

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

ศรายุทธ ญาณะศร^{1*}, วรภรณ์ เต็มแก้ว¹, ปรัชญนันท์ นิลสุข²

Sarayut Yanasorn^{1*}, Waraporn Temkaew¹, Prachyanun Nilsook²

¹หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สถาบันการบินพลเรือน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹Master of Management Program, Civil Aviation Training Center, Bangkok, Thailand

²คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Faculty of Technical Education, King Mongkut's University of Technology North, Bangkok, Thailand

*Corresponding author E-mail: sarayut.yns@gmail.com

*Tel: 087-565-9046

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 และ 2) นำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018 งานวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ร่วมกับการศึกษาเอกสารทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัจจุบันของ กพท. มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 9 กระบวนการ ได้แก่ การสื่อสาร การรับเรื่องร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การตอบรับเรื่องร้องเรียน การประเมินเรื่องร้องเรียน เบื้องต้น การสืบสวนเรื่องร้องเรียน การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน การสื่อสารผลการพิจารณา และการยุติเรื่องร้องเรียน โดยมีจุดเด่นด้านช่องทางการรับเรื่องที่หลากหลาย ระบบออนไลน์ที่ทันสมัย และการตอบรับที่รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านรายละเอียดการแสดงความคืบหน้า ความชัดเจนของเกณฑ์คัดกรองระดับความรุนแรง ความครบถ้วนของการสืบสวน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของ กพท. และ 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพควรมุ่งพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานและมาตรฐานระยะเวลาให้ชัดเจน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรับเรื่องและติดตามสถานะ

ส่งเสริมการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและโปร่งใส กำหนดเกณฑ์การประเมินและการสืบสวนที่เป็นระบบมากขึ้น ตลอดจนใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การจัดการเรื่องร้องเรียน, ISO 10002:2018, สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

Abstract

The objectives of this research article 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, collecting data through semi-structured in-depth interviews with five purposively selected key informants, comprising executives and officers involved in the complaint management process. Data were analyzed through content analysis together with a review of relevant secondary documents. The findings revealed that: 1) CAAT's current complaint management process was 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, a modern online system, and prompt acknowledgement of complaints. 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. and 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.

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

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และดำเนินการสอบสวนอย่างเป็นระบบ

โปร่งใส และตรวจสอบได้ภายใต้กรอบระยะเวลาที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนของภาครัฐและคุ้มครองสิทธิของประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560, 2560); (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. 2552, 2552)

การบินพลเรือนเป็นภาคส่วนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของประเทศ โดย World Economic Forum ได้จัดอันดับให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการเดินทางและการท่องเที่ยวในอันดับต้นของโลก (World Economic Forum, 2019) การเติบโตดังกล่าวส่งผลให้ความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบินเพิ่มสูงขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและลักษณะปัญหา สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ซึ่งจัดตั้งตามพระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแลกิจการการบินพลเรือนของประเทศ จึงมีภารกิจสำคัญในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในอุตสาหกรรมการบินและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558, 2558)

แม้ว่า กพท. จะได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 อย่างไรก็ตามในการตรวจติดตามเมื่อปี พ.ศ. 2566 ได้รับข้อบกพร่องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรยังมีช่องว่างที่สามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในบริบทดังกล่าวมาตรฐาน ISO 10002:2018 (Quality Management-customer Satisfaction-guidelines for Complaints Handling in Organizations) จึงเป็นกรอบอ้างอิงที่เหมาะสม เนื่องจากเป็นมาตรฐานสากลที่มุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เน้นผู้รับบริการ การออกแบบกระบวนการที่เปิดกว้าง มีประสิทธิผล และใช้งานง่าย ตลอดจนการวิเคราะห์และประเมินข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง (International Organization for Standardization, 2018)

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. โดยเปรียบเทียบกับกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 และนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพให้มีความเป็นระบบชัดเจน สอดคล้องกับบทบาทของหน่วยงานกำกับดูแล และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการ การคุ้มครองสิทธิของประชาชน และความเชื่อมั่นต่อองค์กรอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 10002:2018

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาสภาพปัจจุบันและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ตามกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 ผู้วิจัยได้ออกแบบและดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 5 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง 1 คน ผู้บริหารระดับกลาง 1 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการ 3 คน โดยมีคุณสมบัติ คือ 1) มีบทบาทเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. และ 2) มีประสบการณ์ปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนไม่น้อยกว่า 2 ปี

การกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน สอดคล้องกับแนวคิด Information Power ซึ่งเสนอว่าการวิจัยเชิงคุณภาพสามารถใช้ผู้ให้ข้อมูลจำนวนน้อยได้ หากผู้ให้ข้อมูลมีความเฉพาะเจาะจงและเกี่ยวข้องโดยตรงกับประเด็นที่ศึกษา รวมทั้งมีกรอบแนวคิดรองรับที่ชัดเจน (Malterud, K. et al., 2016) นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา ซึ่งมุ่งเน้นการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบริบทของการศึกษา โดยผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลให้ครอบคลุมทั้งระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนกระบวนการดำเนินงานได้อย่างรอบด้าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งประกอบด้วย ชุดคำถามปลายเปิดสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรอบมาตรฐาน ISO 10002:2018 เพื่อกำหนดประเด็นคำถามให้ครอบคลุมองค์ประกอบของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้ง 9 ด้าน
2. จัดทำชุดคำถามปลายเปิดในลักษณะที่ไม่ชี้นำคำตอบ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่สังกัด และตอนที่ 3 การดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนใน 9 ประเด็น
3. นำแบบสัมภาษณ์ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และความเหมาะสมของภาษา
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจำแนกเป็น 2 วิธี ได้แก่ การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง อาทิ มาตรฐาน ISO 10002:2018, ขั้นตอนปฏิบัติระบบเรื่องร้องเรียน ระบบถามตอบ Q&A และระบบรับฟังความคิดเห็น (CAAT-ASC-CPMP Issue 04, Revision 00, 2025) และคู่มือผู้ใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน และการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสัมภาษณ์เชิงลึก พร้อมบันทึกด้วยเครื่องบันทึกเสียงและสมุดบันทึก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยจัดหมวดหมู่ สรุปสาระสำคัญ และเทียบเคียงกับกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผลการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ตามมาตรฐาน ISO 10002:2018

ผลการเปรียบเทียบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. กับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 10002:2018 พบว่า กระบวนการของ กพท. มีความสอดคล้องกับมาตรฐานดังกล่าวครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 9 กระบวนการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การสื่อสาร (Communication) กพท. มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย ประกอบด้วย ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, YouTube, TikTok) ไปรษณีย์ และการร้องเรียนด้วยตนเอง ระบบได้รับการพัฒนาให้มีมาตรฐานเดียวกันกับหน่วยงานภาครัฐอื่น และมีศักยภาพในการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ อย่างไรก็ตาม ยังพบโอกาสในการพัฒนาด้านการสื่อสารรายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ตลอดจนทางเลือกการเยียวยา

1.2 การรับเรื่องร้องเรียน (Receipt of Complaints) กพท. ใช้ระบบรับเรื่องร้องเรียนแบบออนไลน์ที่สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและครบถ้วน มีการกำหนดข้อมูลที่ต้องกรอก เช่น ข้อมูลยืนยันตัวตนผู้ร้อง ช่องทางการติดต่อ รายละเอียดเหตุการณ์ ข้อมูลผู้ถูกร้อง และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง พร้อมช่องทางให้เจ้าหน้าที่ขอเอกสารเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลยังไม่สมบูรณ์

1.3 การติดตามเรื่องร้องเรียน (Tracking of Complaints) ระบบในปัจจุบันมีการติดตามสถานะที่ผู้ร้องสามารถเข้าตรวจสอบได้ตลอด 24 ชั่วโมงผ่านระบบออนไลน์ และมีการแจ้งเตือนผ่านอีเมลเมื่อมีการสรุปผลการพิจารณา อย่างไรก็ตาม ยังคงมีข้อจำกัดในเรื่องรายละเอียดความคืบหน้า ซึ่งส่วนใหญ่แสดงเพียงสถานะ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” โดยไม่มีรายละเอียดขั้นตอนที่ชัดเจน

1.4 การตอบรับเรื่องร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints) ระบบตอบรับเรื่องร้องเรียนของ กพท. มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจ โดยเฉพาะการร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเมื่อผู้ร้องส่งเรื่องสำเร็จ ระบบจะออกหมายเลขคำร้องให้ทันที และส่งการแจ้งเตือนไปยังอีเมลของผู้ร้อง ช่วยสร้างความมั่นใจว่าเรื่องของตนได้รับการบันทึกเข้าสู่ระบบแล้ว

1.5 การประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints) กระบวนการประเมินเบื้องต้นมีความชัดเจนในระดับหนึ่ง โดยใช้เกณฑ์การคัดกรองระดับความรุนแรงตามผลกระทบต่อการปฏิบัติการบินและความปลอดภัยเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ยังพบความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนของเกณฑ์ และในทางปฏิบัติมักถือว่าเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องมีความสำคัญและดำเนินการตามลำดับเวลาที่แจ้งเข้ามา ซึ่งอาจไม่สะท้อนความเร่งด่วนที่แท้จริง

