับปรุง ควรดำเนินการภายใน 30 วันทำการ

นอกจากพัฒนาเกณฑ์การคัดแยกระดับความรุนแรงแล้ว ควรกำหนดกรอบเวลาการส่งต่อตามระดับความเร่งด่วน ซึ่งควรกำหนดกรอบระยะเวลาในการส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน โดยเรื่องที่มีความรุนแรงระดับวิกฤตต้องได้รับการส่งต่อและดำเนินการในทันที ขณะที่เรื่องที่มีความรุนแรงต่ำกว่าสามารถดำเนินการ

ตามลำดับได้ ทั้งนี้ กรอบเวลาควรสอดคล้องกับระดับความรุนแรงที่กำหนดและต้องสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนทราบตั้งแต่เริ่มต้น

3) การทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง ควรมีการทบทวนประสิทธิภาพของเกณฑ์การประเมินเบื้องต้นอย่างสม่ำเสมอ โดยวิเคราะห์จากข้อมูลสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเวลาที่ใช้ในการแก้ไข และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงเกณฑ์และกรอบเวลาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ร้องเรียน เพื่อพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4.3.6 การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints)

กระบวนการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของ กพท. ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กพท. จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องชี้แจงและพิจารณาจากหลักฐานของทั้งสองฝ่ายเป็นหลัก โดยกระบวนการทั้งหมดอยู่ในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมาย การดำเนินการมีความเป็นธรรมในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในหลายประเด็น โดยเฉพาะความไม่ครบถ้วนในการตรวจสอบ การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการขาดมุมมองที่รอบด้านในการพิจารณา สำหรับแนวทางการพัฒนาการสืบสวนเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 5 ข้อ ดังนี้

1) การสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบร่วมกัน ควรมีการสร้างความตระหนักให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญของการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนอย่างจริงจัง โดยเน้นย้ำว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่ใช่ภาระงานเพิ่มเติม แต่เป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานและการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ควรจัดการอบรมและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และความสำคัญของการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการกำหนดให้การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน

2) การพัฒนากลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ควรสร้างระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนเรื่องร้องเรียน อาจจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมสืบสวนแบบบูรณาการที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากหลายมิติพร้อมกัน ลดการทำงานแบบแยกส่วน และเพิ่มความรอบด้านในการตรวจสอบ ทั้งนี้ ควรกำหนดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน กำหนดจุดประสานงานหลัก และมีการประชุมร่วมกันเป็นระยะเพื่อติดตามความคืบหน้าและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3) การพัฒนาแนวทางการตรวจสอบแบบองค์รวม ควรพัฒนาแนวทางการสืบสวนที่พิจารณาภาพรวมของสถานการณ์ ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นเฉพาะประเด็นในขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย แต่ต้องพิจารณาเหตุการณ์ประกอบ บริบทโดยรวม และความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นต่างๆ ด้วย การตรวจสอบควรครอบคลุมสาเหตุรากเหง้าของปัญหา ไม่ใช่เพียงอาการที่ปรากฏ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดและป้องกันการเกิดซ้ำในอนาคต ควรจัดทำ checklist หรือคู่มือการสืบสวนที่ระบุประเด็นที่ต้องพิจารณาในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วน

4) การกำหนดมาตรฐานระยะเวลาและคุณภาพการสืบสวน ควรกำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการสืบสวนสำหรับแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน พร้อมกับกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการสืบสวน เช่น ความครบถ้วนของข้อมูลที่ต้องรวบรวม การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหลายแหล่ง

การวิเคราะห์หลักฐานอย่างเป็นระบบ และการสรุปผลที่มีเหตุผลและสามารถอ้างอิงได้ ควรมีการไต่ถามการตรวจสอบคุณภาพของการสืบสวนโดยหน่วยงานกลางหรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าการสืบสวนได้มาตรฐานและมีความเป็นธรรม

5) การเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือและสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่ทำงานแบบปิดกั้นหรือไม่ให้ความร่วมมือกับฝ่ายอื่น การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนควรมองว่าเป็นเป้าหมายร่วมของทุกหน่วยงาน ไม่ใช่ความรับผิดชอบของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น ผู้บริหารระดับสูงควรสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างจริงจัง

4.3.7 การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints)

การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ร้องเรียนได้ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่ไม่ซับซ้อน และอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าการตอบสนองสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ร้องได้เพียงบางส่วน โดยเฉพาะในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ หรือต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังพบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับขอบเขตอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมายที่ กพท. สามารถดำเนินการได้จริง สำหรับแนวทางการพัฒนาการสืบสวนเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 6 ข้อ ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ขอบเขตอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมาย ควรเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กพท. อย่างชัดเจน รวมถึงมาตรฐานข้อกำหนด และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยอาจจัดทำเนื้อหาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือ FAQ ที่อธิบายว่า กพท. สามารถดำเนินการได้ในกรณีใด และเรื่องใดอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ นอกจากนี้ ควรประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือศาล เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับปัญหาของตนและป้องกันการร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนหรือไม่ตรงกับอำนาจหน้าที่

2) การกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนและสื่อสารอย่างโปร่งใส ควรกำหนดกรอบระยะเวลาในการตอบสนองที่ชัดเจนสำหรับแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน และสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนทราบตั้งแต่เริ่มต้น พร้อมอธิบายเหตุผลว่าทำไมบางเรื่องต้องใช้เวลามากกว่าเรื่องอื่น เช่น ต้องรอคำชี้แจงจากผู้ถูกร้อง ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหลายแหล่ง หรือต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก การสื่อสารที่โปร่งใสและสม่ำเสมอเกี่ยวกับความคืบหน้าจะช่วยจัดการความคาดหวังและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ร้องเรียน แม้ว่าการแก้ไขปัญหาจะใช้เวลาตามก็ตาม

3) การชี้แจงผลการพิจารณาอย่างตรงประเด็นและมีเหตุผล การตอบกลับผู้ร้องเรียนควรมีความชัดเจนและตรงประเด็น โดยอธิบายผลการพิจารณา เหตุผล และข้อกฎหมายหรือข้อบังคับที่ใช้ประกอบการตัดสินใจอย่างละเอียด ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ร้องได้ ควรอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนว่าทำไมไม่สามารถดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการได้ และแนะนำช่องทางทางเลือกอื่นที่ผู้ร้องสามารถดำเนินการต่อได้ การสื่อสารที่มีความเห็นอกเห็นใจและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จะช่วยลดความไม่พอใจ แม้ว่าผลลัพธ์จะไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องคาดหวังก็ตาม

4) การจัดประชุมหารือแบบบูรณาการสำหรับเรื่องซับซ้อน สำหรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหรือมีความซับซ้อน ควรมีกลไกการจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและมาตรการป้องกันอย่างเป็นระบบ การประชุมร่วมกันจะช่วยให้การแก้ไขปัญหา มีความชัดเจนและรวดเร็วขึ้น ลดการส่งต่อเรื่องไปมาระหว่างหน่วยงาน และสร้างความเข้าใจร่วมกันในการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ ในบางกรณี อาจพิจารณาเชิญผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเข้าร่วมประชุมเพื่อหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายยอมรับได้

5) การวิเคราะห์สาเหตุและนำไปสู่การปรับปรุงระบบ ควรมีกระบวนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อระบุสาเหตุรากเหง้าของปัญหา ไม่ว่าจะเป็นช่องว่างในกฎระเบียบ ความบกพร่องในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ หรือการขาดความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ข้อมูลจากการวิเคราะห์ควรนำไปใช้ในการปรับปรุงกฎระเบียบ พัฒนามาตรการกำกับดูแล หรือออกแนวปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต การแสดงให้เห็นว่า กพท. นำเรื่องร้องเรียนไปใช้ในการพัฒนาระบบจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นว่าการร้องเรียนมีคุณค่าและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวก

6) การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการสื่อสาร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนควรได้รับการฝึกอบรมด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดการความขัดแย้ง และการให้บริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการตอบสนองต่อผู้ร้องที่อาจมีอารมณ์หรือความคาดหวังสูง การมีทักษะในการสื่อสารที่ดีจะช่วยลดความขัดแย้งและสร้างความพึงพอใจแม้ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องได้ทั้งหมด

4.3.8 การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision)

การสื่อสารผลการพิจารณาของ กพท. ในปัจจุบันดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจนเพียงพอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำผลการตรวจสอบหรือข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาปรับให้เป็นภาษาทั่วไปหรือภาษาถิ่นทางการก่อนแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น การสื่อสารผลจะอ้างอิงกฎหมายที่ใช้ประกอบการพิจารณาและตอบตามข้อเรียกร้องที่ผู้ร้องระบุ พร้อมแนะนำการดำเนินการอื่นๆ ที่ผู้ร้องพึงกระทำได้ตามสิทธิ นอกจากนี้ ระบบยังสามารถทวนสอบและตรวจสอบการตอบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบได้อย่างสะดวก สำหรับแนวทางการพัฒนาการสื่อสารผลการพิจารณา สามารถจำแนกออกเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1) การพัฒนาคุณภาพข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ควรปรับปรุงกระบวนการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบการตรวจสอบจัดทำรายงานผลที่มีความชัดเจน ครบถ้วน และตรงประเด็นตั้งแต่ต้นทาง โดยรายงานควรตอบเรื่องร้องเรียนโดยตรง ไม่ใช่เพียงรายงานผลการตรวจสอบทั่วไป เพื่อป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนหรือการตีความผิดพลาดเมื่อเจ้าหน้าที่นำข้อมูลไปปรับภาษา อาจพิจารณาจัดทำแม่แบบหรือแนวทางการเขียนรายงานผลการตรวจสอบที่ชัดเจน เพื่อให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน

2) การใช้ภาษาถิ่นทางการที่เข้าใจง่าย เนื่องจากการพิจารณาเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องอ้างอิงข้อกำหนด ข้อบังคับ และกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยากสำหรับประชาชนทั่วไป ควรพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ใช้ภาษาถิ่นทางการอย่างสม่ำเสมอ โดยแปลงข้อความทางกฎหมายให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมอธิบายความหมายของคำศัพท์เฉพาะทาง อาจจัดทำคู่มือ

การเขียนตอบเรื่องร้องเรียนที่มีตัวอย่างประโยคและรูปแบบการอธิบายที่เหมาะสม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้รูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกัน

3) การจัดโครงสร้างการตอบที่เป็นระบบ การสื่อสารผลการพิจารณาควรมีโครงสร้างที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน ประกอบด้วย (1) สรุปเรื่องร้องเรียนและข้อเรียกร้องของผู้ร้อง (2) ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ (3) การวิเคราะห์และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (4) ผลการพิจารณาและเหตุผล (5) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการดำเนินการต่อที่ผู้ร้องสามารถทำได้ และ (6) ช่องทางติดต่อหากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม โครงสร้างที่ชัดเจนจะช่วยให้ผู้ร้องติดตามเหตุผลและเข้าใจผลการพิจารณาได้ดีขึ้น

4) การอธิบายเหตุผลอย่างละเอียดและโปร่งใส การสื่อสารผลควรอธิบายเหตุผลของการตัดสินใจอย่างละเอียดและโปร่งใส โดยเฉพาะในกรณีที่ผลการพิจารณาไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องคาดหวัง ควรอธิบายว่าทำไมจึงไม่สามารถดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการได้ โดยอ้างอิงข้อเท็จจริง หลักฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน การอธิบายที่มีเหตุผลจะช่วยให้ผู้ร้องเข้าใจและยอมรับผลการพิจารณาได้ดีขึ้น แม้ว่าจะไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ตาม

4.3.9 การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints)

การยุติเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่กฎหมายหรือข้อบังคับที่องค์กรถือปฏิบัติมีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม การยุติเรื่องร้องเรียนอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทุกกรณี เนื่องจากความคาดหวังของผู้ร้องเรียนอาจไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย หรือข้อเท็จจริง รวมถึงการที่ผู้ร้องยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่และบทบาทที่แท้จริงของ กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล สำหรับแนวทางการพัฒนาการยุติเรื่องร้องเรียนสามารถจำแนกออกเป็น 7 ข้อ ดังนี้

1) การประชาสัมพันธ์ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมาย ควรเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการบินมากขึ้น โดยอาจจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือสิทธิผู้โดยสาร วิดีโอสั้นอธิบายกฎระเบียบที่สำคัญ หรืออินโฟกราฟิกที่แสดงขั้นตอนการจัดการกรณีต่าง ๆ การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจะช่วยลดความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงและลดความไม่พอใจเมื่อยุติเรื่องร้องเรียน

2) การชี้แจงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กพท. อย่างชัดเจน ควรสื่อสารให้ผู้ใช้บริการเข้าใจว่าบทบาทหลักของ กพท. คือการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมาย ข้อกำหนด และข้อบังคับเพื่อให้การประกอบกิจการการบินดำเนินไปอย่างถูกต้องและปลอดภัย รวมถึงการลงโทษผู้กระทำความผิด มิใช่การเป็นตัวกลางในการติดต่อสื่อสารหรือทวงถามหนี้ระหว่างผู้ร้องและผู้ประกอบการ ควรอธิบายให้ชัดเจนว่า กพท. สามารถดำเนินการอะไรได้บ้างและไม่สามารถดำเนินการอะไร เช่น ไม่มีอำนาจบังคับให้สายการบินจ่ายค่าเสียหายตามที่ผู้ร้องเรียกร้อง แต่สามารถลงโทษสายการบินที่ฝ่าฝืนข้อบังคับได้

3) การแจ้งมาตรการลงโทษหรือการบังคับใช้กฎหมาย ในกรณีที่พบว่าผู้ประกอบการกระทำความผิดข้อบังคับหรือกฎหมาย ควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจนว่า กพท. ได้ดำเนินการ

ลงโทษหรือบังคับใช้กฎหมายอย่างไร เช่น การออกหนังสือเตือน การปรับ การพักใช้ใบอนุญาต หรือ การดำเนินคดี การแจ้งข้อมูลนี้จะช่วยให้ผู้ร้องเห็นว่า กพท. ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่อย่างจริงจัง และสร้างความเชื่อมั่นว่าการร้องเรียนมีประโยชน์ในการบังคับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

4) การแนะนำช่องทางการดำเนินการต่อตามสิทธิ เมื่อยุติเรื่องร้องเรียนที่ กพท. ไม่สามารถดำเนินการได้เต็มตามที่ผู้ร้องคาดหวัง เช่น การเรียกร้องค่าเสียหาย ควรแนะนำช่องทางการดำเนินการต่อตามสิทธิอย่างชัดเจน เช่น การฟ้องร้องตามกฎหมายแพ่ง การร้องเรียนต่อ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการใช้กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พร้อมแนะนำขั้นตอน เบื้องต้นและข้อมูลติดต่อที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ร้องสามารถดำเนินการต่อได้อย่างเหมาะสม

