

การวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยการล่าช้าและการตรงต่อเวลา ของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย

The Analysis and Comparison of Factors in Delay and Flight On Time, One Airline of Asia Region

บุญญวัฒน์ อักษรกิติ¹ วรชมนต์ สันติศิริ² และ อัศวิน วงศ์วิวัฒน์³

Boonyawat Aksornkitti, Watsamon Santisiri and Asawin Wongwiwat

^{1,2} สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก, ³ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม
boonyawatgun@gmail.com, โทร. 086-3241715

Received 30/01/2563

Accepted 16/04/2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความล่าช้าของสายการบิน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการตรงต่อเวลา และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลา มีวิธีการดำเนินงานวิจัยโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปที่หน่วยงานสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งมีพนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน เครื่องที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างซึ่งได้รับการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลและการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านผู้วิจัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความล่าช้าของสายการบิน คือ การจัดการจราจรทางอากาศ ผู้โดยสารและสัมภาระ/สภาพอากาศ และการซ่อมบำรุง ตามลำดับ ปัจจัยการตรงต่อเวลา คือ การทำงานเป็นทีมและการจัดการจราจรทางอากาศ สภาพอากาศ ผู้โดยสาร/สัมภาระ ความพร้อมของอากาศยาน และ การให้บริการในลานจอด ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่าปัจจัยที่มีเหมือนกันระหว่างความล่าช้ากับการตรงเวลาคือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การจัดการจราจรทางอากาศ และสภาพอากาศ

คำสำคัญ: การตรงต่อเวลา ความล่าช้า สายการบิน

Abstract

This research has objectives 1) to study factor of delay aircraft 2) to study factor of on time aircraft and 3) to compare between delay factor and on time factor aircraft. Research methodology: we use random sampling to department of flight planning in one Airline of Asia Region which has 8 staffs and tools in this research is semi - structured interview which was valid by data triangulation. The result found that the most delay factor is air traffic control, passenger/baggage and weather, and technical respectively. The most on time aircraft is teamwork and air traffic control, weather, passenger/baggage, readiness of aircraft, and ramp service respectively. When compare between factor we found that the same factors are passenger/baggage, air traffic control, and weather.

Keywords: On - time, Delay, Airline

1. บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) เรื่องอุตสาหกรรมและบริการขนส่งและโลจิสติกส์ ที่ใช้ประเทศไทยในการส่งเสริมด้านการคมนาคมขนส่ง และลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ ตลอดจนสนับสนุนหน่วยงานด้านที่กำกับดูแล

การบินให้มีมาตรฐานระดับสากล (ราชกิจจานุเบกษา เรื่องยูทอร์ศาสตร์ชาติ, 2561) และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ด้านการพัฒนาาระบบขนส่งทางอากาศ จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีการพัฒนาท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่าอากาศยานในสังกัด บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมืองได้มีแผนการพัฒนาอาคารผู้โดยสาร การสร้างทางวิ่งเพิ่ม (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2561) เพื่อรองรับจำนวนผู้โดยสารที่จะเติบโตในอนาคต ในปี พ.ศ. 2564 ไม่ต่ำกว่า 60 ล้านคนต่อปี พ.ศ. 2568 ไม่ต่ำกว่า 90 ล้านคนต่อปี และในปี พ.ศ. 2573 ไม่ต่ำกว่า 120 ล้านคนต่อปี ด้วยการสร้างอาคารผู้โดยสารแห่งที่ 2 สร้างทางวิ่งเส้นที่ 3 ทั้งนี้จำนวนผู้โดยสารที่มากขึ้นย่อมส่งผลถึงอากาศยานที่ขึ้น - ลงในท่าอากาศยานย่อมมีมากขึ้นด้วย และในมุมมองของสายการบินเองเมื่อมีจำนวนผู้โดยสารมากขึ้นย่อมต้องแข่งขันที่คุณภาพการให้บริการซึ่งการให้บริการด้านการตรงต่อเวลาย่อมส่งผลถึงคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้โดยสาร (จุฑารัตน์, 2561)