1.6 การสืบสวนเรื่องร้องเรียน (Investigation of Complaints) กระบวนการดำเนินการภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยเปิดโอกาสให้ผู้ถูกร้องชี้แจงและพิจารณาจากหลักฐานของทั้งสองฝ่ายภายในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดด้านความไม่ครบถ้วนในการตรวจสอบ การขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการขาดมุมมองที่รอบด้านในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อน

1.7 การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน (Response to Complaints) กพท. สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้ร้องเรียนได้ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่ไม่ซับซ้อนและอยู่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับขอบเขตอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมายที่ กพท. สามารถดำเนินการได้จริง

1.8 การสื่อสารผลการพิจารณา (Communicating the Decision) การสื่อสารผลการพิจารณาดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและชัดเจน โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำผลการตรวจสอบมาปรับให้เป็นภาษาทั่วไปหรือภาษาทางการก่อนแจ้งไปยังผู้ร้องเรียน การสื่อสารผลจะอ้างอิงกฎหมายที่ใช้ประกอบการพิจารณาและตอบตามข้อเรียกร้องของผู้ร้องเรียน พร้อมแนะนำการดำเนินการอื่น ๆ ที่ผู้ร้องพึงกระทำได้ตามสิทธิ

1.9 การยุติเรื่องร้องเรียน (Closing Complaints) การยุติเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกรณีที่กฎหมายหรือข้อบังคับมีความชัดเจน อย่างไรก็ตาม การยุติเรื่องร้องเรียนอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทุกกรณี เนื่องจากความคาดหวังของผู้ร้องอาจไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมาย หรือข้อเท็จจริง รวมถึงการที่ผู้ร้องยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่และบทบาทที่แท้จริงของ กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท.

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามองค์ประกอบ 9 กระบวนการของ ISO 10002:2018 ได้ดังนี้

2.1 ด้านการสื่อสาร ควรจัดทำคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP) ที่ครอบคลุมทุกขั้นตอน พร้อมกำหนดระยะเวลามาตรฐาน กลไกการทบทวนประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ และการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนผ่านระบบ FAQ และกรณีศึกษา รวมถึงการปรับการใช้ภาษาจากภาษาราชการเป็นภาษาทางการที่เข้าใจง่าย และการสื่อสารขั้นตอนการพิจารณาและเกณฑ์การตัดสินใจอย่างโปร่งใส

2.2 ด้านการรับเรื่องร้องเรียน ควรพัฒนาและเผยแพร่คู่มือการเตรียมข้อมูลและหลักฐานที่ระบุรายการเอกสารจำเป็นสำหรับแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน กำหนดกระบวนการรับเรื่องที่แยกประเภทอำนาจหน้าที่อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลักเพื่อลดความเสี่ยงจากการบันทึกข้อมูลคลาดเคลื่อน และออกแบบแบบฟอร์มรับเรื่องในรูปแบบที่รองรับการวิเคราะห์เชิงสถิติและเชิงสาเหตุ

2.3 ด้านการติดตามเรื่องร้องเรียน ควรพัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติที่ส่งการแจ้งเตือนทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะผ่านหลายช่องทาง เช่น อีเมล SMS หรือ Line Official Account กำหนดขั้นตอนการติดตามที่แสดงรายละเอียดพร้อมระยะเวลาโดยประมาณในแต่ละขั้นตอน สร้างวัฒนธรรมการบันทึกข้อมูลผ่านการกำหนดกรอบเวลาการอัปเดตสถานะภายใน 24 - 48 ชั่วโมง กำหนดมาตรฐานการรายงานความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอทุก 7 - 14 วัน และพัฒนาระบบรายงานสถิติเพื่อวิเคราะห์จุดคอขวดและแนวโน้มของเรื่องร้องเรียน

2.4 ด้านการตอบรับเรื่องร้องเรียน ควรพัฒนามาตรฐานการตอบรับที่เท่าเทียมกันในทุกช่องทาง โดยทุกกรณีควรได้รับหมายเลขคำร้องหรือเอกสารอ้างอิง พัฒนาเนื้อหาการตอบรับให้ครอบคลุมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เช่น ระยะเวลาโดยประมาณในการพิจารณา ช่องทางการติดตามความคืบหน้า และข้อมูลติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ พร้อมเพิ่มข้อความที่แสดงถึงความใส่ใจและความมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา

2.5 ด้านการประเมินเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น ควรจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนเป็น 2 หมวดหลัก คือ ด้านความปลอดภัย และด้านการบริการ พร้อมพัฒนาเกณฑ์การคัดแยกระดับความรุนแรง 4 ระดับ ได้แก่ ระดับวิกฤต ดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง ระดับสูง ภายใน 3 - 5 วันทำการ ระดับปานกลาง ภายใน 7 - 14 วันทำการ และระดับต่ำ (Low) ภายใน 30 วันทำการ พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงเกณฑ์อย่างต่อเนื่องจากข้อมูลสถิติและข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียน

2.6 ด้านการสืบสวนเรื่องร้องเรียน ควรสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบร่วมกันระหว่างทุกฝ่ายงาน พัฒนากลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงานในรูปแบบคณะกรรมการข้ามสายงาน พัฒนาแนวทางการตรวจสอบแบบองค์รวมที่พิจารณาสาเหตุรากเหง้า (Root Cause) พร้อมจัดทำ Checklist หรือคู่มือการสืบสวน กำหนดมาตรฐานระยะเวลาและคุณภาพการสืบสวน และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

2.7 ด้านการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ควรประชาสัมพันธ์ขอบเขตอำนาจหน้าที่และกรอบกฎหมายของ กพท. ผ่านอินโฟกราฟิกและวิดีโอสั้น กำหนดกรอบระยะเวลาที่ชัดเจนและสื่อสารอย่างโปร่งใส ชี้แจงผลการพิจารณาอย่างตรงประเด็นและมีเหตุผล จัดประชุมหารือแบบบูรณาการสำหรับเรื่องซับซ้อน วิเคราะห์สาเหตุเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงระบบ และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ในการสื่อสารและการจัดการความขัดแย้ง

2.8 ด้านการสื่อสารผลการพิจารณา ควรพัฒนาคุณภาพข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ตอบเรื่องร้องเรียนโดยตรง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จัดโครงสร้างการตอบที่เป็นมาตรฐานครอบคลุม 6 ส่วน ได้แก่ สรุปเรื่องร้องเรียน ข้อเท็จจริง การวิเคราะห์และข้อกฎหมาย ผลการพิจารณา ข้อเสนอแนะแนวทางดำเนินการต่อ และช่องทางติดต่อเพิ่มเติม พร้อมอธิบายเหตุผลอย่างละเอียดและโปร่งใส

2.9 ด้านการยุติเรื่องร้องเรียน ควรประชาสัมพันธ์ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานและกฎหมายผ่านคู่มือสิทธิผู้โดยสารและสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ชี้แจงบทบาทและอำนาจหน้าที่ของ กพท. อย่างชัดเจน แจ้งมาตรการลงโทษหรือการบังคับใช้กฎหมายในกรณีที่พบการกระทำผิด แนะนำช่องทางการดำเนินการต่อตามสิทธิ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือการฟ้องร้องตามกฎหมายแพ่ง อธิบายเหตุผลอย่างชัดเจนในกรณีที่ผู้เสียประโยชน์ เน้นย้ำผลกระทบในวงกว้างและการป้องกันปัญหาในอนาคต และจัดทำตัวอย่างกรณีศึกษาและคำถามที่พบบ่อยเผยแพร่สู่สาธารณะ

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กพท. ในปัจจุบันมีความสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 10002:2018 ในหลายกระบวนการ โดยเฉพาะด้านการรับเรื่องร้องเรียนและการติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีการนำระบบออนไลน์มาใช้ ทำให้การบันทึกข้อมูลเป็นระบบและผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบสถานะได้ นอกจากนี้ระบบยังมีการตอบรับทันทีผ่านทางอีเมล สภาพการณ์ดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Ang, L. & Buttle, F. ที่พบว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ใช้งานง่ายและการตอบสนองที่รวดเร็วเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อผลประโยชน์ขององค์กรและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามมาตรฐาน ISO 10002 (Ang, L. & Buttle, F., 2012)

รวมทั้งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hafidz, H. & Yahya, R. A., Musawarman, M. et al. ที่ยืนยันว่าการนำระบบดิจิทัลมาช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และความสามารถในการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนแบบเรียลไทม์ได้อย่างมีนัยสำคัญ (Hafidz, H. & Yahya, R. A., 2025); (Musawarman, M. et al., 2024)

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นช่องว่างสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