5) การอธิบายเหตุผลในกรณีที่มีผู้เสียประโยชน์ ในกรณีที่การพิจารณาเรื่องร้องเรียน มีผู้ได้ประโยชน์และผู้เสียประโยชน์ ควรอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนว่าทำไมการตัดสินใจนี้จึงยุติธรรม และเป็นไปตามกฎหมาย โดยเน้นว่าการพิจารณาอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง หลักฐาน และกฎหมาย ไม่ได้เอนเอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง การอธิบายที่มีเหตุผลและโปร่งใสจะช่วยให้แม้กระทั่งผู้ที่เสียประโยชน์ สามารถเข้าใจและยอมรับผลการพิจารณาได้มากขึ้น

6) การเน้นย้ำผลกระทบในวงกว้างและการป้องกันปัญหาในอนาคต เมื่อยุติเรื่องร้องเรียน ควรสื่อสารให้ผู้ร้องทราบว่าข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนของตนจะถูกนำไปใช้ในการ วิเคราะห์และพัฒนามาตรการป้องกันปัญหาในอนาคต เช่น การปรับปรุงข้อบังคับ การเพิ่มมาตรการ กำกับดูแล หรือการจัดอบรมให้ผู้ประกอบการ การแสดงให้เห็นว่าการร้องเรียนมีประโยชน์ต่อการ พัฒนาระบบในภาพรวมจะช่วยให้ผู้ร้องรู้สึกว่าการร้องเรียนของตนมีคุณค่า แม้ว่าอาจไม่ได้รับ ประโยชน์โดยตรงในเรื่องของตนเองก็ตาม

7) การจัดทำตัวอย่างกรณีศึกษาและคำถามที่พบบ่อย ควรจัดทำตัวอย่างกรณีศึกษา ของเรื่องร้องเรียนที่มีการยุติในลักษณะต่าง ๆ พร้อมคำอธิบายว่าทำไมจึงยุติในลักษณะนั้น รวมถึง จัดทำ FAQ เกี่ยวกับการยุติเรื่องร้องเรียนที่ตอบคำถามทั่วไป เช่น ทำไม กพท. ไม่สามารถบังคับให้ สายการบินจ่ายค่าเสียหายให้ฉันได้ หรือ ถ้าไม่พอใจผลการพิจารณา สามารถทำอะไรได้บ้าง การมีข้อมูลเหล่านี้เผยแพร่สู่สาธารณะจะช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความไม่พอใจจากการ ยุติเรื่องร้องเรียน

4.4 ตัวอย่างกรณีศึกษาเรื่องร้องเรียน (Case Examples)

4.4.1 กรณีศึกษา A เรื่องร้องเรียนด้านการบริการเกี่ยวกับการขอคืนเงินค่าบัตรโดยสาร และค่าเสียหายข้างเคียง

บริบทและเหตุการณ์ สายการบินได้ทำการยกเลิกเที่ยวบินและแจ้งความประสงค์ที่จะ ดำเนินการคืนเงินค่าบัตรโดยสาร (Refund) ให้แก่ผู้โดยสารตามระเบียบที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารได้รับผลกระทบเนื่องจากการยกเลิกดังกล่าว จึงได้เรียกร้องค่าเสียหายข้างเคียงเพิ่มเติม ได้แก่ ค่าที่พักที่ชำระไปแล้วและไม่สามารถขอคืนได้ ค่าเช่ารถยนต์ และค่าบริการท่องเที่ยวที่จองไว้ ล่วงหน้า ผู้โดยสารจึงได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ กพท. เพื่อขอความช่วยเหลือในการเรียกร้องค่าเสียหาย ดังกล่าว

ความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนคาดหวังว่า กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล จะใช้อำนาจบังคับให้สายการบินรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการยกเลิกเที่ยวบิน ไม่เพียงแต่ การคืนเงินค่าตัวเครื่องบินเท่านั้น ผู้ร้องเรียนต้องการให้มีการเยียวยาความเสียหายทั้งทางจิตใจที่เกิดจาก ภาวะความเครียดและความเสียหายทางทรัพย์สินที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ดังกล่าว

การดำเนินการของ กพท. เจ้าหน้าที่ กพท. ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการ ประสานงานไปยังสายการบินเพื่อให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ผลการตรวจสอบ พบว่า สายการบินได้ดำเนินการเสนอคืนเงินค่าบัตรโดยสารตามประกาศกระทรวงคมนาคมฯ ครบถ้วนแล้ว สำหรับประเด็นค่าเสียหายข้างเคียงนั้น กพท. ได้ชี้แจงว่าอยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจ หน้าที่ของ กพท. ที่จะสามารถสั่งบังคับให้สายการบินชำระค่าเสียหายได้ เนื่องจากเป็นความเสียหาย ทางแพ่งระหว่างเอกชนด้วยกัน กพท. จึงได้แนะนำให้ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ผ่านช่องทางอื่นที่เหมาะสม อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หรือฟ้องร้อง ตามพระราชบัญญัติการรับขนทางอากาศระหว่างประเทศ พ.ศ. 2558 ต่อศาลทรัพย์สินทางปัญญา และการค้าระหว่างประเทศกลาง

ปัญหาและช่องว่างที่พบ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ กรณีสืบค้นนี้สะท้อนช่องว่างสำคัญในความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทของ กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายการบินพลเรือน เช่น การสั่งให้สายการบินคืนเงินค่าตัว เครื่องบินตามระเบียบที่กำหนด แต่ไม่มีอำนาจในการเป็นตัวกลางเพื่อเรียกร้องค่าเสียหายทางแพ่ง หรือบังคับให้มีการชดเชยค่าใช้จ่ายส่วนตัวของผู้โดยสาร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางสัญญาระหว่าง ผู้โดยสารกับสายการบิน ช่องว่างด้านการสื่อสารนี้ส่งผลให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจและมีทัศนคติว่า กพท. ไม่ให้ความช่วยเหลือประชาชน แม้ว่า กพท. จะได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามขอบเขตอำนาจ หน้าที่กฎหมายกำหนดไว้แล้วก็ตาม กรณีนี้ชี้ให้เห็นความจำเป็นในการสื่อสารบทบาทและข้อจำกัด อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลให้ชัดเจนตั้งแต่เริ่มต้น รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการ เยียวยาทางเลือกอื่น ๆ ที่เหมาะสมแก่ผู้ร้องเรียน

4.4.2 กรณีศึกษา B เรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับสิ่งผิดปกติที่ตัวอากาศยาน

บริบทและเหตุการณ์ ผู้โดยสารสังเกตพบความผิดปกติของชิ้นส่วนอากาศยาน ในระหว่างการบิน โดยชิ้นส่วนดังกล่าวมีลักษณะหลวม ไม่แน่นกระชับ หรือมีการสั่นไหวผิดปกติ ผู้โดยสารเกิดความกังวลต่อความปลอดภัยในการเดินทาง จึงได้บันทึกภาพวิดีโอไว้เป็นหลักฐานและ ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อ กพท. หลังจากที่เที่ยวอากาศยานลงจอดอย่างปลอดภัย

ความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้ กพท. ดำเนินการตรวจสอบและ สั่งระงับการใช้งานอากาศยานลำดังกล่าวในทันที หรืออย่างน้อยก่อนที่จะมีการนำอากาศยาน ออกปฏิบัติการในเที่ยวบินถัดไป เพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ ผู้ร้องเรียนยังต้องการ ได้รับการตอบกลับอย่างรวดเร็วเพื่อยืนยันว่าเจ้าหน้าที่ได้รับทราบเรื่องและกำลังดำเนินการส่งทีม เข้าตรวจสอบแล้ว

การดำเนินการของ กพท. ในกระบวนการปัจจุบัน กพท. ได้พัฒนาระบบรับเรื่อง ร้องเรียนที่มีความสะดวกในการเข้าใช้งาน หากผู้ร้องเรียนเลือกประเภทเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ของอากาศยานอย่างถูกต้อง ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยอัตโนมัติทันที

อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงอาจได้รับทราบและดำเนินการได้เฉพาะในวันและเวลาทำการเท่านั้น หากเรื่องร้องเรียนเข้ามานอกเวลาทำการ เรื่องดังกล่าวอาจค้างอยู่ในระบบจนกว่าจะเริ่มวันทำการในวันถัดไป

ปัญหาและช่องว่างที่พบ ช่องว่างด้านการประเมินลำดับความสำคัญและการตอบสนองเร่งด่วน ปัญหาสำคัญที่พบคือ หากผู้ร้องเรียนเลือกประเภทเรื่องไม่ตรงกับลักษณะความปลอดภัยของอากาศยาน (เช่น เลือกหมวดหมู่เรื่องอื่น ๆ ระบบจะจัดการเรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป ส่งผลให้ต้องรอให้เจ้าหน้าที่บริหารระบบพิจารณาและมอบหมายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเกิดความล่าช้าและส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการเกิดอุบัติเหตุ ระบบการคัดกรองเบื้องต้นในปัจจุบันยังไม่สามารถแยกแยะความเร่งด่วนระหว่างเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เช่น ที่นั่งโดยสารไม่สามารถปรับเอนได้) กับเรื่องความปลอดภัย (เช่น ชิ้นส่วนอากาศยานหลวมหรือหลุด) ได้อย่างอัตโนมัติ หรือมีประสิทธิภาพเพียงพอ หากไม่มีเจ้าหน้าที่เวรเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยอาจถูกจัดลำดับความสำคัญเท่ากับเรื่องทั่วไป ส่งผลให้การตอบสนองล่าช้ากว่าระดับความเสี่ยงที่แท้จริง ซึ่งอาจนำไปสู่ผลกระทบร้ายแรงหากเกิดอุบัติเหตุขึ้นจริง กรณีศึกษานี้ชี้ให้เห็นความจำเป็นในการพัฒนากลไกการคัดกรองอัตโนมัติที่สามารถระบุค่าสำคัญหรือลักษณะเนื้อหาที่บ่งชี้ถึงความเสี่ยงด้านความปลอดภัยได้ รวมถึงการจัดตั้งระบบเฝ้าระวังตลอด 24 ชั่วโมงสำหรับประเด็นด้านความปลอดภัย เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อภัยคุกคามที่อาจส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

4.4.2 กรณีศึกษา C เรื่องร้องเรียนด้านการกำกับดูแลระเบียบเกี่ยวกับอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินรูกำลังพื้นที่

บริบทและเหตุการณ์ ประชาชนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนว่ามีอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (Drone) ทำการบินรูกำลังเข้ามาในเขตพื้นที่ส่วนบุคคล อาทิ บริเวณโรงงานอุตสาหกรรมและที่พักอาศัย ทั้งในเวลากลางวันและกลางคืน ผู้ร้องเรียนมีความกังวลว่าการบินของอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินดังกล่าวอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อทรัพย์สิน หรือเป็นการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัว จึงได้ส่งเรื่องร้องเรียนต่อ กพท. เพื่อขอความช่วยเหลือในการดำเนินการตามกฎหมาย

ความคาดหวังของผู้ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนคาดหวังให้ กพท. ดำเนินการระบุตัวต้นผู้กระทำความผิดและลงโทษได้ทันที โดยมีความเชื่อว่าเพียงการแจ้งพิกัดที่เกิดเหตุหรือส่งภาพถ่ายอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินมาให้ กพท. จะสามารถติดตามจับกุมผู้บังคับอากาศยานและดำเนินคดีตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การดำเนินการของ กพท. เจ้าหน้าที่ กพท. ได้รับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลการขึ้นทะเบียนอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน อย่างไรก็ตาม ในขั้นตอนการสืบสวนสอบสวนเพื่อให้สามารถดำเนินการตามกฎหมายได้ เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องร้องขอพยานหลักฐานที่มีความชัดเจนและครบถ้วนเพิ่มเติมจากผู้ร้องเรียน ได้แก่ ภาพถ่ายหรือวิดีโอที่แสดงตัวบุคคลผู้บังคับอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน ข้อมูลที่ระบุวัน เวลา และสถานที่ที่เกิดเหตุอย่างชัดเจน หลักฐานที่แสดงการยอมรับหรือคำรับสารภาพของผู้กระทำ พยานหลักฐานเหล่านี้มีความจำเป็นต่อกระบวนการลงโทษตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักนิติธรรมและสามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและช่องว่างที่พบ ช่องว่างด้านขอบเขตอำนาจหน้าที่และภาระในการพิสูจน์ ปัญหาสำคัญที่พบคือข้อจำกัดทางกฎหมายในการบังคับใช้ โดย กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล ไม่มีอำนาจในการจับกุมซึ่งหน้าหรือระงับเหตุเดือดร้อนรำคาญได้ในทันที ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายทั่วไป เช่น สถานีตำรวจ การดำเนินการของ กพท. จึงอยู่ในขอบเขตของการตรวจสอบ การปฏิบัติตามกฎระเบียบและการลงโทษทางปกครองเท่านั้น นอกจากนี้ ภาระในการจัดหาพยานหลักฐานที่สามารถระบุตัวต้นผู้กระทำผิดได้อย่างชัดเจน (เช่น ภาพถ่ายผู้บังคับอากาศยานหรือคำรับสารภาพ) เป็นสิ่งที่เกินขีดความสามารถของประชาชนทั่วไปในการจัดหาได้ เนื่องจากผู้บังคับอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินมักปฏิบัติภารกิจจากระยะไกลและอยู่ในพื้นที่ที่ยากต่อการเข้าถึง ประกอบกับลักษณะของอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินที่สามารถปฏิบัติการได้จากระยะไกล ทำให้การตรวจจับและระบุตัวผู้ปฏิบัติการเป็นไปได้ยาก เมื่อพยานหลักฐานไม่ครบองค์ประกอบตามที่กฎหมายกำหนด กพท. จำเป็นต้องยุติเรื่องร้องเรียน ซึ่งสร้างความรู้สึกแก่ผู้ร้องเรียนว่ากฎหมายไม่สามารถคุ้มครองสิทธิหรือลงโทษผู้ละเมิดได้จริงในทางปฏิบัติ กรณีศึกษานี้สะท้อนให้เห็นความจำเป็นในการพัฒนากลไกการตรวจจับและระบุตัวผู้บังคับอากาศยานซึ่งไม่มีนักบินที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ระบบ Remote Identification (Remote ID) หรือเทคโนโลยีการตรวจจับอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน (Counter-UAS Technology) รวมถึงการปรับปรุงกรอบกฎหมายให้รองรับการบังคับใช้ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

2) เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งมีคุณสมบัติเป็นพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 5 คน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) พร้อมบรรยายเชิงพรรณนาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการดำเนินงานวิจัยและผลการวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

5.1.1 สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

จากการรวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสารแนวปฏิบัติและคู่มือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) มีความสอดคล้องตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 ซึ่งมีองค์ประกอบ 9 กระบวนการ ได้แก่ การสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การตอบรับเรื่องร้องเรียน การประเมินเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น การสืบสวนเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน การสื่อสารผลการพิจารณา และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีผลสรุปดังนี้

1) การสื่อสาร (Communication) กพท. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ประกอบด้วยระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, YouTube, TikTok) ไปรษณีย์ และการร้องเรียนด้วยตนเอง ทั้งนี้ ระบบได้รับการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกันกับหน่วยงานอื่นและมีศักยภาพในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ

2) การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) กพท. ใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนแบบออนไลน์ ทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและครบถ้วน โดยมีการกำหนดข้อมูลที่ต้องกรอก

เช่น ข้อมูลยืนยันตัวตนผู้ร้อง ช่องทางการติดต่อ รายละเอียดเหตุการณ์ ข้อมูลผู้ถูกร้อง รวมถึงเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีช่องทางให้เจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องในกรณีที่ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ ส่งผลให้ข้อมูลที่ใช้ประกอบการพิจารณาโดยรวมมีความละเอียดเพียงพอ

3) การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) ระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันมีระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องสามารถเข้าตรวจสอบได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านระบบออนไลน์ และมีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลเมื่อมีการสรุปผลการพิจารณา ระบบมีความโปร่งใสในระดับหนึ่ง โดยมีการนำข้อบกพร่องที่พบมาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องรายละเอียดความคิดเห็นที่ผู้ร้องเรียนสามารถเห็นได้ ซึ่งส่วนใหญ่แสดงเพียงสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการ โดยไม่มีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน

4) การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints) ระบบตอบรับเรื่องร้องเรียนปัจจุบันของ กพท. มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเมื่อผู้ร้องส่งเรื่องสำเร็จแล้ว ระบบจะออกหมายเลขคำร้อง (Reference number) ให้ทันทีและส่งการแจ้งเตือนไปยังอีเมลของผู้ร้องในทันที การตอบรับที่รวดเร็วนี้ช่วยสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียนว่าเรื่องของตนได้รับการบันทึกเข้าสู่ระบบแล้ว

5) การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints) กระบวนการประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นของ กพท. มีความชัดเจนในระดับหนึ่ง โดยมีการใช้เกณฑ์การคัดกรองระดับความรุนแรงตามผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินและความปลอดภัยเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ยังพบความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนของเกณฑ์ โดยบางส่วนเห็นว่ายังไม่ชัดเจนเพียงพอ และในทางปฏิบัติมักถือว่าเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องมีความสำคัญและดำเนินการตามลำดับเวลาที่แจ้งเข้ามา ซึ่งอาจไม่สะท้อนถึงความเร่งด่วนที่แท้จริงของแต่ละเรื่อง

6) การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints) กระบวนการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของ กพท. ดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน กพท. จะเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องชี้แจง และพิจารณาจากหลักฐานของทั้งสองฝ่ายเป็นหลัก โดยกระบวนการทั้งหมดอยู่ในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมาย การดำเนินการมีความเป็นธรรมในระดับหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดในหลายประเด็น โดยเฉพาะความไม่ครบถ้วนในการตรวจสอบ การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการขาดมุมมองที่รอบด้านในการพิจารณา

7) การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints) การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ร้องเรียนได้ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนและอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ยังพบว่า การตอบสนองสามารถเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ร้องได้เพียงบางส่วน โดยเฉพาะในกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ หรือต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน นอกจากนี้ ยังพบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับขอบเขตอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมายที่ กพท. สามารถดำเนินการได้จริง

8) การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision) การสื่อสารผลการพิจารณาของ กพท. ในปัจจุบันดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนเพียงพอ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำผลการตรวจสอบหรือข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาปรับให้เป็นภาษา

ทั่วไปหรือภาษาถิ่นทางการก่อนแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน ทำให้ผู้ร้องสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น การสื่อสารผลจะอ้างอิงกฎหมายที่ใช้ประกอบการพิจารณาและตอบตามข้อเรียกร้องที่ผู้ร้องระบุ พร้อมแนะนำการดำเนินการอื่น ๆ ที่ผู้ร้องพึงกระทำได้ตามสิทธิ นอกจากนี้ ระบบยังสามารถทวนสอบและตรวจสอบการตอบเรื่องร้องเรียนผ่านระบบได้อย่างสะดวก

9) การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) การยุติเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีรูปแบบการสื่อสารที่ชัดเจน โดยเฉพาะในกรณีที่กฎหมายหรือข้อบังคับที่องค์กรถือปฏิบัติมีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม การยุติเรื่องร้องเรียนอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทุกกรณี เนื่องจากความคาดหวังของผู้ร้องเรียนอาจไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย หรือข้อเท็จจริง รวมถึงการที่ผู้ร้องยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่และบทบาทที่แท้จริงของ กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล

5.1.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ควรเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจถึงประโยชน์ของการจัดการเรื่องร้องเรียน ส่งมาถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน จะต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถสรุปผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1) การสื่อสาร (Communication) การพัฒนาการสื่อสารในระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ควรดำเนินการใน 4 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ผ่านการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) ที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องจนถึงการยุติเรื่อง พร้อมกำหนดระยะเวลามาตรฐานและกลไกการทบทวนประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 (2) การระบุขอบเขตและหัวข้อเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนด้วยการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนเป็นหมวดหมู่ เช่น การให้บริการ ความปลอดภัยในการบิน การดำเนินงานของผู้ประกอบการ และการใช้โดรน พร้อมระบุขอบเขตและระยะเวลาดำเนินการในแต่ละประเภท รวมถึงจัดทำระบบ FAQ และกรณีศึกษาเพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถจำแนกประเภทเรื่องได้ด้วยตนเอง (3) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายโดยปรับจากภาษาราชการเป็นภาษาถิ่นทางการที่ตรงประเด็น หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะทางที่ซับซ้อน พร้อมจัดทำแบบฟอร์มตอบกลับมาตรฐานและพิจารณาใช้อินโฟกราฟิกหรือแผนภาพประกอบในกรณีที่เนื้อหามีความซับซ้อน และ (4) การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณาโดยสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจขั้นตอนการพิจารณาและเกณฑ์การตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของพยานหลักฐาน พร้อมเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจง และมีระบบแจ้งความคืบหน้าในแต่ละขั้นตอน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าเรื่องร้องเรียนได้รับการดำเนินการอย่างจริงจัง

2) การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) การพัฒนาการรับเรื่องร้องเรียน ควรดำเนินการใน 4 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การให้คำแนะนำผู้ร้องในการเตรียมข้อมูลและหลักฐานผ่านการพัฒนาและเผยแพร่คู่มือ/สื่อประชาสัมพันธ์ที่ระบุชัดเจนว่าผู้ร้องต้องเตรียมข้อมูล

และหลักฐานใดบ้างในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน เช่น เอกสารการจองบัตรโดยสาร กำหนดการเดินทาง เอกสารการติดต่อกับผู้ให้บริการ หรือหลักฐานภาพถ่าย/คลิปวิดีโอ เพื่อลดการยื้อย่นถ่วงและเพิ่มความรวดเร็วในการพิจารณา (2) การกำหนดกระบวนการรับเรื่องที่เป็นระบบและจำแนกขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยแยกประเภทเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในขอบเขตอำนาจของ กพท. ออกจากเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจ พร้อมระบุแนวทางดำเนินการในแต่ละกรณีอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้สามารถส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งนำข้อมูลแนวโน้มเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนามาตรการกำกับดูแลได้ตรงประเด็น (3) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลักในการรับเรื่องแทนช่องทางที่ต้องอาศัยการบันทึกโดยบุคคล เช่น โทรศัพท์ เพื่อลดความเสี่ยงจากการบันทึกข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือการรับเรื่องซ้ำซ้อน โดยการใช้ระบบดิจิทัลเป็นศูนย์กลางจะเอื้อต่อการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่สามารถสืบค้น วิเคราะห์ และนำไปใช้ประโยชน์เชิงนโยบายได้ในระยะยาว และ (4) การออกแบบแบบฟอร์มรับเรื่องให้ครอบคลุมและรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยครอบคลุมข้อมูลสำคัญ เช่น ประเภทบริการทางการบิน ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ลักษณะปัญหา ผลกระทบ และข้อเรียกร้องของผู้ร้อง พร้อมกำหนดโครงสร้างข้อมูลในรูปแบบที่สามารถวิเคราะห์เชิงสถิติและเชิงสาเหตุได้ เช่น การใช้เมนูเลือกประเภทปัญหา รหัสเรื่องร้องเรียน และหมวดหมู่ประเด็น เพื่อใช้ติดตามแนวโน้มปัญหา และนำไปปรับปรุงกฎ ระเบียบ และมาตรการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง

3) การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) การพัฒนาการติดตามเรื่องร้องเรียนควรดำเนินการใน 5 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติตามสถานะโดยส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องเรียนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะของเรื่อง เช่น ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว อยู่ระหว่างดำเนินการ ส่งเรื่องให้สายการบินชี้แจง อยู่ระหว่างรอคำชี้แจง อยู่ระหว่างสรุปผลพิจารณา และสรุปผลการพิจารณาแล้ว โดยส่งผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมล SMS หรือ Line Official Account (2) การกำหนดขั้นตอนการติดตามที่มีรายละเอียดชัดเจนด้วยการออกแบบระบบให้แสดงขั้นตอนการดำเนินงานที่แบ่งเป็นขั้นตอนย่อย เช่น การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร การประสานงานกับผู้ถูกร้อง การรอคำชี้แจง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การวิเคราะห์และพิจารณา และการสรุปผล พร้อมระบุระยะเวลาโดยประมาณและคำอธิบายสั้น ๆ ในแต่ละขั้นตอน (3) การสร้างวัฒนธรรมการบันทึกข้อมูลในระบบโดยกำหนดนโยบายให้การบันทึกข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานที่บังคับใช้ พร้อมกำหนดกรอบเวลาในการอัปเดตสถานะภายใน 24-48 ชั่วโมงหลังจากมีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน และพิจารณาใช้มาตรการจูงใจหรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เชื่อมโยงกับความสม่ำเสมอในการบันทึกข้อมูล (4) การกำหนดมาตรฐานระยะเวลาและการรายงานความคืบหน้าอย่างชัดเจน เช่น ทุก 7 วันหรือ 14 วัน แม้ว่าเรื่องยังไม่แล้วเสร็จ โดยการรายงานควรระบุสถานะปัจจุบัน ขั้นตอนถัดไป ระยะเวลาโดยประมาณที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ และชี้แจงเหตุผลอย่างโปร่งใสหากมีอุปสรรคหรือความล่าช้า และ (5) การพัฒนาระบบรายงานสถิติและการวิเคราะห์ที่สามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน จุดคอขวดที่พบบ่อย และแนวโน้มของเรื่องร้องเรียน เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม รวมทั้งช่วยให้ผู้บริหารสามารถระบุปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างตรงจุด

4) การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints) การพัฒนาการตอบรับเรื่องร้องเรียนควรดำเนินการใน 3 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การมีมาตรฐานการตอบรับที่เท่าเทียมกันทุกช่องทางโดยพัฒนาระบบให้มีมาตรฐานเดียวกันในทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ไม่ว่าจะเป็นทางออนไลน์ ไปรษณีย์ หรือการมาร้องเรียนด้วยตนเอง โดยทุกกรณีควรได้รับหมายเลขคำร้องหรือเอกสารอ้างอิงที่สามารถใช้ติดตามเรื่องได้ สำหรับการรับเรื่องทางไปรษณีย์ควรมีการออกหนังสือแจ้งยืนยันการรับเรื่องส่งกลับไปยังผู้ร้อง และสำหรับการร้องเรียนด้วยตนเองควรมีแบบฟอร์มรับเรื่องพร้อมลงลายมือชื่อทั้งผู้ร้องและผู้รับเรื่องไว้เป็นหลักฐาน (2) การพัฒนาเนื้อหาในการตอบรับให้มีข้อมูลที่ เป็นประโยชน์โดยการตอบรับไม่ควรเป็นเพียงการแจ้งยืนยันว่าได้รับเรื่องแล้วเท่านั้น แต่ควรรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาโดยประมาณในการพิจารณาตามประเภทของเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานโดยสรุป ช่องทางในการติดตามความคืบหน้า และข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในกรณีที่ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อช่วยลดความกังวลและคำถามจากผู้ร้องเรียน และ (3) การสร้างความมั่นใจเพิ่มเติมผ่านการสื่อสารที่ชัดเจน โดยนอกจากการแจ้งยืนยันอัตโนมัติแล้ว อาจพิจารณาเพิ่มข้อความที่แสดงถึงความใส่ใจและความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา เช่น กพท. ขอขอบคุณที่แจ้งเรื่องร้องเรียน เราให้ความสำคัญกับเรื่องของท่านและจะดำเนินการตรวจสอบอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อสร้างความรู้สึกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนและพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง

5) การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints) การพัฒนาการประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นควรดำเนินการใน 3 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนตามลักษณะและผลกระทบโดยแยกประเด็นออกเป็น 2 หมวดหมู่หลัก ได้แก่ เรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัยที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กพท. โดยตรง เช่น อากาศยานขัดข้องไม่พร้อมใช้งาน ล้อเครื่องบินมีปัญหา ประตูเครื่องบินปิดไม่สนิท พบเห็นไฟลุกที่เครื่องยนต์ หรือปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการเดินทางทางอากาศ และเรื่องร้องเรียนด้านการบริการ เช่น พนักงานเรียกเก็บเงินค่าสัมภาระไม่เป็นธรรม การยกเลิกหรือล่าช้าของเที่ยวบิน กระเป๋าชำรุดหรือสูญหาย การคืนเงินค่าโดยสารล่าช้า และการขอชดเชยความเสียหายอื่น ๆ (2) การพัฒนาเกณฑ์การคัดแยกระดับความรุนแรงให้มีความชัดเจนและสามารถนำไปใช้ได้จริง โดยแบ่งออกเป็น 4 ระดับตามลักษณะผลกระทบ ได้แก่ ระดับวิกฤต (Critical) สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตโดยตรงและต้องดำเนินการทันทีภายใน 24 ชั่วโมง ระดับสูง (High) สำหรับเรื่องที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยแต่ไม่ถึงขั้นวิกฤตหรือเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายอย่างร้ายแรงและควรดำเนินการภายใน 3-5 วันทำการ ระดับปานกลาง (Medium) สำหรับเรื่องร้องเรียนด้านการบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้โดยสารจำนวนมากหรือเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าและควรดำเนินการภายใน 7-14 วันทำการ และระดับต่ำ (Low) สำหรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปด้านการบริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเป็นรายบุคคลและดำเนินการภายใน 30 วันทำการ พร้อมทั้งกำหนดกรอบเวลาการส่งต่อตามระดับความเร่งด่วนอย่างชัดเจนและสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนทราบตั้งแต่เริ่มต้น และ (3) การทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์อย่างต่อเนื่องโดยมีการทบทวนประสิทธิภาพของเกณฑ์การประเมินเบื้องต้นอย่างสม่ำเสมอผ่านการวิเคราะห์จากข้อมูลสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเวลาที่ใช้ในการแก้ไข และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการรับฟังข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

