

การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาระบบการบริหารจัดการน้ำประปา  
ของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

เอกชัย อิ่มอุไร

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
กรกฎาคม 2560  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ เอกชัย อิ่มอุไร ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม)

ทักษณา สง่าโยธิน

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.ทักษณา สง่าโยธิน)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



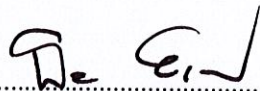
..... ประธาน

(ดร.ชำนาญ งามมณีอุดม)

ทักษณา สง่าโยธิน

..... กรรมการ

(ดร.ทักษณา สง่าโยธิน)



..... กรรมการ

(พลตรี ดร.ธนรัฐ ยังเฟื่องมนต์)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือแนะนำและให้คำปรึกษาอย่างดียิ่งจากดร.ชานาญ งามมณีอุดม ดร.ทักษญา สง่าโยธิน ประธานที่ปรึกษางานนิพนธ์ พันตรี ดร.ชนัญฐยังเฟื่องมนต์ กรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้ แนวคิด วิธีการ คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ยิ่งผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ให้ข้อมูลที่ได้ใช้เวลาอันมีค่าในการทำงาน ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตสาขาวิชาสาขาวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและส่งเสริมกำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความร่วมมือช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบคุณเป็นพิเศษ คุณพนิดา ไสยวิริยะ ผู้ชักชวนให้มาศึกษาในครั้งนี้อย่างคอยช่วยเหลือในทุกด้านของงานนิพนธ์นี้จนประสบความสำเร็จ

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทีแค้มปัส มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

เอกชัย อิมอุไร

58750024: สาขาวิชา: บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร; บธ.ม. (บริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร)

คำสำคัญ: เรื่องร้องเรียน/ การบริหารจัดการน้ำประปา

เอกชัย อิ่มอุไร: การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาระบบการบริหารจัดการน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรมแห่ง ในจังหวัดระยอง (A STUDY OF THE WATER SUPPLY MANAGEMENT OF AN INDUSTRIAL ESTATE IN RAYONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ชำนาญ งามมณีอุดม, ปร.ค., ทักษญา สง่าโยธิน, ปร.ค. 79 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา เพื่อนำแนวทางการแก้ไขมาปรับปรุงกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง งานวิจัยในครั้งนี้เป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative) ปฏิบัติ (Action) เชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้น้ำในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง จำนวน 1 กลุ่ม และเป็นผู้ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 1 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group interview)

ผลการวิจัย ผลการทดสอบความแตกต่างก่อนการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนมีค่า  $\bar{x}$  เท่ากับ 3.67 มีค่า t-test เท่ากับ 2.49 ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างได้ความสำคัญในการร้องเรียนในระบบการบริหารจัดการน้ำประปามีเรื่องแรงดันน้ำประปา คุณภาพน้ำประปาและการระบายน้ำเสีย ช่องทางการร้องเรียนที่สะดวกและสามารถติดต่อผู้ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนรวดเร็ว คือ ทางโทรศัพท์ แต่การใช้ช่องทางแอปพลิเคชัน ไลน์ ยังไม่เป็นที่รู้จักมากนัก การเข้าตรวจสอบปัญหาเรื่องเรียนยังมีการอธิบายปัญหาและสาเหตุไม่ชัดเจน การแก้ไขเรื่องร้องเรียนประสบปัญหาล่าช้าและการไม่แจ้งความคืบหน้าการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ ปัญหาที่การป้องกันการเกิดซ้ำยังไม่มีความชัดเจนในการดำเนินการ ได้นำปัญหาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำมาวิเคราะห์หาสาเหตุกับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แผนภูมิแกงปลาได้ปัจจัยที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนดังนี้ 1) ด้านผู้ร้องเรียน 2) ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 3) ด้านการสื่อสาร 4) ด้านการจัดเก็บข้อมูล 5) ด้านการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และนำมาหาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ผลการทดสอบความแตกต่างหลังการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนมีค่า  $\bar{x}$  เท่ากับ 1.88 มีค่า t-test เท่ากับ 4.84 สรุปได้ว่าเมื่อการนำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนใหม่ไปปฏิบัติสามารถลดปริมาณเรื่องร้องเรียนได้จากการลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดการร้องเรียน โดยการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องให้กับลูกค้าผู้ใช้น้ำช่วยลดความซับซ้อนในการร้องเรียนที่เกิดขึ้น และการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

58750024: MAJOR: BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE; M.B.A.  
(BUSINESS ADMINISTRATION FOR EXECUTIVE)

KEYWORDS: CUSTOMER COMPLAINTS/ WATER SUPPLY MANAGEMENT

AKECHAI IM-URAI: A STUDY OF THE WATER SUPPLY MANAGEMENT OF  
AN INDUSTRIAL ESTATE IN RAYONG PROVINCE. ADVISOR: CHAMNAN  
NGAMMANEE-UDOM, Ph.D., TAKSAYA SANGAYOTIN, Ph.D. 79 P. 2017.

The present study aims to examine problems and seek for solutions for the complaints about water treatment management. The results were used to improve about water treatment management in the industrial estate in Rayong. This is a qualitative study with quantitative data analysis. Sample group included a group of water users in an industrial Estate in Rayong and a group of officers who received complaints. A focus group interview was conducted to collect data.

The findings on pre-improvement showed that the mean was 3.67 and t-test was 2.49. The problems about water supply included pressure of water supply, quality of water supply, and sewerage. The convenient channel to give complaints was by phone. The line application was not widely known. The explanation for the source of problem was unclear. The problems were solved quite slowly. There were many times that the customers were not informed about the process. There was no prevention for the same problems in the future. The water users' complaints were analyzed by creating the fishbone diagram. The findings showed that the factors affecting the complaints included 1) customers who give complaints, 2) operational staff, 3) communication, 4) information management, and 5) complaint management. After the improvement of complaint management was done, the mean reduced to 1.88 and t-test reduced to 4.84. When the correct factors were managed well, the numbers of complaints reduced. Giving correct information to water supply users helps reduce repeated complaints. It is the efficient solution for the complaint management.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญภาพ .....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการ .....	7
แนวคิดการจัดการเชิงระบบ .....	9
แนวคิดแผนผังก้างปลา.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	12
ขั้นตอนการปฏิบัติการทำงานแก้ไขเรื่องร้องเรียนของนิคมอุตสาหกรรม.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	30
การรวบรวมข้อมูล.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
ลักษณะของแบบสอบถาม.....	32

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล.....	33
4 ผลการวิจัย.....	34
การค้นหาค้นหาปัญหา.....	34
การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา.....	46
เสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนใหม่.....	50
การวัดผลปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน .....	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	56
สรุปผลการวิจัย.....	56
อภิปรายผลการวิจัย.....	59
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	63
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	63
บรรณานุกรม .....	64
ภาคผนวก .....	67
ภาคผนวก ก.....	68
ภาคผนวก ข.....	73
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	79

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม.....	35
4-2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำประปา.....	37
4-3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้น้ำประปา.....	38
4-4 ผลการวิเคราะห์กระบวนการบันทึกเรื่องร้องเรียน.....	39
4-5 ผลการวิเคราะห์กระบวนการการเข้าพบผู้ร้องเรียนตามกำหนด.....	41
4-6 ผลการวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบปัญหา.....	42
4-7 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน.....	43
4-8 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน.....	44
4-9 ผลการวิเคราะห์กระบวนการหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ.....	46
4-10 ผลการวิเคราะห์กระบวนการสรุปและรายงานผล.....	46
4-11 แนวทางการแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	49
4-12 การเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทางเชิงคุณภาพ.....	53
4-13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทาง.....	55
4-14 เปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังปรับปรุงแนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียน.....	55



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2-1 แนวคิดเชิงระบบขององค์กร.....	10
2-2 แผนผังก้างปลา.....	12
2-3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจและการร้องเรียนของลูกค้า.....	15
2-4 ขั้นตอนแก้ไขข้อร้องเรียนของนิคมอุตสาหกรรม.....	21
2-5 ไบการแก้ไขข้อร้องเรียน.....	24
4-1 แผนผังก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหาในแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	47

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคอุตสาหกรรมมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยสัดส่วนมูลค่าผลผลิตอุตสาหกรรมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ และมูลค่าการส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมต่อมูลค่าการส่งออกรวม มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มสินค้าอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เทคโนโลยีระดับกลางและสูง ในภาวะปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และมีความซับซ้อนมากขึ้นก่อให้เกิดสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงจากระบบการค้าและการลงทุนอย่างเสรี โดยเฉพาะจากประเทศที่พัฒนาแล้วส่งผลให้ประเทศที่กำลังพัฒนา เช่น ประเทศไทย และกลุ่มประเทศในอาเซียน ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่มีความท้าทายและอุปสรรคต่าง ๆ (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2554)

ธุรกิจพัฒนาที่ดิน ประเภท เขต/ สวนอุตสาหกรรม เป็นการพัฒนาที่ดิน โดยมีวัตถุประสงค์ให้โรงงานอุตสาหกรรมไปตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกันอย่างเป็นสัดส่วน มีการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ส่งเสริม และสนับสนุนให้เอกชนหรือองค์กรของรัฐเป็นผู้ลงทุนจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงานกับ กนอ. เพื่อบริหารจัดการเขตพื้นที่สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม การค้าและบริการ ตลอดจนจัดให้มีบริการระบบสาธารณูปโภค สิ่งแวดล้อม และบริการต่าง ๆ ในนิคมอุตสาหกรรม เพื่อให้การประกอบอุตสาหกรรมมีมาตรฐานสากล มีความปลอดภัยต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการดำเนินธุรกิจดังกล่าวเหมือนกับธุรกิจประเภทนิคมอุตสาหกรรม แตกต่างกันในเรื่องของความเป็นเจ้าของโครงการ ซึ่งแบ่งประเภทได้ดังนี้

1. นิคมอุตสาหกรรมที่เป็นเจ้าของและบริหารงานโดยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
2. นิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมที่ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมเป็นเจ้าของและร่วมบริหารงานโดยบริษัทเอกชน
3. เขต/ สวนอุตสาหกรรม ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมที่เป็นเจ้าของและบริหารงานโดยเอกชน

โดยทั่วไปการแข่งขันของตลาดเขต/ สวนอุตสาหกรรมนั้น จะแข่งขันภายในเขต (Zone) ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน เนื่องจากโครงการที่ตั้งอยู่ต่างเขตส่งเสริมการลงทุนจะได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2556)

เรื่องสาธารณูปโภคในนิคมอุตสาหกรรม มีข้อบังคับที่เรียกว่า “ข้อบังคับคณะกรรมการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยว่าด้วยเรื่องมาตรฐานสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในนิคมอุตสาหกรรมบริการ พ.ศ. 2555” ที่ผู้จัดตั้งที่มีความประสงค์จัดเป็นพื้นที่ตั้งนิคมอุตสาหกรรมบริการ ต้องพัฒนาก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่จำเป็นให้ ซึ่งประกอบด้วยระบบถนนภายในและภายนอก ระบบระบายน้ำฝนและป้องกันน้ำท่วม ระบบประปา ระบบน้ำเสีย ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม ระบบไฟฟ้า ระบบดับเพลิงและระบบอุบัติภัย ระบบการจัดการกากอุตสาหกรรม มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ระบบติดตามมลพิษและสิ่งแวดล้อม ระบบรักษาความปลอดภัย (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2555)

นิคมอุตสาหกรรมที่มีการส่งเสริมด้านการตลาด ระบบสาธารณูปโภคที่ครบถ้วน เพื่ออำนวยความสะดวกให้โรงงานต่างๆเป็นธุรกิจหนึ่งเข้ามาเสริมให้กับธุรกิจนิคมอุตสาหกรรม ความสำเร็จของธุรกิจที่ทุกองค์กรต้องการก็คือ การทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการดำเนินการ แต่ด้วยสภาวะปัจจัยรอบด้านที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงทำให้ความต้องการของลูกค้ารวมไปถึงขั้นตอนและวิธีการให้บริการของผู้ให้บริการอาจไม่สัมพันธ์สอดคล้องกัน ลูกค้าจึงอาจรู้สึกที่ไม่ได้รับความต้องการนั้น ๆ ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจ และแจ้งข้อร้องเรียนนั้น ๆ มาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ปัญหาเรื่องร้องเรียนจากโรงงานอุตสาหกรรมเกี่ยวกับระบบสาธารณูปโภคนั้นซึ่งเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา การจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดี เป็นการสร้างความพอใจให้กับลูกค้ากลับไปได้ในระดับหนึ่ง ลดความรุนแรงและส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจได้ (ไพรัช มั่นสบัติไพศาล, 2558)

ข้อเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในระบบบริหารจัดการน้ำประปาปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมาผู้วิจัยได้พบว่ามีปัญหาเรื่องเรียนจำนวนมาก ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ น้ำในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง

ในระบบบริหารจัดการน้ำเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระบบใดระบบหนึ่ง จะมีผู้รับผลกระทบเป็นวงกว้าง แต่จะมีผู้ที่ร้องเรียนมาจากโรงงานที่ได้รับผลกระทบสูงสุดเท่านั้น การจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละครั้งใช้เวลาในการแก้ไขเป็นเวลานาน การทำให้เข้าใจในทุกโรงงานในเวลา ที่รวดเร็วเป็นไปได้ยาก จึงเกิดการร้องเรียนซ้ำซ้อนไปในหน่วยงานอื่น ๆ ของนิคม ฯ หรือเกิดการร้องเรียนไปในระดับที่สูงกว่า เหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงได้ศึกษา แนวทางการจัดการร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

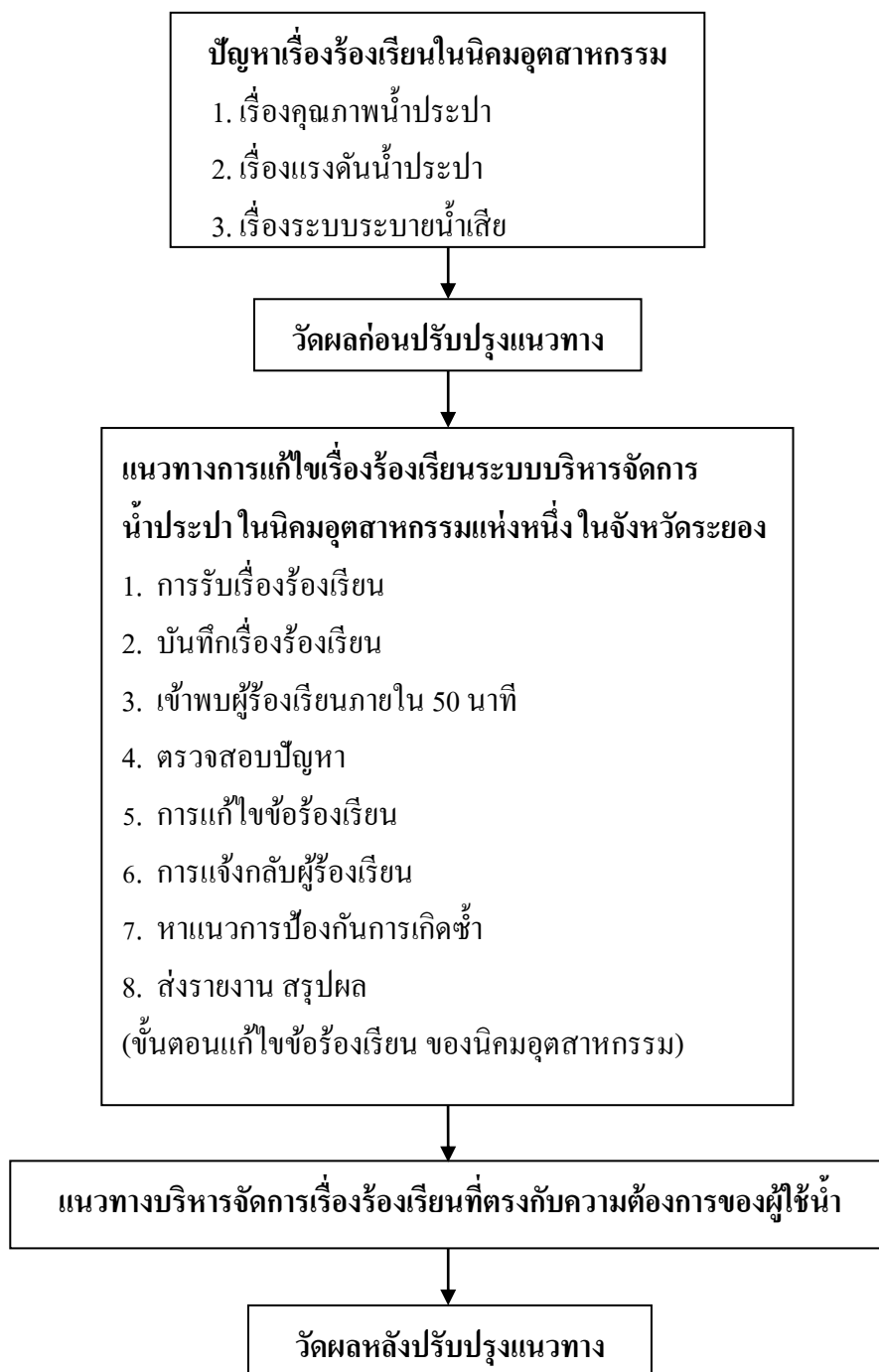
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
2. เพื่อนำแนวทางการแก้ไขมาปรับปรุงแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา

### สมมติฐานของการวิจัย

การปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนมีผลให้จำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
2. ลูกค้าน่าจะเกิดความพึงพอใจและความประทับใจในการปฏิบัติงาน

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 1.1 การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรผู้ใช้น้ำประปาในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ใน จังหวัดระยอง และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ร้องเรียนเกี่ยวกับระบบประปา ระบบน้ำเสียและคุณภาพน้ำในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ที่ได้มีการบันทึกใบรับเรื่องร้องเรียนไว้ในปี พ.ศ. 2559
  - 1.2 สทนากลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนน้ำประปา
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 

ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี

  - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
  - 2.2 แนวคิดการจัดการเชิงระบบ
  - 2.3 แนวคิดแผนผังก้างปลา (Fishbone diagram)
  - 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
  - 2.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรื่องของนิคมอุตสาหกรรม
  - 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ขอบเขตด้านเวลา
 

ผู้วิจัยใช้เวลาทำการศึกษาภายในเดือนมีนาคม ถึง เมษายน พ.ศ. 2560

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เรื่อง/ ข้อร้องเรียน หมายถึง ปัญหาที่ผู้ร้องเรียนที่ได้เกี่ยวกับ ระบบน้ำเสีย ระบบน้ำประปา และคุณภาพน้ำประปา

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลทั่วไปหรือลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมและในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการและทีมงาน ที่มีหน้าที่รับทราบ และแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน

แรงดันน้ำประปา หมายถึง ปริมาณน้ำประปาที่ส่งผ่านท่อให้กับผู้ใช้น้ำตามความต้องการ ที่เพียงพอ

ระบบน้ำเสีย หมายถึง ระบบเส้นท่อและระบบสูบส่งน้ำเสียไปในสถานีบำบัดน้ำเสีย ของนิคมอุตสาหกรรม

คุณภาพน้ำประปา หมายถึง น้ำประปาเพื่ออุตสาหกรรมที่มีคุณภาพน้ำที่เหมาะสมกับ การบริโภค อุปโภค

การรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางการรับข่าว ปัญหา ข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ ผู้ร้องเรียนมาสามารถติดต่อกับผู้รับเรื่องเรียนได้สะดวก

การบันทึกเรื่องร้องเรียน หมายถึง เมื่อมีการร้องเรียนผ่านช่องทางใดทางหนึ่ง ให้บันทึก ข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้ พร้อมช่องทางการติดต่อกลับไว้ เพื่อการเข้าพบผู้ร้องเรียน

เข้าพบผู้ร้องเรียน หมายถึง การเดินทางเข้าพบผู้ร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด

การตรวจสอบปัญหา หมายถึง การเข้าไปดูจุดที่เกิดปัญหา เพื่อหาสาเหตุและประเมิน การแก้ไขเบื้องต้น

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่ต้น จนถึงการแก้ไขปัญหาเสร็จ โดยแบ่งเป็นการแก้ไขได้ทันทีไม่เกิน 8 ชั่วโมง และการแก้ไขที่เกิน 8 ชั่วโมง ซึ่งต้องมีการวางแผนแก้ไข และขั้นตอนในการจัดหาอุปกรณ์

การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน หมายถึง เมื่อแก้ไขปัญหานั้นแล้วเสร็จ ให้แจ้งการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

หาแนวป้องกันการเกิดซ้ำ หมายถึง หาวิธีการปกป้องไม่ให้ปัญหาการร้องเรียนเรื่องเดิม ได้รับการร้องเรียนเกิดขึ้นอีกครั้ง

สรุปผล ส่งรายงาน หมายถึง ขั้นตอนทางเอกสารแจ้งผู้จัดการ ถึงขั้นตอนการดำเนินงาน ของเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น

วัดผลก่อนปรับปรุงแนวทาง หมายถึง การวัดผลก่อนการปรับปรุงการแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

วัดผลหลังปรับปรุงแนวทาง หมายถึง การวัดผลหลังการปรับปรุงการแนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียน

แนวทางบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ หมายถึง การจัดการเรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้น้ำต้องการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัย การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาในระบบการบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจาก แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับบริหารจัดการ
2. แนวคิดการจัดการเชิงระบบ
3. แนวคิดแผนผังก้างปลา (Fishbone diagram)
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรื่องของนิคมอุตสาหกรรม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การจัดการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการอยู่ร่วมกันของมนุษย์เป็นกลุ่ม กลุ่มมนุษย์ที่อยู่ร่วมกันจะมีพลังกลุ่ม ดังนั้นจะทำให้พลังกลุ่มมีพลังขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

ซีริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมาย การจัดการ (Management) เป็นกระบวนการที่ออกแบบสำหรับบุคคลเพื่อการทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นกระบวนการของการมุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กรจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากร เป็นกระบวนการออกแบบและสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซีริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) ได้ให้ความหมาย การบริหารและการจัดการ หมายถึง กิจการในการบริหารทรัพยากร และกิจการอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่มีความแตกต่างกันดังนี้

การบริหาร (Administration) ใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผน เป็นคำที่ใช้กับการบริหารรัฐกิจ

การจัดการ (Management) เน้นการดำเนินงานให้เป็นตามนโยบายที่ได้วางแผนไว้ นิยมใช้กับการจัดการธุรกิจ



## หน้าที่ของการจัดการ

หน้าที่ของการจัดการ (Function of management) หรือกระบวนการของการจัดการ (Management process) เป็นหน้าที่พื้นฐาน 4 ประการ ของผู้บริหารและผู้จัดการ ซึ่งเป็นการจัดสรรทรัพยากรและใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น กำหนดวิธีการทำงานและกำหนดว่าควรทำเมื่อไร ดังนั้น ผู้จัดการต้องตัดสินใจได้ว่าบริษัทมีจุดประสงค์ใดในอนาคตและต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผล ลักษณะการวางแผนมีดังนี้

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบ เพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์กร
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางการปฏิบัติและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางการปฏิบัติที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงหรือเมื่อผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

ตามที่กำหนด

- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์กร (Organizing) เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานเพื่อให้เป็นไปตามแบบแผนการจัดองค์กรประกอบด้วย

- 2.1 การกำหนดและอธิบายที่จะถูกไปดำเนินการ
- 2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่าง ๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่าง ๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันได้อย่างเหมาะสม