ประการแรก ช่องว่างด้านการสื่อสารและความชัดเจนของกระบวนการ แม้จะมีช่องทางรับเรื่องที่หลากหลาย แต่ กพท. ยังขาดการสื่อสารรายละเอียดที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลา ทางเลือกการเยียวยา และสิ่งที่ผู้ร้องต้องเตรียม การขาดความชัดเจนดังกล่าวส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ความยุติธรรม (Perception of Justice) ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Silaphabmixay, V. S. & Rodríguez-Escudero, A. I. ที่ระบุว่าการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนในรูปแบบของแนวทางปฏิบัติ เป็นสิ่งจำเป็นในการลดความรู้สึกไม่ยุติธรรมและลดพฤติกรรมการป้องกันตัวของเจ้าหน้าที่เมื่อต้องเผชิญกับเรื่องร้องเรียน (Silaphabmixay, V. S. & Rodríguez-Escudero, A. I., 2019) ยิ่งไปกว่านั้น Ciesla, M. พบว่า ภายหลังจากปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามมาตรฐาน ISO 9001 ระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนลดลงจากเฉลี่ย 21 วันทำการเหลือเพียง 10 วันทำการ ซึ่งยืนยันว่าการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม (Ciesla, M., 2019)

ประการที่สอง ช่องว่างด้านความคาดหวังกับอำนาจหน้าที่ ผู้ร้องเรียนมักมีความคาดหวังให้ กพท. บังคับชดเชยค่าเสียหาย แต่ กพท. มีบทบาทเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) ไม่ใช่ตัวกลางในการทวงหนี้ ประเด็นนี้สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีความคาดหวัง (Expectation Theory) และโมเดล SERVQUAL ที่ชี้ให้เห็นถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับสิ่งที่ได้รับจริง (Parasuraman, A. et al., 1988); (Vroom, V. H., 1964) นอกจากนี้ ทฤษฎีพฤติกรรมการณ์ร้องเรียนของผู้ใช้บริการ (Customer Complaint Behavior Theory) ยังอธิบายว่า ผู้บริโภคเอเชียมีทัศนคติเชิงลบต่อการร้องเรียนโดยตรงแต่จะบอกต่อเชิงลบ (Jahandideh, B. et al., 2014) ซึ่งหมายความว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ กพท. ได้รับอาจไม่สะท้อนปัญหาที่แท้จริงทั้งหมด การที่ กพท. ไม่สามารถบริหารจัดการความคาดหวังนี้ได้ตั้งแต่ต้นกระบวนการ สะท้อนถึงความจำเป็นในการสื่อสารบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Zheng, C. et al. ที่แสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงแบบการสื่อสารให้เหมาะสมกับอารมณ์และบุคลิกภาพของผู้ร้องเรียนสามารถเพิ่มความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ (Zheng, C. et al., 2025)

ประการที่สาม ช่องว่างด้านการประเมินและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล การจัดลำดับความสำคัญยังไม่สะท้อนความเร่งด่วนด้านความปลอดภัยอย่างแท้จริง อีกทั้งการสืบสวนยังขาดมุมมองแบบองค์รวมและการบูรณาการข้อมูล ซึ่งถือเป็นการสูญเสียโอกาสในการใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเป็นเครื่องมือป้องกันเชิงรุก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nurdin, R. et al. ที่เสนอว่าข้อมูลเรื่องร้องเรียนควรถูกใช้เป็นธนาคารข้อมูล (Data Bank) หรือสัญญาณเตือนภัยล่วงหน้า (Early Detection) เพื่อป้องกันอุบัติเหตุและปรับปรุงความปลอดภัยทางการบิน (Nurdin, R. et al., 2020) การขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกยังขัดแย้งกับแนวโน้มในงานวิจัยของ Cai, H. et al. ที่ชี้ให้เห็นความจำเป็นของการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น Text Mining ในการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนในอุตสาหกรรมการบิน (Cai, H. et al., 2025) อีกทั้ง Van Dael, J. et al. ยืนยันว่าองค์กรจำเป็นต้องมีอนุกรมวิธานการจำแนกที่เชื่อถือได้ ระบบสารสนเทศรวมศูนย์ และวัฒนธรรมองค์กรแบบ Just Culture ที่เปิดรับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด (Van Dael, J. et al., 2020)