ทั้งนี้หากสายการบินที่เดินทางไม่ตรงเวลา นอกจากผู้โดยสารจะถือว่าเป็นสายการบินไม่มีคุณภาพแล้วยังถือว่าเป็นต้นทุนของสายการบินต่าง ๆ ด้วย เนื่องจากหากเกิดความล่าช้าสายการบินจะต้องชดใช้ให้ผู้โดยสาร หากอยู่ในช่วง 2 - 3 ชั่วโมง สายการบินต้องจัดอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนเครื่องมือสื่อสาร และคืนค่าโดยสาร (หากผู้โดยสารไม่ต้องการจะเดินทางต่อ) ในช่วง 3 - 5 ชั่วโมง สายการบินต้องจัดอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนเครื่องมือสื่อสาร และคืนค่าโดยสาร (หากผู้โดยสารไม่ต้องการจะเดินทางต่อ) หรือ เปลี่ยนเที่ยวบินหรือให้บริการการเดินทางด้วยวิธีอื่น ๆ ช่วง 5 - 6 ชั่วโมงขึ้นไป สายการบินต้องจัดอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนเครื่องมือสื่อสาร และคืนค่าโดยสาร (หากผู้โดยสารไม่ต้องการจะเดินทางต่อ) หรือ เปลี่ยนเที่ยวบินหรือให้บริการการเดินทางด้วยวิธีอื่น ๆ และผู้โดยสารจะได้รับเงินชดเชยจำนวน 600 บาท เป็นต้น (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561) จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวทำให้คณะผู้วิจัยต้องการวิเคราะห์ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียซึ่งเป็นสายการบินที่เป็นที่ยอมรับในด้านการตรงต่อเวลาติดอันดับ 1 ใน 5 จากการประเมินของ Skytrax ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำวิจัยและจัดอันดับต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบิน โดยคาดหวังว่างานวิจัยเรื่องนี้จะประโยชน์ของสายการบินในประเทศไทยให้ดีขึ้นระดับสากลตามนโยบายของรัฐบาล

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความล่าช้าของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย
- 1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย
- 1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.3.1 สายการบินสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อเวลาได้
- 1.3.2 สายการบินมีแนวปฏิบัติที่ได้มาตรฐานการตรงต่อเวลาในระดับสากล

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์คณะผู้วิจัยจึงให้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงไปที่สายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งเป็นที่ยอมรับในด้านการตรงต่อเวลาติดอันดับ 1 ใน 5 จากการประเมินของ Skytrax ซึ่งมีพนักงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 คน

1.4.2 ด้านเนื้อหา งานวิจัยเรื่องนี้คณะผู้วิจัยจะใช้ IATA delay code มาเป็นแนวทางในการออกแบบการสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์ด้านการทำงานต่าง ๆ ที่ทำให้สายการบินออกได้ตรงเวลาและเหตุการณ์ที่ทำให้เครื่องบินล่าช้า

1.4.3 ด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้จะทำการสัมภาษณ์ ในช่วง เดือน พฤษภาคม - กรกฎาคม 2562

1.4.4 ด้านพื้นที่ในการศึกษา สัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 คน ซึ่งสายการบินนี้มีพนักงานเป็นคนไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ตรงกับวัตถุประสงค์คณะผู้วิจัยได้มีวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) (ประชุม, 2554) ไปที่สายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียซึ่งเป็นสายการบินที่เป็นที่ยอมรับในด้านการตรงต่อเวลาติดอันดับ 1 ใน 5 จากการประเมินของ Skytrax

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - structured interview) ซึ่งสร้างมาจากการรวบรวมข้อมูลทฤษฎี แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาออกแบบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการตรงเวลาของสายการบินและปัจจัยที่มีผลต่อการตรงเวลาของสายการบิน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ หลังการที่ได้แบบสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้วคณะผู้วิจัยจะส่งไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องทางด้านการบิน ด้านงานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ หากมีข้อแก้ไขคณะผู้วิจัยจะนำกลับไปปรับปรุงและส่งกลับไปตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งแล้วจึงนัดวันสัมภาษณ์