และสามารถบริหารจัดการได้

- 2.6 การมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 2.7 การทบทวนและการปรับโครงสร้างองค์กรเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดการองค์กรเป็นไปได้อย่างทั่วถึง

2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์

2.10 สรรหาผู้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและคัดเลือก

2.11 การฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2.12 ทบทวน ปรับคุณภาพและปริมาณทรัพยากรเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3. การนำ (Leading) เป็นการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นชักนำความพยายามให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประกอบด้วย

3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ

3.2 การมอบหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน

3.5 การยกย่องส่งเสริมและการตำหนิอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม

3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ

3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

3.8 ใช้การติดต่อสื่อสารในกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงานและแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่ไม่จำเป็นหรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและผลดำเนินการแก้ไข เพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

4.1 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน

4.2 การเปรียบเทียบและการติดตามผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

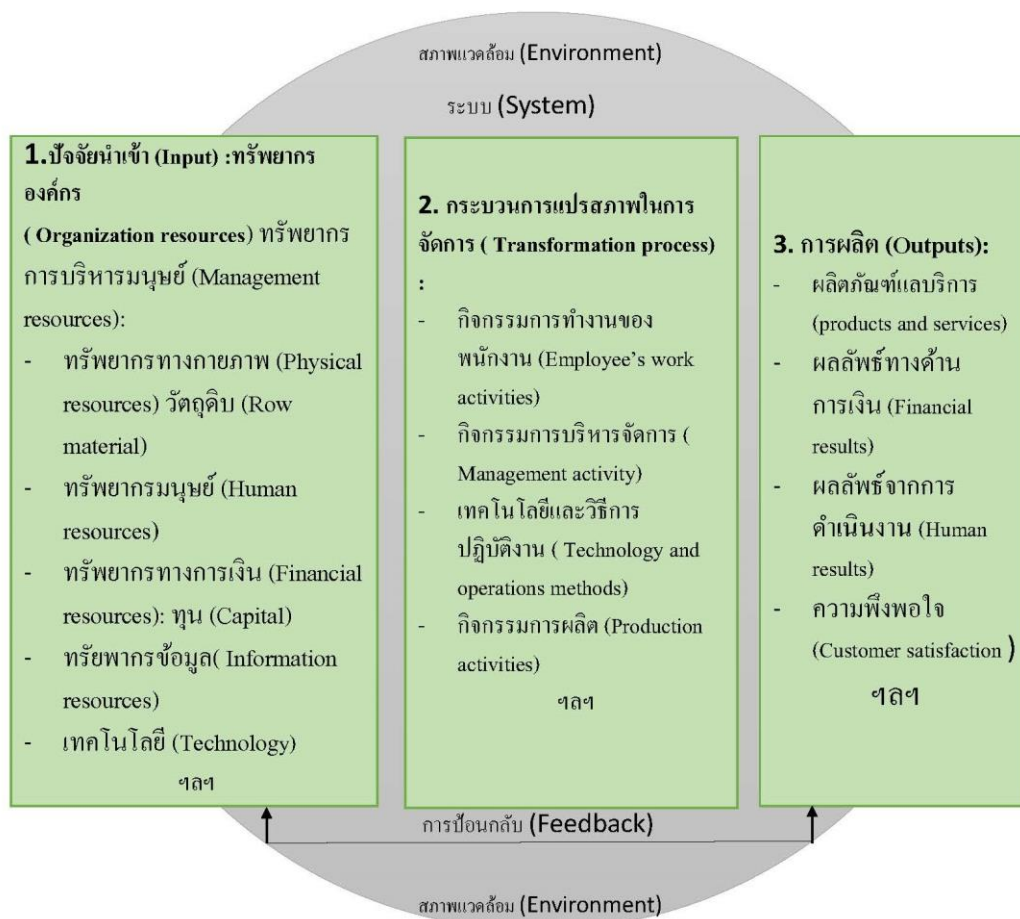
4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง หรือผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

### แนวคิดการจัดการเชิงระบบ

ทฤษฎีระบบ (System theory) เป็นแนวคิดการจัดการซึ่งมององค์กรเป็นตามระบบหน้าที่ที่สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม ในทฤษฎีนี้ ระบบ (System) เป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันซึ่งต้อง

บรรลุปเป้าหมายรวมกันทุกระบบ องค์ประกอบ 4 ส่วนที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ปัจจัยนำเข้า  
2) กระบวนการแปรสภาพในการจัดการ 3) การผลิต และ 4) การป้อนกลับ



ภาพที่ 2-1 แนวคิดเชิงระบบขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2550)

1. ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ทรัพยากรองค์กร (Organization resources) ทรัพยากรการบริหารมนุษย์ (Management resources) เป็นทรัพยากรที่นำเข้าสู่กระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งในกระบวนการต้องตระหนักถึงสถานะและการใช้ทรัพยากรขององค์กรอยู่เสมอ เพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ ประกอบด้วย ทรัพยากรทางกายภาพ (Physical resources) วัสดุดิบ (Raw material) ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) ทรัพยากรทางการเงิน (Financial resources) ทุน (Capital) ทรัพยากรข้อมูล (Information resources) เทคโนโลยี (Technology)

2. กระบวนการแปรสภาพ (Transformation process) เป็นขั้นตอนการนำทรัพยากรขององค์กรที่เป็นปัจจัยนำเข้าหรือปัจจัยการผลิต แล้วแปรสภาพออกมาเป็นผลผลิต (Output) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการทำงานของพนักงาน (Employee's work activities) กิจกรรมการบริหารจัดการ (Management activity) เทคโนโลยีและวิธีการปฏิบัติงาน (Technology and operations methods) กิจกรรมการผลิต (Production activities)

3. การผลิต (Output) เป็นสิ่งที่เกิดจากกระบวนการแปรสภาพ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์และบริการ (products and services) ผลลัพธ์ทางการเงิน (Financial results) ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน (Human results) ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ผลผลิตเหล่านี้เป็นผลผลิตโดยผู้บริหาร ในทุกระดับที่ทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร

4. การป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพและผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กร ข้อมูลเหล่านี้ใช้เพื่อปรับปรุงปัจจัยนำเข้าและกระบวนการแปรสภาพ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจมากขึ้น

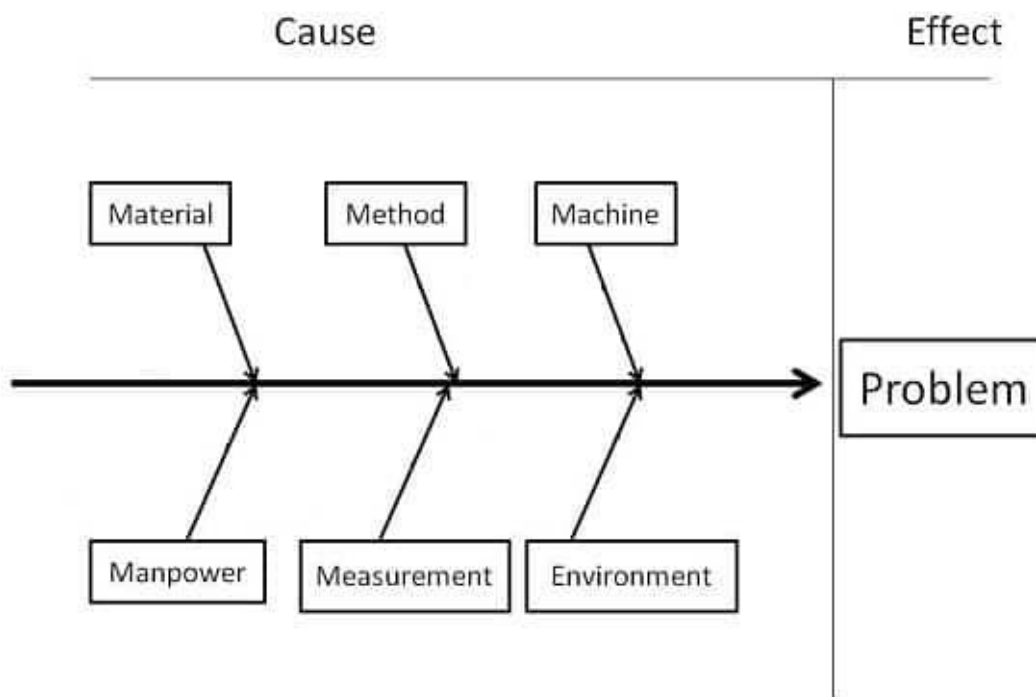
ทฤษฎีระบบ สามารถช่วยผู้บริหารกำหนดขอบเขตขององค์กรและการใช้ระบบย่อย (Subsystem) ซึ่งมีระบบต่าง ๆ ภายในระบบซึ่งมีปฏิริยาต่อกัน ผู้บริหารที่มีแนวคิดเชิงระบบจะมององค์กรในลักษณะมีปฏิริยากับสภาพแวดล้อม ในกรณีที่เป็น ระบบปิด (Close system) จะไม่มีปฏิริยากับสภาพแวดล้อมโดยมีความสมบูรณ์ในตัวเอง ส่วน ระบบเปิด (Open system) จะเป็นระบบที่มีปฏิริยากับสภาพแวดล้อมและได้รับการป้อนกลับ ดังนั้นทุกองค์กรจึงเป็นระบบเปิด

เมื่อเวลาผ่านไประบบมีแนวโน้มจะเข้าสู่ความเสื่อม อย่างไรก็ตามองค์กรสามารถใช้การป้อนกลับโดยใช้หลักการต่อต้านความเสื่อม (Negative entropy) ที่หมายถึง ความสามารถเพื่อให้มีปัจจัยนำเข้าใหม่จากสภาพแวดล้อม เพื่อรักษาความเสื่อม ดังนั้นทฤษฎีระบบจะสะท้อนเหตุผลที่สำคัญที่สุดขององค์กรให้คงอยู่ เป็นการนำข้อดีจาก ผลประโยชน์ร่วมมือกัน (Synergy) ซึ่งเป็นการสร้างปฏิริยาร่วมกันของระบบย่อยสองระบบขึ้นไป ทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นมากกว่าในแต่ละหน่วยทำงานแยกกัน

### แนวคิดแผนผังก้างปลา (Fishbone diagram)

วิธีการค้นหาที่ดีที่สุดคือการระดมความคิดจากกลุ่มผู้ร่วมทำงาน เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุที่เกิดขึ้น และหาวิธีหรือเครื่องมือที่เหมาะสมในการแก้ปัญหา บางคำรามิชื่อเรียกอย่างหนึ่งว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and effect diagram) หมายถึง แผนผังที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและสาเหตุ ที่อาจให้เกิดปัญหานั้น เป็นการการแสดงความสัมพันธ์ อย่างเป็นระบบจาก

หลาย ๆ สาเหตุที่เป็นไปได้และส่งผลกระทบกับปัญหาหนึ่งปัญหา (เชญวิทย์ เรืองฤทธิ์, 2554, หน้า 29)



ภาพที่ 2-2 แผนผังก้างปลา (Fishbone diagram) (Besterfield, 1994, P 22)

การเขียนแผนภูมิก้างปลาจึงเป็นการวิเคราะห์หาข้อมูลที่เหมาะสม ในการพัฒนา แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ช่วยให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงาน พบข้อบกพร่องหรือข้อแก้ไขได้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านอุตสาหกรรมภาคผลิตหรือการทำงานสำนักงาน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

ทุกองค์กรจำเป็นต้องเพิ่มความแตกต่างให้กับองค์กรให้เป็นที่ประจักษ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจและประทับใจ ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องการทำความเข้าใจ การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน สิ่งเหล่านี้ต้องเป็นนโยบายจากระดับบริหารสู่ระดับปฏิบัติงาน

หลายองค์กรมีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างดี ซึ่งอย่างน้อยก็ยังคงเรียกความพอใจของลูกค้าให้กลับมาได้ในระดับหนึ่ง ลดการทำลายจำนวนลูกค้าได้ ในขณะที่หลายองค์กรยังไม่วิธีการจัดการ

ที่คิดจะทำให้แทนที่จะรักษาลูกค้าไว้ได้กลับทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พอใจมากยิ่งขึ้น เกิดความรู้สึกไม่พอใจซ้ำซ้อน เรื่องแรก ไม่พอใจกับสินค้าและบริการที่ได้รับ เรื่องที่สอง ไม่พอใจในการจัดการข้อร้องเรียนที่ลูกค้าได้แจ้งไว้ ซึ่งยิ่งทำให้ลูกค้าทวีความโกรธ บางครั้งสร้างความเสียหายให้ธุรกิจเป็นอย่างมาก

#### ความหมายของการจัดการข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer complaints) หมายถึง เหตุผลของความไม่พึงพอใจ การบอกกล่าวถึงสิ่งที่ไม่พอใจของลูกค้า (Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English, 1995 อ้างถึงใน สุชาติพิศ กำธรพิพัฒกุล, 2558 )

ข้อร้องเรียน (Complaints) คือ สิ่งที่ยังชี้ให้เห็นว่าการบริการหรือผลิตภัณฑ์ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า (Heron & Altman, 1988 อ้างถึงใน สุชาติพิศ กำธรพิพัฒกุล, 2558)

การร้องเรียนของลูกค้าเป็นสิ่งที่ทำให้ธุรกิจทราบถึงความไม่พอใจของลูกค้า ในด้านการตลาดและการจัดการของธุรกิจ และยังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของความจงรักภักดี ความไม่พอใจของลูกค้า (Singh, 1991)

ข้อร้องเรียน เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการและคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

ข้อร้องเรียน หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอด การให้บริการลูกค้า อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนต้องมีองค์ประกอบที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถนำคำร้องเรียนไปพิจารณาข้อเท็จจริง เพื่อหาแนวทางในการกำจัดหรือแก้ไขปัญหา และทำให้องค์กรทราบว่า จะให้คำตอบแก่ลูกค้าคนใดอย่างไร (ศิริพร วิษณุหมิมาชัย, 2550)

สรุปได้ว่า ข้อร้องเรียน คือ การแสดงออกของลูกค้าที่ไม่พอใจ ตามความคาดหวังในคุณภาพของสินค้าและบริการจึงแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ

การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer complaints handing) หมายถึง การเข้ารับฟังปัญหาและพยายามหาแนวทางการแก้ไขเบื้องต้นอย่างเร่งด่วน โดยพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า จะได้รับนโยบายจากผู้บริหารให้อำนาจในการตัดสินใจแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าให้กับลูกค้าได้ เพื่อชดเชยความรู้สึกของลูกค้าที่เสียไป เพื่อเปลี่ยนวิกฤติเป็น โอกาสเปลี่ยนจากความไม่พึงพอใจ

เป็นความพึงพอใจ ไปสู่ความประทับใจ ซึ่งแสดงออกด้วยการบอกต่อ (Heung & Lam, 2003 อ้างถึงใน สุชาติพิศ กำธรพิพัฒกุล, 2558)

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การรักษาสถานลูกค้าให้อยู่กับองค์กรต่อไปเปรียบเสมือน สุนทรีย์ระยะยาว ดีกว่าการปล่อยให้สูญเสียนลูกค้าเก่าไป แล้วต้องลงทุนหาลูกค้าใหม่ที่สูงกว่า ตลอดจนเป็นการสร้างชื่อเสียงและภาพลักษณ์แห่งความเป็นมืออาชีพของพนักงานในการแก้ไขปัญหาให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง (ชลธร บุญศรี, 2556 อ้างถึงใน สุชาติพิศ กำธรพิพัฒกุล, 2558)

สรุปได้ว่า การจัดการข้อร้องเรียน คือ การเข้ารับฟังปัญหา ความไม่พอใจของลูกค้า และพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกและเข้าใจในปัญหา

### สาเหตุที่ทำให้ลูกค้าเกิดข้อร้องเรียน

การลูกค้ามีการร้องเรียนได้นั้นย่อมมีสาเหตุที่นำไปสู่การร้องเรียนต่อกิจการ ซึ่งสาเหตุเหล่านั้นพอจะทำการสรุปได้โดยมีประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. สาเหตุมาจากตัวสินค้าหรือบริการเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก สินค้าและบริการที่ดีย่อมส่งผลต่อความประทับใจได้อย่างแน่นอน

- 1.1 สินค้าหรือบริการไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ซึ่งไม่ตรงกับการโฆษณาที่ลูกค้ารับรู้
- 1.2 ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการรอคอย ทั้งด้าน

เอกสารและการขออนุมัติจากผู้บริหาร

- 1.3 มีแต่เครื่องบริการอัตโนมัติ หากตัวผู้ให้บริการไม่ได้ในการเกิดปัญหากับลูกค้า

2. สาเหตุมาจากตัวลูกค้า

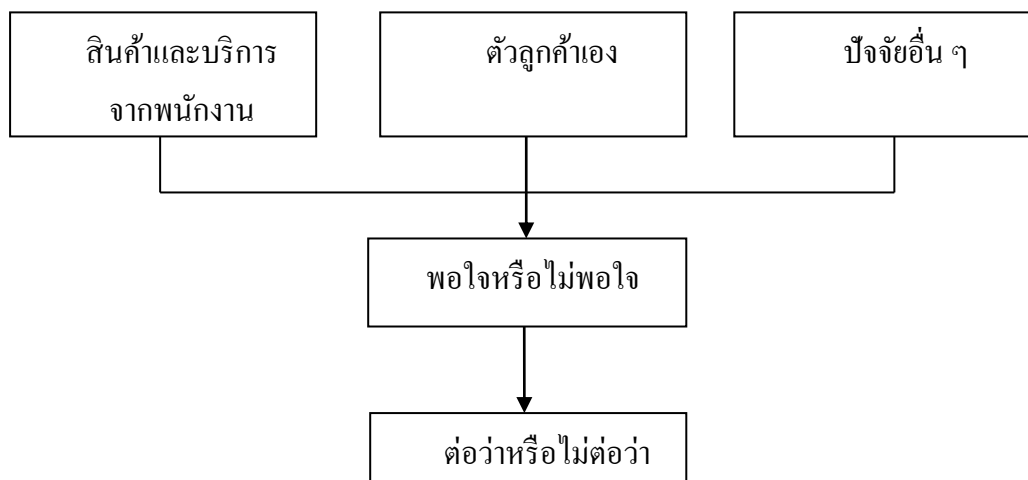
2.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานให้บริการ เช่น เกลียดชังหน้าพนักงาน ซึ่งทำให้การบริการไม่ดีในการรับรู้ของลูกค้า

2.2 นิสัยส่วนตัวของลูกค้าที่ชอบร้องเรียน ซึ่งในกรณีนี้ลูกค้าอาจจะลองทดสอบการให้บริการหรือทดสอบการรับข้อร้องเรียนจากองค์กร

3. สาเหตุมาจากปัจจัยอื่น ๆ

3.1 คู่แข่งขันมีบริการที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับบริการขององค์กรที่ลูกค้าได้ใช้บริการ

- 3.2 อัตราการให้บริการของคู่แข่งชั้นสูงกว่าเมื่อลูกค้าตรวจสอบพบในภายหลัง



ภาพที่ 2-3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจและการร้องเรียนของลูกค้า (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2549)

### วิธีการปฏิบัติเมื่อเกิดข้อร้องเรียน

#### 1. การแนะนำตัว

1.1 แนะนำชื่อพนักงานพร้อมตำแหน่งที่ได้รับผิดชอบให้ลูกค้าทราบเพื่อเปิดใจลูกค้าให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะกล้าพูดมั่นใจว่าการร้องเรียนครั้งนี้ไม่สูญเปล่า มีผู้ช่วยเหลืออย่างเต็มที่

1.2 สอบถามชื่อลูกค้า ชมลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกที่เราให้ความสำคัญ เช่น การแสดงความยินดีเมื่อพบลูกค้า

#### 2. การรับข้อร้องเรียน

2.1 อย่าพูดมาก ให้ฟังมากกว่าพูดและฟังอย่างตั้งใจ ฟังอย่างไม่คิดไปเอง เปิดปากให้น้อยที่สุด ไม่พูดแซงพูดขัด ถามเมื่อเห็นจังหวะ หาจังหวะการพูดที่เหมาะสมไม่ต้องพูดอะไรมากไปกว่าการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และเข้าใจ อารมณ์ของลูกค้าจะค่อย ๆ เย็นลง จะเริ่มพูดหรืออธิบายเหตุผล หากพนักงานพูดมากกว่าฟัง ลูกค้าจะไม่ได้ระบายความรู้สึกให้เราได้รับรู้

2.2 หากไม่เข้าใจให้สอบถามเมื่อลูกค้าพูดเสร็จ และบันทึกเรื่องร้องเรียนไว้ อย่างละเอียดในแบบฟอร์ม และรายละเอียดอื่น ๆ ที่ได้กำหนดไว้

2.3 สำหรับคำถามที่จะถาม ควรเป็นคำถามที่มีนัยสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา บางครั้งไม่จำเป็นต้องถาม ถ้าคำถามนั้นสร้างความรำคาญและเพิ่มความแรงของอารมณ์โกรธทันที

2.4 ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายลูกค้าหรือฝ่ายบริษัท แต่แสดงให้เห็นว่าคุณยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้าเต็มที่

2.5 ในขณะที่สนทนาต้องใช้จิตวิทยาในการพูด ไม่ลากเสียง จริงใจในการพูด



2.6 ทำสีหน้าให้อยู่ระดับกลาง ไม่ยิ้มหรือหน้าบึ้งเกินไป ไม่แสดงอาการไม่พอใจ อย่าโต้เถียง แต่ต้องแสดงสีหน้าว่าเราจริงจังกับเรื่องของลูกค้าอยู่ หากรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ พร้อมยิ้มในขณะที่สนทนาจะช่วยให้อารมณ์เย็นขึ้น และเสียงที่ออกไปเป็นเสียงแห่งรอยยิ้ม

### 3. การขอโทษและแสดงความเห็นใจ

3.1 พร้อมเสมอที่จะเป็นตัวแทนการกล่าวคำ “ขอโทษ” กับลูกค้าในนามของบริษัท

3.2 ทำทุกวิถีทางเพื่อลดความโกรธของลูกค้าก่อนที่จะดำเนินการสนทนา ด้วยการแสดงความเห็นใจ เข้าใจปัญหาลูกค้า เข้าใจความยากลำบากแต่ต้องไม่เข้าข้างลูกค้า หากเข้าข้าง ลูกค้าจะกลับมาเรียกร้องจากคุณ

3.3 หากรับมือไม่ได้ ให้ขอความช่วยเหลือจากผู้มีตำแหน่งสูงกว่า อย่างน้อยลูกค้าจะรู้สึกให้ความสำคัญแต่การเปลี่ยนตัวต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกรุม และที่สำคัญต้องแนะนำตัวและตำแหน่งให้ลูกค้าทราบ

### 4. การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

4.1 หลังจากที่ได้สอบถามข้อมูลอย่างละเอียด ต้องวิเคราะห์ว่าเกิดอะไรขึ้น สรุปให้ได้ว่าอะไรคือปัญหา ควรจุดและสรุปประเด็นปัญหาที่สำคัญ จะวางแผนการดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร มีทางเลือกอะไรบ้าง

4.2 ต้องตรวจสอบว่าลูกค้าเข้าใจผิดหรือไม่ในเรื่องที่กำลังร้องเรียน

4.3 ต้องพิจารณาถึงผู้ที่ต้องรับผิดชอบในเรื่องนี้ ในฐานะเป็นผู้ที่กำลังรับปัญหาของลูกค้า จะช่วยลูกค้าคลายทุกข์ได้อย่างไร