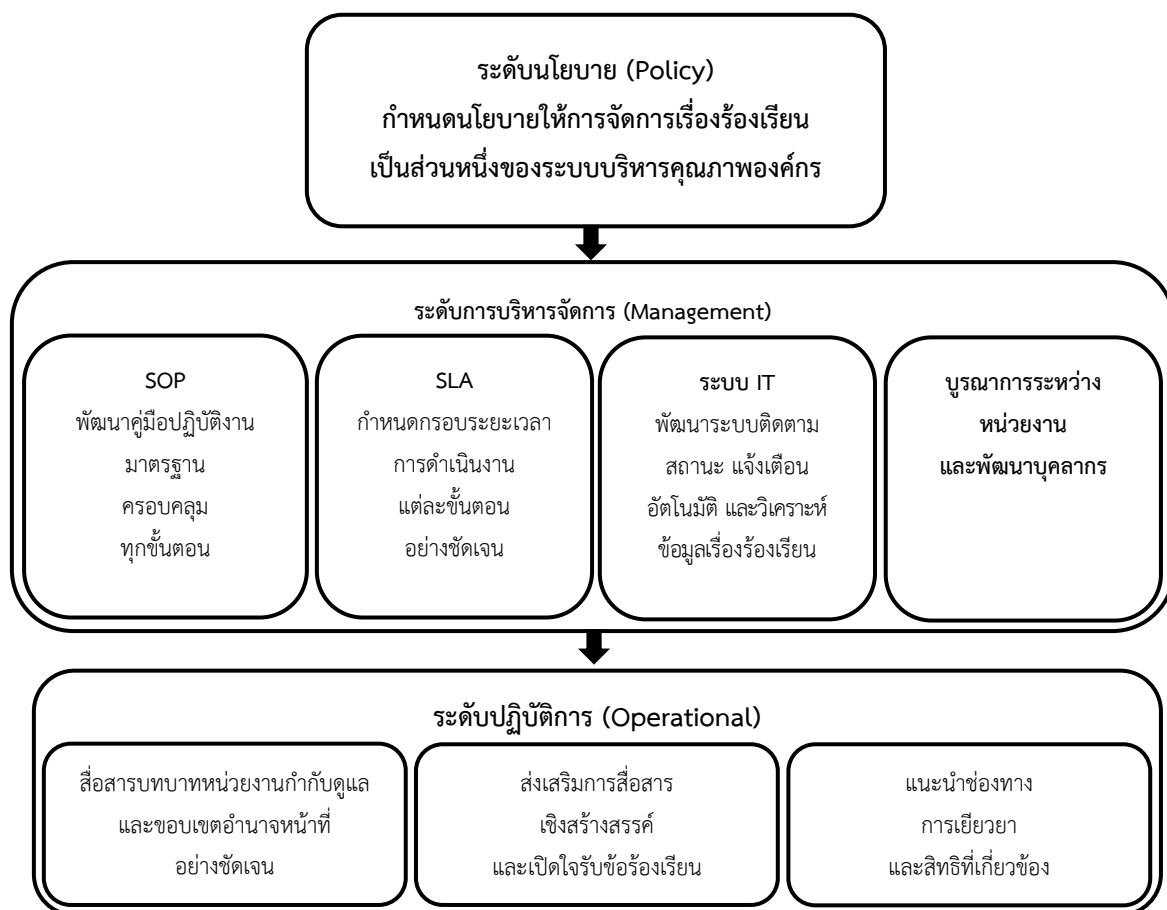
ในด้านแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) การกำหนดเกณฑ์ระดับความรุนแรง และการระบุขอบเขตเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน มีความสอดคล้องโดยตรงกับวัฏจักรการจัดการคุณภาพ (PDCA) ในขั้นตอนการวางแผน ดังที่ Gueorguiev, T. ชี้ว่า ISO 9001:2015 ได้นำ PDCA มาเป็นแกนกลางของการบริหารจัดการเชิงกระบวนการ (Process-based Approach) ซึ่งมีความสอดคล้องกับโครงสร้างของ ISO 10002:2018 การกำหนดเกณฑ์ความเร่งด่วนยังตอบสนองต่อหลักการการตอบสนอง (Responsiveness) ของ ISO 10002:2018 ที่ต้องการให้องค์กรจัดการเรื่องที่มีผลกระทบสูงได้อย่างทันท่วงที (Gueorguiev, T., 2024) เช่นเดียวกับที่ Tshotlego, O. R. & Chukwuere, J. E. ยืนยันว่ากรอบแนวคิดการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อิงหลักการ ISO 10002 ควรให้ความสำคัญกับความเป็นธรรม ความโปร่งใส การรักษาความเป็นส่วนตัว และการตอบสนองที่รวดเร็ว (Tshotlego, O. R. & Chukwuere, J. E., 2024)