2.3 การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลทำโดยการเข้าสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับกลุ่มประชากรทั้ง 8 คน และได้มีการขออนุญาตในการบันทึกเสียงในการเก็บข้อมูล ระหว่างการเก็บข้อมูลคณะผู้วิจัยจะใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า หรือ Triangulation (บุษกร, 2561) ด้วยวิธีการการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลและการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านผู้วิจัย จะโดยแบ่งเป็น คนที่ 1-4 ผู้วิจัยคนที่ 1 คนที่ 5-8 ผู้วิจัยคนที่ 2 หลังจากสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะสลับกันสัมภาษณ์ คนที่ 1-4 จะเป็นผู้วิจัยคนที่ 2 และ คนที่ 5-8 จะเป็นผู้วิจัยคนที่ 1 หลังจากนั้นจะนำเสียงที่ได้บันทึกไว้มาฟังเพื่อเก็บข้อมูลที่อาจจะบันทึกลงในแบบสัมภาษณ์ที่ยังไม่ครบต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ ตาราง โดยจะแบ่งออกมาเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการตรงเวลาของสายการบินและปัจจัยที่มีผลต่อการตรงเวลาของสายการบิน ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ และจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (เอี่ยมพร, 2555) ในการวิเคราะห์ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบิน ด้วยวิธีการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological analysis)

3. ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตารางที่ 1 เพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	4	50.00
หญิง	4	50.00
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียหน่วยงานวางแผนการบิน มีจำนวน 8 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ เพศหญิง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ตารางที่ 2 วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	0	0.00
ปริญญาตรี	7	87.50
สูงกว่าปริญญาตรี	1	12.50
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย หน่วยงานวางแผนการบินมี วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 3 ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	2	25.000
5 - 10 ปี	2	25.00
มากกว่า 10 ปี	4	50.00
รวม	8	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย หน่วยงานวางแผนการบิน มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ประสบการณ์ 5 - 10 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ตอนที่ 2 การตรงเวลาของสายการบินและปัจจัยที่มีผลต่อการตรงเวลาของสายการบิน จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คณะผู้วิจัยได้แสดงผลการศึกษาในรูปแบบของตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ปัจจัยความล่าช้าของสายการบิน

พนักงาน (ลำดับ)	ปัจจัย	หมวดความล่าช้า ของ IATA
1	- ผู้โดยสาร - สภาพอากาศ	- หมวดที่ 1 (Passenger/Baggage) - หมวดที่ 7 (Weather)
2	- สภาพอากาศ - การจัดการจราจรทางอากาศ	- หมวดที่ 7 (Weather) - หมวดที่ 8 (Air traffic control)
3	- การซ่อมบำรุง - การจัดการจราจรทางอากาศ	- หมวดที่ 4 (Technical) - หมวดที่ 8 (Air traffic control)
4	- สภาพอากาศ - การจัดการจราจรทางอากาศ	- หมวดที่ 7 (Weather) - หมวดที่ 8 (Air traffic control)
5	- ผู้โดยสาร	- หมวดที่ 1 (Passenger/Baggage)
6	- สภาพอากาศ - การจัดการจราจรทางอากาศ	- หมวดที่ 7 (Weather) - หมวดที่ 8 (Air traffic control)
7	- ผู้โดยสาร	- หมวดที่ 1 (Passenger/Baggage)
8	- ผู้โดยสาร	- หมวดที่ 1 (Passenger/Baggage)

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยความล่าช้าของสายการบินที่มีมากที่สุด คือ การจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ผู้โดยสารและสัมภาระ (Passenger and Baggage)/สภาพอากาศ (Weather) และการซ่อมบำรุง (Technical) ตามลำดับ จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คณะผู้วิจัยได้นำเสนอในตารางที่ 4 และ ตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบิน

พนักงาน (ที่)	ปัจจัย	Teamwork	Passenger/ Baggage	Weather	Air traffic control	Readiness of aircraft	Ramp service
1		✓	✓	✓	✓		
2		✓				✓	
3		✓	✓				
4		✓		✓	✓		
5		✓				✓	
6				✓	✓		
7				✓	✓		✓
8			✓		✓		

จากตารางที่ 5 ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินที่มีมากที่สุดคือและอยู่ในลำดับที่เท่ากัน คือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานเป็นทีม และการจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสอง คือ สภาพอากาศ (Weather) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสาม คือ ผู้โดยสาร (Passenger) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสี่ คือ ความพร้อมของอากาศยาน (Readiness of aircraft) ปัจจัยสุดท้าย คือ การให้บริการในลานจอด (Ramp service)