4.4 ควรใช้คำพูดที่จะตอบลูกค้าให้สบายใจ โดยเฉพาะบางเรื่องที่ถูกลูกค้าผิด จะทำอย่างไรให้ลูกค้ารับผิดชอบความผิดของตัวเองโดยไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่าเรากำลังบอกว่าเขาผิด

### 5. ตรวจสอบและแก้ไข

5.1 แก้ไขสิ่งที่ลูกค้าเน้นย้ำก่อน แก้ไขตามสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้เราช่วยเหลือได้ตามลำดับความสำคัญ

5.2 ช่วยลูกค้าบรรเทาให้มากที่สุดด้วยการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ระดับการแก้ไขย่อมแตกต่างกันไป ควรแก้ไขมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เนื่องจากเป็นการทดแทนค่าเสียเวลาของลูกค้า หากพนักงานไม่เข้าใจ ยิ่งทำให้ลูกค้าโกรธ

5.3 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลการตรวจสอบ และการแก้ไขที่จะทำให้เบื้องต้น รวมถึงการช่วยเหลือเพิ่มเติมเท่าที่จะมีให้ได้

### 6. ขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ

6.1 ขอบคณลูกค้าที่แจ้งให้บริษัททราบและแสดงให้เห็นว่าบริษัทเปิดใจรับฟังข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ลูกค้ารู้สึกดี

6.2 สอบถามลูกค้าถึงปัญหาข้อร้องเรียนอื่น ๆ

7. ป้องกันและพัฒนา

7.1 หาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้น เปรียบเทียบกับปัญหาอื่น ๆ ว่าคล้ายกันหรือไม่

7.2 หากปัญหาใหญ่เกี่ยวกันหลายฝ่าย ควรจัดประชุมกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการแก้ไขอย่างเป็นระบบ

7.3 หลังจากได้แนวทางการแก้ไข ควรนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้น

7.4 เก็บข้อมูลให้เป็นระบบ แจ้งทุกฝ่ายให้ทราบหากมีการติดต่อลูกค้าในครั้งต่อไป จะต้องระวังไม่ให้มีการร้องเรียนเกิดขึ้นอีก และยังสามารถลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

**ทัศนคติที่ถูกต้องของผู้รับข้อร้องเรียนเมื่อลูกค้าร้องเรียน**

ในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุก ๆ ครั้ง ผู้รับข้อร้องเรียนต้องมีทัศนคติที่ดีและถูกต้อง พร้อมทั้งจะรับฟังสิ่งที่ลูกค้าเล่าหรือบ่นให้ฟังได้อย่างพินิจพิเคราะห์ ซึ่งทัศนคติที่ควรจะเป็น มีดังนี้

1. ต้องรับฟังลูกค้ามากกว่าการพูด เมื่อลูกค้ามาร้องเรียน พนักงานต้องมีทัศนคติรับฟังลูกค้ามากกว่าพูด หากพนักงานพูดมากกว่าฟัง ลูกค้าจะไม่ได้ระบายความรู้สึกให้ทราบ และลูกค้าจะไม่พูด และสุดท้ายจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าได้

2. มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและลูกค้า พนักงานต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการร้องเรียน คิดว่าการที่ลูกค้าร้องเรียน เป็นการประเมินผลหาข้อผิดพลาดจากการทำงานขององค์กร ควรวางตัวเป็นกลาง รับฟัง ไม่รู้สึกรังเกียจกับผู้ร้องเรียน ในขณะเดียวกันต้องไม่กล่าวโทษระบบการทำงานขององค์กรไม่ดี หรือกล่าวโทษพนักงานด้วยตัวเองว่าไม่ให้ความร่วมมือ เพราะเป็นผลเสียต่อองค์กรมากกว่า

3. มีความตั้งใจในการบริการ (Service mind) พนักงานต้องมีความใจเย็น รับข้อร้องเรียนด้วยความตั้งใจ มีใจให้บริการด้วยการแสดงออกทางสีหน้า กิริยาท่าทาง น้ำเสียง การพูดจาให้ดูสุภาพ

4. อย่าปฏิเสธการรับข้อร้องเรียน ยินดีรับข้อร้องเรียนให้พนักงานรับข้อร้องเรียนด้วยความยินดี พนักงานต้องไม่พูดเพื่อปกป้ององค์กร หรือปกป้องลูกน้อง เพราะจะทำให้ลูกค้าโกรธมากขึ้น ควรรับข้อมูลไว้ก่อน และหาข้อเท็จจริงในภายหลัง

5. หาทางออกให้กับลูกค้า เมื่อได้รับฟังปัญหาต้องรีบหาทางออกแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ทางออกส่วนใหญ่ คือทำให้พึงพอใจ

6. ติดตามผล (Follow up) เพื่อประเมินความพึงพอใจของลูกค้าว่าเป็นอย่างไร ถ้ายังไม่พึงพอใจต้องทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ต้องอยู่ในขอบเขต ความสามารถที่ทำได้ แต่ถ้าทำเต็มที่แล้วลูกค้ายังไม่พอใจ จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ระดับสูง

7. เรียนรู้จากความผิดพลาด (Learning from mistakes) อย่าให้เกิดซ้ำแล้วซ้ำอีกเพราะ จะดูไม่ดีในสายตาลูกค้า

ในการจัดการข้อร้องเรียนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจและความซื่อสัตย์ที่ต้องแสดงให้เห็นเพราะลูกค้าคือผู้สำคัญ

#### แนวทางการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยแนวทางการดำเนินที่ดี ได้แก่

1. สามารถร้องเรียนได้ตลอดเวลา ไม่ว่าลูกค้าร้องเรียนในช่องทางใด การร้องเรียนควรทำได้ตลอดเวลา อยากร้องเรียนเมื่อไรก็ตามต้องให้ลูกค้าได้ร้องเรียน ถ้าไม่ได้ร้องเรียนตามความต้องการแล้วเขาอาจไปร้องเรียนในสื่อ ซึ่งทุกคนไม่อยากจะให้เป็นเช่นนั้น เช่น การร้องเรียนในอินเทอร์เน็ต

2. ต้องกำหนดวิธีการแก้ปัญหาและระยะเวลาการแก้ปัญหา (Service Level Agreement: SLA) ในทุกปัญหาอย่างชัดเจนแน่นอน ปัญหาทุกอย่างมีการกำหนดให้พนักงานทุกคนทราบ ขั้นตอน วิธีการการแก้ปัญหาและกำหนดเวลาที่จะแก้ปัญหาให้ รวมถึงเทคนิคการตอบคำถามกับลูกค้าหากยังไม่มีแนวทางการแก้ไขที่ได้กำหนดไว้

3. ช่องทางร้องเรียนต้องสะดวกและลูกค้ารับทราบ ไม่ว่าจะร้องเรียนได้ก็รูปแบบต้องสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้ ไม่ว่าการร้องเรียนจะมีกี่ช่องทาง แต่ทุกช่องทางต้องสะดวกและง่ายในการร้องเรียน ไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนักและจะต้องมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางต่าง ๆ ด้วย

4. ต้องมีฝ่ายหรือผู้รับข้อร้องโดยเฉพาะเจาะจง หลายบริษัทมีศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทุกเรื่องติดตามผลการแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก แต่บางองค์กรไม่มีจุดรับเรื่องร้องเรียนที่แน่นอน ลูกค้าไม่ทราบจะติดต่อใคร โทร.สอบถาม พนักงานรับโทรศัพท์ให้คำตอบไม่ได้ ทำให้สายถูกโอนไปโอนมาอย่างไร้ผู้รับผิดชอบ ซึ่งหากเป็นเช่นนั้นจะทำให้ลูกค้าสับสนกับการร้องเรียน แนวการปฏิบัติ คือ ควรมีฝ่ายงานเดียวในการเป็นเจ้าภาพรับผิดชอบเรื่องการร้องเรียนทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการรับการติดต่อจากลูกค้า หาสาเหตุและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น องค์กรไม่ควรจะมีหลายจุดติดต่อให้ลูกค้าร้องเรียนลูกค้าไม่อยากจะเหนื่อย

อยากร้องเรียนง่าย ๆ ร้องเรียนแล้วได้รับการแก้ไขทันที นอกจากนี้ต้องไม่ทำให้ฝ่ายปฏิบัติงานนั้น รู้สึกว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นงานฝากเป็นเพียงงานเพิ่มเข้ามา หากเป็นเช่นนั้นแล้วงานการจัดการเรื่องร้องเรียนจะกลายเป็นภาระมากกว่าความเต็มใจ จึงต้องมีพนักงานที่ทำหน้าด้านนี้เฉพาะ

5. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญ โดยออกเป็นนโยบายให้พนักงานยึดถือและปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนและปกป้องข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ด้วยการกำหนดให้ทุกฝ่ายต้องมีความร่วมมือในการป้องกันและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน กำหนดให้มีการประชุมนำเสนอความรุนแรงและข้อเท็จจริงของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเป็นประจำ เช่น เกิดปัญหาอะไรบ้าง เรียงลำดับตามความมากน้อยเพียงใด แนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้ดำเนินการ ไป ปัญหาอะไรบ้างที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข การประชุมนี้จะต้องจัดอย่างสม่ำเสมออาจจัดเป็นประจำเดือนหรือประจำสัปดาห์ ที่สำคัญต้องไม่ลืมนำข้อร้องเรียนนั้นมาดำเนินการปรับปรุงให้มีการบริการที่ดีขึ้น

6. ทุกฝ่ายต้องให้ความร่วมมือ การจัดการข้อร้องเรียนมาสามารถทำให้จบและเสร็จสิ้นภายในหน่วยงานเดียว เนื่องจากทุกฝ่ายมีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าทั้งสิ้น ดังนั้นการจัดการข้อร้องเรียนต้องอาศัยการทำงานร่วมกันหลายฝ่าย เริ่มต้นที่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ทำหน้าที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ส่วนการแก้ไขต้องเป็นหน้าที่หลักของฝ่ายงานอื่นประกอบกับการร่วมมือจากฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง

7. อย่าให้ปัญหาเกิดซ้ำ ทุกคนและทุกฝ่ายงานต้องร่วมมือร่วมใจในการรับทราบปัญหาหาสาเหตุ และป้องกันปัญหาในอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้ารายอื่น เพื่อสร้างสรรค์การบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า

สรุปได้ว่า ในทุกเรื่องต้องมีแนวทางที่ชัดเจนให้กับพนักงานรับข้อร้องเรียนในการตอบคำถามและช่วยเหลือลูกค้า พนักงานรับข้อร้องเรียนจึงทำหน้าที่ตรง คือ รับข้อร้องเรียน แต่หากแก้ไขได้ก็ควรทำให้เสร็จ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเรื่องของนิคมอุตสาหกรรม

การปฏิบัติงานการแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นขั้นตอนที่นำไปสู่การปฏิบัติงานจริง ที่เกี่ยวกับระบบน้ำในนิคมอุตสาหกรรม ดังนี้

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติ และแนวทางในการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องน้ำดิบ น้ำประปา น้ำ Reuse น้ำ Reclaim และน้ำเสีย ในพื้นที่นิคม ฯ ของบริษัท ฯ ตามที่ได้กำหนดไว้ในขอบเขต

## 2. ขอบเขต

วิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้ เกี่ยวกับขั้นตอนในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องน้ำดิบ น้ำประปา น้ำ Reuse น้ำ Reclaim และน้ำเสีย ของโครงการนิคมอุตสาหกรรม

## 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่

3.1.1 ให้มีการจัดทำวิธีการปฏิบัติงานขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

3.1.2 ตรวจสอบการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (พนักงาน, ผู้รับจ้าง)

ให้ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้

3.1.3 ทบทวนหรือแก้ไขและสั่งการให้มีการปรับปรุงการดำเนินการ

หากมีข้อผิดพลาดหรือไม่เป็นไปตามวิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้

3.1.4 รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น

3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของบริษัทหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่

3.2.1 ปฏิบัติงานตามวิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้

3.2.2 ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานรายวันและผู้รับจ้าง

3.2.3 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น

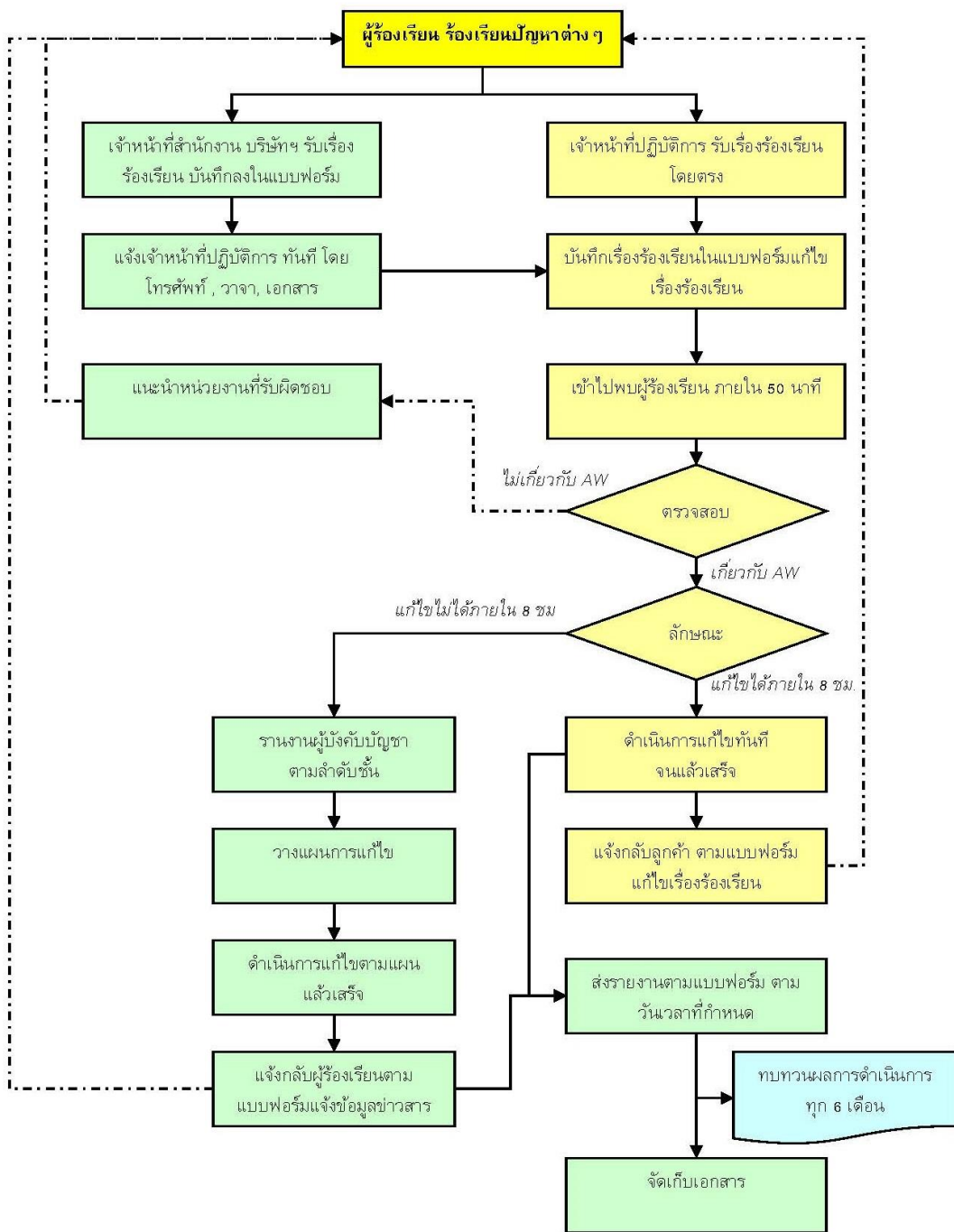
3.3 เจ้าหน้าที่สำนักงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่

3.3.1 ปฏิบัติงานตามวิธีการปฏิบัติงานฉบับนี้

3.3.2 รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น

## 4. ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียน

4.1 Flow chart ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 2-4 ขั้นตอนแก้ไขข้อร้องเรียนของนิคมอุตสาหกรรม

## 5. วิธีการปฏิบัติงาน

- 5.1 ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับน้ำดิบ น้ำประปา และน้ำเสีย  
ภายในนิคม ฯ
- 5.2 กรณีที่เจ้าหน้าที่ของบริษัท ฯ หรือตัวแทน (ยกเว้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ) ได้รับ  
เรื่องร้องเรียน ทำการบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ให้ครบถ้วนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
- 5.3 ให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าว หรือตัวแทน ที่รับเรื่อง แจ้งเรื่องร้องเรียน โดยทางโทรศัพท์ที่  
วาทา หรือเอกสาร อย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน ที่อยู่หน้างาน ทันที และ  
จะต้องให้ข้อมูลตามแบบฟอร์มรับเรื่องให้ครบถ้วน
- 5.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหรือตัวแทน รับเรื่องและบันทึกข้อมูล ลงในแบบฟอร์ม  
แก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้ครบถ้วน และต้องตรงกับข้อมูลจากการรับเรื่อง ลงในส่วนที่ 1 ของ  
แบบฟอร์ม
- 5.5 กรณีที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน ได้รับเรื่องร้องเรียนโดยตรง ให้ทำการ  
บันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลการร้องเรียน ให้ครบถ้วน ลงในแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- 5.6 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน เข้าไปพบผู้ร้องเรียน หรือตัวแทนของ  
ผู้ร้องเรียน ตามรายชื่อที่บันทึกไว้ในแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน ภายใน 50 นาที โดยอ้างอิงตาม  
เวลาที่บันทึกหลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ในแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน
- 5.7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และตัวแทน ตรวจสอบปัญหาตามที่ได้รับการร้องเรียน และ  
ดำเนินการดังนี้
- 5.7.1 กรณีที่ไม่ใช่ปัญหาเกี่ยวกับระบบน้ำดิบ น้ำประปา น้ำ Reuse น้ำ Reclaim  
และน้ำเสีย ตามที่บริษัท ฯ รับผิดชอบ ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ และแนะนำให้ประสานงานกับ  
หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป
- 5.7.2 บันทึกรายละเอียด ในส่วนที่ 2 ของแบบฟอร์ม แก้ไขเรื่องร้องเรียน  
ให้ครบถ้วน และให้ทางผู้ร้องเรียนหรือตัวแทน ลงลายมือรับทราบ ทุกครั้ง
- 5.7.3 กรณีที่เป็นปัญหาที่รับผิดชอบของบริษัท ฯ คือปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปา  
น้ำดิบ น้ำ Reuse น้ำ Reclaim และน้ำเสีย ให้เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข ดังนี้
- 5.7.3.1 กรณีที่ตรวจสอบแล้วสามารถแก้ไขได้ทันที
- 5.7.3.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทนต้องทำการแก้ไขปัญหาทันที

5.7.3.1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งกลับผู้ร้องเรียน และสรุปรายละเอียดต่าง ๆ ของปัญหา เพื่อจบงาน ตามแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน และให้ทางผู้ร้องเรียนลงลายมือรับทราบทุกครั้ง

5.7.3.1.3 สรุปสาเหตุของปัญหา การแก้ไขและแนวทางป้องกัน ตามการร้องเรียน และรายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

5.7.3.2 กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จ ได้ทันทีหรือภายใน 8 ชั่วโมง

5.7.3.2.1 เจ้าหน้าที่จะต้องทำการวางแผนในการแก้ไข ต้องทำการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงแผนงานในการแก้ไข และลงลายมือรับทราบทุกครั้ง ตามแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน

5.7.3.2.2 สรุปสาเหตุของปัญหา การแก้ไข และแนวทางป้องกัน ตามการร้องเรียน และรายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

5.7.3.3 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการวางแผนในการแก้ไข

5.7.3.4 กำหนดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนงาน

5.7.3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามแผนงานที่กำหนด

5.7.3.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วเสร็จ ต้องแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้รับทราบ ตามแบบฟอร์มแจ้งข้อมูลข่าวสาร และลงลายมือรับทราบทุกครั้ง

5.7.3.7 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทนจัดส่งรายงาน ผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มแจ้งข้อมูลข่าวสาร ในวันถัดไป ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

5.7.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการหรือตัวแทน ต้องส่งกลับใบแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายในเวลา 9.00 น.ของวันทำการถัดไป

5.8 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ สรุปผลการร้องเรียนและผลการดำเนินการ รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

5.9 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ร่วมทำการทบทวนผลการดำเนินการขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ทุก ๆ 6 เดือน และรายงานผลการทบทวน ให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น



## การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ใบร้องเรียนเลขที่.....

ประเภท     ระบบน้ำดิบ     ระบบน้ำประปา     ระบบน้ำเสีย     อื่นๆ

ส่วนที่ 1 รายละเอียด

1. วันที่: ..... เวลา: ..... ชื่อผู้แจ้ง: .....
2. ร้องเรียนโดย  พนักงานโครงการฯ  บุคคลภายนอก  
ชื่อ.....  
บริษัท.....
3. สถานที่เกิดปัญหา.....
4. รายละเอียดการร้องเรียน.....

ส่วนที่ 2 ผู้ประสานงาน (ลูกค้า)

ชื่อ.....เบอร์.....วัน.....เวลา.....

ข้อคิดเห็นและคำแนะนำ.....  
.....  
.....

ผู้ประสานงาน.....ตำแหน่ง.....  
(.....)

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงาน

สาเหตุ.....  
.....

การแก้ไข.....  
.....

ผู้ปฏิบัติงาน..... ผู้ตรวจสอบ.....  
(.....)                      (.....)