และผู้ร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงเกณฑ์และกรอบเวลาให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6) การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints) การพัฒนาการสืบสวนเรื่องร้องเรียนควรดำเนินการใน 5 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบร่วมกันโดยเน้นย้ำว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่ใช่ภาระงานเพิ่มเติมแต่เป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาคุณภาพงานและการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน ผ่านการจัดอบรมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่และกำหนดให้การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน (2) การพัฒนากลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงานโดยสร้างระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ อาจจัดตั้งคณะทำงานหรือทีมสืบสวนแบบบูรณาการที่ประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากหลายมิติพร้อมกันพร้อมกำหนดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน จุดประสานงานหลัก และมีการประชุมร่วมกันเป็นระยะเพื่อติดตามความคืบหน้า (3) การพัฒนาแนวทางการตรวจสอบแบบองค์รวมที่พิจารณาภาพรวมของสถานการณ์ เหตุการณ์ประกอบ บริบทโดยรอบ และความเชื่อมโยงระหว่างประเด็นต่าง ๆ โดยครอบคลุมสาเหตุรากเหง้าของปัญหาไม่ใช่เพียงอาการที่ปรากฏ พร้อมจัดทำ checklist หรือคู่มือการสืบสวนที่ระบุประเด็นที่ต้องพิจารณาในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนอย่างครบถ้วน (4) การกำหนดมาตรฐานระยะเวลาและคุณภาพการสืบสวนสำหรับแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนพร้อมกำหนดมาตรฐานคุณภาพ เช่น ความครบถ้วนของข้อมูลที่ต้องรวบรวม การตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหลายแหล่ง การวิเคราะห์หลักฐานอย่างเป็นระบบ และการสรุปผลที่มีเหตุผลและสามารถอ้างอิงได้ โดยมีกลไกการตรวจสอบคุณภาพของการสืบสวนโดยหน่วยงานกลางหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง และ (5) การเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักโดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชน ทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือและสื่อสารกันอย่างเปิดเผย โดยมองว่าการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นเป้าหมายร่วมของทุกหน่วยงานและได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงอย่างจริงจัง

7) การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints) การพัฒนาการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนควรดำเนินการใน 6 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การประชาสัมพันธ์ขอบเขตอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมายโดยเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กพท. อย่างชัดเจนผ่านเนื้อหาในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือ FAQ พร้อมประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือศาล เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถเลือกช่องทางที่เหมาะสมและป้องกันการร้องเรียนที่ซ้ำซ้อนหรือไม่ตรงกับอำนาจหน้าที่ (2) การกำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนและสื่อสารอย่างโปร่งใสสำหรับแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียนตั้งแต่เริ่มต้นพร้อมอธิบายเหตุผลว่าทำไมบางเรื่องต้องใช้เวลามากกว่าเรื่องอื่น เช่น ต้องรอคำชี้แจงจากผู้ถูกร้องต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหลายแหล่ง หรือต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อจัดการความคาดหวังและสร้างความเชื่อมั่น (3) การชี้แจงผลการพิจารณาอย่างตรงประเด็นและมีเหตุผลโดยอธิบายผลการพิจารณา เหตุผล และข้อกฎหมายหรือข้อบังคับที่ใช้ประกอบการตัดสินใจอย่างละเอียดพร้อมแนะนำช่องทางทางเลือกอื่นในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ร้องได้

(4) การจัดประชุมหารือแบบบูรณาการสำหรับเรื่องซับซ้อนโดยมีกลไกการจัดประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและมาตรการป้องกันอย่างเป็นระบบ ลดการส่งต่อเรื่องไปมาระหว่างหน่วยงาน และในบางกรณีอาจเชิญผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเข้าร่วมประชุม เพื่อหาข้อยุติที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ (5) การวิเคราะห์สาเหตุและนำไปสู่การปรับปรุงระบบโดยมีกระบวนการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบเพื่อระบุสาเหตุรากเหง้าของปัญหา ไม่ว่าจะเป็นช่องว่างในกฎระเบียบ ความบกพร่องในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ หรือการขาดความเข้าใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกฎระเบียบ พัฒนามาตรการกำกับดูแล หรือ ออกแนวปฏิบัติใหม่ ๆ เพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต และ (6) การพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการสื่อสารโดยจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การจัดการความขัดแย้ง และการให้บริการที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่หลากหลายได้อย่างเหมาะสม และลดความขัดแย้งแม้ในกรณีที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ร้องได้ทั้งหมด

8) การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision) การพัฒนาการสื่อสารผลการพิจารณาควรดำเนินการใน 4 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การพัฒนาคุณภาพข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยปรับปรุงกระบวนการให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ การตรวจสอบจัดทำรายงานผลที่มีความชัดเจน ครบถ้วน และตรงประเด็นตั้งแต่ต้นทาง โดยรายงานควรตอบเรื่องร้องเรียนโดยตรงไม่ใช่เพียงรายงานผลการตรวจสอบทั่วไป พร้อมจัดทำแม่แบบหรือแนวทางการเขียนรายงานผลการตรวจสอบที่ชัดเจนเพื่อให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน (2) การใช้ภาษาทั้งทางการที่เข้าใจง่ายโดยพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่แปลงข้อความทางกฎหมายให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมอธิบายความหมายของคำศัพท์เฉพาะทาง และจัดทำคู่มือการเขียนตอบเรื่องร้องเรียนที่มีตัวอย่างประโยคและรูปแบบการอธิบายที่เหมาะสมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนใช้รูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกัน (3) การจัดโครงสร้างการตอบที่เป็นระบบและเป็นมาตรฐาน ประกอบด้วย สรุปเรื่องร้องเรียนและข้อเรียกร้องของผู้ร้อง ข้อเท็จจริงที่พบจากการตรวจสอบ การวิเคราะห์และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลการพิจารณาและเหตุผล ข้อเสนอแนะหรือแนวทางดำเนินการต่อที่ผู้ร้องสามารถทำได้ และช่องทางติดต่อหากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม เพื่อช่วยให้ผู้ร้องติดตามเหตุผลและเข้าใจผลการพิจารณาได้ดีขึ้น และ (4) การอธิบายเหตุผลอย่างละเอียดและโปร่งใสโดยเฉพาะในกรณีที่ผลการพิจารณาไม่เป็นไปตามที่ผู้ร้องคาดหวัง ควรอธิบายว่าทำไมจึงไม่สามารถดำเนินการตามที่ผู้ร้องต้องการได้โดยอ้างอิงข้อเท็จจริง หลักฐาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เพื่อช่วยให้ผู้ร้องเข้าใจและยอมรับผลการพิจารณาได้ดีขึ้นแม้ว่าจะไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็ตาม

9) การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) การพัฒนาการยุติเรื่องร้องเรียนควรดำเนินการใน 7 แนวทางหลัก ประกอบด้วย (1) การประชาสัมพันธ์ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมายโดยเพิ่มความเข้มข้นในการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงมาตรฐาน ข้อกำหนดกฎหมาย และข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางการบินผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น คู่มือสิทธิผู้โดยสาร วิดีโอสั้นอธิบายกฎระเบียบที่สำคัญ หรืออินโฟกราฟิกที่แสดงขั้นตอนการจัดการกรณีต่าง ๆ เพื่อลดความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง (2) การชี้แจงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กพท. อย่างชัดเจนให้ผู้ใช้บริการเข้าใจว่าบทบาทหลักคือการกำกับดูแลและบังคับใช้กฎหมายเพื่อให้การประกอบกิจการการบินดำเนินไปอย่างถูกต้องและปลอดภัย มิใช่การเป็นตัวกลาง

ในการติดต่อสื่อสารหรือทวงถามหนี้ระหว่างผู้ร้องและผู้ประกอบการ พร้อมอธิบายว่า กพท. สามารถดำเนินการอะไรได้บ้างและไม่สามารถดำเนินการอะไร (3) การแจ้งมาตรการลงโทษหรือการบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่พบว่าผู้ประกอบการกระทำผิดข้อบังคับหรือกฎหมายให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างชัดเจนว่า กพท. ได้ดำเนินการอย่างไร เช่น การออกหนังสือเตือน การปรับ การพักใช้ใบอนุญาต หรือการดำเนินคดี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการร้องเรียนมีประโยชน์ในการบังคับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (4) การแนะนำช่องทางการดำเนินการต่อตามสิทธิเมื่อยุติเรื่องร้องเรียนที่ กพท. ไม่สามารถดำเนินการได้เต็มตามที่ผู้ร้องคาดหวัง โดยแนะนำช่องทางอย่างชัดเจน เช่น การฟ้องร้องตามกฎหมายแพ่ง การร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการใช้กลไกการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท พร้อมแนะนำขั้นตอนเบื้องต้นและข้อมูลติดต่อที่เกี่ยวข้อง (5) การอธิบายเหตุผลในกรณีที่มีผู้เสียประโยชน์อย่างชัดเจนโดยเน้นว่าการพิจารณาอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง หลักฐาน และกฎหมาย ไม่ได้เอียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้แม้กระทั่งผู้ที่เสียประโยชน์สามารถเข้าใจและยอมรับผลการพิจารณาได้ (6) การเน้นย้ำผลกระทบในวงกว้างและการป้องกันปัญหาในอนาคตโดยสื่อสารให้ผู้ร้องทราบว่าข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนจะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนามาตรการป้องกันปัญหา เช่น การปรับปรุงข้อบังคับ การเพิ่มมาตรการกำกับดูแล หรือการจัดอบรมให้ผู้ประกอบการ เพื่อให้ผู้ร้องรู้สึกว่าการร้องเรียนมีคุณค่าต่อการพัฒนาระบบในภาพรวม และ (7) การจัดทำตัวอย่างกรณีศึกษาและคำถามที่พบบ่อยของเรื่องร้องเรียนที่มีการยุติในลักษณะต่าง ๆ พร้อมคำอธิบายและ FAQ เกี่ยวกับการยุติเรื่องร้องเรียนที่ตอบคำถามทั่วไป เช่น ทำไม กพท. ไม่สามารถบังคับให้สายการบินจ่ายค่าเสียหายได้ หรือถ้าไม่พอใจผลการพิจารณาสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความไม่พอใจจากการยุติเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
1. การสื่อสาร (Communication)	<u>1.1 การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedure)</u> พัฒนาคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ <u>1.2 การปรับระดับภาษาสื่อสาร</u> ปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาจากภาษาราชการหรือภาษากฎหมายที่ซับซ้อนเป็นภาษากึ่งทางการที่เข้าใจง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ โดยศัพท์เทคนิคหรือคำศัพท์เฉพาะทางควรมีคำอธิบายประกอบเพื่อเพิ่มความเข้าใจ

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
	<u>1.3 การจำแนกหมวดหมู่เรื่องร้องเรียน</u> กำหนดการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจนบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน (เช่น เรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัย เรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการ) พร้อมระบุระยะเวลาการพิจารณาที่แตกต่างกันตามลักษณะและความรุนแรงของแต่ละประเภท <u>1.4 การสร้างความโปร่งใสในกระบวนการ</u> เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการพิจารณาและเกณฑ์การตัดสินใจให้ผู้ร้องเรียนทราบล่วงหน้าผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสั้น หรือแผนภูมิกระบวนการ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในระบบรับเรื่องร้องเรียน
2. การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints)	<u>2.1 การใช้ระบบออนไลน์เป็นช่องทางหลัก</u> ส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลักในการยื่นเรื่องร้องเรียนแทนการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน <u>2.2 ระบบแนะนำเอกสารประกอบ (Document Checklist)</u> พัฒนาระบบแนะนำรายการเอกสารหลักฐานประกอบที่จำเป็นสำหรับแต่ละประเภทของเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจนก่อนการส่งเรื่อง (เช่น ตัวโดยสาร หลักฐานการจองบริการ ภาพถ่ายประกอบ) เพื่อลดการขอข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง <u>2.3 การออกแบบฟอร์มเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล</u> ออกแบบฟอร์มออนไลน์ที่มีระบบเมนูแบบเลือกตอบ (Dropdown menu) ให้ผู้ร้องเรียนระบุประเภทและลักษณะของปัญหาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติ และระบุแนวโน้มปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในอนาคต

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
3. การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints)	<u>3.1 ระบบแจ้งเตือนสถานะอัตโนมัติ (Automated Notification System)</u> พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย (SMS อีเมล หรือ แอปพลิเคชัน Line) เพื่อแจ้งการเปลี่ยนแปลงสถานะของเรื่องร้องเรียนในทุกขั้นตอน เช่น การรับเรื่อง การส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรอคำชี้แจงจากผู้ประกอบการ และการสรุปผลการพิจารณา <u>3.2 การแสดงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน</u> ปรับปรุงระบบติดตามสถานะให้แสดงรายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าข้อความทั่วไป เช่น แทนที่จะแสดงเพียง "อยู่ระหว่างดำเนินการ" ควรระบุข้อมูลที่ชัดเจนว่า "รอผู้ประกอบการสายการบินชี้แจงข้อเท็จจริง คาดว่าจะได้รับคำตอบภายใน 15 วัน" เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจสถานะและระยะเวลาที่คาดหวังได้อย่างชัดเจน <u>3.3 การกำหนดรอบการรายงานความคืบหน้า</u> กำหนดช่วงเวลามาตรฐานในการแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างสม่ำเสมอ แม้ว่าการพิจารณายังไม่แล้วเสร็จ เช่น การรายงานสถานะทุก 7 หรือ 14 วัน เพื่อรักษาความไว้วางใจและสร้างความมั่นใจว่าเรื่องร้องเรียนยังคงได้รับการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
4. การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement)	<u>4.1 การกำหนดมาตรฐานเดียวกันสำหรับทุกช่องทาง</u> พัฒนามาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกันไม่ว่าผู้ร้องเรียนจะใช้ช่องทางใด โดยการร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์หรือการยื่นเรื่องด้วยตนเอง (Walk-in) ต้องได้รับหมายเลขอ้างอิงคำร้อง (Tracking ID) และหนังสือตอบรับการร้องเรียนเช่นเดียวกับระบบออนไลน์ เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความสะดวกในการติดตามสถานะ <u>4.2 การให้ข้อมูลเบื้องต้นอย่างทันท่วงที</u> กำหนดให้จดหมายหรือข้อความอีเมลตอบรับต้องระบุข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ระยะเวลาโดยประมาณในการพิจารณา ช่องทางการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน และข้อมูลการติดต่อ