ตารางที่ 6 สรุปคำอธิบายปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินตามของพนักงาน

Teamwork	<ul style="list-style-type: none"> - มีตารางเวลาให้ชัดเจนสำหรับพนักงานทุก ตั้งแต่ นักบิน จนถึง พนักงานทำความสะอาด เพื่อให้พนักงานทุกคนวางแผนการทำงาน - มีขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน เพื่อให้พนักงานแต่ละส่วนสามารถปฏิบัติงานได้ไปในแนวทางเดียวกัน และประหยัดเวลาในการคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ - มีการอบรมการเรื่องการบริหารทรัพยากรการบิน เพื่อสร้างการทำงานเป็นทีม ทักษะการสื่อสาร การรับมือกับความเครียด เป็นต้น - มีนักบินและลูกเรือสำรองไว้หากมีเหตุฉุกเฉิน เพื่อป้องกันการล่าช้าของเครื่องบิน - อบรมปลูกฝังให้พนักงานรักกันเหมือนครอบครัว
Passenger/ Baggage	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องบริหารจัดการโหลดคนและสัมภาระให้เสร็จก่อนเวลาเครื่องบินออก - ไม่รอผู้โดยสารหากมาไม่ทันการ check - in เพราะจะกระทบถึงเวลาการออกของเครื่องบิน - นำใช้ระบบอัตโนมัติมาช่วย เช่น ตู้ check - in ด้วยตนเอง - การออกแบบอาคารผู้โดยสาร ป้ายแสดงบอกทางมีผลต่อเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาที่ประตูขึ้นเครื่อง หากเดินไกลหรือป้ายไม่ชัดเจนอาจจะทำให้ผู้โดยสารหลงทางได้ - ต้องประชาสัมพันธ์นำหนักกระเป๋าที่อนุญาตให้โหลดขึ้นเครื่องและสิ่งของอันตรายที่ห้ามนำขึ้นเครื่องให้ชัดเจน เพราะหากมีผู้โดยสารละเมิดจะเสียเวลามาก
Weather	<ul style="list-style-type: none"> - หากสภาพอากาศดีหรือไม่เลวร้ายมาก ย่อมส่งผลให้เที่ยวบินสามารถขึ้นและลงได้ตามกำหนดเวลา
Air traffic control	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องมีการจัดการลานจอดให้ดี ไม่เช่นนั้นเครื่องบินจะต้องวนรออยู่บนฟ้า ส่งผลให้เกิดความล่าช้าได้ - เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องบริหารห้วงอากาศให้ดี - สายการบินต้องโทรจองหลุมจอดล่วงหน้าเพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องบินจะมีหลุมจอดแน่นอน (ไม่ต้องบินวน)
Readiness of aircraft	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องวางแผนการซ่อมบำรุง (A, B, C, D check) ให้ชัดเจนและหากประเมินว่าเครื่องบินไม่สามารถใช้งานได้ ต้องซ่อมทันที - พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน เช่น นักบิน ลูกเรือ พนักงานลานจอด ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ต้องทำงานกันเป็นทีม

ตารางที่ 6 (ต่อ)

Readiness of aircraft (Cont.)	<ul style="list-style-type: none"> - หากมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารเสียหาย เช่น หน้าจอ ที่พับแขน สายการบินอาจให้ส่วนลดราคาตั๋วแทน แลกกับการเปลี่ยนเครื่องบินลำใหม่ - เมื่อเครื่องลงจอดแล้วต้องบริหารเวลาในการให้ผู้โดยสารลงตามเวลาที่กำหนด (8 - 12 นาที) เพื่อให้พนักงานมาทำความสะอาดภายในเครื่องบิน
Ramp service	<ul style="list-style-type: none"> - รักษาเวลาในการนำสินค้าขึ้นเครื่องแต่ต้องอยู่ในกฎของความปลอดภัย - หากสินค้ามาไม่ทันก็ยกเลิกและให้ส่งไปกับเครื่องบินในเที่ยวถัดไป - รับสินค้าให้พอดีกับน้ำหนักในการวิ่งขึ้นเพราะไม่เช่นนั้นต้องมาคำนวณจุดศูนย์ถ่วงของเครื่องบินใหม่ ทำให้เสียเวลา