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งามพร้อม ศรีชานิต (2555) ได้ศึกษาวิจัยระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับบริษัทประกันภัย พบว่า ผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คน แบ่งหัวข้อ 5 ด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การทำงานของระบบด้านความปลอดภัย และด้านการใช้งานของระบบ และด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ตามลำดับ เนื่องจากระบบมีการจัดการการเข้าสู่ระบบและการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลอย่างรัดกุม เพื่อให้การทำงานของผู้ใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความปลอดภัยในข้อมูลและสิทธิส่วนบุคคล ซึ่งทางผู้พัฒนาได้คำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ ผู้พัฒนาได้มุ่งเน้นเรื่องการทำงานที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และความง่ายในการใช้งานรวมถึงความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลในระบบ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของระบบมีการประมวลผลที่ค่อนข้างช้า ผลการประเมินโดยผู้ใช้งาน จำนวน 20 คน แบ่งการประเมินออกทั้ง 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้งานของระบบ ด้านความปลอดภัย ด้านความสามารถการทำงานของระบบตามความต้องการของผู้ใช้งาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของระบบ และด้านผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ ซึ่งสรุปได้ว่า ระบบ CBR (Case-Based Reasoning) สามารถทำงานได้ตามความต้องการของผู้ใช้ มีประสิทธิภาพการป้องกันความปลอดภัยในการใช้งานระบบได้ดี

สุธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล (2558) ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและจงรักภักดีของลูกค้าธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรในประเทศไทย จากการวิจัยเชิงปริมาณได้ทำการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดชลบุรี และจังหวัดภูเก็ต จำนวน 1000 คน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การให้บริการไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความจงรักภักดีของลูกค้า ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพได้ทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) และทำการรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบกึ่งมีโครงสร้างกับผู้ประกอบการ 5 ราย พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่ความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้า แต่การให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียนมีอิทธิพลในเชิงลบต่อความจงรักภักดี

วรบุตร์ เอี่ยมศิลา (2557) แนวทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าภูมิภาค พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์การรับข้อร้องเรียนขาดการประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง เนื่องจากประชาชนในพื้นที่ยังขาดความเข้าใจ ผู้ร้องเรียนคิดว่าหากส่งเรื่องให้กับผู้มีอำนาจสูงสุด

จะส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ทุกรื่องและรวดเร็ว ด้านช่องทางการร้องเรียน วิธีการส่งข้อร้องเรียนส่วนใหญ่ลูกค้าใช้วิธีการโทรศัพท์ส่งผลให้ข้อร้องเรียนส่งเข้ามาช่องทางนี้ มากเกินไป ลูกค้าประสบปัญหาสายไม่วางหรือไม่มีพนักงานรับสาย ยังมีการส่งข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ เช่น อบต. ทำให้เกิดการล่าช้าและนำส่งปัญหาเรื่องให้กับผู้รับผิดชอบได้ไม่ ทันทั่วถึง และยังพบอีกว่าปัญหาข้อร้องเรียนเงียบหายไปหรือไม่สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ได้เกิดจากการสูญเปล่าจากการผลิตไม่ได้คุณภาพ ส่งผลให้ทำการปรับปรุงแก้ไขทำให้สูญเสีย ค่าใช้จ่าย จนเป็นปัญหาการร้องเรียนซ้ำซ้อน กับการรอคอย ส่งผลให้กระบวนการแก้ไขต้องรอ การอนุมัติงบประมาณ เป็นการแก้ไขข้อร้องเรียนที่มีระยะเวลาไม่แน่นอน ด้านประสิทธิภาพของ พนักงานรับข้อร้องเรียน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 100 มีความเห็นว่าพนักงานให้บริการดี มีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ ด้านระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 43 เห็นว่าระยะเวลาในการแก้ไขรวดเร็วและเหมาะสม ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าการแก้ไข ล่าช้าเกินไป คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง ที่คิดว่าการแก้ไขเรื่องร้องเรียนล่าช้าเกินไป อย่างไม่มีเหตุอันควร คิดเป็นร้อยละ 14.3

เชญวิทย์ เรืองฤทธิ์ (2554) การลดเวลาการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า กรณีศึกษา ในโรงงานผลิตท่อเหล็กสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ ผู้วิจัยและทีมงานได้ทำการตรวจสอบ ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งมี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น แจ้งข้อร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ตรวจสอบผลการแก้ไข ข้อร้องเรียนและแจ้งผลแก้ไขให้ลูกค้าทราบ ในจำนวน 38 ข้อร้องเรียน ผลการศึกษา ลูกค้าส่วนมาก กำหนดระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียนไม่เกิน 14 วัน จึงพบว่า สาเหตุที่ดำเนินการแก้ไขล่าช้าเกิด จาก การขาดความรู้ด้านเนื้องานเฉพาะเรื่อง ข้อจำกัดจำนวนวิศวกรผู้วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ไม่มีเครื่องทดสอบเฉพาะด้าน เครื่องทดสอบเสีย ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความซับซ้อนและค้นหา ข้อมูลใช้เวลานาน เมื่อได้ทำการปรับปรุงกระบวนการใหม่เป็น 8 ขั้นตอน ประกอบด้วย รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อร้องเรียน แจ้งการรับข้อร้องเรียน ประเมินเบื้องต้น ดำรวจร้องเรียน ตอบสนองต่อข้อร้องเรียน สื่อสารการตัดสินใจและปิดข้อร้องเรียน พบว่า หลังปรับปรุงขั้นตอน ระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียนเฉลี่ยเป็น 10 วัน หรือเป็นร้อยละ 49.7 และจากผลที่ได้ทำให้จำนวน ข้อร้องเรียนลดลงเป็นร้อยละ 21.1 ต่อเดือน

อาทิตย์ เฉียบแหลม (2554) การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยการให้การควบคุม คุณภาพทางสถิติ กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ ผู้ทำวิจัยได้พบว่าปัญหาด้านคุณภาพ มีการร้องเรียนมากที่สุด เป็นผลมาจากกระบวนการผลิตเฟอร์นิเจอร์จึงได้ทำการแยกขั้นตอน ที่ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพ ได้แก่ กระบวนการจัดเก็บวัตถุดิบ กระบวนการเจาะ กระบวนการ

แพคเกจสินค้า กระบวนการตัดขนาดชิ้นงาน กระบวนการผลิตและติดฉลาก กระบวนการจัดเรียง ฟิตติง และทำการเก็บข้อมูล 6 เดือน สามารถลดเรื่องร้องเรียนและต้นทุนได้ร้อยละ 41 แสดงว่าการสื่อสารข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบและการระดมสมองของคนปฏิบัติงานกับทุกคนที่เกี่ยวข้องในการผลิต สามารถลดปัญหาข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ส่งผลในการลดต้นทุนการผลิต

กนกพร เป็นผลดี (2558) การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบันทึกผลการทดลองเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า พบว่า การใช้งานโปรแกรมไมโครซอฟออฟฟิตแอกเซต 2013 ในการบันทึกผลการทดลองที่ได้จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน โดยให้ผู้พัฒนาคุณภาพนำมาปฏิบัติงานจริง ผลที่ได้ช่วยในการค้นหาปัญหาที่ลูกค้าเคยร้องเรียนมาแล้วได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องตามที่ผู้ใช้ต้องการ เนื่องจากไม่มีข้อมูลสูญหาย ช่วยเวลาในการค้นหา

พิมพ์ชนก ภักดีคง (2556) การประยุกต์ ITIL กับระบบรับข้อร้องเรียน พบว่า การรับข้อเรียนผ่านหลาย ๆ ช่องทาง และจากหลาย ๆ หน่วยงานจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความหลากหลาย การจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบนี้ทำให้เราไม่สามารถบอกได้แน่ชัดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดที่ได้รับ การดำเนินงานไปแล้ว เกิดความสับสนในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ซึ่งการนำเอาระบบ ITIL มาใช้ในการรับข้อร้องเรียนนั้น ITIL บอกวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ ไว้อย่างละเอียด ตั้งแต่ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีผู้ใดเกี่ยวข้องการวัดผล ตัวชี้วัดการใช้ ITIL ต้องมีการจดบันทึก ต้องมีการวัดผล รายงาน สรุปสาเหตุ ซึ่งการที่เรามีการบันทึกข้อมูลเอาไว้ จะช่วยให้เวลาในการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทำได้ดียิ่งขึ้นเมื่อเกิดปัญหาอะไร ถ้าเป็นปัญหาที่เคยเกิดขึ้นแล้วจะสามารถตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพราะเรามีข้อมูลบันทึกไว้แล้ว

กิตติ มหาวงศ์นันท์ (2556) การศึกษาปัญหาและการป้องกันความล่าช้าในการก่อสร้างอาคารสูงอันเนื่องมาจากข้อร้องเรียนชุมชนข้างเคียง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกันที่มีความเดือดร้อนด้านต่าง ๆ คือ ด้านระดับความถี่ของเหตุการณ์ความถี่สูง เช่น ฝุ่นละออง เสียงดังจากรถบรรทุก ขัดขวางการจราจร เศษวัสดุ ด้านการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น อาคารขวางทางลม ถนนทรุดตัว ด้านทรัพย์สิน เช่น การลักขโมย บ้านทรุดตัว ด้านสุขภาพและความปลอดภัยต่อชีวิต แนวทางการป้องกันของชุมชนข้างเคียง ช่วงต้นให้จัดทำรายงานการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ช่วงดำเนินการก่อสร้าง ติดตั้งแผงกันตก ฝ้ายคลุมกันฝุ่น และต้องตรวจสอบให้ได้อยู่เสมอ เรื่องความสะอาดโดยรอบ ระยะหลังก่อสร้าง ย้ายวัสดุออก เก็บกวาดขยะ รักษาสภาพแวดล้อมชุมชนให้สวยงาม

ปรมิินทร์ เล่าหะพันธ์ (2550) ได้ศึกษาผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า

1. ประชาชนมีความพึงพอใจมากในการให้บริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยเฉพาะ

เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น เป็นมิตรในการแก้ไขเรื่องไฟฟ้า

2. ประชาชนต้องการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนปรับปรุงเกี่ยวกับการกำหนดเวลาในการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้มารับบริการ และต้องการให้ปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง มีหนังสือพิมพ์

3. ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการติดตามประเมินผลในการแก้ไขปัญหาอย่างเอาใจใส่ มีขั้นตอนและระยะเวลาแก้ไขปัญหาที่เหมาะสมกับสภาพงาน และควรมีการรายงานการแก้ไขให้ทางผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์

จากการศึกษายังพบอีกว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากอุปสรรคไม่เพียงพอในการใช้งานซึ่งเกิดจากการจัดซื้อของระบบราชการ จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อปริมาณข้อร้องเรียน ทำให้เกิดการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกินกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ และขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบ

จักรกฤษณ์ ภูพานเพชร (2552) ได้ศึกษาเรื่องการลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าและค่าใช้จ่ายคุณภาพด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพยุคใหม่ พบว่า ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจนทำให้ลูกค้าไม่พอใจ พนักงานไม่ทราบสาเหตุของปัญหาและพนักงานไม่ทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work instruction) ที่กำหนด จึงใช้แผนผังต้นไม้วิเคราะห์ปัญหาไปสู่การแก้ไข พบว่า ค้นหาข้อมูลย้อนหลังเพื่อความต้องการของลูกค้า ระดมสมองผู้เกี่ยวข้องป้องกันการเกิดซ้ำ ฝึกอบรมพนักงานจัดทำแผนอบรมประจำเดือนเพื่อให้พนักงานตระหนักถึงปัญหา ตรวจสอบกระบวนการประจำวันในการปฏิบัติงาน เฝ้าติดตามกระบวนการ ประเมินพนักงานหลังอบรม หลังจากได้ปรับปรุงและทำความเข้าใจกับพนักงาน สามารถลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้าและค่าใช้จ่ายคุณภาพได้

พิชยา ศรีเลิศล้ำาณิช (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ณ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้ร้องเรียนต้องการได้รับคำชี้แจงโดยเร็ว การชี้แจงที่ล่าช้าอาจทำให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจว่าโรงพยาบาลมีการปกปิดหรือแก้ไขข้อมูล

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2558) เรื่อง คำร้องเรียนของลูกค้า มีคำดังของขวัญ กล่าวว่า จากเรื่องร้องเรียนการรวบรวมและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนทั้งหมดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กรโดยรวมและลูกค้า ที่สามารถใช้ในองค์กร ดังนี้ การกำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน เช่นทางโทรศัพท์ อีเมลล์ ทางอินเทอร์เน็ตและเคาเตอร์บริษัท อย่างปล่อยให้การร้องเรียนทำได้ยากหรือมีช่องทางน้อยเกินไป เพราะเราจะไม่ได้ข้อมูลอะไรเลย รับและบันทึกคำร้องเรียน เป็นการช่วยพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการนี้เพื่อเปิดรับคำร้องเรียนและบันทึกอย่างเป็นระบบในคอมพิวเตอร์หรือเอกสาร เพื่อใช้ในครั้งต่อไปได้ครบถ้วนถูกต้อง แก้ปัญหาเจ้าหน้าที่เข้าใจ

ปัญหาอย่างชัดเจน โดยมีการแก้ปัญหาดังนี้ การแก้ปัญหาที่ผล คือแก้เมื่อลูกค้าได้ผลกระทบ การแก้ปัญหาที่สาเหตุป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ กล่าวคือปัญหาที่ได้แก้ไขที่ผล และสาเหตุไปแล้วให้พิจารณาว่าปัญหานั้น ๆ มีโอกาสเกิดขึ้นในกระบวนการอื่นหรือไม่ การประเมินคำร้องเรียนลูกค้า เพื่อหาวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม การอนุมัติการปฏิบัติที่กำหนด การส่งรายละเอียดไปยังผู้จัดการหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา การส่งรายละเอียดคำร้องเรียนไปให้ผู้จัดการและผู้เกี่ยวข้องแก้ไขตามกำหนด สิ่งสำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือ ต้องแจ้งให้ลูกค้าผู้ร้องเรียน ได้รับทราบการแก้ไขปรับปรุงของบริษัทและผลที่ได้รับ เพื่อให้ลูกค้ารู้ว่าบริษัทให้ความสำคัญกับ คำพูดของเขา และการปิดคำร้องเรียน เมื่อเสร็จสิ้นและลูกค้าพอใจ

Batista, Couto, Botelho and Faias (2014) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพ ในการบริการความพึงพอใจและความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีผลต่อธุรกิจ โรงแรมบนเกาะ Sao Miguel ใน Azores เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และใช้สมการเชิง โครสร้างในการทดสอบการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของ ลูกค้าพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลหลักต่อความพึงพอใจคือ คุณภาพในการบริการและการจัดการ คำร้องเรียนของลูกค้า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความจงรักภักดี คือ ความมุ่งมั่น ความพึงพอใจราคา การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและภาพลักษณ์ของโรงแรม

Hugles and Karapitiric, (2006) ได้ศึกษาระบบจัดการข้อร้องเรียน ISO 10002 (Complaint heading system) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนและ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001ที่เกี่ยวข้องกับด้านไฟฟ้า (Electrical utility) พบว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 10001/ 2/ 3 สามารถเป็นแนวทางการปฏิบัติขององค์กรในการป้องกันความไม่พึงพอใจของ ลูกค้า ทั้งภายในและภายนอก ด้วยการมีการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

John, Gustafsson, Andreason, Lervic and Cha (2001) ได้ศึกษาวิวัฒนาการของดัชนี วัดความพึงพอใจระดับนานาชาติ พบว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นกลไกการรักษาลูกค้าให้คงอยู่ และสร้างรายได้เพิ่มขึ้น การร้องเรียนเป็นผลมาจากระดับความพึงพอใจในระดับต่ำ เป็นสิ่งสำคัญ ที่นำไปสู่ความจงรักภักดี ดังนั้นบริษัทที่มีการจัดการรับเรื่องร้องเรียนที่ดี สามารถปรับปรุงและ แก้ไขให้ลูกค้าได้ทันท่วงที จะช่วยรักษาและเพิ่มความพึงพอใจได้

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาระบบการบริหารจัดการน้ำประปา นิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยผสมวิธี (Mixed research) คือ เชิงคุณภาพ (Qualitative) ปฏิบัติ (Action) และเชิงปริมาณ (Quantitative) เพื่อให้ได้แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ลักษณะแบบสอบถาม
5. ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
6. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

#### การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นลูกค้าผู้ใช้น้ำประปาในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive selection) จากกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าผู้ใช้น้ำประปาในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ที่ได้เคยร้องเรียนปัญหาเรื่องระบบน้ำประปา ระบบน้ำเสีย และคุณภาพน้ำ ได้บันทึกข้อมูลในใบบันทึกข้อร้องเรียนภายในปี พ.ศ.2559 ใช้การสนทนากลุ่ม (Focus group interview) จำนวน 1 กลุ่ม เพื่อศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปาและวัดผลเปรียบเทียบการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group interview) ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดรวมจำนวน 1 กลุ่ม เพื่อหาสาเหตุที่จะทำให้เกิดแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปาใหม่ ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้น้ำ

3. การวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อวัดผลปริมาณการร้องเรียนจากการนำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบบริหารจัดการน้ำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ใช้น้ำจำนวน 12 ราย เป็นกลุ่มที่ร้องเรียน

ในระบบบริหารจัดการน้ำในช่วงเดือนมกราคมและกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ที่ผ่านมาโดยใช้สถิติการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กัน (Paired sample t-test)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลและเข้าถึงข้อมูลเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บข้อมูลภาคสนาม (Field data) ดังนี้

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

ผู้ทำการวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการจากแหล่งข้อมูลที่ได้บันทึกเรื่องร้องเรียนระบบบริหารจัดการน้ำของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ นิตยสาร วารสาร บทความต่าง ๆ เอกสารบริษัท ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้น้ำประปา ของนิคมอุตสาหกรรมที่เคยร้องเรียนเกี่ยวกับระบบน้ำประปา ระบบน้ำเสีย และคุณภาพน้ำ โดยการสนทนากลุ่ม (Focus group interview) และใช้คำถามปลายเปิด (Open-end questions) ผู้วิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาปัญหาเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา โดยขออนุญาตในการบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์

2.2 ผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรม หลังจากได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อหาสาเหตุของปัญหา โดยวิเคราะห์แผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram) มาช่วยการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและเสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา โดยการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group interview)

2.3 นำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปาไปทดลองใช้กับผู้ใช้น้ำประปาที่พบปัญหาในประเด็นต่าง ๆ โดยการวัดผลจำนวนเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นระยะเวลาหนึ่งเดือน โดยใช้สถิติการทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กัน (Paired sample t-test) และเปรียบเทียบการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ก่อนและหลังว่ามีผลลัพธ์ที่นำไปปฏิบัติเป็นอย่างไร



## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การสนทนากลุ่ม (Focus group interview) กับกลุ่มตัวอย่าง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้คำถามปลายเปิด (Open-end questions) มีขั้นตอน สร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างแบบสอบถามสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์งานวิจัย
2. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสัมภาษณ์
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่ร่างได้ ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบและให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงเพื่ออ่านและเข้าใจง่ายและชัดเจน
4. ปรับปรุงรูปแบบสัมภาษณ์อีกครั้ง แล้วนำมาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือที่ประสิทธิภาพ
5. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

## ลักษณะแบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสนทนากลุ่ม (Focus group interview) โดยใช้แบบสอบถามเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสนทนาโดยกำหนดแต่ละประเด็นคำถามจากกรอบแนวคิด เพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้สนทนา
- ส่วนที่ 2 ปัญหา ร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำประปา
- ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามจากกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน
  - ประเด็นที่ 1: การรับเรื่องร้องเรียน
  - ประเด็นที่ 2: การบันทึกเรื่องร้องเรียน
  - ประเด็นที่ 3: การเข้าพบผู้ร้องเรียนภายใน 50 นาที
  - ประเด็นที่ 4: การตรวจสอบปัญหา
  - ประเด็นที่ 5: การแก้ไขข้อร้องเรียน
  - ประเด็นที่ 6: การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน
  - ประเด็นที่ 7: การหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

## ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปสอบถามในการเก็บข้อมูลจริง

## การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่ม (Focus group interview) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จาก ข้อมูลภาคสนาม ที่ได้ทำการสนทนากลุ่มผู้ใช้น้ำประปาทำการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง มาพิจารณาหลาย ๆ ครั้งด้วยวิธีสรุปสาระสำคัญที่กำหนดไว้ในขอบเขต เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ บันทึกข้อมูลอย่างละเอียด

2. นำข้อมูลรวมกลับมาอ่านพิจารณาอีกครั้ง โดยละเอียดแล้วจึงตีความพร้อมทำการดึงข้อความหรือประโยคที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง

3. นำข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันใกล้เคียงมาไว้กลุ่มเดียวกัน มีการสร้างหัวข้อสรุป และกลุ่มหัวข้อสรุปแนวคิดในตัวข้อมูล โดยมีรหัสข้อมูลกำกับทุกข้อความหรือทุกประโยคแล้วจึงตั้งคำสำคัญ ซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่ (Themes) และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่ (Sub-theme)

4. อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดครบถ้วน โดยเขียนให้มีความต่อเนื่องและกลมกลืนกันระหว่างข้อความหรือประโยค ความหมายและหัวข้อต่าง ๆ ซึ่งในขั้นตอนนี้ต้องพยายามตัดข้อมูลหรือหัวข้อที่ไม่จำเป็นออก

5. ใช้การเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียดและชัดเจน โดยจะไม่มี การนำทฤษฎีไปควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

6. ตรวจสอบความตรงของข้อมูล โดยนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่าเป็นความจริงตามที่บรรยายและอธิบายมาหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อสรุปสุดท้ายที่สมบูรณ์และเป็นข้อค้นพบจากการให้ข้อมูลจริงของผู้ให้ข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

7. การรายงานผลการศึกษา ผู้วิจัยเสนอรายงานการวิจัย โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบเชิงพรรณนา อธิบายและสรุปเชิงวิเคราะห์

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหากระบวนการบริหารจัดการน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดระยอง เป็นการศึกษาเพื่อแก้ไขกระบวนการร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำประปา โดยใช้การสนทนากลุ่มลูกค้าผู้ใช้น้ำประปาของนิคม ๑ จำนวน 1 กลุ่ม โดยเลือกแบบเจาะจงในผู้ที่เคยร้องเรียนได้มีบันทึกใบร้องเรียนในปี พ.ศ. 2559 ที่ผ่านมา ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed research) คือ เชิงคุณภาพ (Qualitative) เชิงปฏิบัติการ (Action) และเชิงปริมาณ (Quantitative) เพื่อให้ได้แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยแบ่งเป็นผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การค้นหาปัญหา
2. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา
3. เสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนใหม่
4. การวัดผลการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

### การค้นหาปัญหา

สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้น้ำประปาผู้ในครั้งนี เพื่อศึกษาปัญหาในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนจากที่ผู้ร้องเรียนได้พบ โดยใช้วิธีการวิจัยด้วยการสนทนากลุ่ม (Focus group interview) จำนวน 1 กลุ่ม ผู้วิจัยได้กำหนดรหัสข้อความในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- C1 ย่อมาจาก Complainer 1 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 1
- C2 ย่อมาจาก Complainer 2 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 2
- C3 ย่อมาจาก Complainer 3 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 3
- C4 ย่อมาจาก Complainer 4 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 4
- C5 ย่อมาจาก Complainer 5 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 5
- C6 ย่อมาจาก Complainer 6 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 6
- C7 ย่อมาจาก Complainer 7 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 7
- C8 ย่อมาจาก Complainer 8 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 8
- C9 ย่อมาจาก Complainer 9 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 9
- C10 ย่อมาจาก Complainer 10 หมายถึง ผู้ร่วมสนทนาคนที่ 10

ผลการสนทนากลุ่มผู้ใช้น้ำประปาของนิคมฯ ที่เคยร้องเรียนในกระบวนการบริหารจัดการน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรม ในจังหวัดระยอง มีดังนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ของผู้ตอบคำถามได้ให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าในการทำงานให้ข้อมูลสำคัญกับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยเพศชาย 5 ท่าน เพศหญิง 5 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 4-1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

คนที่	เพศ	ระดับการศึกษา	ตำแหน่ง
C1	หญิง	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม
C2	หญิง	ปริญญาตรี	ผู้จัดการโครงการ
C3	ชาย	อนุปริญญา	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
C4	ชาย	ปริญญาตรี	ผู้จัดการหน่วยปฏิบัติงาน
C5	หญิง	ปริญญาตรี	ล่ามผู้จัดการโรงงาน
C6	ชาย	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่สิ่งแวดล้อม
C7	ชาย	อนุปริญญา	หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงาน
C8	ชาย	อนุปริญญา	หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงาน
C9	หญิง	ปริญญาตรี	ผู้จัดการที่ฝ่ายบุคคล
C10	หญิง	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล

จากตาราง 4-1 แสดงให้เห็นข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของผู้ร้องเรียนที่ได้ตอบคำถามซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับระบบน้ำประปาหรือการจัดการน้ำภายในโรงงาน ซึ่งความสามารถแต่ละท่านมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการปรับปรุงคุณภาพน้ำที่จะนำไปใช้ในเป็นส่วนประกอบหนึ่งของระบบผลิตซึ่งนำไปใช้ในการหล่อเย็นเครื่องจักร ในโรงงานผลิตถุงมือแพทย์ ผลิตยางรถยนต์และแปรรูปเหล็ก ใช้ในการปรับเป็นน้ำกลั่นคุณภาพสูง ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลิตแผงโซลาร์เซลล์ ซึ่งเป็นโรงงานที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ มีการใช้น้ำประปาในปริมาณมากในแต่ละวัน มีความต้องการน้ำในแต่ละชั่วโมงสูง ซึ่งจะแปรผันกับปริมาณน้ำเสียที่ปล่อยออกจะมีปริมาณมากเช่นกัน กับกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้น้ำประปาที่ได้ร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจัดการน้ำภายในโรงงาน เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานของโรงงาน เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล ฝ่ายบัญชี ซึ่งไม่มีความเข้าใจในกระบวนการจัดการน้ำประปาสักเท่าใด