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อลดความวิตกกังวลและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร้องเรียน 4.3 การสื่อสารเชิงบวกและแสดงความเอาใจใส่ ปรับปรุงข้อความตอบรับอัตโนมัติให้มีเนื้อหาที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจและความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการแก้ไขปัญหา เพื่อสร้างความไว้วางใจและสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
5. การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment)	5.1 การจำแนกระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน (Severity Classification) กำหนดเกณฑ์การจำแนกเรื่องร้องเรียนตามระดับความรุนแรงเป็น 4 ระดับ ดังนี้ ระดับวิกฤต (Critical) เรื่องร้องเรียนที่กระทบต่อความปลอดภัยในการบินหรือความปลอดภัยของชีวิต โดยต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง ระดับสูง (High) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมายหรือกฎระเบียบอย่างร้ายแรง โดยต้องดำเนินการภายใน 3-5 วัน ระดับปานกลาง (Medium) เรื่องร้องเรียนที่กระทบต่อผู้โดยสารจำนวนมากหรือปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง โดยต้องดำเนินการภายใน 7-14 วัน ระดับต่ำ (Low) เรื่องร้องเรียนทั่วไปที่กระทบต่อผู้โดยสารรายบุคคล โดยต้องดำเนินการภายใน 30 วัน 5.2 ระบบคัดกรองและจัดประเภทเรื่องร้องเรียน พัฒนาไกการคัดกรองที่แยกเรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัยออกจากเรื่องร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถจัดลำดับความเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสมและตรงตามลักษณะของปัญหา ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากรและการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนที่มีความสำคัญสูง

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
6. การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation)	<u>6.1 การจัดตั้งทีมงานบูรณาการข้ามสายงาน</u> จัดตั้งคณะทำงานร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนหรือกระทบหลายหน่วยงาน เพื่อลดระยะเวลาในการส่งต่อเอกสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงาน ซึ่งจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล <u>6.2 การวิเคราะห์สาเหตุรากเหง้าของปัญหา (Root Cause Analysis)</u> พัฒนากระบวนการสืบสวนที่ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ยังวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อค้นหาสาเหตุรากเหง้าของปัญหา เพื่อนำไปสู่การกำหนดมาตรการป้องกันที่เหมาะสมและลดโอกาสการเกิดปัญหาซ้ำในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับหลักการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง <u>6.3 การกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)</u> กำหนดมาตรฐานระยะเวลาในการสืบสวนและการดำเนินการสำหรับแต่ละประเภทของเรื่องร้องเรียนอย่างชัดเจน เพื่อเป็นเกณฑ์ในการควบคุมคุณภาพการให้บริการและความรวดเร็วในการตอบสนอง รวมทั้งเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
7. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints)	<u>7.1 การประชาสัมพันธ์ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน</u> สื่อสารให้ผู้ให้บริการและผู้ร้องเรียนเข้าใจอย่างชัดเจนว่าสำนักงานการbinพลเรือนแห่งประเทศไทยมีบทบาทหน้าที่ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล (Regulator) ไม่ใช่หน่วยงานไกล่เกลี่ยหรือตัวแทนในการเรียกร้องค่าชดเชย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและจัดการความคาดหวังของผู้ร้องเรียนให้สอดคล้องกับขอบเขตอำนาจตามกฎหมาย <u>7.2 การชี้แจงเหตุผลอย่างโปร่งใสและละเอียด</u> กำหนดให้การตอบเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการตามที่ร้องขอได้ ต้องมีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนและละเอียด โดยอ้างอิงข้อกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อจำกัดที่เกี่ยวข้องประกอบ

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน
ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
	เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใสและเป็นธรรม <u>7.3 การนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงระบบ</u> พัฒนากลไกการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการตอบสนองเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกฎระเบียบ (Regulatory Framework) หรือพัฒนามาตรการเชิงป้องกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการให้บริการและลดการเกิดเรื่องร้องเรียนในอนาคต สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
8. การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision)	<u>8.1 การกำหนดโครงสร้างการตอบที่เป็นมาตรฐาน</u> พัฒนาโครงสร้างการจัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาที่เป็นระบบและครบถ้วน โดยต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน คือ (1) ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น (2) ข้อกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (3) ผลการพิจารณา (4) เหตุผลประกอบการตัดสินใจ และ (5) คำแนะนำหรือแนวทางการดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนและเข้าใจกระบวนการพิจารณาอย่างชัดเจน <u>8.2 การแปลความภาษาเทคนิคและกฎหมาย</u> กำหนดให้เจ้าหน้าที่มีหน้าที่สรุปผลการตรวจสอบทางเทคนิคหรือข้อกฎหมายที่ซับซ้อนให้อยู่ในรูปแบบที่ประชาชนทั่วไปสามารถอ่านและเข้าใจเหตุผลได้โดยง่าย โดยใช้ภาษาที่เข้าถึงได้และหลีกเลี่ยงศัพท์เทคนิคที่ไม่จำเป็น หรือหากจำเป็นต้องใช้ควรมีคำอธิบายประกอบ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและความพึงพอใจของผู้รับบริการ <u>8.3 การพัฒนาแม่แบบรายงานมาตรฐาน</u> จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการตรวจสอบที่เป็นมาตรฐานสำหรับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การส่งข้อมูลมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างครบถ้วน ตรงประเด็น และมีความสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยลดเวลาในการประมวลผลและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานสรุปผลให้แก่ผู้ร้องเรียน

ตารางที่ 5.1 ตารางสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 (ต่อ)

องค์ประกอบ	แนวทางการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม
9. การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints)	<u>9.1 การแจ้งมาตรการบังคับใช้กฎหมาย</u> กำหนดให้มีการแจ้งผลการดำเนินการทางกฎหมายต่อผู้ร้องเรียนในกรณีที่พบว่าผู้ประกอบการกระทำผิดจริง โดยระบุรายละเอียดมาตรการที่ได้ดำเนินการ เช่น การออกคำสั่งปรับ การตัดเตือน หรือการพักใบอนุญาต เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายและสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแล <u>9.2 การแนะนำช่องทางการเยียวยาทางเลือก</u> พัฒนาระบบการให้คำแนะนำเกี่ยวกับช่องทางการเยียวยาทางเลือกสำหรับกรณีที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยเฉพาะในเรื่องการเรียกร้องค่าชดเชย เช่น การแนะนำให้ติดต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมข้อมูลการติดต่อและขั้นตอนเบื้องต้นเพื่อช่วยเหลือผู้ร้องเรียนในการดำเนินการต่อไป <u>9.3 การพัฒนาคลั่งความรู้และกรณีศึกษา</u> จัดทำระบบคลั่งความรู้ที่รวบรวมกรณีศึกษาจากเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว และจัดทำคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนทั่วไปได้ศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจบรรทัดฐานและแนวทางการพิจารณาของหน่วยงาน ลดข้อสงสัย และส่งเสริมความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน รวมทั้งเป็นแหล่งเรียนรู้สำหรับผู้ประกอบการในการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

5.2 อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มาสังเคราะห์และอภิปรายผลร่วมกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้บทวนไว้ในบทที่ 2 อาทิ วงจรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ทฤษฎีความคาดหวังคุณภาพการบริการ (Expectation Theory) และมาตรฐานสากล ISO 10002:2018 เพื่ออธิบายปรากฏการณ์และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) โดยผู้วิจัยได้จำแนกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.2.1 สภาพปัจจุบันและช่องว่างของการจัดการเรื่องร้องเรียนเทียบกับมาตรฐาน ISO 10002:2018

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 ในหลายกระบวนการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) และการติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) ซึ่งมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ ทำให้การบันทึกข้อมูลเป็นระบบและผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบสถานะได้ นอกจากนี้ ระบบยังมีการตอบรับทันที (Acknowledgement) ผ่านทางอีเมล ซึ่งช่วยสร้างความมั่นใจเบื้องต้นให้กับผู้ร้องเรียน สภาพการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ang & Buttle (2012) ที่พบว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานง่าย (Easy-to-use processes) และการตอบสนองที่รวดเร็ว (Quick response) เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อผลประโยชน์ขององค์กรและความพึงพอใจของลูกค้าตามมาตรฐาน ISO 10002 รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hafidz & Yahya (2025) และ Musawarman et al. (2024) ที่ยืนยันว่าการนำระบบดิจิทัลมาช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความสามารถในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแบบเรียลไทม์ได้อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นถึงช่องว่าง (Gap) ที่สำคัญในการดำเนินงานเมื่อเทียบกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 และหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับช่องว่างขององค์ความรู้ที่ระบุไว้ในบทที่ 2 ดังนี้

- 1) ช่องว่างด้านการสื่อสารและความชัดเจนของกระบวนการ ผลการวิจัยพบว่า แม้จะมีช่องทางรับเรื่องที่หลากหลาย แต่ กพท. ยังขาดการสื่อสารรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา ทางเลือกการเยียวยา และสิ่งที่ผู้ร้องต้องเตรียม การขาดความชัดเจนนี้ส่งผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรม (Perception of Justice) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Silaphabmixay & Rodríguez-Escudero (2019) ที่ระบุว่าการกำหนดมาตรฐาน (Standardization) ที่ชัดเจนในรูปแบบของแนวทางปฏิบัติ (Guidelines) ทั้งด้านขั้นตอนและพฤติกรรม เป็นสิ่งจำเป็นในการลดความรู้สึกไม่ยุติธรรมและลดพฤติกรรมการป้องกันตัวของเจ้าหน้าที่เมื่อต้องเผชิญกับเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ งานวิจัยของ Preuss et al. (2022) ยังยืนยันว่าการรับรู้ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (Procedural Justice) และเชิงผลลัพธ์ (Distributive Justice) ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งส่งผลต่อเนื่องไปยังความผูกพันและการมีส่วนร่วมขององค์กร อีกทั้ง Yeoh & Basiruddin (2024) ยังพบว่าสาเหตุหลักของปัญหาเรื่องร้องเรียนมักมาจากการขาดกระบวนการที่ชัดเจน จึงเสนอให้พัฒนาผังกระบวนการพร้อมกรอบเวลาที่ชัดเจน ซึ่งตรงกับสภาพปัญหาที่พบใน กพท. หากขาดความชัดเจนในส่วนของกระบวนการที่ลงลึกในแต่ละฝ่ายงานและการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ จะทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนขาดประสิทธิภาพแม้จะมีระบบออนไลน์รองรับก็ตาม

- 2) ช่องว่างด้านความคาดหวังกับอำนาจหน้าที่ พบประเด็นปัญหาในการยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) และการตอบสนอง (Response) ซึ่งผู้ร้องเรียนมักมีความคาดหวังให้ กพท. บังคับชดเชยค่าเสียหาย แต่ กพท. มีบทบาทเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) ไม่ใช่ตัวกลางในการทวงหนี้ ส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ ประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory)

และโมเดล SERVQUAL ที่ชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับสิ่งที่ได้รับจริง ซึ่งสะท้อนช่องว่างขององค์ความรู้ในด้านการจัดการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างระบบการจัดการ เรื่องร้องเรียนกับความไว้วางใจของสาธารณชนที่ระบุไว้ในบทที่ 2 นอกจากนี้ ทฤษฎีพฤติกรรม การร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (CCBT) ยังอธิบายว่าผู้บริโภคเอเชียมักหลีกเลี่ยงการร้องเรียนโดยตรง แต่จะบอกต่อเชิงลบ (Jahandideh et al., 2014) ซึ่งหมายความว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ กพท. ได้รับ อาจไม่สะท้อนปัญหาที่แท้จริงทั้งหมด การที่ กพท. ไม่สามารถบริหารจัดการความคาดหวังนี้ได้ตั้งแต่ ต้นกระบวนการ สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนเพื่อสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Puentes et al. (2021) ที่เน้นย้ำว่าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่มีประสิทธิภาพต้องทำหน้าที่เป็นกลไกความรับผิดชอบโปร่งใส เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับ สาธารณชนว่าหน่วยงานรัฐกำลังทำหน้าที่กำกับดูแลอย่างเต็มที่ แม้ผลลัพธ์อาจไม่ตรงใจผู้ร้อง ทุกประการก็ตาม อีกทั้ง Zheng et al. (2025) ยังแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงแบบการสื่อสารให้เหมาะสม กับอารมณ์และบุคลิกภาพของผู้ร้องเรียน สามารถเพิ่มความพึงพอใจโดยรวมได้สูงถึงร้อยละ 93.39 เทียบกับกลุ่มควบคุมที่ร้อยละ 83.24 ซึ่งชี้ให้เห็นศักยภาพของการพัฒนาทักษะการสื่อสารของ เจ้าหน้าที่ กพท. ในการบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ร้องเรียน

3) ช่องว่างด้านการประเมินและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ในด้านการประเมิน เรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment) พบว่าการจัดลำดับความสำคัญยังไม่สะท้อนความเร่งด่วน ด้านความปลอดภัยอย่างแท้จริง โดยมักดำเนินการตามลำดับเวลา มากกว่าระดับความเสี่ยง อีกทั้ง การสืบสวน (Investigation) ยังขาดมุมมองแบบองค์รวมและการบูรณาการข้อมูล ซึ่งถือเป็นการ สูญเสียโอกาสในการใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นเครื่องมือป้องกันเชิงรุก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nurdin, Poerwanto & Sajati (2020) ที่เสนอว่าข้อมูลเรื่องร้องเรียนควรถูกใช้เป็นธนาคารข้อมูล (Data Bank) หรือสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early detection) เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและปรับปรุง ความปลอดภัยทางการบิน ไม่ใช่เพียงแค่การแก้ปัญหาเป็นรายกรณี นอกจากนี้ การจัดการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงลึกยังขัดแย้งกับแนวโน้มในงานวิจัยของ Cai et al. (2025) ที่ชี้ให้เห็นความจำเป็นของการ ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น Text Mining ในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนในอุตสาหกรรมการบิน เพื่อระบุรากเหง้าของปัญหาและปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างแม่นยำ อีกทั้ง van Dael et al. (2020) ยังยืนยันว่าองค์กรจำเป็นต้องมีอนุกรมวิธานการจำแนกที่เชื่อถือได้ รวมศูนย์ระบบสารสนเทศ และวัฒนธรรมองค์กรแบบ Just Culture ที่เปิดรับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด เพื่อให้ข้อร้องเรียน สามารถส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพการบริการได้อย่างแท้จริง ข้อค้นพบนี้สะท้อนมิติด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรม ตลอดจนมิติด้านการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจากการสังเคราะห์ องค์ความรู้ที่นำเสนอในบทที่ 2