แนวทางที่เสนอให้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นช่องทางหลัก พัฒนาระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และการออกแบบแบบฟอร์มเพื่อรองรับการวิเคราะห์ข้อมูล สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Cai, H. et al. ที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้เทคนิคการทำเหมืองข้อความ (Text Mining) และการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูงเพื่อจัดการกับเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนในอุตสาหกรรมการบิน (Cai, H. et al., 2025) นอกจากนี้ Akinyemi, A. et al. ยังพบว่าองค์กรที่ประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถลดระยะเวลาการแก้ไขได้ร้อยละ 30 - 45 และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากร้อยละ 42 เป็นร้อยละ 68 ซึ่งเป็นแนวทางที่ กพท. สามารถนำไปพิจารณาประยุกต์ใช้ได้ในอนาคต การใช้ระบบดิจิทัลยังสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ที่นิยมใช้ช่องทางออนไลน์ เพราะสะดวกและรวดเร็ว (Akinyemi, A. et al., 2025)

ข้อเสนอแนะเรื่องการสร้างกลไกการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Cross-functional Collaboration) และการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการ สอดคล้องกับหลักการการปรับปรุง (Improvement) ของ ISO 10002:2018 และแนวคิด PDCA ในขั้นตอน Act ดังที่ Sunadi, S. et al. แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ PDCA อย่างเป็นระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการได้อย่างมีนัยสำคัญ (Sunadi, S. et al., 2020) นอกจากนี้ Carlson, J. et al. ยังเสนอกรอบแนวคิดในการวัดผลตอบแทนจากการลงทุนในการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งครอบคลุมทั้งการลดต้นทุน การเรียนรู้ขององค์กร ผลกระทบต่อชื่อเสียง และประโยชน์ทางสังคม อันจะช่วยให้ กพท. ยกระดับจากการเป็นเพียงผู้รับเรื่องให้กลายเป็นผู้กำกับดูแลเชิงรุกที่ใช้ข้อมูลจากเสียงสะท้อนของประชาชนในการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของไทยอย่างยั่งยืน (Carlson, J. et al., 2022)

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นบริบทเฉพาะของหน่วยงานภาครัฐไทยที่ส่งผลต่อกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมาย ระเบียบราชการ และหลักธรรมาภิบาล ซึ่งแตกต่างจากภาคเอกชนที่มีความยืดหยุ่นในการดำเนินงานมากกว่า ในบริบทของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานกำกับดูแลด้านการบิน การพิจารณาเรื่องร้องเรียนต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการบิน มาตรฐานสากล และขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ส่งผลให้บางกรณีจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษายังสะท้อนว่า ISO 10002:2018 แม้จะสามารถประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐไทยได้อย่างเหมาะสม แต่การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิผลจำเป็นต้องคำนึงถึงบริบทของระบบราชการไทย ทั้งด้านโครงสร้างองค์กร ขั้นตอนการอนุมัติ และข้อจำกัดด้านกฎหมายควบคู่กัน

ทั้งนี้ การพัฒนาการสื่อสารที่ชัดเจน โปร่งใส และการสร้างความเข้าใจต่อบทบาทขององค์กร จะช่วยลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้ร้องเรียนกับข้อจำกัดในการปฏิบัติงานของภาครัฐได้



ภาพที่ 1 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

สรุปและข้อเสนอแนะ

บทความวิจัยนำเสนอสภาพปัจจุบันและนำเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทยตามมาตรฐาน ISO 10002:2018 ผลการวิจัยพบว่า กพท. มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ระบบรับเรื่องร้องเรียน) ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากลในทั้ง 9 กระบวนการ แต่ยังมีช่องว่างในด้านกระบวนการปฏิบัติ ได้แก่ การสื่อสารความคาดหวัง การกำหนดเกณฑ์ความเร่งด่วน และการบูรณาการข้อมูลเพื่อการป้องกันเชิงรุก แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพจึงควรมุ่งพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานและมาตรฐานระยะเวลาให้ชัดเจน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการรับเรื่องและติดตามสถานะ ส่งเสริมการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและโปร่งใส กำหนดเกณฑ์การประเมินและการสืบสวนที่เป็นระบบมากขึ้น ตลอดจนใช้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพการกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง ข้อเสนอแนะจากการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดนโยบายการจัดการ

เรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนในฐานะกลไกสำคัญของการพัฒนาคุณภาพองค์กร มิใช่เพียงเป็นภารกิจในการรับเรื่อง และตอบกลับเท่านั้น แต่ต้องกำหนดให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร โดยเน้นการเปิดใจรับ ข้อร้องเรียน ยอมรับข้อเสนอแนะ และใช้ข้อมูลจากข้อร้องเรียนเพื่อการปรับปรุงงาน 2) ระดับการบริหารจัดการ ควรเร่งจัดทำและพัฒนาคู่มือปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) ที่ครอบคลุมทุกขั้นตอน กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ในแต่ละขั้นตอน ส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภายใน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาระบบการเก็บบันทึกและวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ให้สามารถใช้ประโยชน์เชิงบริหารได้มากขึ้น และ 3) ระดับปฏิบัติการ ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่ชัดเจน และเหมาะสมกับบทบาทของ กพท. ในฐานะหน่วยงานกำกับดูแล โดยเฉพาะการอธิบายขอบเขตอำนาจหน้าที่ เหตุผลทางกฎหมายหรือข้อจำกัดในการดำเนินการ ตลอดจนการแนะนำช่องทางอื่นที่ผู้ร้องสามารถใช้สิทธิได้เพิ่มเติม สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายผลใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) การศึกษามุมมองของผู้ร้องเรียนโดยตรง เพื่อให้เห็นภาพของช่องว่างระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการได้ครบถ้วนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะประเด็นความพึงพอใจ การรับรู้ความเป็นธรรม และความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ 2) การวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะการประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ใน 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ การคัดแยกประเภทและจัดระดับความรุนแรงโดยอัตโนมัติ การวิเคราะห์แนวโน้มและรูปแบบด้วยเทคนิค Text Mining และ Natural Language Processing และการติดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) พร้อมแจ้งเตือนความล่าช้า และ 3) การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เชื่อมโยงกับคุณภาพองค์กร เพื่อยืนยันให้ชัดเจนยิ่งขึ้นว่าระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- พระราชกำหนดการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558. (2558). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132 ตอนที่ 95 ก หน้า 1-16 (1 ตุลาคม 2558).
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552. (2552). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 126 ตอนพิเศษ 179 ง หน้า 1-10 (21 พฤศจิกายน 2552).
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560). ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 134 ตอนที่ 40 ก หน้า 1-90 (6 เมษายน 2560).
- Akinyemi, A. et al. (2025). Strategies in handling customer complaints using AI optimisation models. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 6(3), 1021-1029. <https://doi.org/10.54660/IJMRGE.2025.6.3.1021-1029>.
- Ang, L. & Buttle, F. (2012). Complaints handling: Benchmarking and ISO 10002. *Marketing Review*, 28(9-10), 1-22. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2011.615335>.
- Cai, H. et al. (2025). Leveraging text mining techniques for civil aviation service improvement: Research on key topics and association rules of passenger complaints. *Systems*, 13(5), 325. <https://doi.org/10.3390/systems13050325>.

- Carlson, J. et al. (2022). Return on investment of complaint management: A review and research agenda. *Australasian Marketing Journal*, 31(4), 1-11. <https://doi.org/10.1177/14413582221104854>.
- Ciesla, M. (2019). Complaint management system in building material factory. *Management and Production Engineering Review*, 10(1), 50-57. <https://doi.org/10.24425/mper.2019.128243>.
- Gueorguiev, T. (2024). Research and application of the PDCA cycle in artificial intelligence management systems. *Strategies for Policy in Science and Education*, 32(5), 255-262. <https://doi.org/10.53656/str2024-5s-25-cyc>.
- Hafidz, H. & Yahya, R. A. (2025). Designing a web-based complaint system at the Medan Religious Training Center Office. *Jurnal Metrokom*, 2(1), 80-95. <https://doi.org/10.65371/metrokom.v2i1.93>.
- International Organization for Standardization. (2018). *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations (ISO 10002:2018)*. Geneva: Author.
- Jahandideh, B. et al. (2014). Cross-cultural comparison of Chinese and Arab consumer complaint behavior in the hotel industry. *Tourism Management*, 44, 108-112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.04.011>.
- Malterud, K. et al. (2016). Sample size in qualitative interview studies: Guided by information power. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753-1760. <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>.
- Musawarman, M. et al. (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. <https://doi.org/10.56873/jitu.7.1.5151>.
- Nuridin, R. et al. (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. <https://doi.org/10.47355/avia.v1i1.7>.
- Parasuraman, A. et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Silaphabmixay, V. S. & Rodríguez-Escudero, A. I. (2019). Benefits from the standardisation of the complaint management system. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(7-8), 737-757. <https://doi.org/10.1080/14783363.2019.1633295>.
- Sunadi, S. et al. (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. <https://doi.org/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: Association for Computer Machinery.
- Van Dael, J. et al. (2020). Learning from complaints in healthcare: A realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights. *BMJ Quality & Safety*, 29(8), 684-695. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2019-009704>.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- World Economic Forum. (2019). *The travel & tourism competitiveness report 2019*. Geneva: Author.
- Zheng, C. et al. (2025). Impact of hospital complaint handling on promoting high-quality development of hospitals via an emotional language analysis model. *Frontiers in Health Services*, 5, 1610004. <https://doi.org/10.3389/frhs.2025.1610004>.