ที่ได้รับผลกระทบในการนำน้ำประปาไปใช้ในการอุปโภคประจำวัน มีปริมาณการใช้น้ำประปาต่อชั่วโมงไม่มากเท่ากับกลุ่มแรก แต่จะมีช่วงเวลาในการใช้ช่วงพักกลางวันและหลังเลิกงานที่จะใช้ในปริมาณมาก และในกรณีฉุกเฉินส่วนใหญ่ไม่สามารถสำรองน้ำไว้ใช้ได้

## ส่วนที่ 2 ปัญหาการเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำประปา

ผู้วิจัยได้สอบถามปัญหาที่ผู้เรียนได้แจ้งในแนวทางการจัดการปัญหาระบบบริหารจัดการน้ำประปา พบปัญหาที่ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญได้ดังนี้

C1 แจ้งว่า ปัญหาคุณภาพน้ำประปาและการระบายน้ำเสียสู่ส่วนกลางของนิคมฯ ได้ให้ความสำคัญกับปัญหาคุณภาพน้ำมากที่สุด เพราะว่าเป็นกระบวนการผลิตของโรงงานใช้น้ำประปาเป็นส่วนประกอบ การมีน้ำประปาที่มีคุณภาพไม่ดีส่งผลกระทบให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มขึ้น

C2 แจ้งว่า ปัญหาที่พบส่วนมากเป็นเรื่องแรงดันน้ำประปาไหลเบาและท่อน้ำเสียระบายไม่ออก ซึ่งแรงดันน้ำประปาจะเป็นปัญหามากเมื่อลูกค้ามีการใช้น้ำกันมาก

C3 แจ้งว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของโรงงานเป็นเรื่องแรงดันต่ำในระบบน้ำประปา ซึ่งทางโรงงานมีการใช้น้ำประปาในแต่ละชั่วโมงเป็นจำนวนมาก เมื่อแรงดันต่ำมาช่วงเวลาหนึ่งจะทำให้เกิดน้ำใช้ไม่เพียงพอให้เติมน้ำเข้าระบบได้ทัน ซึ่งเป็นอันตรายในกระบวนการผลิต

C4 แจ้งว่า คุณภาพน้ำเสียเข้าระบบบำบัดน้ำเสียมีคุณภาพน้ำเกินค่ามาตรฐาน ที่พบเป็นประจำคือ ค่าปริมาณออกซิเจนในน้ำ และค่าของแข็งแขวนลอยในน้ำ เป็นผลให้ระบบบำบัดน้ำเสียต้องใช้เวลาในการบำบัดนานกว่าปกติ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

C5 แจ้งว่า ร้องเรียนคุณภาพน้ำประปาที่มีเศษหินเข้ามาติดมาตรวัดน้ำประปา

C6 แจ้งว่า ปัญหาเรื่องแรงดันต่ำน้ำประปาที่เข้าระบบของโรงงาน

C7 แจ้งว่า ปัญหาเรื่องร้องเรียนคุณภาพและแรงดันน้ำประปา แต่ส่วนใหญ่เป็นเรื่องแรงดันที่ไม่คงที่พบบ่อยมาก

C8 แจ้งว่า ปัญหาเรื่องแรงดันน้ำประปาและการระบายน้ำเสียที่ไหลเข้าสู่ส่วนกลางไม่ทัน

C9 แจ้งว่า เรื่องร้องเรียนมีน้ำเสียนด้านหน้าโรงงาน ซึ่งไม่ได้เกิดจากทางโรงงานเป็นที่ระบบสูบน้ำเสียของนิคมฯ ทำให้หน้าโรงงานมีน้ำเจิ่งนองและมีกลิ่นเหม็น ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดูไม่ดี

C10 แจ้งว่า ปัญหาการเรียนที่ได้เคยร้องเรียนไปเป็น แรงดันน้ำประปาไหลเบาจากปัญหาท่อน้ำประปารั่วหน้าโรงงาน

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำประปา

ปัญหาเรื่องร้องเรียน	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. คุณภาพน้ำประปา	✓			✓	✓						3
2. แรงดันน้ำประปาไหลเบา		✓	✓			✓	✓	✓		✓	6
3. ระบบระบายน้ำเสีย									✓		1

จากตาราง 4-2 แสดงให้เห็นปัญหาที่มีความสำคัญของกลุ่มตัวอย่างของผู้ร้องเรียนเรื่องปัญหาแรงดันน้ำประปาไหลเบาที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งเมื่อได้สอบถามแล้วพบว่า ผู้ใช้น้ำต้องการปริมาณน้ำมาเพื่อใช้อุปโภคตามจำนวนที่ต้องการใช้ดีกว่าการไม่มีน้ำใช้ ซึ่งพบได้กับทุกโรงงาน ปัญหาคุณภาพน้ำประปาพบได้กับโรงงานที่มีระบบปรับปรุงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ในระบบผลิตที่มีผลต่อระบบกรองน้ำและนำไปสู่การทำความสะอาดเครื่องกรองบ่อยครั้ง มีค่าใช้จ่ายในการผลิตเพิ่มขึ้น เช่น ในกรณีของ C1, C2 และ C7 ปัญหาระบบระบายน้ำเสียเกิดขึ้นกับลูกค้าที่มีผลกระทบจากสถานที่ตั้งโรงงานติดกับระบบสูบน้ำเสียเข้าระบบบำบัด ทำให้ทัศนียภาพของโรงงานดูไม่สวยงาม จึงมีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น ปัญหานี้ในโรงงานอื่น ๆ ได้มีปัญหาเช่นกันแต่การใช้ความสำคัญในปัญหานี้น้อยกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับน้ำประปา

### ส่วนที่ 3 ประเด็นคำถามจากกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

#### ประเด็นที่ 1 เกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

C1 แจ้งว่า เมื่อมีปัญหาร้องเรียนจะโทรแจ้งคนรู้จักที่อยู่ในทีมปฏิบัติงาน เพราะต้องการให้เร่งด่วนในการเข้ามาแก้ไขปัญหา ในส่วนที่โทรเข้าเบอร์ส่วนกลางของนิคม ฯ ไม่ได้โทรเข้ามานัก

C2 แจ้งว่า เมื่อมีปัญหาคือโทรไปแจ้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของประปานิคม ฯ

C3 แจ้งว่า เมื่อมีปัญหาคือโทรแจ้งทางเดิวเบอร์ส่วนกลางของฝ่ายปฏิบัติการเพียงช่องทางเดียว การติดต่อเพื่อร้องเรียนทำได้ง่าย

C4 แจ้งว่า เมื่อเกิดปัญหาได้แจ้งผ่านหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการทางโทรศัพท์หรือแอปพลิเคชันไลน์ ในการส่งรูปไว้เป็นหลักฐาน

C5 แจ้งว่า โดยปกติแล้วใช้วิธีการแจ้งเข้าเบอร์ส่วนกลางของฝ่ายปฏิบัติการ

C6 แจ้งว่า ปกติจะใช้วิธีการโทรเข้าเบอร์ส่วนกลางของฝ่ายปฏิบัติการหรือโทรหาผู้จัดการโดยตรง

C7 แจ้งว่า การแจ้งปัญหาผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์หรือโทรหาพนักงานที่ควบคุมระบบผลิตน้ำประปา เพื่อสอบถามปัญหาก่อนเพราะถ้าเป็นที่ระบบส่งจ่ายจะทำให้รวดเร็วขึ้น

C8 แจ้งว่า การแจ้งปัญหาจะโทรแจ้งเบอร์ฝ่ายปฏิบัติการส่วนกลางของนิคม ฯ เป็นส่วนใหญ่

C9 แจ้งว่า การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่ดูแลเรื่องนี้เป็นส่วนใหญ่ จะมีโทรแจ้งสำนักงานใหญ่เป็นบางครั้งที่เห็นว่าปัญหาเกิดขึ้นบ่อย ๆ

C10 แจ้งว่า ได้แจ้งผู้ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไขที่ทันท่วงที จึงได้แจ้งเข้าไปที่ส่วนกลางของบริหารนิคม ฯ

ตารางที่ 4-3 ผลการวิเคราะห์กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้น้ำประปา

การรับเรื่องร้องเรียน	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. แจ้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนส่วนกลาง		✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	8
2. แจ้งฝ่ายควบคุมระบบน้ำประปา	✓						✓				2
3. แจ้งฝ่ายบริหาร						✓			✓	✓	3
4. แจ้งผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์				✓			✓				2

จากตาราง 4-3 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำประปา ผู้ใช้น้ำประปาได้ร้องเรียนผ่านเบอร์โทรศัพท์ที่ส่วนกลาง ซึ่งเป็นช่องทางหลักที่ใช้ติดต่อกับฝ่ายปฏิบัติการซึ่ง C2 และ C6 ได้ให้เหตุผลว่า เป็นช่องทางที่สะดวกและง่ายที่จะติดต่อส่วนกลาง ปัญหาที่แจ้งฝ่ายบริหารหรือผู้จัดการและแจ้งฝ่ายควบคุมระบบน้ำประปา ผู้ร้องเรียนมีความต้องการให้การแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว โดยการไปในผู้มีอำนาจที่สูงกว่าหรือผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในระบบผลิตและส่งจ่ายน้ำประปา การแจ้งผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ซึ่งฝ่ายบริหารต้องการให้เป็นทางเลือกในการส่งเรื่องร้องเรียนที่เห็นว่ามีประสิทธิภาพ และมีความนิยมน้อยกว่าหลาย จึงกำหนดเป็นช่องทางหลักอีกช่องทางหนึ่งที่เพิ่มเข้ามาในเวลาที่ไม่ไม่นาน มีผู้ร้องเรียนในสองช่องทางนี้ยังไม่มากตามความต้องการ เพราะมีผู้ร้องเรียนที่ทราบช่องทางการร้องเรียนนี้ น้อยมาก และผู้ร้องเรียนจะเป็นคนเดิมเดิม

## ประเด็นที่ 2 เกี่ยวกับกระบวนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

C1 แจ้งว่า เมื่อได้ร้องเรียนจะมีทีมปฏิบัติการเข้ามาให้เขียนใบรับเรื่องร้องเรียน

C2 แจ้งว่า มีเจ้าหน้าที่เข้ามาให้เขียนใบรับเรื่องร้องเรียน

C3 แจ้งว่า มีใบรับเรื่องร้องเรียนให้เขียนรับเรื่องด้วยอยู่เสมอ

C4 แจ้งว่า ไม่ได้รับการบันทึก

C5 แจ้งว่า มีทีมงานเข้ามาให้เขียนเอกสารรับเรื่องร้องเรียน

C6 แจ้งว่า เวลาเข้ามารับทราบเรื่องร้องเรียนจะให้เล่าปัญหาที่เกิดขึ้นของโรงงานและให้เขียนใบรับเรื่องร้องเรียนอยู่เสมอ

C7 แจ้งว่า ไม่ได้รับการบันทึก

C8 แจ้งว่า มีเขียนรับเรื่องร้องเรียนบ้างในบางครั้ง

C9 แจ้งว่า การร้องเรียนจะมีเจ้าหน้าที่เข้ามาให้เขียนใบรับเรื่องร้องเรียนอยู่บ้าง

C10 แจ้งว่า ไม่ได้รับการบันทึก

### ตารางที่ 4-4 ผลการวิเคราะห์กระบวนการบันทึกเรื่องร้องเรียน

การบันทึกเรื่องร้องเรียน	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. มีลงรายชื่อรับเรื่องร้องเรียน	✓	✓	✓		✓	✓					5
2. มีลงรายชื่อรับเรื่องร้องเรียน บางครั้ง								✓	✓		2
3. ไม่มีการบันทึกเรื่อง ร้องเรียน				✓			✓			✓	3

จากตาราง 4-4 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการการบันทึกเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญกระบวนการหนึ่งในการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียนในชื่อของบุคคลที่ต้องไปติดต่อในกระบวนการอื่น ๆ ต่อไป ปัญหาผู้ใช้น้ำประปาไม่ได้รับบันทึกเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้กล่าวถึง

## ประเด็นที่ 3 เกี่ยวกับกระบวนการการเข้าพบผู้ร้องเรียนตามกำหนด

C1 แจ้งว่า ระยะเวลาการเข้ามาติดต่อไม่เกินหนึ่งชั่วโมงยังยอมรับได้

C2 แจ้งว่า การเข้ามาใช้เวลาไม่นานนักหลังจากแจ้งปัญหาเข้าไป



C3 แจ้งว่า การติดต่อเพื่อร้องเรียนทำได้ง่ายและเข้ามาประสานงานได้รวดเร็วดี ส่วนมากไม่เกิน 30 นาที

C4 แจ้งว่า การตรวจจับเรื่องคุณภาพน้ำเสียของโรงงานที่ปล่อยน้ำเสียใช้เวลาที่นานเกินไป

C5 แจ้งว่า ทีมงานเข้ามาให้เขียนเอกสารรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้ได้รวดเร็วดี

C6 แจ้งว่า เวลาเข้ามารับทราบเรื่องร้องเรียนไม่ช้าจนเกินไปนัก

C7 แจ้งว่า เมื่อแจ้งเรื่องไปจะมีทีมปฏิบัติการเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว

C8 แจ้งว่า การตอบสนองที่ดีและมีการส่งทีมปฏิบัติการเข้ามาตรวจสอบกับทางโรงงานด้วยทุกครั้ง ในเวลาไม่นาน

C9 แจ้งว่า ไม่เป็นไปตามเวลา

C10 แจ้งว่า รู้สึกนาน

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์กระบวนการการเข้าพบผู้ร้องเรียนตามกำหนด

การเข้าพบผู้ร้องเรียน	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. เข้าพบผู้ร้องเรียน ทันเวลา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			8
2. เข้าพบผู้ร้องเรียนไม่ ทันเวลา									✓	✓	2

จากตาราง 4-5 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการเข้าพบผู้ร้องเรียน ผู้ใช้น้ำประปา ร้องเรียนได้แสดงความคิดเห็นในการเข้าพบผู้ร้องเรียนในระยะเวลาที่ไม่นานจนเกินไป ยังมีการเข้าพบผู้ร้องเรียนทุกครั้งที่มีการร้องเรียน

**ประเด็นที่ 4** เกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบปัญหา

C1 แจ้งว่า แต่การให้เหตุผลหรือการอธิบายสาเหตุการเกิดยังไม่ชัดเจนเพียงพอ

C2 แจ้งว่า ตอนเข้ามาตรวจสอบปัญหา การอธิบายสาเหตุพอประมาณพอเข้าใจได้

C3 แจ้งว่า ตรวจสอบและแก้ปัญหา บางครั้งทีมปฏิบัติการมีคำตอบที่ไม่ชัดเจน เหมือนกับว่ารู้ปัญหาแต่ไม่ยอมบอกให้หมดหรืออาจไม่รู้ บอกเพียงจะตรวจสอบให้อีกครั้งหนึ่ง ซึ่งต้องใช้การทวงถามกลับไปอีกหลายครั้ง จึงได้คำตอบที่เป็นสาเหตุที่แท้จริง

C4 แจ้งว่า ควรมีการบันทึกกลุ่มโรงงานที่เคยกระทำผิดในลักษณะต่าง ๆ ไว้เป็นฐานข้อมูลและมีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการปรามไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมซ้ำ

C5 แจ้งว่า ให้เหตุผลและอธิบายปัญหาได้

C6 แจ้งว่า เวลาเข้ามารับทราบเรื่องร้องเรียนจะให้อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้นของโรงงาน เพื่อหาสาเหตุของปัญหา หรือขอปรึกษาทีมงานซ่อมบำรุง

C7 แจ้งว่า แจ้งเรื่อง ไปจะมีทีมปฏิบัติการเข้ามาได้อย่างรวดเร็ว แต่เป็นการสอบถามปัญหาทั่วไปก่อน โดยมากจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีในเรื่องคุณภาพน้ำจะเก็บน้ำไปตรวจสอบคุณภาพ

C8 แจ้งว่า การตรวจสอบและหาสาเหตุของปัญหา การอธิบายให้เข้าใจถึงที่มาที่ไปของปัญหาได้

C9 แจ้งว่า มีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบ แจ้งปัญหาได้ไม่ชัดเจนนัก

C10 แจ้งว่า ทีมปฏิบัติการเข้ามาตรวจสอบแต่ไม่ได้แก้ไขใด ๆ ต้องให้โทรทวงถามอีกหลายครั้ง

ตารางที่ 4-6 ผลการวิเคราะห์กระบวนการตรวจสอบปัญหา

การตรวจสอบปัญหา	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. อธิบายปัญหาไม่ได้ชัดเจน เพียงพอ	✓		✓	✓					✓		4
2. ตรวจสอบไม่ได้แจ้งผู้ ร้องเรียน										✓	1

จากตาราง 4-6 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการตรวจสอบปัญหา ผู้ร้องเรียนได้แจ้งถึงการให้ข้อมูลในการตรวจสอบปัญหาของฝ่ายปฏิบัติการว่ามี การอธิบายปัญหา และได้ตรวจสอบแต่ไม่ได้แจ้งผู้ร้องเรียน

### ประเด็นที่ 5 เกี่ยวกับการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

C1 แจ้งว่า แต่บางครั้งได้แก้ไขเบื้องต้นด้วยการระบายน้ำในเส้นท่อนก่อนเข้ามาตรวจสอบในโรงงานที่เป็นปัญหาเรื่องคุณภาพน้ำประปาที่ชุมชนเหลือง

C2 แจ้งว่า การเข้ามาแก้ไขปัญหามีระยะเวลาไม่ช้าเกินไปนัก แต่เมื่อแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว การคืนสภาพพื้นที่ให้เป็นแบบเดิม ล่าช้ามากบางใช้เวลาหลายสัปดาห์

C3 แจ้งว่า การซ่อมฉุกเฉิน มีการใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาบางครั้งมีช้าบ้าง แต่ยังยอมรับได้ จากความพยายามแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่ของทีมปฏิบัติการ

C4 แจ้งว่า การแก้ไขใช้เวลานาน ควรตรวจสอบและควบคุมให้ได้มาตรฐานที่กำหนด ควรมีข้อมูลปัญหาของกลุ่มลูกค้า

C5 แจ้งว่า ส่วนมากการแก้ไขปัญหาเป็นแบบการแก้ไขแบบชั่วคราว คือการทำความสะดวกเส้นท่อนและมาตรวัดน้ำให้ แต่การแก้ไขถาวรที่ต้องติดอุปกรณ์กรองน้ำก่อนผ่านมาตรน้ำ ยังต้องรอขั้นตอนเสนอราคาอยู่ซึ่งเป็นเวลานาน

C6 แจ้งว่า การแก้ไขต้องให้ทางโรงงานโทรทวงถามการแก้ไขปัญหาอีกหลังจากการร้องเรียนไปแล้วหลายรอบจึงเข้ามาแก้ไขเป็นปกติ เพราะโรงงานต้องการทราบเช่นกันว่าแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร ต้องการแจ้งกลับด้วย ทางโรงงานจำเป็นต้องเตรียมตัวไว้และประเมินการใช้น้ำให้เพียงพอในระยะเวลาที่ทีมปฏิบัติการกำลังแก้ไข การแจ้งในเวลาคืนไปก็ไม่ได้รับการแก้ไขทันที และจะมาแก้ไขในช่วงเวลากลางวันก็มีบ้าง

C7 แจ้งว่า โดยมากจะไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันทีในเรื่องคุณภาพน้ำจะเก็บน้ำไปตรวจสอบคุณภาพ แล้วจะค่อยปรับคุณภาพน้ำที่ระบบผลิตให้

C8 แจ้งว่า ในการแก้ไขปัญหาเรื่องแรงดันจะใช้ระยะเวลาหนึ่งก็สามารถแก้ไขให้เป็นปกติได้ ส่วนปัญหาการระบายน้ำเสียของโรงงาน ยังเห็นว่าไม่ใช้การแก้ไขปัญหาลดการเท่าใด คาดว่าต้องทำการปรับปรุงท่อในระบบน้ำเสียที่เห็นว่าไหลไม่ทัน

C9 แจ้งว่า เจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบแต่การแก้ไขทำได้ไม่ได้รวดเร็วนักและมีการลั่นอยู่บ่อย ๆ หลังจากการแก้ไข ควรตรวจเช็คระบบนี้ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

C10 แจ้งว่า ได้แจ้งผู้ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไขที่ทันทั่วทั้งที่ จึงได้แจ้งเข้าไปที่ส่วนกลางของบริหารนิคมฯ เพื่อให้รีบเข้ามาแก้ไขด่วน

ตารางที่ 4-7 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. การแก้ไขเฉพาะหน้า	✓				✓			✓			3
2. การแก้ไขล่าช้า			✓	✓		✓	✓		✓	✓	6

จากตาราง 4-7 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ได้พบปัญหาการแก้ไขล่าช้า เป็นอันดับแรก ที่ผู้ร้องเรียนเห็นว่าการแก้ไขมีระยะเวลานานเกินความจำเป็นในการแก้ไข ไม่แน่ว่าใจว่าจะสามารถแก้ไขได้หรือไม่ การแก้ไขเฉพาะหน้า ผู้ร้องเรียนได้แสดงความคิดเห็นว่าเป็นการแก้ปัญหามาไม่ตรงตามจุดประสงค์สักเท่าใด ปัญหาที่เกิดขึ้นนี้อาจจะเกิดขึ้นมาอีกซ้ำได้ ถ้าไม่มีการแก้ที่ถาวร

#### ประเด็นที่ 6 เกี่ยวกับกระบวนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

C1 แจ้งว่า ขอเป็นเอกสารชี้แจงสาเหตุและวิธีการแก้ไข ส่งผ่าน อีเมล จะดีมากเพื่อเป็นหลักฐานที่จะนำไปแจ้งผู้จัดการโรงงานได้

C2 แจ้งว่า ได้รับแจ้งกลับเมื่อการแก้ไขเสร็จแล้ว

C3 แจ้งว่า ถ้าได้ รายงานสรุปแจ้งกลับจะดีมาก ทางโรงงานจะนำไปเก็บเป็นฐานข้อมูลสาเหตุและการแก้ปัญหา และเป็นหลักฐานแจ้งให้หัวหน้าแผนกทราบด้วย

C4 แจ้งว่า ชี้แจงสาเหตุกับการแก้ไขปัญหาผ่าน อีเมล เพื่อนำรายงานฉบับนี้ไปแจ้งให้ทางผู้จัดการบริษัทได้เลย

C5 แจ้งว่า ไม่ได้รับการแจ้งกลับ

C6 แจ้งว่า บางครั้งเมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่ได้แจ้งให้ทางโรงงานรับทราบ แต่ควรเน้นย้ำการติดต่อสื่อสารและการให้ข้อมูลกับโรงงาน ควรบอกเวลาการแก้ไข ปัญหาที่ชัดเจนมากกว่านี้ เพราะโรงงานจะเตรียมตัวได้ทัน ได้ไม่ได้ยังงใจให้บอก