โดยสรุป สภาพปัจจุบันของ กพท. มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ระบบรับเรื่อง ร้องเรียน) ที่สอดคล้องกับ ISO 10002:2018 แต่ยังมีช่องว่างในด้านกระบวนการปฏิบัติ ได้แก่ การสื่อสารความคาดหวัง การกำหนดเกณฑ์ความเร่งด่วน และการบูรณาการข้อมูลเพื่อการป้องกันเชิงรุก ซึ่งเป็นจุดที่ต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล ข้อค้นพบดังกล่าวช่วย เติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ที่ระบุไว้ในบทที่ 2 ซึ่งยังขาดงานวิจัยในบริบทหน่วยงานกำกับดูแล การบินพลเรือนของไทยโดยเฉพาะ

5.2.2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

จากการสังเคราะห์แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพทั้ง 9 ด้าน สามารถอภิปรายความสอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

1) การยกระดับความโปร่งใสและการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) การกำหนดเกณฑ์ระดับความรุนแรง (Critical, High, Medium, Low) และการระบุขอบเขตเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน มีความสอดคล้องโดยตรงกับวัฏจักรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ในขั้นตอนการวางแผน (Plan) เพื่อให้เกิดระบบที่ตรวจสอบได้ ดังที่ Gueorguiev (2024) ชี้ว่า ISO 9001:2015 ได้นำ PDCA มาเป็นแกนกลางของการบริหารจัดการเชิงกระบวนการ (Process-Based Approach) ซึ่งมีความสอดคล้องกับโครงสร้างของ ISO 10002:2018 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Silaphabmixay & Rodríguez-Escudero (2019) ที่เสนอว่าการสร้างมาตรฐานในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจะช่วยลดความรู้สึกไม่ยุติธรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ Ciesla (2019) ยังพบว่าภายหลังการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 9001 ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนลดลงจากเฉลี่ย 21 วันทำการเหลือเพียง 10 วันทำการ ซึ่งยืนยันว่าการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม การกำหนดเกณฑ์ความเร่งด่วนยังตอบสนองต่อหลักการการตอบสนอง (Responsiveness) ของ ISO 10002:2018 ที่ต้องการให้องค์กรจัดการเรื่องที่มีผลกระทบสูง (เช่น ความปลอดภัย) ได้อย่างทันท่วงที อีกทั้ง Tshotlego & Chukwuere (2024) ยังยืนยันว่ากรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อิงหลักการ ISO 10002 ควรให้ความสำคัญกับความเป็นธรรม ความโปร่งใส การรักษาความเป็นส่วนตัว และการตอบสนองที่รวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนผู้ใช้บริการ

2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและการวิเคราะห์ข้อมูล แนวทางที่เสนอให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลัก พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และการออกแบบแบบฟอร์มเพื่อรองรับการวิเคราะห์ข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cai, Shao, Zhou & Li (2025) และ Cai, Dong, Zhou, Li & Li (2025) ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อความ (Text Mining) และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงเพื่อจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนในอุตสาหกรรมการบิน โดยโมเดล MAG ที่พัฒนาขึ้นสามารถจำแนกเรื่องร้องเรียนที่มีหลายหมวดหมู่พร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Akinyemi et al. (2025) ยังพบว่าองค์กรที่ประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถลดระยะเวลาการแก้ไขได้ร้อยละ 30-45 และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากร้อยละ 42 เป็นร้อยละ 68 โดยแนะนำกลยุทธ์แบบ Hybrid ที่ผสมผสาน AI กับการดูแลของเจ้าหน้าที่มนุษย์เพื่อให้ได้ประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งเป็นแนวทางที่ กพท. สามารถนำไปพิจารณาประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต การใช้ระบบดิจิทัลยังสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคใหม่ตามทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการร้องเรียนของลูกค้า (CCBT) ที่นิยมใช้ช่องทางออนไลน์เพราะสะดวกและรวดเร็ว อีกทั้ง Hafidz & Yahya (2025) และ Nwosu et al. (2023) ต่างยืนยันว่าการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลสำหรับการปรับปรุงบริการในอนาคต โดย Nwosu et al. (2023) ยังนำอัลกอริทึม SVM มาใช้ในการจัดประเภทเรื่องร้องเรียนอัตโนมัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nurdin, Poerwanto &

Sajati (2020) ที่พบว่าการใช้เทคโนโลยี Gateway ในการรับเรื่องร้องเรียนช่วยให้ข้อมูลกลายเป็นธนาคารข้อมูล (Data Bank) เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและปรับปรุงความปลอดภัยทางการบินเชิงรุก

3) การบริหารจัดการความคาดหวังและการสื่อสารเชิงรุก ผลการวิจัยเน้นย้ำเรื่องการประชาสัมพันธ์ขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กพท. และข้อกฎหมายอย่างชัดเจน เพื่อลดความไม่พอใจเมื่อยุติเรื่องร้องเรียน ประเด็นนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการลดช่องว่างตามโมเดล SERVQUAL การสื่อสารให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจว่า กพท. ไม่ใช่คนกลางในการทวงหนี้ แต่เป็นผู้กำกับดูแลความปลอดภัยจะช่วยปรับความคาดหวัง (Expectation) ของผู้ร้องให้ตรงกับความเป็นจริงของบริการภาครัฐ Zheng et al. (2025) สนับสนุนแนวทางนี้โดยพบว่าการใช้โมเดลการวิเคราะห์ภาษาเชิงอารมณ์ (DISC) ในการปรับรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคล สามารถเพิ่มความพึงพอใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งชี้ว่าวิธีการสื่อสารมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าเนื้อหาที่สื่อสาร นอกจากนี้ การดำเนินการนี้ยังสอดคล้องกับหลักการความโปร่งใส (Transparency) ของ ISO 10002:2018 ที่กำหนดให้กระบวนการและการตัดสินใจต้องสื่อสารอย่างชัดเจน รวมทั้งสอดคล้องกับมิติด้านความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการจากการสังเคราะห์องค์ความรู้ ซึ่งทฤษฎี CCBT ชี้ว่าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมตอบสนองที่หลากหลาย การสร้างช่องทางร้องเรียนที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย และออกแบบตามพฤติกรรมผู้ใช้ (Behavior-Centric Design) จึงเป็นแนวทางที่สำคัญ

4) การบูรณาการและการทำงานเชิงรุก ข้อเสนอแนะเรื่องการสร้างกลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Cross-functional collaboration) และการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการ สอดคล้องกับหลักการการปรับปรุง (Improvement) ของ ISO 10002:2018 และแนวคิด PDCA ในขั้นตอน Act (การปรับปรุงแก้ไข) ดังที่ Sunadi, Purba & Hasibuan (2020) แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ PDCA อย่างเป็นระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการได้อย่างมีนัยสำคัญ การมองเรื่องร้องเรียนเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบ ไม่ใช่เพียงแค่การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ Puentes et al. (2021) ที่พบว่า การปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในระยะยาว รวมถึงช่วยสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับสาธารณชนว่าหน่วยงานกำกับดูแลมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานภาครัฐ นอกจากนี้ van Dael et al. (2020) ยังยืนยันว่าการสนับสนุนจากผู้นำและคณะกรรมการ (Leadership support) การวิเคราะห์แบบผสมผสาน (Mixed-methods analysis) และวัฒนธรรมองค์กรแบบ Just Culture ที่เปิดรับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด เป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้เรื่องร้องเรียนส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการได้อย่างแท้จริง อีกทั้ง Carlson et al. (2022) ยังเสนอกรอบแนวคิดในการวัดผลตอบแทนจากการลงทุนในการจัดการเรื่องร้องเรียน (ROI of CCM) ซึ่งครอบคลุมทั้งการลดต้นทุน การเรียนรู้ขององค์กร ผลกระทบต่อชื่อเสียง และประโยชน์ทางสังคม ซึ่ง กพท. สามารถนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการประเมินคุณค่าของระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบได้ในอนาคต

โดยสรุป แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพที่นำเสนอในการวิจัยนี้ ไม่เพียงแต่เป็นการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 10002:2018 เท่านั้น แต่ยังเป็นการบูรณาการเทคโนโลยี การบริหารจัดการความคาดหวัง และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นข้อมูล เพื่อยกระดับ กพท. จากการเป็นเพียงผู้รับเรื่องให้กลายเป็นผู้กำกับดูแลเชิงรุก ที่ใช้ข้อมูลจากเสียงสะท้อนของประชาชนในการพัฒนา

อุตสาหกรรมการบินของไทยอย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับการสังเคราะห์องค์ความรู้ทั้ง 5 มิติที่นำเสนอในบทที่ 2 ได้แก่ มิติด้านกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มิติด้านหลักการชี้แนะและกรอบนโยบาย มิติด้านความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ มิติด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม และมิติด้านการเรียนรู้และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ที่ยังไม่มีกรอบแนวทางที่บูรณาการมาตรฐานสากลกับกฎระเบียบภายในประเทศในบริบทของหน่วยงานกำกับดูแลการบินพลเรือนของประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 ผู้วิจัยเห็นว่าการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน ควรดำเนินการทั้งในระดับนโยบาย ระดับการบริหารจัดการ และระดับปฏิบัติการ โดยมุ่งให้กระบวนการมีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถนำข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการศึกษาและการวิเคราะห์ช่องว่างของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่นำเสนอในบทที่ 4 และบทที่ 5 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยให้สอดคล้องกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 อย่างยั่งยืน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ระดับนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนในฐานะกลไกสำคัญของการพัฒนาคุณภาพองค์กร มิใช่มองเพียงเป็นภารกิจในการรับเรื่องและตอบกลับเท่านั้น แต่ต้องกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร โดยเน้นการเปิดใจรับข้อร้องเรียน ยอมรับข้อเสนอแนะ และใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนเพื่อการปรับปรุงงาน การกำหนดนโยบายดังกล่าวจะช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มองข้อร้องเรียนเป็นข้อมูลสะท้อนคุณภาพการให้บริการและเป็นโอกาสในการพัฒนา มากกว่าการมองว่าเป็นภาระหรือแรงกดดันจากภายนอก นอกจากนี้ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการทบทวนผลการดำเนินงานด้านเรื่องร้องเรียนอย่างสม่ำเสมอ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงนโยบายหรือแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป อันเป็นการประยุกต์ใช้แนวคิด PDCA ในระดับนโยบายอย่างเป็นรูปธรรม

2) ระดับการบริหารจัดการ ควรเร่งจัดทำและพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) ที่ครอบคลุมทุกขั้นตอนของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่อง การคัดกรอง การสืบสวน การตอบสนอง การสื่อสารผลการพิจารณา และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยควรกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) หรือกรอบระยะเวลามาตรฐานในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายใช้เป็นแนวทางเดียวกันและช่วยลดความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน ควบคู่กับการกำหนดเกณฑ์การวัดระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนให้สะท้อน

ความเสี่ยงและความเร่งด่วนที่แท้จริง โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือประเด็นที่มีผลกระทบต่อสาธารณะ

นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายใน โดยเฉพาะในกรณีเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนหรือเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย เพื่อให้การสืบสวนและตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนมีมุมมองที่รอบด้านมากขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ทักษะการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง และการอธิบายเหตุผลด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้การดำเนินงานมีทั้งความถูกต้องและความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการมากขึ้น

อีกประการหนึ่ง องค์กรควรพัฒนาระบบการเก็บ บันทึก และวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้สามารถใช้ประโยชน์เชิงบริหารได้มากขึ้น เช่น การติดตามระยะเวลาเฉลี่ยในแต่ละขั้นตอน การตรวจหาจุดคอขวด การวิเคราะห์แนวโน้มของประเด็นร้องเรียนที่เกิดขึ้น และการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อระบุสาเหตุเชิงระบบ ทั้งนี้ เพื่อให้ข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนถูกใช้เป็นฐานสำหรับการปรับปรุงกฎระเบียบ มาตรการกำกับดูแล และการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ อันสอดคล้องกับหลักการ Check และ Act ในวงจร PDCA

3) ระดับปฏิบัติการ ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ชัดเจน และเหมาะสมกับบทบาทของ กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกับผู้ร้องเรียน โดยเฉพาะการอธิบายขอบเขตอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เหตุผลทางกฎหมายหรือข้อจำกัดในการดำเนินการ ตลอดจนการแนะนำช่องทางอื่นที่ผู้ร้องสามารถใช้บริการได้เพิ่มเติม ทั้งนี้ เพื่อช่วยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับผลการดำเนินการจริง และช่วยให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ไม่เพียง การให้คำตอบเฉพาะรายกรณี แต่ยังมีคุณค่าในเชิงระบบต่อการป้องกันและปรับปรุงงานในระยะยาว

พร้อมกันนี้ ควรปรับการสื่อสารในช่วงยุติเรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำที่สะท้อนว่าองค์กรให้ความสำคัญกับข้อร้องเรียนในฐานะข้อมูลเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา ควรหลีกเลี่ยงการสื่อสารในลักษณะที่อาจทำให้เข้าใจว่าองค์กรมุ่งส่งเสริมให้เกิดการร้องเรียนมากขึ้น แต่ควรสื่อสารในเชิงสร้างสรรค์ว่า กพท. พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะ เปิดใจต่อข้อร้องเรียน และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุง มาตรการกำกับดูแล กระบวนการทำงาน และการป้องกันปัญหาในอนาคต แนวทางดังกล่าวจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรและลดแรงต้านเชิงวัฒนธรรมภายในหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานประจำวัน เจ้าหน้าที่ควรบันทึกข้อมูลความคืบหน้าและผลการดำเนินการลงในระบบอย่างครบถ้วนและทันเวลา เพื่อให้สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับ SLA ที่กำหนดไว้ หากพบความล่าช้าหรือปัญหาซ้ำซ้อน ควรมีการทบทวนสาเหตุและปรับปรุงแนวปฏิบัติในทันที เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลัก PDCA ในระดับปฏิบัติการ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

จากข้อค้นพบของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าควรวิจัยครั้งต่อไปควรขยายผลในประเด็นสำคัญอย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้