จากตารางที่ 6 สามารถสรุปได้ว่า ใน 7 ปัจจัยนี้มี 5 ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ คือ การทำงานเป็นทีม ผู้โดยสาร การควบคุมจราจรทางอากาศ ความพร้อมของอากาศยาน และการให้บริการในลานจอดเครื่องบิน ส่วนปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ คือ สภาพอากาศ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย

ตารางที่ 7 การเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย

ปัจจัยความล่าช้า	ปัจจัยการตรงต่อเวลา
Passenger/Baggage	Passenger/Baggage
Technical	-
Air traffic control	Air traffic control
Weather	Weather
-	Teamwork
-	Readiness of aircraft
-	Ramp service

จากตารางที่ 7 ปัจจัยที่เหมือนกันระหว่างความล่าช้าและการตรงต่อเวลาที่เหมือนกันคือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การจัดการจราจรทางอากาศ และสภาพอากาศ ส่วนปัจจัยที่มีไม่เหมือนกัน คือ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมของอากาศยาน การให้บริการในลานจอด และการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

พนักงานทั้ง 8 คนได้เสนอแนะแนวทางการทำให้สายการบินตรงต่อเวลา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปคำแนะนำการทำให้สายการบินตรงต่อเวลา

คำแนะนำเกี่ยวกับการทำให้เครื่องบินตรงต่อเวลา
จัดพนักงานให้เพียงพอ ต่อการดูแลผู้โดยสาร และติดตามสัมภาระให้ผู้โดยสารกรณีเกิดปัญหาขึ้น
มีมาตรฐานเวลาเป็นตัวกำหนดและมีผู้ตรวจงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้
ต้องแน่ใจว่าเครื่องบินมีหลุมจอดแน่นอนก่อนที่เครื่องที่มัลง และต้องต่อรองหากอยากได้หลุมจอดที่อยู่ใกล้ตัวอาคาร
ยืนยันเวลาซ่อมกับช่างให้เรียบร้อย
ต้องประสานงานกันเป็นทีมในแต่ละฝ่ายและภายนอกสายการบิน

4. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยความล่าช้าของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย เมื่อดูจากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยความล่าช้ามีทั้งหมด 3 ปัจจัยและ มีมากที่สุด คือ การจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ผู้โดยสารและสัมภาระ (Passenger and Baggage)/สภาพอากาศ (Weather) และการซ่อมบำรุง (Technical) ตามลำดับ (Setiawan, 2015) เรื่อง ปัจจัยในท่าอากาศยานที่ทำให้อากาศยานล่าช้าในประเทศอินโดนีเซียที่มีปัจจัยความล่าช้า คือ การจัดการจราจรทางอากาศ

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย เมื่อดูจากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ตรงต่อเวลาคือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานเป็นทีม และการจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสอง คือ สภาพอากาศ (Weather) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสาม คือ ผู้โดยสาร (Passenger) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสี่ คือ ความพร้อมของอากาศยาน (Readiness of aircraft) ปัจจัยสุดท้าย คือ การให้บริการในลานจอด (Ramp service) ซึ่งตรงกับการบริหารทรัพยากรการบิน (Flin, 2002) ว่าการทำงานเป็นทีมนอกจากจะลดความผิดพลาดในการทำงานแล้วยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกด้วย

จากวัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย เมื่อดูจากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยความล่าช้าที่ 4 ปัจจัย คือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การซ่อมบำรุงอากาศยาน การจัดการจราจรทางอากาศ และสภาพอากาศ ปัจจัยการตรงต่อเวลา คือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การจัดการจราจรทางอากาศ สภาพอากาศ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมของอากาศยาน และการให้บริการในลานจอด ปัจจัยที่เหมือนกันระหว่างความล่าช้าและการตรงต่อเวลาเหมือนกันคือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การจัดการจราจรทางอากาศ และสภาพอากาศ ส่วนปัจจัยที่ไม่เหมือนกัน คือ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมของอากาศยาน การให้บริการในลานจอด และการซ่อมบำรุงอากาศยาน ซึ่งในปัจจัยที่เหมือนกันนั้นสามารถวิเคราะห์ได้จากตารางที่ 6 ด้านผู้โดยสาร/สัมภาระ หากสายการบินบริหารจัดการผู้โดยสารและสัมภาระได้ดีทั้งสองอย่างนี้ก็จะมาทันเวลาแต่หากไม่มีการบริหารจัดการที่ดีผู้โดยสาร/สัมภาระก็จะมาช้าส่งผลให้อากาศยานล่าช้าในที่สุด ด้านการจัดการจราจรทางอากาศ หากพนักงานควบคุมจราจรทางอากาศมีการบริหารจัดการที่สุ่ดยอดเยี่ยมให้เครื่องบินขึ้น - ลงโดยไม่ล่าช้า แต่หากไม่ควบคุมปริมาณจราจรให้ดีจะทำให้จำนวนเที่ยวบินมีมากกว่าลานจอดเครื่องบิน (เครื่องบินลงไม่ได้เพราะไม่มีที่จอด) ส่งผลให้ต้องล่าช้าในที่สุด และสุดท้าย คือ สภาพอากาศเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้แต่สามารถคาดเดาเพื่อหาทางแก้ปัญหาได้ เช่น หากสภาพอากาศดีและไม่เลวร้าย (เช่น พายุ) สามารถคาดเดาได้ว่าเครื่องบินจะมาได้ตรงเวลา แต่หากมีอากาศที่เลวร้ายก็สามารถคาดเดาได้ว่าเครื่องบินจะต้องล่าช้าแน่นอน

5. สรุป

จากงานวิจัยเรื่องนี้ได้ทราบปัจจัยถึงการล่าช้าของสายการบินแห่งหนึ่งสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย คือ การจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ผู้โดยสารและสัมภาระ (Passenger and Baggage)/สภาพอากาศ (Weather) และการซ่อมบำรุง (Technical) ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ทำให้สายการบินตรงต่อเวลา คือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และการจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสอง คือ สภาพอากาศ (Weather) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสาม คือ ผู้โดยสาร (Passenger) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสี่ คือ ความพร้อมของอากาศยาน (Readiness of aircraft) ปัจจัยสุดท้าย คือ การให้บริการในลานจอด (Ramp service) และเมื่อนำสองปัจจัยนี้มาเปรียบเทียบกันพบว่า ปัจจัยที่เหมือนกัน คือ ผู้โดยสารและสัมภาระ (Passenger and Baggage) การจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) และ สภาพอากาศ (Weather) ทั้งนี้จากความรู้ที่ได้จากงานวิจัยสายการบินสามารถนำไปพัฒนาการให้บริการที่ตรงต่อเวลาและสร้างแนวปฏิบัติที่ได้มาตรฐานการตรงต่อเวลาที่ได้ในระดับสากลตามนโยบายของรัฐบาล

6. กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำปรึกษาด้านแบบสัมภาษณ์ อาจารย์จากวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยศรีปทุม ในการให้คำแนะนำวิจัยเรื่องนี้ ตลอดจนผู้ทรงประเมินบทความวารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ที่ได้ให้โอกาสในการตีพิมพ์งานวิจัยเรื่องนี้

7. เอกสารอ้างอิง

- จุฑารัตน์ เหล่าพราหมณ์. 2561. ปัจจัยเชิงสาเหตุระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความจงรักภักดีของผู้โดยสารสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*. 14(2), 124-154.
- บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2561. รายงานประจำปี 2561. (ออนไลน์). จาก <https://www.airportthai.co.th>.
- บุษกร เขียวจินดาภานต์. 2561. เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. *วารสารศิลปะศาสตร์ปริทัศน์*. 13(25), 103-118.
- ประชุม สุวดี. 2554. ทฤษฎีการชัก(สุ่ม)ตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. 2561. ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580. (ออนไลน์) จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF.
- สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย. 2562. สายการบินล่าช้าต้องชดเชยอย่างไร. (ออนไลน์) จาก <https://www.caat.or.th/th/archives/21074>.
- เอื้อมพร หลินเจริญ. 2555. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. *วารสารการวัดผลการศึกษา*. 17(1), 17-29.
- Flin, R., O'Connor, P. and Mearns, K. 2002, "Crew resource management: improving team work in high reliability industries", *Team Performance Management*. 8(4): 68-78.
- Indra Setiawan, Suharto Abdul Majid, and Yuliantini. 2015. Airport factor in flight delay in Indonesia. *Journal of transportation and logistics management*. 2(3): 365-384.