C7 แจ้งว่า ได้แจ้งการแก้ไขเมื่อแล้วเสร็จ

C8 แจ้งว่า การรายงานผลหลังการแก้ไขเป็นเอกสารที่เป็นทางการก็ยิ่งดี

C9 แจ้งว่า ไม่ได้รับการแจ้งกลับ

C10 แจ้งว่า เรื่องร้องเรียนควรจะต้องแจ้งกับลูกค้าว่าจะแก้ไขให้เสร็จตอนไหน หรือแก้ไขหรือไม่เสร็จอย่างไรควรจะต้องแจ้งโรงงานให้รับทราบด้วย

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์กระบวนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

การแจ้งกลับผู้ ร้องเรียน	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. ได้รับการแจ้งกลับ	✓	✓	✓	✓			✓	✓		✓	7
2. ไม่ได้รับการแจ้งกลับ					✓	✓			✓		3
3. การแจ้งสถานะ การ แก้ไข						✓				✓	2

จากตาราง 4-8 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ปัญหาที่พบในกระบวนการนี้ที่ผู้ร้องเรียน การไม่ได้รับการแจ้งกลับและการแจ้งความคืบหน้าการแก้ไขมายังผู้ร้องเรียนซึ่งผู้ร้องเรียนไม่อาจทราบได้ว่าการแก้ปัญหาเสร็จแล้ว ซึ่งฝ่ายปฏิบัติการเองต้องชี้แจงระยะเวลาในการแก้ไขให้ชัดเจนเมื่อดำเนินการแก้ไข

#### ประเด็นที่ 7 เกี่ยวกับหาแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ

C1 แจ้งว่า ปัญหาของระบบน้ำเสียที่ระบายไม่ออก เมื่อทางนิคมฯ แก้ไขไปแล้วก็ไม่เคยเกิดขึ้นอีก

C2 แจ้งว่า เรื่องแรงดันน้ำประปามีปัญหาเกิดขึ้นนาน ๆ จึงจะเกิดขึ้นครั้งหนึ่ง

C3 แจ้งว่า มีปัญหาเกิดขึ้นบ่อยครั้ง

C4 แจ้งว่า ควรมีการบันทึกกลุ่มโรงงานที่เคยกระทำผิดในลักษณะต่าง ๆ ไว้เป็นฐานข้อมูลและมีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ เพื่อเป็นการปรามไม่ให้เกิดปัญหาในลักษณะเดิมซ้ำ

C5 แจ้งว่า ความเป็นจริงทางนิคมฯ ควรจัดการกับคุณภาพน้ำให้ดีกว่านี้ ไม่ควรมีปัญหานี้เกิดขึ้นในน้ำประปาและพบบ่อยมาก ควรหาสาเหตุของปัญหาให้ได้

C6 แจ้งว่า แรงดันน้ำประปาเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง

C7 แจ้งว่า ส่วนเรื่องแรงดันน้ำประปาที่พบบ่อยมากควรควบคุมให้คงที่กว่านี้ ควรมีมาตรการแก้ไขเรื่องนี้มากที่สุด

C8 แจ้งว่า ส่วนปัญหาการระบายน้ำเสียของโรงงาน ยังเห็นว่าไม่ใช้การแก้ไขปัญหาที่ถาวรเท่าใด คาดว่าต้องทำการปรับปรุงท่อในระบบน้ำเสียที่เห็นว่าไหลไม่ทัน แต่อยากให้พิจารณาเป็นพิเศษกับเรื่องนี้

C9 แจ้งว่า มีน้ำเสียน้อยอยู่บ่อย ๆ หลังจากการแก้ไข ควรตรวจเช็คระบบนี้ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่

ตารางที่ 4-9 ผลการวิเคราะห์กระบวนการหาแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ

การหาแนวทางการ ป้องกันการเกิดซ้ำ	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. มีการเกิดซ้ำ	✓				✓			✓			3
2. พบปัญหานานๆ ครั้ง			✓	✓		✓	✓		✓	✓	6

จากตาราง 4-9 แสดงให้เห็นข้อมูลกระบวนการป้องกันการเกิดซ้ำ ปัญหาพบ สรุปได้ว่าปัญหานั้นยังไม่ได้รับการแก้ไขถาวรนาน ๆ ครั้งมีการเกิดปัญหา การเกิดซ้ำที่เกิดขึ้นบ่อยในปัญหาเรื่องแรงดันน้ำน้ำประปา ต้องการแก้ไขที่ถาวรมากกว่านี้

#### ประเด็นที่ 8 เกี่ยวกับกระบวนการสรุปและรายงานผล

C1 แจ้งว่า ขอเป็นเอกสารชี้แจงสาเหตุและวิธีการแก้ไข ส่งผ่าน อีเมลล์ จะดีมากเพื่อเป็นหลักฐานที่จะนำไปแจ้งผู้จัดการโรงงานได้

C3 แจ้งว่า ถ้าได้ รายงานสรุป แจ้งกลับจะดีมาก ทางโรงงานจะนำไปเก็บเป็นฐานข้อมูลสาเหตุและการแก้ปัญหา และเป็นหลักฐานแจ้งให้หัวหน้าแผนกทราบด้วย

C4 แจ้งว่า ควรมีการบันทึกกลุ่มโรงงานที่เคยกระทำผิดในลักษณะต่าง ๆ ไว้เป็นฐานข้อมูลและมีการตรวจสอบเป็นระยะ ๆ และคำชี้แจงสาเหตุกับการแก้ไขปัญหาผ่าน อีเมลล์ เพื่อนำรายงานฉบับนี้ไปแจ้งให้ทางผู้จัดการบริษัทได้เลย

C8 แจ้งว่า การรายงานผลหลังการแก้ไขเป็นเอกสารที่เป็นทางการก็ยิ่งดี จะได้เห็นว่าทางนิคม ๆ มีแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้น

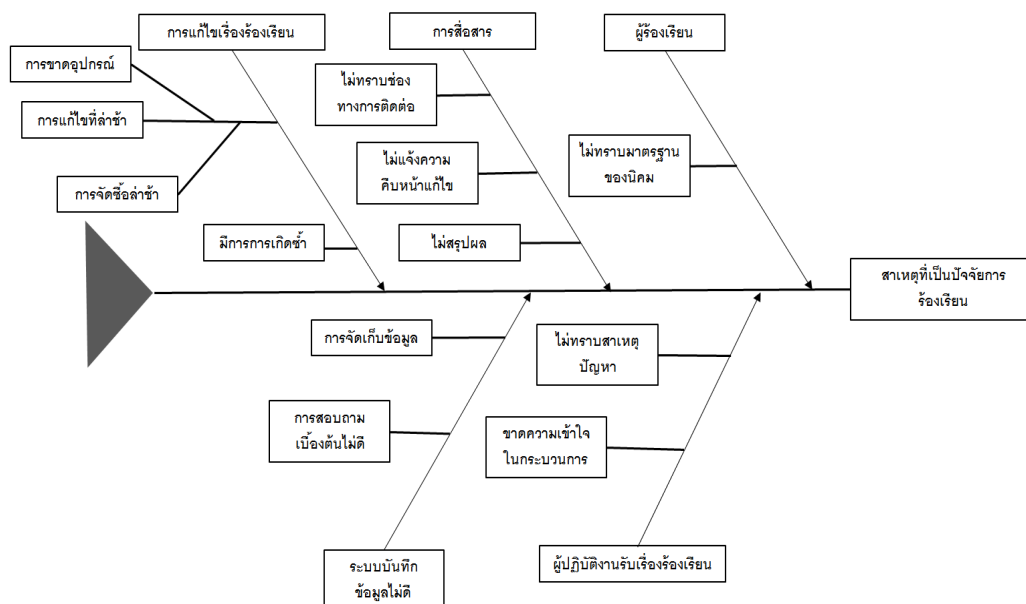
ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์กระบวนการสรุปและรายงานผล

การสรุปและรายงานผล	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	รวม
1. ชี้แจงสาเหตุและวิธีการแก้ไข เป็นรายงาน ส่งผ่านอีเมลล์	✓		✓	✓				✓			4

จากตาราง 4-10 แสดงว่าผู้ร้องเรียนต้องการทราบสรุปผลการแก้ไขในแต่ละเรื่อง ร้องเรียนเป็นแบบรายงานแจ้งให้รับทราบด้วย เพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้กับผู้บริหารระดับสูง ได้ทราบถึงการปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ของนิคมฯ

### การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา

การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้ความร่วมมือกับฝ่ายปฏิบัติการในการระดมความคิด ในแง่มุมต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของปัญหาเกิดขึ้นในแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้นำข้อมูล ปัญหาที่ได้สนทนากลุ่มกับผู้ร้องเรียนมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยอาศัยแผนภูมิก้างปลา (Fishbone diagram) ช่วยในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ได้ผลดังนี้



ภาพที่ 4-1 แผนผังก้างปลาแสดงสาเหตุของปัญหาในแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

จากภาพที่ 4-1 แสดงให้เห็นว่าสาเหตุของปัญหาในแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน มีปัจจัยที่ทำให้เกิดเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ผู้ร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน การสื่อสาร ข้อมูล การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ที่มีรายละเอียด ดังนี้

1. ผู้ร้องเรียน จากการวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่าเรื่องร้องเรียนส่วนหนึ่งเกิดจากตัวผู้ร้องเรียนเองที่ไม่ทราบข้อกำหนด วิธีปฏิบัติ มาตรฐาน ของฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งวิธีการนั้น

เป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยการปฏิบัติงานระบบสาธารณสุขปก๊อก ของ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และมาตรฐานคุณภาพน้ำประปาส่วนภูมิภาค ในเรื่องของคุณภาพน้ำ

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จากการวิเคราะห์พบว่าผู้ปฏิบัติการยังมีความไม่เข้าใจ กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเท่าที่ควร และยังไม่มีความตระหนักในการป้องกันเหตุล่วงหน้า อีกทั้งพบว่า ผู้ที่สามารถตอบคำถาม หาสาเหตุ ได้ดี สามารถเรียงลำดับเหตุการณ์จนถึงสาเหตุ ได้มาจากผู้ที่มีอายุงานเกิน 1 ปี แสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ที่ผ่านมานำไปใช้ในการแก้ปัญหา

3. การสื่อสาร จากการวิเคราะห์พบว่าด้านการสื่อสารพบปัญหาในทุกช่วงของ กระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนซึ่งสามารถ แบ่งได้ดังนี้

3.1 ผู้ร้องเรียนไม่ทราบช่องทางการติดต่อ ที่เข้าถึงผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งเกิดขึ้น ในกลุ่มลูกค้าใหม่หรือผู้ร้องเรียนหลายท่านต้องการความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา จึงเป็น ทางลัดที่ดีที่สุดที่จะทำให้ปัญหาหมดลง แต่ในบางครั้งการการไม่แจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรงอาจทำให้ ปัญหานั้นตกค้างที่บุคคลอื่นหรือไปถึงซ้ำ และเกิดการแจ้งซ้ำซ้อน เกิดการสับสนในการ ตรวจสอบ ทำให้มีปริมาณการแจ้งเรื่องร้องเรียนเพิ่มหรือมีภาระงานของทีมปฏิบัติงานเพิ่ม

3.2 การไม่แจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ปัญหานี้พบว่าผู้ร้องเรียน มีความต้องการรับทราบรายละเอียดในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเป็นระยะ เพื่อให้รู้ว่า โรงงานตนเอง ต้องเตรียมความพร้อมอย่างไร และมีระยะเวลาานเท่าไรจึงจะแล้วเสร็จ ซึ่งสาเหตุที่พบ เมื่อมี เรื่องร้องเรียนการแก้ไขจะดำเนินตามขั้นตอน ไปจนถึงการดำเนินการแก้ไขในระหว่างนี้ จะมีระยะเวลาที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ การแจ้งกลับของฝ่ายปฏิบัติการจึงมีความไม่แน่นอน ในกระบวนการแก้ไข ได้ใช้วิธีการแจ้งเมื่องานแก้ไขเสร็จแล้ว

3.3 การไม่ส่งรายงานสรุปผล กระบวนการนี้เป็นความต้องการของผู้ร้องเรียน ทั้งหมด เหตุมาจากการที่ผู้ร้องเรียนต้องทำรายงานส่งไปในฝ่ายบริหาร โรงงาน ผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการแผนก เพื่อระบุปัญหาและสาเหตุ การแก้ไขและสิ่งต่างที่เป็นผลกระทบกับ โรงงาน หลังจากเหตุการณ์เป็นปกติ โดยส่วนมากต้องโทรกลับมาสอบถามกับผู้รับเรื่องร้องเรียนอยู่เป็นประจำ เมื่อทราบว่า ฝ่ายปฏิบัติการมีรายงานแจ้งผู้บริหารเช่นเดียวกัน จึงมีการร้องขอให้ ส่งผ่านอีเมล

4. ระบบการบันทึกข้อมูล จากการวิเคราะห์พบว่า การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นและ การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นสาเหตุหนึ่งที่ตั้งผลต่อการตอบคำถาม หาสาเหตุ ที่ผู้ร้องเรียน ได้กล่าวว่า ฝ่ายปฏิบัติงานให้ข้อมูลไม่ครบถ้วนชัดเจน เหมือนมีการปิดบังข้อมูล ซึ่งความไม่ ครบถ้วนชัดเจน มาจากเก็บข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ถูกต้อง เมื่อฝ่ายปฏิบัติการเข้าตรวจสอบปัญหา



ผู้ร้องเรียน ไม่สามารถหาคำตอบได้ทันทีที่ต้องมีการสอบถามสาเหตุไปในฝ่ายอื่นเพิ่ม หรือมีคำตอบที่คลุมเครือ เป็นความไม่สบายใจในตัวผู้ร้องเรียนเอง

#### 5. การแก้ไขข้อร้องเรียน สาเหตุที่ทำให้มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้น คือ

5.1 การแก้ไขที่ล่าช้า เมื่อการวิเคราะห์หาสาเหตุพบว่าความล่าช้าที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากการขาดอุปกรณ์ เครื่องมือไว้ใช้ในการแก้ไขที่ฝ่ายปฏิบัติการสามารถทำได้เอง การแก้ไขงานเล็กในระยะเวลาสั้น ๆ ไม่สามารถทำได้ทันที

5.2 การจัดซื้อที่ล่าช้า เป็นในกรณีวางแผนการซ่อมล่วงหน้า มีระยะเวลาในกระบวนการเป็นเวลาหลายวัน ซึ่งจะจัดทำดำเนินการเมื่อมีใบสั่งงานแล้ว กรณีนี้จะไม่กระทบลูกค้ามากเท่าใด แต่ในกรณีฉุกเฉินที่ต้องทำการซ่อมทันที เช่น ท่อรั่ว ฟิวส์ขาด ต้องเร่งรัดผู้รับเหมาเข้ามาดำเนินการ

5.2 มีการการเกิดซ้ำ ในบางครั้งปัญหาไม่สามารถแก้ไขเสร็จได้ในครั้งแรกที่ ต้องมีการแก้ไขสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง เพื่อไม่ให้ปัญหาเหล่านั้นเกิดขึ้นอีก ซึ่งต้องใช้ผู้มีความรู้ในแต่ละด้านหาวิธีการที่จะใช้แก้ปัญหา ซึ่งต้องรวมถึงการเห็นชอบของฝ่ายบริหารที่อนุมัติงบประมาณ

ภายหลังจากการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาในขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ผู้วิจัยและฝ่ายปฏิบัติการได้ปรึกษามาตรการแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ลดปัญหาเรื่องเรียน จากผลวิเคราะห์หามาตรการแก้ไขจาก 5 สาเหตุ แยกเป็นประเด็นสำคัญ ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4-11 แนวทางการแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเด็นปัญหา	ปัจจัย	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียน
การลดการร้องเรียนในขั้นตอนการปฏิบัติการ	ด้านผู้ร้องเรียน	ไม่ทราบมาตรฐานการปฏิบัติของนิคม	เพิ่มการรับรู้ให้กลุ่มลูกค้า
	ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียน	-ขาดความเข้าใจกระบวนการแก้ไข -ไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา	เพิ่มความรู้เกี่ยวกับข้อมูลลูกค้า ปัญหา วิธีการแก้ไขเบื้องต้น หาเหตุที่มีผลกระทบจากฝ่ายอื่น ๆ

ตารางที่ 4-11 (ต่อ)

ประเด็นปัญหา	ปัจจัย	สาเหตุ	แนวทางการแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียน
	ด้านการสื่อสาร	-ไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน -ไม่แจ้งความคืบหน้าการแก้ไข -ไม่ส่งรายงานสรุปผล	-เพิ่มการรับรู้ช่องทางที่ต้องการให้ร้องเรียน -ให้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการสรุปการดำเนินการแก้ไข ระยะเวลา และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะตามกำหนด -เพิ่มช่องทางการเป็นอีเมลล์ และผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ให้รับรู้กันทั่วไป
	ด้านระบบการบันทึกข้อมูล	-การสอบถามข้อมูลเบื้องต้น -การเก็บรวบรวมข้อมูล	-การบันทึกข้อมูลขั้นต้นต้องชัดเจน ครบถ้วน ทั้งปัญหาและการแก้ไข -เก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ที่ทุกคนสามารถปัดเข้าไปได้ค้นหาได้
	ด้านการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	-ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือ -การจัดซื้อที่ล่าช้า -มีเหตุเกิดซ้ำ	-จัดทำข้อมูลอุปกรณ์ที่มีปัญหาเสียหายบ่อยครั้ง -ทำการเก็บสำรองอุปกรณ์ไว้สำหรับกรณีฉุกเฉิน -มาตรการควบคุมให้ผู้รับจ้างต้องไม่เกินมาตรฐาน ในแต่ละส่วนของระบบบริหารจัดการน้ำประปา -จัดทำแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

จากตาราง 4-11 ได้แนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระบบบริหารจัดการน้ำ ประกอบด้วย แนวทางการปฏิบัติด้านผู้ร้องเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ด้านข้อมูลและด้านการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้นำไปเสนอเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนใหม่

## เสนอแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนใหม่

จากการศึกษาปัญหา สาเหตุและหาแนวทางการจัดการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้น้ำในระบบบริหารจัดการน้ำ ทางผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนใหม่ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้น้ำประปาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ขั้นตอนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนใหม่

#### 1. การรับเรื่องร้องเรียน

1.1 ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับน้ำดิบ น้ำประปา และน้ำเสีย ภายในนิคม ฯ ผ่านช่องทางหลัก โทรศัพท์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เอกสาร วาจา

#### 2. ตรวจสอบและประเมินปัญหา

2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ และตัวแทน ตรวจสอบปัญหาและประเมินตามที่ได้รับ การร้องเรียน และดำเนินการดังนี้

2.1.1 กรณีที่ไม่ใช่ปัญหาเกี่ยวกับระบบน้ำดิบ น้ำประปา น้ำ Reuse น้ำ Reclaim และน้ำเสีย ตามที่บริษัท ฯ รับผิดชอบ ให้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ และแนะนำให้ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป

2.1.2 กรณีที่เป็นปัญหาที่รับผิดชอบของบริษัท ฯ คือปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปา น้ำดิบ น้ำ Reuse น้ำ Reclaim และน้ำเสีย ให้เข้าดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข โดยการแจ้งสาเหตุ วิธีการแก้ไขและระยะเวลาการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ

#### 3. บันทึกเรื่องร้องเรียน

3.1 บันทึกอย่างละเอียด ในแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน ชื่อผู้ร้องเรียน เบอร์โทรศัพท์ ปัญหา สาเหตุ วิธีการแก้ไข และระยะเวลาการแก้ไขแล้วเสร็จ และให้ทางผู้ร้องเรียนหรือตัวแทน ลงลายมือรับทราบ ทุกครั้ง

#### 4. การแก้ไขปัญหา

##### 4.1 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ทันที

4.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทนต้องทำการแก้ไขปัญหาทันที

4.1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งกลับผู้ร้องเรียน และสรุปรายละเอียดต่าง ๆ ของปัญหา เพื่อจบงาน ตามแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน

##### 4.2 กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ทันทีหรือภายใน 8 ชั่วโมง

4.2.1 เจ้าหน้าที่จะต้องทำการวางแผนในการแก้ไข ต้องทำการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงแผนงานในการแก้ไข และลงลายมือรับทราบทุกครั้ง ตามแบบฟอร์มแก้ไขเรื่องร้องเรียน

4.2.2 สรุปสาเหตุของปัญหา การแก้ไข และแนวทางป้องกัน ตามการร้องเรียน และรายงานปัญหาต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

4.2.3 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการวางแผนในการแก้ไข และการจัดซื้อ

4.2.4 กำหนดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน รับผิดชอบในการดำเนินการ ตามแผนงาน

4.2.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ หรือตัวแทน ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขตามแผนงานที่กำหนด

4.2.6 ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวแล้วเสร็จ ต้องแจ้งกลับผู้ร้องเรียนให้ รับทราบเป็นระยะ

5. หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ โดยการค้นหาสาเหตุของปัญหา ความเป็นไปได้ ที่จะเกิดซ้ำและแนวทางป้องกันตามการร้องเรียน แสดงเป็นแผนการป้องกันระยะยาว

6. รายงานสรุปแจ้งผู้เกี่ยวข้อง โดยการสรุปการปฏิบัติการ รายงานผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติ ผู้ร้องเรียน ผ่านอีเมล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

### การวัดผลการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้แนวทางการแก้ไขมาปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบ บริหารจัดการนี้ นำไปทดลองในกลุ่มตัวอย่างที่มีการร้องเรียนในช่วงเดือนมกราคมและ กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560 ได้ผลเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนการปรับปรุงแนวทางเรื่องร้องเรียน และผลการปฏิบัติงานหลังการปรับปรุงแนวทางเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ตารางที่ 4-12 การเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทางเชิงคุณภาพ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	ผลก่อนการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	แนวทางการแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียน	ผลหลังการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
การรับเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องเรียนไม่ทราบมาตรฐานการปฏิบัติของนิคม	เพิ่มการรับรู้ให้กลุ่มลูกค้า เช่น แจกเอกสารข้อกำหนด ของ กนอ.	การรับรู้มาตรฐานการปฏิบัติในกลุ่มลูกค้าดีขึ้น ไม่ร้องเรียนเรื่องเกิดมาตรฐาน

## ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	ผลก่อนการปรับปรุง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน	แนวทางการแก้ไขการจัดการเรื่องร้องเรียน	ผลหลังการปรับปรุง แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน
	ผู้ร้องเรียนไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนหลัก คือ โทรศัพท์ และแอปพลิเคชัน ไลน์	เพิ่มการประชาสัมพันธ์ เช่น แจกเอกสาร ติดป้ายแจ้งเหตุในจุดที่เหมาะสม	ลูกค้ารับทราบข้อมูลช่องทางการร้องเรียน มีจำนวนสมาชิกในแอปพลิเคชันไลน์เพิ่มขึ้น
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	การบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนไม่ครบ ทำให้การติดต่อผู้ร้องเรียนไม่ถึงผู้แจ้งในครั้งแรก	ทำเป็นแบบบันทึกเบื้องต้น เช่น ชื่อบริษัท ชื่อผู้แจ้ง ปัญหา เวลา	ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำได้สะดวกขึ้นในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ทั้งการเข้าพบถูกคน แจ้งการแก้ไขหรือส่งรายงาน
การเข้าพบผู้ร้องเรียนได้ทันเวลา	ในกรณีฉุกเฉินไม่สามารถเข้าพบเพื่อแจ้งปัญหาได้ทุกโรงงาน	แนะนำให้ใช้ช่องทางแอปพลิเคชัน ไลน์ ให้ลูกค้าแจ้งการร้องเรียนและแจ้งสาเหตุเป็นกลุ่มใหญ่ได้	ลดจำนวนการเข้าพบผู้ร้องเรียนและแจ้งข่าวสารโดยใช้เวลาที่รวดเร็ว
การตรวจสอบปัญหา	การอธิบายไม่ชัดเจน	การจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ปัญหา และการแก้ไขเป็นฐานข้อมูลเพื่อฝึกอบรมของฝ่ายปฏิบัติการ	การแจ้งสาเหตุของปัญหาและการแก้ไขได้รวดเร็ว
		รับทราบ	