1) การศึกษามุมมองของผู้ร้องเรียนโดยตรง การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งสะท้อนมุมมองของบุคลากรภายในสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเป็นหลัก ดังนั้น

การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษามุมมองของผู้ร้องเรียนโดยตรงเพิ่มเติม โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจ การรับรู้ความเป็นธรรม ความเข้าใจต่อบทบาทของ กพท. และความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ เพื่อให้เห็นภาพของช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

2) การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียน การวิจัยครั้งต่อไปควรมุ่งสู่การวิจัยและพัฒนา (R&D) เพื่อออกแบบหรือสร้างต้นแบบระบบเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในบริบทของ กพท. โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ใน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียนและจัดระดับความรุนแรงโดยอัตโนมัติ เช่น การจำแนกเรื่องร้องเรียนด้านความปลอดภัย ด้านการบริการ หรือด้านการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค รวมทั้งการจัดลำดับความเร่งด่วนเบื้องต้น (2) การวิเคราะห์แนวโน้มและรูปแบบของเรื่องร้องเรียนด้วยเทคนิค Text Mining, Natural Language Processing (NLP) และ Machine Learning เพื่อระบุประเด็นที่เกิดซ้ำ สาเหตุรากเหง้า หรือสัญญาณเตือนล่วงหน้าในเชิงกำกับดูแล และ (3) การติดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และแจ้งเตือนความล่าช้าในแต่ละขั้นตอนโดยอัตโนมัติ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถควบคุมคุณภาพและความรวดเร็วของกระบวนการได้ดียิ่งขึ้น แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับข้อค้นพบเดิมของงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้ข้อมูลเพื่อการป้องกันเชิงรุก และสอดคล้องกับทิศทางที่ได้กล่าวไว้แล้วในงานวิจัยเกี่ยวกับ Text Mining, Machine Learning และการจัดทำคลังข้อมูลสำหรับเตือนภัยล่วงหน้า

3) การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เชื่อมโยงกับคุณภาพองค์กร การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนกับผลลัพธ์เชิงองค์กร เช่น คุณภาพการให้บริการ ความไว้วางใจของสาธารณชน ประสิทธิภาพการกำกับดูแล และการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดรับการเรียนรู้จากข้อร้องเรียน ทั้งนี้เพื่อยืนยันให้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่า ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนมิได้เป็นเพียงกลไกรับเรื่องจากภายนอก แต่เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

5.3.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดที่ควรพิจารณาประกอบการตีความผลการวิจัย ดังนี้

1) การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยโดยตรง แม้ว่าจะช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนบริบทการปฏิบัติงานจริงขององค์กร แต่จำนวนผู้ให้ข้อมูลที่จำกัดย่อมทำให้ผลการวิจัยมุ่งอธิบายเชิงลึกในบริบทเฉพาะ มากกว่าการอ้างอิงผลไปยังหน่วยงานอื่นในลักษณะทั่วไป

2) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะบริบทของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยเพียงแห่งเดียว ซึ่งมีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ ภารกิจด้านการกำกับดูแล และลักษณะของเรื่องร้องเรียนที่แตกต่างจากหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานด้านการบินอื่น ดังนั้น ผลการวิจัยจึงสะท้อนบริบทเฉพาะขององค์กรนี้เป็นสำคัญ และการนำผลไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นจำเป็นต้องพิจารณาความแตกต่างของบริบทอย่างรอบคอบ

3) ผู้วิจัยมีสถานะเป็นบุคลากรภายในองค์กร จึงมีข้อได้เปรียบในด้านความเข้าใจบริบท การเข้าถึงข้อมูล และความไว้วางใจจากผู้ให้ข้อมูล อย่างไรก็ตาม สถานภาพดังกล่าวอาจก่อให้เกิดข้อจำกัดด้านมุมมองหรือความคุ้นชินกับบริบทองค์กรได้ แม้ว่าผู้วิจัยจะได้ใช้มาตรการลดอคติ ได้แก่ การใช้กรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 เป็นกรอบวิเคราะห์ภายนอก การใช้คำถามสัมภาษณ์แบบปลายเปิด และการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าร่วมกับเอกสารทุติยภูมิแล้วก็ตาม

4) ข้อมูลเชิงสถิติที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน เช่น จำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภท ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน หรือข้อมูลแนวโน้มย้อนหลัง มีข้อจำกัดด้านความพร้อมและการเปิดเผย ทำให้การศึกษารังนี้ไม่สามารถวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้อย่างละเอียด จึงเน้นการอธิบายเชิงคุณภาพและการสังเคราะห์เชิงกระบวนการเป็นหลัก

5) ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีในงานวิจัยนี้ เช่น การใช้ Text Mining, Machine Learning หรือระบบอัตโนมัติสำหรับสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นข้อเสนอเชิงแนวทางที่พัฒนาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยยังมีได้ผ่านการออกแบบต้นแบบ การทดลองใช้ หรือการประเมินผลในภาคปฏิบัติจริงภายในองค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพของแนวทางดังกล่าวจึงควรได้รับการศึกษาต่อยอดในอนาคตผ่านงานวิจัยและพัฒนา (R&D) หรือการทดลองใช้ในสภาพแวดล้อมจริงต่อไป



รายการอ้างอิง

- คณะกรรมการการบินพลเรือน. (2566). *ประกาศคณะกรรมการการบินพลเรือน เรื่อง นโยบายด้านการบินพลเรือนของประเทศ พ.ศ. 2565-2580*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558. (2558). *ราชกิจจานุเบกษา*, 132(86 ก), 1-41. สืบค้นจาก <https://www.aerothai.co.th/sites/default/files/files/related-laws/พระราชกำหนด-การบินพลเรือนแห่งประเทศไทย-พ.ศ.-๒๕๕๘.pdf>
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. (2552). *ราชกิจจานุเบกษา*, 126(19 ง), 28-34. สืบค้นจาก <https://mocsc.moc.go.th/th/content/category/detail/id/143/id/12623>
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(40 ก), 1-87. สืบค้นจาก https://cdc.parliament.go.th/draftconstitution2/ewt_dl_link.php?nid=1038
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2562). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2562*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2566). *ขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น*. กรุงเทพฯ: สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. (2568). *ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน*. สืบค้นจาก <https://complaint.caat.or.th>
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2549). *Practical PDCA: แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: ซีโน ดีไซน์.
- Akinyemi, A., Onibokun, T., Ejibenam, A., Onayemi, H., & Halliday, N. (2025). Strategies in handling customer complaints using AI optimisation models. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 6(3), 1021-1029. doi:10.54660/IJMRGE.2025.6.3.1021-1029
- Cai, H., Dong, T., Zhou, P., Li, D., & Li, H. (2025). Leveraging text mining techniques for civil aviation service improvement: Research on key topics and association rules of passenger complaints. *Systems*, 13(5), 325. doi:10.3390/systems13050325
- Cai, H., Shao, X., Zhou, P., & Li, H. (2025). Multi-label classification of complaint texts: Civil aviation service quality case study. *Electronics*, 14(3), 434. doi:10.3390/electronics14030434
- Carlson, J., Sourdin, T., Armstrong, C., Watts, M., & Carlyle, T. (2022). Return on investment of complaint management: A review and research agenda. *Australasian Marketing Journal*. doi:10.1177/14413582221104854
- Ciesla, M. (2019). Complaint management system in building material factory. *Management and Production Engineering Review*, 10(1), 50-57. doi:10.24425/mper.2019.12824

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: *Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Day, R. L. (1984). Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction. *Advances in Consumer Research*, 11, 496-499.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Dudin, M. N., Lyasnikov, N. V., Kuznecov, A. V., & Fedorova, I. J. (2015). The Deming Cycle (PDCA) concept as an efficient tool for continuous quality improvement in the agribusiness. *Asian Social Science*, 11(1), 239-246. doi:10.5539/ass.v11n1p239
- Dwyer, S. C., & Buckle, J. L. (2009). The space between: On being an insider-outsider in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), 54-63. doi:10.1177/160940690900800105
- Gueorgiev, T. (2024). Research and application of the PDCA cycle in artificial intelligence management systems. *Strategies for Policy in Science and Education*, 32(5s). Retrieved from https://azbuki.bg/wp-content/uploads/2024/10/strategies_5s_24_tzvetelin-gueorgiev.pdf
- Hafidz, H., & Yahya, R. A. (2025). Designing a web-based complaint system at the Medan Religious Training and Training Center Office. *Jurnal Metrokom: Media Teknik Elektro dan Komputer*, 2(1), 80-95. doi:10.65371/metrokom.v2i1.93
- International Organization for Standardization. (2018). *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2018)*. Geneva, Switzerland: Author.
- Jahandideh, B., Golmohammadi, A., Meng, F., O'Gorman, K. D., & Taheri, B. (2014). Cross-cultural comparison of Chinese and Arab consumer complaint behavior in the hotel industry: The role of cultural values. *Tourism Management*, 44, 73-81. doi:10.1016/j.tourman.2014.02.008
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE Publications.
- Musawarman, M., Fathi, H., & Setiawan, R. (2024). Real-time smart system for complaint information system in campus: Code of conduct and infrastructure. *Journal of Information Technology and Its Utilization*, 7(1), 19-25. doi:10.56873/jitu.7.1.5151
- Nurdin, R., Poerwanto, E., & Sajati, H. (2020). The development of a model for complaint delivery on aviation industry in Indonesia based on SMS gateway to promote flight safety. *AVIA*, 1(1), 8-15. doi:10.47355/AVIA.V1I1.7

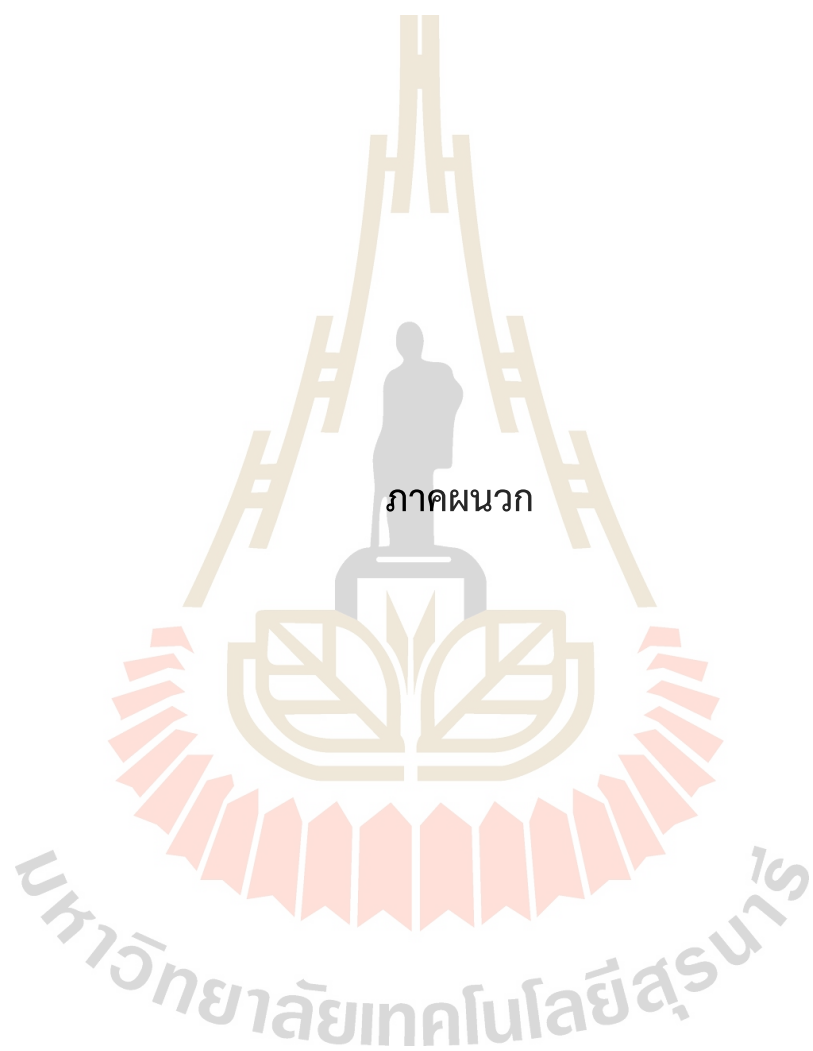
รายการอ้างอิง (ต่อ)

- Nwosu, P. C., Benson-Emenike, M. E., Ifeanyi-Reuben, N. J., & Chukwu, E. G. (2023). Automated complaint and report management system for tertiary institutions. *International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering*, 12(11), 12-22. doi:10.17148/IJARCCE.2023.121102
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Preuss, M., Santini, F., & Marconatto, D. (2022). Complaint management: The impact of post-complaint satisfaction on organizational behavior. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 23(2). doi:10.1590/1678-6971/eRAMG220145.en
- Puentes, J. P. R., & Vargas, C. P. (2021). Implementation of improvements in the process of requests, complaints, claims, suggestions and congratulations of a health sector organization in Colombia. In *2021 Congreso Internacional de Innovación y Tendencias en Ingeniería (CONITI)* (pp. 1-4). Bogotá, Colombia: IEEE. doi:10.1109/CONITI53815.2021.9619650
- Sila Phabmixay, V. S., & Rodríguez-Escudero, A. I. (2019). Benefits from the standardisation of the complaint management system. *Total Quality Management & Business Excellence*. doi:10.1080/14783363.2019.1633295
- Singh, J. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: Definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52(1), 93-107. doi:10.2307/1251688
- Stauss, B., & Seidel, W. (2019). *Effective complaint management: The business case for customer satisfaction (2nd ed.)*. Cham, Switzerland: Springer International Publishing. doi:10.1007/978-3-319-98705-7
- Sunadi, S., Purba, H. H., & Hasibuan, S. (2020). Implementation of statistical process control through PDCA cycle to improve potential capability index of drop impact resistance: A case study at aluminum beverage and beer cans manufacturing industry in Indonesia. *Quality Innovation Prosperity*, 24(1), 104-127. doi:10.12776/QIP.V24I1.1401
- Tshotlego, O. R., & Chukwuere, J. E. (2024). An integrated student complaints handling framework: A learning management system for an Open University in Botswana. In *ICFET 2024: Proceedings of the 2024 10th International Conference on Frontiers of Educational Technologies* (pp. 147-153). New York, NY: ACM. doi:10.1145/3678392.3678404
- Van Dael, J., Reader, T., Gillespie, A., Neves, A., Darzi, A., & Mayer, E. (2020). Learning from complaints in healthcare: A realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights. *BMJ Quality & Safety*, 29, 684-695. doi:10.1136/bmjqs-2019-009704
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: Wiley.