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน	ผลก่อนการปรับปรุง แนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียน	แนวทางการแก้ไขการ จัดการเรื่องร้องเรียน	ผลหลังการปรับปรุง แนวทางการจัดการ เรื่องร้องเรียน
การแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน	การแก้ไขที่ล่าช้าจาก 1. ขาดอุปกรณ์การ แก้ไขเบื้องต้น	จัดให้มีการสำรอง อุปกรณ์ที่มีโอกาสเสีย บ่อย และให้เจ้าหน้าที่ ได้รับการฝึกฝนแก้ไข	ลดการรอกคอย การจัดซื้ออุปกรณ์ หรือจัดจ้างผู้รับเหมา มาแก้ไข
	2. การจัดซื้อที่ล่าช้า	กำหนดมาตรการ และ ระยะเวลาให้ทาง ผู้รับเหมาปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด	สามารถกำหนดเวลา แก้ไขเสร็จและลด การร้องเรียนซ้ำซ้อน ได้
การแจ้งกลับผู้ ร้องเรียน	ไม่มีการแจ้งความ คืบหน้าในการแก้ไข ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	กำหนดให้หัวหน้าฝ่าย ปฏิบัติการเป็นผู้แจ้ง ข่าวสารให้ผู้ร้องเรียน ทราบเป็นระยะ	ลูกค้าเตรียมความ พร้อมกับผลกระทบ ที่เกิดขึ้น
การหาแนวทาง ป้องกันเกิดซ้ำ	การให้ความสำคัญ การแก้ไขระยะยาว มีน้อย ต้องใช้ เวลานานในการรอ อนุมัติจากฝ่ายบริหาร	จัดทำรายงานเป็น โครงการเสนอ กำหนด ระดับความสำคัญของ เหตุที่จะเกิดซ้ำ	ลดปัญหาเรื่องเรียน ในเรื่องเดิม
การส่งรายงาน สรุปผล	ผู้ร้องเรียนต้องการ รายงานสรุปผลเพื่อใช้ แจ้งผู้จัดการ	เพิ่มช่องให้ผู้ร้องเรียน เติมอีเมลจากใบบันทึก เรื่องร้องเรียน	แสดงให้เห็นถึง ความตั้งใจแก้ปัญหา ให้ลูกค้า

จากตาราง 4-12 จากการเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในระบบบริหารจัดการน้ำ เพื่อช่วยให้จำนวนการร้องเรียนลดลงได้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การวัดผลการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ใช้สถิติ การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ที่มีความสัมพันธ์กัน (Paired sample t-test) วัดผลปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระบบบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคมอุตสาหกรรม แห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง ซึ่งวัดผลจากกลุ่มย่อยผู้ใช้น้ำจำนวน 12 โรงงานที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียนในช่วงเดือนมกราคมและ กุมภาพันธ์ที่ผ่านมาจำนวนหนึ่งกลุ่ม โดยปฏิบัติตามขั้นตอนใหม่ในระยะเวลาหนึ่งเดือน โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

#### สมมติฐานการวิจัย

$H_0$ : ปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนตรงตามความต้องการของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : ปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนตรงตามความต้องการของลูกค้า แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังการปรับปรุงแนวทาง

การวัดผล	$\bar{X}$	SD
ก่อนการปรับปรุงแนวทาง	3.67	1.61
หลังการปรับปรุงแนวทาง	1.88	0.83

จากตาราง 4-13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนการปรับปรุงแนวทาง พบว่าค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 3.67 และค่า SD เท่ากับ 1.61 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณเรื่องร้องเรียนหลังการปรับปรุงแนวทาง พบว่าค่า  $\bar{X}$  เท่ากับ 1.88 และค่า SD เท่ากับ 0.83

ตารางที่ 4-14 เปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

ปริมาณเรื่องร้องเรียน	$\bar{X}$	t	df	P-value
ก่อนการปรับปรุงแนวทาง	3.67	2.49	11	.000
หลังการปรับปรุงแนวทาง	1.88	4.84		

หมายเหตุ \*P-value<0.05

จากตาราง 4-14 ผลการเปรียบเทียบปริมาณเรื่องร้องเรียนตามแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนตรงตามความต้องการของลูกค้า โดยใช้สถิติแบบ Paired sample t-test ในการทดสอบที่นัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  หมายความว่า ปริมาณเรื่องร้องเรียนก่อนและหลังปรับปรุงแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีความแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยของปริมาณข้อร้องเรียนหลังการนำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนตรงตามความต้องการของลูกค้ามีค่าน้อยกว่า ก่อนการนำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนตรงตามความต้องการของลูกค้าไปปฏิบัติ ซึ่งค่า  $\bar{x}$  ก่อนการปรับปรุงแนวทางเท่ากับ 3.67 มีค่า t-test เท่ากับ 2.49 และค่า  $\bar{x}$  หลังการปรับปรุงแนวทางเท่ากับ 1.88 มีค่า t-test เท่ากับ 4.84



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหาระบบการบริหารจัดการน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) จากกลุ่มผู้ใช้น้ำประปาและกลุ่มผู้ปฏิบัติการงานรับเรื่องร้องเรียน เชิงปฏิบัติการ (Action) นำแนวทางการแก้ไขไปทดลองปฏิบัติและวัดผลวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) กับกลุ่มผู้ใช้น้ำจำนวนหนึ่ง เพื่อให้ข้อมูลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปาของนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง
2. เพื่อนำแนวทางการแก้ไขมาปรับปรุงแนวทางการแก้ไขเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา

### สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลหาปัญหาและสาเหตุในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้ว มากำหนดวิธีการแก้ไข มาปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อที่ทำได้สามารถลดเรื่องร้องเรียน สามารถสรุปรายละเอียดตามขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

1. ปัญหาที่ผู้ใช้น้ำให้ความสำคัญเป็นเรื่องเร่งด่วนน้ำประปา ซึ่งแบ่งได้เป็นสองกรณี คือ กรณีที่หนึ่ง ปัญหาที่เกิดจากระบบส่งจ่ายน้ำประปา คือ ไฟฟ้าขัดข้อง เส้นท่อน้ำรั่ว ซึ่งเป็นเหตุฉุกเฉินและต้องใช้เวลาในการแก้ไขนาน ในกรณีนี้ผู้ใช้น้ำหลายรายไม่มีถังสำรองน้ำไว้ใช้ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทำให้ไม่มีน้ำใช้ในโรงงานเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ทำให้มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก กรณีที่สองผู้ใช้น้ำไม่ทราบถึงมาตรฐานแรงดันที่ทางการนิคมอุตสาหกรรม ฯ ควบคุม ซึ่งควบคุมไม่ให้ต่ำกว่า 1.5 ปอนด์ต่อตารางนิ้ว ที่ด้านหน้าโรงงาน ซึ่งบางโรงงานมีความต้องการที่มากกว่า จึงได้ร้องเรียน เรื่องคุณภาพน้ำประปา โรงงานที่ร้องเรียนในเรื่องค่าสีของน้ำ หรือค่าน้ำไฟฟ้าในน้ำที่สูง โดยส่วนมากเป็นโรงงานขนาดกลางถึงขนาดใหญ่ที่มีระบบกรองน้ำ เพื่อใช้กับหม้อไอน้ำ ระบบระบายความร้อนเครื่องจักรหรือในระบบปรับปรุงน้ำให้มีความสะอาดสูง ซึ่งค่าความนำไฟฟ้าที่มีค่าสูงจะทำให้ระบบกรองเกิดการอุดตัน ได้ง่าย แต่ในความเป็นจริงแล้วค่าความนำไฟฟ้ายังอยู่ในมาตรฐานน้ำการประปาภูมิภาค หรือน้ำประปาเพื่อการอุตสาหกรรม เพิ่มการประชาสัมพันธ์

ข้อกำหนดในการปฏิบัติให้กับลูกค้าทราบ ในกรณีค่าสีเกินมาตรฐานให้ทำการระบายน้ำทิ้ง ด้านหน้าโรงงานและควบคุมระบบผลิตน้ำประปาให้ได้ตามค่ามาตรฐาน

2. ในจำนวนช่องทางหลักที่ทางนิคม ฯ ต้องการให้ผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านช่องทางนี้ คือ โทรศัพท์ส่วนกลางและแอปพลิเคชันไลน์ นั้น ช่องทางโทรศัพท์ส่วนกลางมีการใช้เป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้ร้องเรียนแจ้งว่า สะดวกและรวดเร็ว ส่วนในช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ มีการรับทราบ ยังไม่ทั่วถึง อีกทั้งผู้ร้องเรียนที่ได้ร้องเรียนไปในส่วนอื่นที่ไม่ใช่ช่องทางหลักเพื่อต้องการเร่งให้การแก้ไขให้รวดเร็วยิ่งขึ้น บางครั้งเกิดความสับสนในการรับข้อมูลร้องเรียน และการแก้ไขปัญหา ต้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้น้ำมากยิ่งขึ้นในช่องทางหลักทั้งสองช่องทาง

แนวทางการแก้ไขนำเสนอเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ในส่วนของช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มลูกค้า ซึ่งช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ มีประโยชน์ในเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน และการแจ้งข่าวสารในกรณีต่าง ๆ เป็นการสื่อสารในกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ให้ทราบพร้อมกัน

3. การบันทึกเรื่องร้องเรียนผู้ใช้น้ำประปาได้รับการบันทึกเรื่องร้องเรียนทุกครั้ง เป็นการจัดเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียน ที่ใช้ในการประสานงาน ติดตาม ระยะเวลาการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งปรับปรุงระบบต่าง ๆ หรือการส่งรายงานในอนาคต

แนวทางการแก้ไขการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละครั้งควรบันทึกรายละเอียดเบื้องต้นของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจนตั้งแต่การรับแจ้ง บันทึกชื่อ เบอร์โทรของผู้ร้องเรียน ปัญหา เวลา ให้ชัดเจน เนื่องจากบางครั้งผู้ร้องเรียนไม่ใช่บุคคลเดิมที่มารับเรื่องร้องเรียน เพื่อความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการในการติดต่อในขั้นตอนต่อ ๆ ไปทั้งการเข้าพบลูกค้า การจัดเก็บข้อมูลลูกค้า แจ้งการแก้ไขหรือส่งรายงานการแก้ไข

4. การเข้าพบผู้ร้องเรียน ฝ่ายปฏิบัติการได้เข้าพบผู้ใช้น้ำประปาร้องเรียนได้ ตามข้อกำหนด เมื่อเกิดจากปัญหาที่มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมาก ในเวลาใกล้เคียงกัน เหตุจากกรณี ลูกเงิน การเข้าพบเพื่ออธิบายปัญหาเมื่อได้รับแจ้งทันทีที่สามารถทำได้ การปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่ ต้องการการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้ร้องเรียนเป็นจำนวนมากในเวลาทีรวดเร็ว

แนวทางการแก้ไข ส่งเสริมการใช้ช่องทางแอปพลิเคชัน ไลน์ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อลด การเข้าพบเพราะต้องใช้เวลาเป็นจำนวนมากกับผู้ร้องเรียนจำนวนมาก

5. การตรวจสอบปัญหา ผู้ร้องเรียนได้แจ้งถึงการให้ข้อมูลในการตรวจสอบปัญหาของ ฝ่ายปฏิบัติการว่ามี การอธิบายปัญหาได้ไม่ชัดเจนเพียงพอ สาเหตุจากข้อมูลที่ได้รับไม่เพียงพอเมื่อ เข้าพบลูกค้า ด้วยในส่วนของการบริหารจัดการน้ำประปาประกอบส่วนอื่น ๆ อีกหลายส่วน เช่น ระบบผลิตน้ำประปา ระบบส่งจ่าย และระบบรับน้ำเสีย

แนวทางการแก้ไขควรให้ข้อมูลเบื้องต้นในการตอบคำถามในรูปแบบเดียวกัน และเสนอให้มีการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน สาเหตุและการแก้ไขปัญหา แล้วไปแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติการรับทราบทุกคน จัดให้มีการฝึกอบรมการตอบคำถามผู้ร้องเรียนให้กับพนักงาน ผลที่ได้เป็นตอบคำถามลูกค้าที่รวดเร็วขึ้น ลดความกังวลใจของผู้ร้องเรียนได้

6. การแก้ไขเรื่องร้องเรียน ได้พบปัญหา ประเด็นปัญหาการแก้ไขแบบชั่วคราวนั้นเป็นวิธีการปฏิบัติโดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสบายใจ ได้เห็นถึงความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาให้ผู้ร้องเรียนและยังเป็นการแก้ไขเบื้องต้นบรรเทาความเสียหายรอการมาแก้ไขถาวร ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ความล่าช้าที่เกิดขึ้นนั้นจากการขาดอุปกรณ์ เครื่องมือไว้ใช้ในการแก้ไขที่ฝ่ายปฏิบัติการสามารถทำได้ เช่น การพบว่ามิชข้อต่อพีวีซีขนาด 50 มิลลิเมตร เสียหาย มีน้ำสูญเสียจากเหตุนี้ มีความจำเป็นต้องทำการเปลี่ยนทันที เพื่อลดน้ำสูญเสียและแรงดันที่สูญเสียไปในเส้นท่อ ถ้ามีอะไหล่และเครื่องมือ ฝ่ายปฏิบัติงานสามารถทำได้ทันที แต่เนื่องจากการสำรองอะไหล่ไม่มีจึงต้องทำการจัดจ้างให้ผู้รับเหมาเข้ามาจัดการแก้ไข ในกรณีนี้พบว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นกระทบไปในผู้ใช้น้ำในอีกหลายท่าน อาจมีการร้องเรียนแรงดันน้ำประปามากกว่าหนึ่งราย ต้องจัดจ้างผู้รับเหมาเข้ามาแก้ไข สิ้นเปลืองงบประมาณ จัดหาอุปกรณ์ที่เสียหายบ้าง ๆ มาสำรองไว้ในยามฉุกเฉิน สามารถใช้ได้ทันที ความล่าช้าในการจัดซื้อ เป็นปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ใน 8 ชั่วโมง ต้องมีแจ้งการแก้ไขให้ระดับบริหารทราบ วางแผนและขั้นตอนการจัดซื้อ ซึ่งต้องใช้เวลานาน

แนวทางการแก้ไข ประเด็นขาดอุปกรณ์ เครื่องมือ รวบรวมข้อมูลอุปกรณ์ที่ฝ่ายปฏิบัติการสามารถทำได้ทันทีและมีโอกาสเสียหายเป็นประจำ จัดหาอุปกรณ์เหล่านั้นมาสำรองไว้ในปริมาณที่เหมาะสม เมื่อเกิดเหตุสามารถใช้ได้ทันที ลดการรอคอยการแก้ไข ประเด็นการจัดซื้อที่ล่าช้า กำหนดมาตรการ และระยะเวลาให้ทางผู้รับเหมาปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การแก้ไขรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถกำหนดเวลาการแก้ไขแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบได้ชัดเจน

7. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ประเด็นปัญหาการไม่ได้รับการแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา เพราะผู้ใช้น้ำต้องการทราบสถานะของการแก้ไขแบบปัจจุบันไปใช้ประเมินในกระบวนการของตนเอง เกิดการรับข้อมูลในเบื้องต้นไม่ชัดเจนเท่าใด เมื่อต้องการแจ้งกลับทำให้ไม่พบผู้ร้องเรียนในครั้งแรกจัดเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน แจ้งกลับเฉพาะผู้ร้องเรียนและการแจ้งกลับในกลุ่มผู้ร้องเรียนที่จำนวนมาก ไม่สามารถทำได้รวดเร็ว

แนวทางการแก้ไขการไม่แจ้งความคืบหน้า กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการเป็นผู้แจ้งข่าวสารให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ เพราะหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการจะทราบวิธีการแก้ไขได้ดีกว่า

ฝ่ายปฏิบัติการในการจัดซื้อและระยะเวลาที่จะดำเนินการจนแล้วเสร็จ เพื่อให้ลูกค้าเตรียมความพร้อมรับมือกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

8. การป้องกันการเกิดซ้ำ ประเด็นนี้หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการได้ค้นหาความเป็นไปได้ที่จะเกิดปัญหาซ้ำหรือเกิดกับลูกค้ารายอื่น ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกันภายในฝ่ายปฏิบัติการที่ต้องช่วยหาวิธีที่เหมาะสม ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ มานำเสนอเป็นแบบแผน เสนอโครงการการแก้ปัญหาถาวร จะช่วยบริหารจัดการร้องเรียนหลาย ๆ ครั้งในเรื่องเดิมได้

แนวทางการแก้ไข จัดทำรายงานเป็นโครงการเสนอ กำหนดระดับความสำคัญของเหตุที่จะเกิดซ้ำ เพื่อการตัดสินใจในฝ่ายบริหาร เมื่อได้แก้ไขแล้วจะลดปัญหาการร้องเรียนปัญหาเดิมได้

9. การส่งรายงานสรุปผล หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการจัดทำรายงานสรุปในแต่ละประเด็นปัญหาแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

แนวทางการแก้ไข ได้เพิ่มเติมให้ผู้ร้องเรียนกรอกที่อยู่อีเมล ในใบรับเรื่องร้องเรียน และจัดส่งรายงานให้กับผู้ร้องเรียนเมื่อการแก้ไขเสร็จสิ้น เป็นการแสดงให้เห็นถึงความจริงจังในการแก้ไขปัญหาสำหรับทราบและผู้ร้องเรียนสามารถนำไปเสนอให้ผู้บริหารได้

จากสาเหตุปัญหาที่ได้นำไปปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งได้กระบวนการ ดังนี้

- 1) การรับเรื่องร้องเรียน
- 2) การตรวจสอบและประเมินผล
- 3) การบันทึกเรื่องร้องเรียน
- 4) การแก้ไขปัญหา
- 5) การหาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ
- 6) รายงานสรุปแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

เมื่อปรับปรุงการจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อนำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ร้องเรียนจำนวน 12 ราย เพื่อวัดผลก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นเวลาหนึ่งเดือน ซึ่งค่า  $\bar{x}$  ก่อนการปรับปรุงแนวทางเท่ากับ 3.67 มีค่า t-test เท่ากับ 2.49 และค่า  $\bar{x}$  หลังการปรับปรุงแนวทางเท่ากับ 1.88 มีค่า t-test เท่ากับ 4.84 จากจำนวนเรื่องร้องเรียนของกลุ่มทดลองมีผลทำให้ปริมาณการร้องเรียนลดลงร้อยละ 52.13 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนสามารถลดปริมาณการร้องเรียนได้ เนื่องมาจากการลดปัจจัยที่ก่อให้เกิดการร้องเรียน โดยการให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้องให้กับลูกค้าผู้ใช้น้ำ ช่วยลดความซับซ้อนในการร้องเรียนที่เกิดจากลูกค้า และการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้เป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเป็นการป้องกันระยะยาวจะช่วยให้การร้องเรียนลดลงได้อีก

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัญหาที่ผู้ใช้น้ำร้องเรียนเป็นเรื่องแรงดันน้ำและคุณภาพน้ำประปาที่การร้องเรียนเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้ลูกค้า

ร้องเรียนเกิดข้อร้องเรียนมาจาก สาเหตุในตัวสินค้าและบริการที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก สินค้าและบริการไม่มีคุณภาพไม่ตรงกับที่โฆษณาที่ลูกค้ารับรู้ และสาเหตุจากตัวลูกค้า ที่ไม่รู้หรือมีทัศนคติไม่ดีต่อสินค้าและบริการ ในกรณีฉุกเฉินใช้เวลาในการแก้ไขเป็นเวลานาน ทำให้มีการร้องเรียนเป็นจำนวนมากในเรื่องเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติ มหาวงศ์นันท์ (2556) การศึกษาปัญหาและการป้องกันความล่าช้าในการก่อสร้างอาคารสูง อันเนื่องมาจากข้อร้องเรียนชุมชนข้างเคียง พบว่า เมื่อเกิดปัญหาขึ้นส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนจะร้องเรียนไปในทิศทางเดียวกันที่มีความเดือดร้อนด้านต่าง ๆ คือ ด้านระดับความถี่ของเหตุการณ์ความเสียหาย เช่น ฝุ่นละออง เสียงดังจากระบบรอก ขัดขวางการจราจร เศษวัสดุ

2. ผู้ร้องเรียนเลือกช่องทางกรร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ส่วนกลางเป็นช่องทางหลัก ซึ่งง่ายต่อการเข้าถึงและมีการรับรู้เป็นเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า ไม่ว่าจะการร้องเรียนจะมีกี่ช่องทาง แต่ทุกช่องทางต้องสะดวกและง่ายในการร้องเรียน ไม่ต้องอาศัยความพยายามมากนักและจะต้องมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางต่าง ๆ ด้วย และซึ่งสอดคล้องของ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2558) กล่าวว่า การกำหนดช่องทางรับคำร้องเรียน เช่นทาง โทรศัพท์ อีเมลล์ ทางอินเทอร์เน็ตและเคาเตอร์ บริษัท อย่ายปล่อยให้การร้องเรียนทำได้ยากหรือมีช่องทางน้อยเกินไป เพราะเราจะได้ข้อมูลอะไรเลย

แต่พบว่าผู้ร้องเรียนยังมีการแจ้งร้องเรียนไปยังผู้บริหารระดับสูง เจ้าหน้าที่นิคม ฯ และพนักงานในส่วนฝ่ายผลิต ซึ่งใช้ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในการติดต่อ เพราะต้องการความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาหรือการแก้ปัญหาที่ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ วรบุตร เอี่ยมศิลา (2557) ที่ศึกษา เรื่องแนวทางการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า การไฟฟ้าภูมิภาค พบว่า ผู้ร้องเรียนคิดว่าหากส่งเรื่องให้กับผู้มีอำนาจสูงสุดจะส่งผลให้การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ได้ทุกเรื่องและรวดเร็ว ทำให้เกิดการล่าช้าและนำเสนอปัญหาเรื่องให้กับผู้รับผิดชอบได้ไม่ทันท่วงที จากการส่งปัญหาให้กับผู้รับผิดชอบได้เกิดความล่าช้าในการแก้ไข สอดคล้องกับ พิมพชนก ภักดีคง (2556) เรื่องการประยุกต์ ITIL กับระบบรับข้อร้องเรียน พบว่า การรับข้อเรียนผ่านหลาย ๆ ช่องทาง และจากหลาย ๆ หน่วยงานจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความหลากหลาย ให้เราไม่สามารถบอกได้แน่ชัดว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องใดที่ได้รับการดำเนินงานไปแล้ว เกิดความสับสนในการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

ส่วนช่องทางการร้องเรียนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ที่ผู้วิจัยคิดว่าช่องการร้องเรียนที่สะดวกรวดเร็วที่สุดและยังสามารถแจ้งข่าวสารในกลุ่มผู้ใช้เป็นจำนวนมาก ๆ ได้ แต่ยังมีช่องทางที่ใหม่และได้ทำหนังสือแนะนำให้กับลูกค้าได้ไม่นาน ยังมีการร้องเรียนในช่องทางนี้มีจำนวนที่น้อยมาก องค์กรต้องประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้เข้าประปรารับรู้มากยิ่งขึ้น