รายการอ้างอิง (ต่อ)

- World Economic Forum. (2019). *The travel & tourism competitiveness report 2019*. Geneva, Switzerland: World Economic Forum. Retrieved from https://www3.weforum.org/docs/WEF_TTCR_2019.pdf
- Yeoh, K. H., & Basiruddin, R. (2024). To mitigate the customer's complaints in a systematic way. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(10), 3186-3190. doi:10.6007/IJARBS/v14-i10/23480
- Zheng, C., Zhang, Y., Lian, X., Ke, J., Chen, H., & Chen, Y. (2025). Impact of hospital complaint handling on promoting high-quality development of hospitals via an emotional language analysis model: A case study of a tertiary hospital service center in Quanzhou city, Fujian province. *Frontiers in Health Services*, 5, 1610004. doi:10.3389/frhs.2025.1610004









แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือน
แห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกฉบับนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด เพื่อใช้ประกอบในการ
ทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน
บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐาน
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายศรายุทธ ญาณะศร

นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน

แบบฟอร์มการสัมภาษณ์เชิงลึก
(In-Depth Interview Form)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ - นามสกุล.....
2. ตำแหน่ง.....
3. หน้าที่รับผิดชอบ.....
4. องค์กรที่สังกัด.....
5. ฝ่าย/กอง/แผนก.....
6. ประสบการณ์การทำงานในองค์กร (ปี).....
7. ประสบการณ์ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน (ปี).....
8. ประวัติการฝึกอบรมด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน.....
10. วันที่สัมภาษณ์ เวลา
11. สถานที่สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่สังกัด

12. องค์กรของท่านเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร.....
13. องค์กรของท่านมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือไม่ อย่างไร.....

ตอนที่ 3 การดำเนินงานของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

3.1 ท่านคิดว่าช่องทางการสื่อสารเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีความชัดเจนและสามารถเข้าถึงได้เพียงพอหรือไม่? อย่างไร?

.....

ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรที่จะทำให้การสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใสและผู้ร้องเรียนสามารถเข้าใจได้ง่ายมากยิ่งขึ้น?

.....

3.2 ท่านคิดว่าขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันสามารถเก็บข้อมูลที่สำคัญได้ครบถ้วนหรือไม่? อย่างไร?

.....

ท่านคิดว่าแนวทางใดที่จะช่วยให้กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นระบบ และสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ?

.....

3.3 ท่านเห็นว่าระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีความโปร่งใสและทันสมัยเพียงพอหรือไม่? อย่างไร?

.....

ควรมีแนวทางเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อให้ผู้ร้องเรียนสามารถรับทราบข้อมูลความคืบหน้าได้อย่างต่อเนื่องและชัดเจน?

.....

3.4 ท่านคิดว่าการแจ้งยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีความรวดเร็วและสร้างความมั่นใจแก่ผู้ร้องเรียนเพียงพอหรือไม่? อย่างไร?

.....

ควรมีการปรับปรุงวิธีการยืนยันการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร เพื่อให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียนได้มากยิ่งขึ้น?

.....

3.5 ท่านคิดว่าองค์กรมีเกณฑ์ที่ชัดเจนเพียงพอในการคัดแยกเรื่องร้องเรียนตามระดับความรุนแรงหรือไม่? อย่างไร?

.....

ควรมีแนวทางใดที่จะช่วยให้องค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที?

.....

3.6 ท่านคิดว่าการสืบสวนเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีความรอบด้านและเป็นธรรมเพียงพอหรือไม่? อย่างไร?

.....
ควรมีการเสริมขั้นตอนใดบ้าง เพื่อให้ผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้จริง?

3.7 ท่านคิดว่าการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ร้องเรียนหรือไม่? อย่างไร?

.....
ควรมีแนวทางใดที่จะช่วยให้การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนมีความชัดเจน รวดเร็ว และสามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ?

3.8 ท่านคิดว่าการสื่อสารผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่แจ้งต่อผู้ร้องเรียน มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายเพียงพอหรือไม่? อย่างไร?

.....
ควรมีการปรับปรุงวิธีการสื่อสารผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่างไร เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียนมากยิ่งขึ้น?

3.9 ท่านเห็นว่าการยุติเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ร้องเรียนได้เพียงพอหรือไม่? อย่างไร?

.....
ควรมีแนวทางเพิ่มเติมอย่างไร เพื่อให้การยุติเรื่องร้องเรียนมีความโปร่งใส สดข้อโต้แย้ง และสามารถสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียนได้มากยิ่งขึ้น?

.....



ภาคผนวก ข.

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

ที่ สปพ ๓๓๖/๒๐๒



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

90 กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน [REDACTED] รองผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย นายศรายุทธ ญาณะสร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๐๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตาม มาตรฐาน ISO ๑๐๐๐๒:๒๐๑๘” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.วรารักษ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นายศรายุทธ ญาณะสร เข้าสัมภาษณ์และขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.กรีช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๒๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ สปพ ๓๓๖/๒๐๓



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๙๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน [REDACTED] รักษาการ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจการบิน
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย นายศรายุทธ ญาณะศร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๐๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตาม มาตรฐาน ISO ๑๐๐๐๒:๒๐๑๘” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.วรภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นายศรายุทธ ญาณะศร เข้าสัมภาษณ์และขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กรีช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๗๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๕ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ สปพ ๓๓๖/๒๕



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

90 กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน [REDACTED] พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาธุรกิจการบินอาวุโส
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย นายศรายุทธ ญาณะสร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตาม มาตรฐาน ISO ๑๐๐๐๒:๒๐๑๘” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.วราภรณ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นายศรายุทธ ญาณะสร เข้าสัมภาษณ์และขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กริช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๗๒๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐ ๒๒๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ สบพ ๓๓๖/๒๐๖



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน [REDACTED] พนักงานวิเคราะห์และพัฒนารูขี้นกการบิน
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย นายศรายุทธ ญาณะสร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๐๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ "การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตาม มาตรฐาน ISO ๑๐๐๐๒:๒๐๑๘" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.วรารณ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นายศรายุทธ ญาณะสร เข้าสัมภาษณ์และขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.กรีช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๖๗๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๖๗๒ ๕๗๔๑-๕ โทรสาร ๐ ๒๖๗๒ ๕๒๘๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288

ที่ สปพ ๓๓๖/๒๕๖



สถาบันการบินพลเรือน
๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน
แขวงจอมพล เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๑๐ กันยายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

เรียน [REDACTED] พนักงานวิเคราะห์และพัฒนาธุรกิจการบิน
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

ด้วย นายศรายุทธ ญวนะศร รหัสนักศึกษา ๖๕๑๓๒๐๐๐๗๐ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ได้ลงทะเบียนทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อ “การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตาม มาตรฐาน ISO ๑๐๐๐๒:๒๐๑๘” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การบิน ภายใต้การควบคุมของ ดร.วรารักษ์ เต็มแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน สถาบันการบินพลเรือน ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้ นายศรายุทธ ญวนะศร เข้าสัมภาษณ์และขอเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการ จัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เพื่อนักศึกษาจะได้นำข้อมูลดังกล่าว ประกอบในการดำเนินงานวิจัยให้สำเร็จลุล่วงต่อไป ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ประสานในรายละเอียดด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่งและขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.กรีช วงศ์เจริญ)

หัวหน้าแผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน
สถาบันการบินพลเรือน

แผนกวิชาการจัดการมหาบัณฑิตด้านการบิน กองวิชาวิทยาการการบิน

โทร. ๐๒-๒๖๗๒-๕๗๔๑ ต่อ ๓๓๖๒

๑๐๓๒/๓๕๕ ถนนพหลโยธิน แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐ โทร. ๐ ๒๖๗๒ ๕๗๔๑-๔ โทรสาร ๐ ๒๖๗๒ ๕๖๔๘
1032/355 PHAHOLYOTHIN ROAD JOMPHON JATUJAK BANGKOK 10900 TEL. 0 2272 5741-4 FAX 0 2272 5288



ตารางสรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ตารางภาคผนวก ค นี้เป็นการสรุปสาระสำคัญจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักในลักษณะการสังเคราะห์ตามบทบาทของผู้ให้ข้อมูล มิได้ถอดความเรียงตามข้อคำถามทุกข้อโดยตรง แต่ครอบคลุมประเด็นสำคัญตามองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 ทั้งในด้านการสื่อสาร การรับเรื่อง การติดตาม การประเมิน การสืบสวน การตอบสนอง การสื่อสารผล และการยุติเรื่องร้องเรียน

รหัส	ตำแหน่ง	ประเด็นสัมภาษณ์สำคัญ
R1	ผู้บริหารระดับสูง	<u>1. ด้านนโยบายและมาตรฐานสากล</u> เห็นความสำคัญของการนำมาตรฐาน ISO 10002:2018 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อสาธารณชน ยกย่องภาพลักษณ์ขององค์กร และทำให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส และตรวจสอบได้ <u>2. การใช้ประโยชน์จากข้อมูล</u> มองว่าข้อมูลเรื่องร้องเรียนไม่ควรสิ้นสุดเพียงการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า แต่ควรนำไปวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อปรับปรุงกฎหมายระเบียบ มาตรการกำกับดูแล และกลไกป้องกันปัญหาเชิงระบบ <u>3. การบูรณาการ</u> เน้นความจำเป็นในการลดการทำงานแบบแยกส่วน และส่งเสริมให้ทุกฝ่ายเปิดใจรับเรื่องร้องเรียน ยอมรับข้อเสนอแนะ และใช้ข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชนและการพัฒนาองค์กร
R2	ผู้บริหารระดับกอง	<u>1. ปัญหาการประสานงาน</u> พบข้อจำกัดในการส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายใน โดยเฉพาะกรณีที่มีความซับซ้อนสูง ทำให้การตรวจสอบข้อเท็จจริงล่าช้าและอาจขาดมุมมองเชิงองค์รวม จึงเสนอให้จัดตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจข้ามสายงานเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในกรณีพิเศษ <u>2. การบริหารความคาดหวัง</u> ชี้ให้เห็นช่องว่างสำคัญระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กร โดยเฉพาะกรณีการเรียกร้องค่าชดเชยหรือการดำเนินการที่อยู่นอกอำนาจของหน่วยงานกำกับดูแล จึงจำเป็นต้องสื่อสารให้ชัดเจนตั้งแต่ต้น

รหัส	ตำแหน่ง	ประเด็นสัมภาษณ์สำคัญ
		<u>3. ระบบติดตามผล</u> ต้องการให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถสร้างรายงานสถิติ วิเคราะห์จุดคอขวด และช่วยติดตามระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรและยกระดับประสิทธิภาพการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน
R3	พนักงานระดับปฏิบัติการ	<u>1. ความครบถ้วนของข้อมูล</u> ประสบปัญหาผู้ร้องเรียนส่งเอกสารไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ต้องประสานงานซ้ำและทำให้การสืบสวนเรื่องร้องเรียนใช้เวลานาน จึงเสนอให้จัดทำรายการตรวจสอบเอกสาร (Checklist) ที่ชัดเจน และเผยแพร่บนเว็บไซต์ <u>2. การสื่อสาร</u> เสนอให้ปรับลดการใช้ภาษากฎหมายหรือศัพท์เทคนิคในการตอบกลับประชาชน และใช้ภาษากึ่งทางการที่เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจเหตุผลของผลการพิจารณาและลดความเข้าใจคลาดเคลื่อน <u>3. การตอบรับ</u> เห็นว่าระบบตอบรับอัตโนมัติในปัจจุบันมีประสิทธิภาพแล้ว แต่ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาพิจารณาโดยประมาณและลำดับขั้นตอนของการดำเนินงาน เพื่อช่วยสร้างความมั่นใจและบริหารความคาดหวังของผู้ร้องเรียน
R4	พนักงานระดับปฏิบัติการ	<u>1. เกณฑ์การคัดกรอง</u> เสนอให้มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กรณีวิกฤตด้านความปลอดภัยควรดำเนินการทันที ขณะที่กรณีด้านบริการทั่วไปสามารถจัดการตามลำดับ เพื่อให้การสืบสวนและตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนมีความเหมาะสมกับระดับผลกระทบ <u>2. ระบบแจ้งเตือน</u> เสนอให้ระบบแจ้งสถานะความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียนโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะ เช่น รับเรื่อง กำลังสืบสวน รอคำชี้แจง และสรุปผลการพิจารณา เพื่อลดภาระการติดตามทางโทรศัพท์และเพิ่มความโปร่งใส

รหัส	ตำแหน่ง	ประเด็นสัมภาษณ์สำคัญ
		<u>3. เครื่องมือ</u> เสนอให้ระบบรับเรื่องเป็นช่องทางหลักแบบ Single Gateway เพื่อลดความคลาดเคลื่อนจากการบันทึกข้อมูลหลายช่องทาง และช่วยให้ข้อมูลที่ใช้ในการสืบสวน และตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนมีความครบถ้วนยิ่งขึ้น
R5	พนักงานระดับปฏิบัติการ	<u>1. การยุติเรื่องร้องเรียน</u> ระบุว่าขั้นตอนการยุติเรื่องเป็นช่วงที่ยากที่สุด เนื่องจากผู้ร้องเรียนมักไม่พอใจหากไม่ได้รับผลลัพธ์หรือการชดเชยตามที่คาดหวัง จึงควรจัดทำ FAQ หรือคู่มือสิทธิผู้โดยสารเพื่อใช้ประกอบการอธิบายและสร้างความเข้าใจ <u>2. การป้องกันปัญหา</u> เสนอให้นำกรณีที่เกิดขึ้นบ่อย เช่น ปัญหาการคืนเงินล่าช้า มาจัดทำเป็นกรณีศึกษาเพื่อใช้สื่อสารภายในและภายนอกองค์กร อันจะช่วยลดการเกิดปัญหาซ้ำและยกระดับคุณภาพการตอบสนองในอนาคต <u>3. ระยะเวลา</u> ต้องการให้มีการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน เพื่อใช้ติดตามความคืบหน้า ชี้แจงผู้ร้องเรียน และช่วยให้การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนมีความรวดเร็วและตรวจสอบได้มากขึ้น

ประวัติผู้จัดทำวิทยานิพนธ์

นักศึกษา	พจน์จำอากาศเอก ศราวุธ ญาณะศร	รหัสนักศึกษา 6513200070
สาขาวิชา	การจัดการการบิน	
วัน-เดือน-ปีเกิด	24 มิถุนายน 2538	
จังหวัดที่เกิด	ลำพูน	
ที่อยู่ปัจจุบัน	98/405 หมู่บ้านอภิทาวน์ อยุธยา ถนนอโยธยา ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	
ตำแหน่ง	พนักงานมาตรฐานระบบอากาศยานซึ่งไม่มีนักบิน	
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เหล่าทหารดันหน โรงเรียนจำอากาศ	