ซึ่งสอดคล้องกับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า ช่องทาง  
เรียนต้องสะดวกและลูกค้ารับทราบ ไม่ว่าจะเรียนได้ก็รูปแบบต้องสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้

3. ประเด็นการบันทึกเรื่องร้องเรียนผู้ใช้น้ำประปา การปฏิบัติการในระดับที่ปานกลาง  
เป็นการจัดเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียน ที่ใช้ในการประสานงาน ติดต่อ ระหว่างการแก้ไขเรื่อง  
เรียนและการแจ้งปรับปรุงระบบต่าง ๆ หรือการส่งรายงานในอนาคต สอดคล้องกับ พิสิทธิ์  
พัฒนโกคากุล (2558) การรับและบันทึกคำร้องเรียน เป็นการช่วยพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้น  
กระบวนการนี้เพื่อเปิดรับคำร้องเรียนและบันทึกอย่างเป็นระบบในคอมพิวเตอร์หรือเอกสาร เพื่อใช้  
ในครั้งต่อไปได้ครบถ้วนถูกต้อง

4. การเข้าพบผู้เรียนตามกำหนดเวลา การปฏิบัติการทำได้ดี มีการเข้าพบลูกค้าได้เร็ว  
สม่ำเสมอ เพื่อบรรเทาความกังวลของผู้ใช้น้ำ ซึ่งสอดคล้องกับ พิทยา ศรีเลิศล้ำวานิช (2555) ได้  
ศึกษาเรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ณ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่า ผู้เรียนต้องการได้รับ  
คำชี้แจงโดยเร็ว การชี้แจงที่ล่าช้าอาจทำให้ผู้เรียนเข้าใจว่าโรงพยาบาลมีการปกปิดหรือแก้ไข  
ข้อมูล

5. การแจ้งข้อมูลในการตรวจสอบปัญหาที่พบว่ามีแจ้งที่ไม่ชัดเจนเพียงพอ  
ไม่ครบถ้วน เป็นสิ่งที่ลูกค้าสังเกตได้ เนื่องจากฝ่ายปฏิบัติการไม่ทราบข้อมูลเพียงพอถึงการ  
แก้ปัญหา ซึ่งต้องมีการจัดทำเป็นฐานข้อมูลลูกค้า ปัญหาและวิธีการแก้ปัญหา จากเหตุการณ์ในอดีต  
และแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติการรับทราบ ซึ่งสอดคล้องกับ พิมพชนก ภักดีคง (2556) พบว่า การที่เรามีการ  
บันทึกข้อมูลเอาไว้ จะช่วยให้เวลาในการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาเรื่องเรียนทำได้ดียิ่งขึ้นเมื่อ  
เกิดปัญหาอะไร ถ้าเป็นปัญหาที่เคยเกิดขึ้นแล้วจะสามารถตอบกลับไปยังผู้เรียนเพราะเรามี  
ข้อมูลบันทึกไว้แล้ว และสอดคล้องกับ จักรกฤษณ์ ภูพานเพชร (2552) ได้ศึกษาเรื่องการลดข้อ  
เรียนจากลูกค้าและค่าใช้จ่ายคุณภาพด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพยุคใหม่ พบว่า ค้นหาข้อมูล  
ย้อนหลังเพื่อความต้องการของลูกค้า ฝึกอบรมพนักงาน จัดทำแผนอบรมประจำเดือนเพื่อให้  
พนักงานตระหนักถึงปัญหา ตรวจสอบกระบวนการประจำวันในการปฏิบัติงาน เฝ้าติดตาม  
กระบวนการ ประเมินพนักงานหลังอบรม หลังจากได้ปรับปรุงและทำความเข้าใจกับพนักงาน  
สามารถลดปัญหาการเรียนจากลูกค้าและค่าใช้จ่ายคุณภาพได้

6. การปฏิบัติการแก้ไขข้อเรียนซึ่งแบ่งเป็นสองกรณี คือ สามารถแก้ไขได้  
ใน 8 ชั่วโมง และไม่สามารถแก้ไขได้ใน 8 ชั่วโมง ซึ่งในประเด็นของการแก้ไขในแบบชั่วคราว  
เป็นการแก้ไขเฉพาะหน้า เพื่อลดความเสียหายที่จะเพิ่มขึ้นและบรรเทาอารมณ์ของลูกค้า สอดคล้อง  
กับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า ควรช่วยลูกค้าบรรเทาความเดือดร้อน  
ให้มากที่สุดด้วยการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้ระดับการแก้ไขย่อมแตกต่างกันไป ควรแก้ไขให้มากที่สุดเท่าที่

จะทำได้ เนื่องจากการทดแทนค่าเสียเวลาของลูกค้า ถ้าหากพนักงานไม่เข้าใจ ยิ่งทำให้ลูกค้าโกรธ

ในประเด็นการแก้ไขที่ล่าช้า ซึ่งเกิดจากปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้เสร็จภายใน 8 ชั่วโมง ซึ่งต้องรายงานผู้บังคับบัญชา และทำการวางแผนการแก้ไขและการจัดซื้อ ซึ่งใช้วิธีการควบคุมผู้รับเหมาในการจัดหาอุปกรณ์การแก้ไขเร่งด่วน ในประเด็นความไม่พร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไข การแก้ปัญหาให้จัดหาอุปกรณ์ที่เสียหายบ่อย เก็บเป็นอุปกรณ์สำรองไว้จำนวนหนึ่ง เมื่อต้องการใช้ในกรณีฉุกเฉินสามารถนำมาใช้งานได้ทันที สอดคล้องกับ ประมินทร์ เล่าหะพันธ์ (2550) ได้ศึกษาผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เนื่องจากอุปกรณ์ไม่เพียงพอในการใช้งานซึ่งเกิดจากการจัดซื้อของระบบราชการ จำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อปริมาณข้อร้องเรียน ทำให้เกิดการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกินกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้

7. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ประเด็นความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหา ซึ่งผู้ร้องเรียนมีความต้องการที่จะทราบว่า การแก้ไขอยู่ในกระบวนการใด และอีกเวลานานเท่าไรจึงจะแล้วเสร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ ประมินทร์ เล่าหะพันธ์ (2550) พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงการติดตามประเมินผลในการแก้ไขปัญหา มีขั้นตอนและระยะเวลาแก้ไขปัญหามาที่เหมาะสมกับสภาพงานและควรมีการรายงานการแก้ไขให้ทางผู้ร้องเรียนไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์หรือไปรษณีย์

8. การหาแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ มีความจำเป็นที่ต้องอาศัยหลายฝ่ายเข้ามาร่วมมือ หลังจากการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องหาสาเหตุเพื่อนำไปสู่การป้องกันเหตุที่จะเกิดในอนาคต จัดทำโครงการป้องกันเหตุ เสนอการแก้ไขที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549) กล่าวว่า อย่าให้ปัญหาเกิดซ้ำ ทุกคนและทุกฝ่ายงานต้องร่วมมือร่วมใจในการรับทราบปัญหา หาสาเหตุ และป้องกันปัญหาในอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้ารายอื่น เพื่อสร้างสรรค์การบริการที่ดีเลิศให้กับลูกค้า และสอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2558) กล่าวว่า การป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ เป็นปัญหาที่ได้แก้ไขที่ผลและสาเหตุไปแล้วให้พิจารณาว่าปัญหานั้น ๆ มีโอกาสเกิดขึ้นในกระบวนการอื่นหรือไม่ การประเมินคำร้องเรียนลูกค้า

9. การส่งรายงานสรุปผล นอกเหนือการส่งรายงานผู้บริหารแล้ว ผู้ร้องเรียนต้องการรายงานสรุปการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเช่นกัน สอดคล้องกับ พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล (2558) กล่าวว่า การส่งรายละเอียดคำร้องเรียนไปให้ผู้จัดการและผู้เกี่ยวข้องแก้ไขตามกำหนด สิ่งสำคัญอีกเรื่องหนึ่งคือ ต้องแจ้งให้ลูกค้าผู้ร้องเรียนได้รับทราบถึงการแก้ไขปรับปรุงของบริษัทและผลที่ได้รับ เพื่อให้ลูกค้ารู้ว่าบริษัทให้ความสำคัญกับคำพูดของเขา

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านการรับรู้ เรื่องช่องทางการร้องเรียน มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาและข้อบังคับ คณะกรรมการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานสาธารณสุขปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในนิคมอุตสาหกรรม ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้าเก่าและใหม่ การออกหนังสือ ดัดป้ายประกาศ ติดสติ๊กเกอร์ที่ป้อมรักษาความปลอดภัย แจ้งลูกค้าให้รับทราบ อย่างต่อเนื่อง

2. ด้านการฝึกอบรม เพื่อความชัดเจน ครบถ้วนในการตอบคำถามลูกค้า ควรจัดให้มีการเก็บข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับ บุคคลที่ติดต่อ ปัญหาและการแก้ไข เฉพาะโรงงานไว้ในส่วนที่ค้นหาได้ง่าย และแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติการรับทราบทุกคน จัดให้มีการฝึกอบรม สร้างความตระหนักในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนว่าเป็นการรับความรู้จากลูกค้า

3. ด้านเทคโนโลยี จัดให้มีเครื่องมือที่ทันสมัย การรับเรื่อง การบันทึกเรื่องร้องเรียน ที่จะสามารถทำให้การเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้นและค้นหาได้รวดเร็วหรือสามารถจัดการเพียงคนเดียวได้

4. ด้านการสื่อสาร จัดให้มีช่องทางการสื่อสารกับลูกค้าที่สามารถรับเรื่องร้องหรือแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ไปในกลุ่มลูกค้าจำนวนมาก เพื่อความสะดวกในกรณีฉุกเฉินที่มีผลกระทบกับหลายโรงงานและมีเรื่องร้องเรียนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

5. ด้านการแก้ไข จัดทำระเบียบการควบคุมผู้รับจ้างให้ปฏิบัติตามมาตรฐานและระยะเวลาที่กำหนด ให้ใช้เวลาในการดำเนินการน้อยที่สุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยในครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่การวิจัยเชิงคุณภาพด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมไปในทุกส่วนของผู้ใช้น้ำประปา

2. การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ของผู้ใช้น้ำประปาที่มีผลในแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการรับเรื่องร้องเรียนให้ดีขึ้น

3. การวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่จะทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นได้อย่างรวดเร็วในกลุ่มผู้รับเหมาและระดับหัวหน้างานฝ่ายปฏิบัติการ กำหนดมาตรการเพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้มีการปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น



## บรรณานุกรม

- กนกพร เป็นผลดี. (2558). การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบันทึกผลการทดลองเพื่อการจัดการ  
ซื้อโรงเรียนของลูกค้า. สารนิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรม  
การจัดการอุตสาหกรรม, ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กระทรวงอุตสาหกรรม. (2554). แผนแม่บทการพัฒนาอุตสาหกรรมไทย พ.ศ. 2555-2574. เข้าถึง  
ได้จาก [http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry\\_plan/  
National\\_Industrial\\_Development\\_Master\\_Plan.pdf](http://www.oie.go.th/sites/default/files/attachments/industry_plan/National_Industrial_Development_Master_Plan.pdf)
- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2555). ข้อบังคับคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่ง  
ประเทศไทยว่าด้วยมาตรฐานระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกและบริการ  
ในนิคมอุตสาหกรรมบริการ พ.ศ. ๒๕๕๕. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.ieat.go.th/assets/uploads/cms/file/201606101429311392165740.pdf>
- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2556). การจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน.  
เข้าถึงได้จาก [http://www.ieat.go.th/investment/applying-for-approval-or-permission/for-  
industrial-estate-developers](http://www.ieat.go.th/investment/applying-for-approval-or-permission/for-industrial-estate-developers)
- กิตติ มหาวงสนันท์. (2556). การศึกษาปัญหาและการป้องกันความล่าช้าในการก่อสร้างอาคารสูง  
อันเนื่องมาจากซื้อเรียนชุมชนข้างเคียง. โครงการเฉพาะเรื่องวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง, คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- งามพร้อม ศรีชานิล. (2555). ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนสำหรับบริษัทประกันภัย. ปัญหาพิเศษ  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ.
- จักรกฤษณ์ ภูพานเพชร. (2552). การลดซื้อเรียนจากลูกค้านและค่าใช้จ่ายคุณภาพด้วยเครื่องมือ  
ควบคุมคุณภาพยุคใหม่. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม  
คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เจริญวิทย์ เรืองฤทธิ์. (2554). การลดเวลาการจัดการซื้อเรียนของลูกค้า กรณีศึกษาในโรงงานผลิต  
ท่อเหล็กสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การจัดการคุณภาพ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์และเสาวลักษณ์ ชิวลีชิตยานนท์. (2551). *เรื่องระบบการกำกับดูแลกิจการ  
สาธารณูปโภค ไทยมีอะไรน่าเป็นห่วง?*. เข้าถึงได้จาก

[https://bordeure.files.wordpress.com/2008/08/g4\\_3\\_deunden.pdf](https://bordeure.files.wordpress.com/2008/08/g4_3_deunden.pdf)

นารา กิตติเมธิกุล และภาสประภา ตระกูลอินทร์. (2558). การตัดสินใจเพื่อการจัดการลูกค้า  
ร้องเรียนสำหรับนักการตลาดยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 5(1),  
21- 24.

ปรมิินทร์ เลหาพะพันธ์. (2550). *ศึกษาผลการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน: กรณีศึกษา  
เทศบาลนครขอนแก่น*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา  
การปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิชชา ศรีเลิศล้ำวานิช. (2555). การจัดการเรื่องร้องเรียน ณ โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. *วารสาร  
สงขลานครินทร์ เวชศาสตร์*, 30(5), 283.

พิมพ์ชนก ถักดิลง. (2556). *การประยุกต์ ITIL กับระบบรับข้อร้องเรียน*. โครงการเฉพาะเรื่อง  
วิทยาศาสตร์บัณฑิต, สาขาวิชาระบบสารสนเทศทางธุรกิจ, คณะเทคโนโลยี  
สารสนเทศ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2558). *คำร้องเรียนของลูกค้า มีค่าคงของขวัญ*. เข้าถึงได้จาก  
<http://oknation.nationtv.tv/blog/pisitpipatphokakul>

ไพรัช มนต์สดีไพศาล. (2558). *การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าต่องานบริการระดับมืออาชีพ*.  
เข้าถึงได้จาก [http://www.entaining.net/inhouse\\_PV\\_professional\\_service.php](http://www.entaining.net/inhouse_PV_professional_service.php)

วรบุตร เอี่ยมศิลา. (2557). *แนวทางการตอบสนองข้อร้องเรียนของลูกค้าการไฟฟ้าภูมิภาค*.  
งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร, วิทยาลัย  
พาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุชาติพิทย์ กำธรพิพัฒนกุล. (2558). *ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน  
ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและจงรักภักดีของลูกค้าธุรกิจท่องเที่ยวเชิงเกษตรใน  
ประเทศไทย*. คุษฎีนิพนธ์บริหารธุรกิจคุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริพร วิษณุหมหิมาชัย. (2550). การจัดข้อโต้แย้งในงานบริการ. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 20(2),  
2.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และชนวรรณ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *องค์การและ  
การจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- อาทิตย์ เขียบแหลม. (2554). *การแก้ไขปัญหาคือเรื่องเรียนของลูกค้าโดยใช้การควบคุมคุณภาพทางสถิติ* กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย. สาขาวิชาการจัดการห่วงโซ่อุปทานแบบบูรณาการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- Batista, H. S., Couto, J. P., Botelho, D., & Faias, C. (2014). Tourist satisfaction and loyalty in the hotel business: An application to the island of Sao Miguel, Azores. *Tourism & Management studies*, 19(1), 16-23.
- Besterfield, D. H. (1994). *Quality control* (4<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Englewood Cliffs, Prentice hall.
- Harvard Business Essentials. (2006). *Decision-making: 5 steps to better results*. Boston: Harvard business school publishing.
- Hugles, S., & Karapitriric, S. (2006). ISO 10001 Complaints heading system: a study. *International Journal of quality & reliability management*. 23, 1158-1175.
- Johnson, M. D., Gustafsson, A., Andreason, T., Lervic, L., & Cha, J. (2001). The evolution and future of national customer satisfaction index model. *Journal of Economic Psychology*, 2(22), 217-245.
- Singh, J. (1991). Industry characteristics and consumer dissatisfaction. *The Journal of Consumer Affairs*, 25(1), 19-56.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม (เชิงคุณภาพ)



วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Graduate School of Commerce Burapha University

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

**แบบสอบถาม**

เรื่อง การศึกษาแนวทางการจัดการปัญหากระบวนการบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคมอุตสาหกรรม  
แห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง

แบบสอบถามฉบับชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาและ  
การแก้ไขการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนในนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง และนำแนวทาง  
การแก้ไขมาปรับปรุงการรับเรื่องร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา

เพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาวิเคราะห์ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากผู้ให้ข้อมูล  
ในการสอบถามกรุณาตอบตามเป็นจริง ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจะปกปิดเป็นความลับและจะไม่ให้  
มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้  
สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

เอกชัย อิ่มอุไร

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

## แบบคำถามสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

กลุ่มผู้ใช้น้ำประปาในนิคม ฯ

เรื่อง “การศึกษาปัญหาการร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคม  
อุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง”

วันที่ทำการสนทนา: วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....เวลา.....

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม

1. ชื่อ.....สกุล.....

2. ตำแหน่ง.....บริษัท.....

**ส่วนที่ 2** ปัญหาเรื่องร้องเรียนอะไรเป็นอันดับแรก ในการบริหารจัดการน้ำประปา

**ส่วนที่ 3** ประเด็นคำถามจากกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

**ประเด็นที่ 1: เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน**

1.1 ท่านเคยร้องเรียนผ่านช่องทางใด มีอุปสรรคในการร้องเรียนอย่างไรบ้าง

**ประเด็นที่ 2: เกี่ยวกับการบันทึกเรื่องร้องเรียน**

2.1 มีใบบันทึกเรื่องร้องเรียน ให้ท่าน ได้ลงลายชื่อรับหรือไม่ เมื่อท่านร้องเรียน

**ประเด็นที่ 3: เกี่ยวกับการเข้าพบผู้ร้องเรียน**

3.1 เมื่อท่านร้องเรียนเกี่ยวกับระบบน้ำประปา ท่านได้รับการติดต่อเพื่อการแก้ไขเรื่องที่ท่าน  
ร้องเรียนหรือไม่ และคิดว่ามีระยะเวลาอย่างไรจึงได้รับการติดต่อกลับ และควรเป็นอย่างไร  
และมีเอกสารการรับเรื่องร้องเรียน หรือไม่

**ประเด็นที่ 4: เกี่ยวกับการตรวจสอบปัญหา**

4.1 ท่านได้การรับชี้แจง ปัญหา สาเหตุ การแก้ไข หรือระยะเวลาการแก้ไข จากผู้รับเรื่องร้องเรียน  
หรือไม่ ท่านคิดว่าควรเป็นอย่างไร

**ประเด็นที่ 5: เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียน**

5.1 ท่านคิดว่าวิธีการแก้ไขปัญหากลับเกี่ยวกับระบบน้ำประปา ระบบน้ำเสีย และคุณภาพน้ำ ในนิคม ฯ  
เป็นอย่างไร มีระยะเวลาที่เหมาะสมหรือไม่ ท่านคิดว่าควรเป็นอย่างไรจึงเหมาะสมที่สุด

**ประเด็นที่ 6: เกี่ยวกับการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

6.1 ท่านได้รับการแจ้งกลับรายละเอียด เมื่องานเสร็จสิ้นแล้วหรือไม่ ควรปฏิบัติอย่างไรในการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนของนิคมฯ

**ประเด็นที่ 7: เกี่ยวกับการหาแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ**

7.1 ท่านคิดว่าเรื่องที่ท่านเคยร้องเรียนมีการเกิดซ้ำซ้อนหรือไม่ ควรเป็นอย่างไรในกรณีนี้

**ส่วนที่ 4** ข้อเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร ในกระบวนการปฏิบัติการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



## แบบคำถามสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview)

### กลุ่มผู้ปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนในนิคม ฯ

### เรื่อง “การศึกษาปัญหาการร้องเรียนระบบการบริหารจัดการน้ำประปา ของนิคม อุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง ในจังหวัดระยอง”

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัญหาของผู้ร้องเรียน

1. ผู้ร้องเรียน ได้ร้องเรียนปัญหา ท่านคิดว่ามาจากสาเหตุใด

#### ส่วนที่ 2 ประเด็นคำถามจากกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

##### ประเด็นที่ 1: เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน

- 1.1 ควรมีการแก้ไขการรับเรื่องร้องเรียนอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

##### ประเด็นที่ 2: เกี่ยวกับการบันทึกเรื่องร้องเรียน

- 2.1 ควรมีการบันทึกเรื่องร้องเรียนอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

##### ประเด็นที่ 3: เกี่ยวกับการเข้าพบผู้ร้องเรียน

- 3.1 ควรมีการแก้ไขการเข้าพบผู้ร้องเรียนอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

##### ประเด็นที่ 4: เกี่ยวกับการตรวจสอบปัญหา

- 4.1 ควรมีการแก้ไขการตรวจสอบปัญหาอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

##### ประเด็นที่ 5: เกี่ยวกับการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

- 5.1 ควรมีการแก้ไขการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

##### ประเด็นที่ 6: เกี่ยวกับการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- 6.1 ควรมีการแก้ไขการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

##### ประเด็นที่ 7: เกี่ยวกับการหาแนวทางการป้องกันการเกิดซ้ำ

- 7.1 ควรมีการแก้ไขการหาแนวทางการเกิดซ้ำอย่างไร จากปัญหาที่เกิดขึ้น

ภาคผนวก ข  
อักษรวิสุทธิ

## Plagiarism Checking Report

Created on Jun 9, 2017 at 10:58 AM

### Submission Information

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511976	Jun 9, 2017 at 10:58 AM	58750024@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch1.doc	Completed	0.00 %

### Match Overview

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

**Plagiarism Checking Report**

Created on Jun 9, 2017 at 10:58 AM

*Submission Information*

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511977	Jun 9, 2017 at 10:58 AM	58750024@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch2.doc	Completed	0.00 %

*Match Overview*

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

**Plagiarism Checking Report**

Created on Jun 9, 2017 at 10:59 AM

*Submission Information*

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511979	Jun 9, 2017 at 10:59 AM	58750024@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch3.doc	Completed	0.00 %

*Match Overview*

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

**Plagiarism Checking Report**

Created on Jun 9, 2017 at 10:59 AM

*Submission Information*

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511980	Jun 9, 2017 at 10:59 AM	58750024@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch4.doc	Completed	0.00 %

*Match Overview*

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				

**Plagiarism Checking Report**

Created on Jun 9, 2017 at 10:59 AM

*Submission Information*

ID	SUBMISSION DATE	SUBMITTED BY	ORGANIZATION	FILENAME	STATUS	SIMILARITY INDEX
511981	Jun 9, 2017 at 10:59 AM	58750024@my.buu.ac.th	มหาวิทยาลัยบูรพา	05_ch5.doc	Completed	0.00 %

*Match Overview*

NO.	TITLE	AUTHOR(S)	SOURCE	SIMILARITY INDEX
No data available in table				