



ISSN 2286-6922

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal

ปีที่ 9 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563 Vol.9 No.1 January - June 2020

ความเข้าใจและการใช้นิติวิทยาศาสตร์ในการสอบสวนคดีอาชญากรรมเฉพาะทางของพนักงานสอบสวน 1
ขวัญใจ ยิ่งเจริญ ศุภชัย ศุภลักษณ์นารี และ ศิริรัตน์ ชูสกุลเกรียง

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อร้านขนมจีน ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 9
จิระนาถ รุ่งช่วง ธรรมจักร เล็กบรรจง และ ธนินทร์ สังขดวง

ผลการเสริมสร้างศักยภาพด้านการขับขี้อย่างปลอดภัย
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี 20
ชัยรพงศ์ ชูแก้ว พิชรลัย ชูแก้ว วัชนะชัย จูมผา และ เจตน์จรรย์ อาจไธสง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี 29
ชัยวัฒน์ หฤทัยพันธ์ และ วรพล แจ่มสวัสดิ์

สถานการณ์และแนวทางการพัฒนาเยาวชนมุสลิมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 40
ดิเรก หมานมานะ มุฮัมหมัดรอฟิอี มูซอ และ พะเยาว์ ละกะเต็บ

การพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานสำหรับแรงงานผู้สูงอายุในสถานประกอบการ 50
เดชา จันทรศิริ วีรชัย สิงห์คำ และ ทรงสิทธิ์ สอนรอด

รูปแบบสมรรถนะของผู้บริหาร ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์
ในภาคตะวันออก 60
นปภา มณีรัตน์

การวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยการล่าช้าและการตรงต่อเวลา ของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย 70
บุญญวัฒน์ อักษรกิตติ์ วรชมนต์ สันติศิริ และ อัศวิน วงศ์วิวัฒน์

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจเครื่องดื่มชานมไข่มุก
เพื่อรองรับผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่นวาย ในกรุงเทพมหานคร 78
ปวีณา พานิชชัยกุล และ อิตินันท์ ชาญโกศล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด 88
พัชรี ชยากรโคภิต

ปัจจัยด้านการสื่อสารทางการตลาดที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำของผู้ใช้บริการ
ที่เป็นกลุ่มวัยรุ่นในเขตภาคตะวันออก กรณีศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
วิทยาเขตบางพระ 98
ลักขณา เตรียมตั้ง นันทกัศ เดชพิบูลย์ และ สมพงษ์ อัครวิริยัติ

การวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยการล่าช้าและการตรงต่อเวลา

ของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย

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

บุญญวัฒน์ อักษรภักดิ์¹, วรชมนต์ สันติศิริ² และ อัครวิมล วงศ์วิวัฒน์³
Boonyawat Aksornkitti, Watsamon Santisiri and Asawin Wongwivat

¹: สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, วิชาช่างอิเล็กทรอนิกส์และพลังงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, อีเมล: boonyawatrun@gmail.com, โทร. 086-3241715

Received 30/01/2562
Accepted 16/02/2562

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความล่าช้าของสายการบิน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยการตรงต่อเวลา และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลา มีวิธีการดำเนินงานวิจัยโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในหนึ่งหน่วยงานสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งมีพนักงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างซึ่งได้รับการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลและการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านผู้วิจัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยความล่าช้าของสายการบิน คือ การจัดการจราจรทางอากาศ ผู้โดยสารและสัมภาระ สภาพอากาศ และการซ่อมบำรุงตามลำดับ ปัจจัยการตรงต่อเวลา คือ การจัดการจราจรทางอากาศ ผู้โดยสารและสัมภาระ สภาพอากาศ ผู้โดยสาร/สัมภาระ ความพร้อมของอากาศยาน และ การให้บริการในลานจอด ตามลำดับ ซึ่งได้เปรียบเทียบแล้วพบว่าปัจจัยที่มีเหมือนกันระหว่างความล่าช้ากับการตรงต่อเวลา คือ 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 and technical respectively. The most on time factor is air traffic control, passenger/baggage and weather 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

จากผู้ใช้คำศัพท์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ชื่ออุตสาหกรรมและบริการขนส่งและโลจิสติกส์ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วด้านการคมนาคมขนส่ง และลดต้นทุนทางด้านโลจิสติกส์ ตลอดจนสนับสนุนหน่วยงานด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง

วารสารสังคมศาสตร์
ฉบับที่ 12 ดำ
โดยเฉพาะอ
ทำอากาศยาน
เพื่อรองรับ
90 ล้านคนต่อ
เส้นที่ 3 ทั้ง
ในมุมมอง
ด้านการตรง
ต่อเวลา

เป็นต้นพบ
2 - 3 ชั่วโมง
ไม่ต้องกร
ค่าโดยสาร
5 - 6 ชั่วโมง
ไม่ต้องกร
จำนวน 6
คณะผู้วิจัย
ยอมรับใ
ต่าง ๆ ใน
สากลตา
1.2 วิศ

1.3 ข

1.4 ข

ตัวอย่าง
ใน 5 จ

การส
เครื่อง

คนใน

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (ราชกิจจานุเบกษา เรื่องพิธีสารตราสารคดี, 2561) และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติ การบินที่มีขีดความสามารถระดับสากล จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีการพัฒนาท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วประเทศ อย่างต่อเนื่อง 12 ด้านการพัฒนากระบวนการพัฒนาท่าอากาศยานต่าง ๆ ทั่วประเทศ เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่าอากาศยานในสังกัด บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมืองได้มีแผนการพัฒนาอาคารผู้โดยสาร การสร้างวิ่งเพิ่ม (บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด, 2561) ท่าอากาศยานดอนเมืองได้มีแผนพัฒนาท่าอากาศยานใน ปี พ.ศ. 2564 ไม่ต่ำกว่า 60 ล้านคนต่อปี พ.ศ. 2568 ไม่ต่ำกว่า 90 ล้านคนต่อปี และในปี พ.ศ. 2573 ไม่ต่ำกว่า 120 ล้านคนต่อปี ด้วยการสร้างอาคารผู้โดยสารแห่งที่ 2 สรรพากรแห่งที่ 3 ทั้งนี้จำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้นย่อมส่งผลถึงการพัฒนาท่าอากาศยานที่มีขึ้น - ลงในท่าอากาศยานที่มีมากขึ้นด้วย และในแง่ของสายการบินเองมีจำนวนผู้โดยสารมากขึ้นย่อมส่งผลถึงคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความรักที่ต่อผู้ใช้โดยสาร (จตุรัตน์, 2561) ด้านการขนส่งของสายการบินที่เดินทางไม่ตรงเวลา นอกจากนี้ผู้โดยสารจะถือว่าเป็นสายการบินที่ไม่มีคุณภาพแล้วอีกด้วยว่า

ซึ่งมีท่าอากาศยานต่าง ๆ ด้วย เนื่องจากหากเกิดความล่าช้าสายการบินจะต้องทำให้ผู้โดยสาร หากอยู่ในช่วง เป็นต้นของสายการบินต่าง ๆ ด้วย เนื่องจากการเกิดความล่าช้าสายการบินจะมีสื่อสาร และคืนค่าโดยสาร (หากผู้โดยสาร 2 - 3 ชั่วโมง สายการบินต้องจัดหาอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนเครื่องติดต่อด่วนหรือมีสื่อสาร และคืนค่าโดยสาร (หากผู้โดยสารไม่ต้องการเดินทางต่อ) ในช่วง 3 - 5 ชั่วโมง สายการบินต้องจัดหาอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนเครื่องติดต่อด่วนหรือมีสื่อสาร (หากผู้โดยสาร 5 - 6 ชั่วโมงไป สายการบินต้องจัดหาอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนเครื่องติดต่อด่วนหรือมีสื่อสาร (หากผู้โดยสาร ไม่ต้องการเดินทางต่อ) หรือ เปลี่ยนเที่ยวบินหรือให้บริการการเดินทางด้วยวิธีอื่น ๆ และผู้โดยสารจะได้รับเงินสดยกจำนวน 600 บาท เป็นต้น (สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย, 2561) จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวทำให้ คณะวิจัยต้องการวิเคราะห์ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียซึ่งจะเป็นสายการบินที่เป็นที่ ยอมรับในด้านการตรงต่อเวลาติดอันดับ 1 ใน 5 จากการประเมินของ Skytrax ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำวิจัยและจัดอันดับ ต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการบิน โดยคาดหวังว่างานวิจัยเรื่องนี้จะใช้เป็นประโยชน์ของสายการบินในประเทศไทยได้ในระดับ สหประชาชาติของรัฐบาล

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 สายการบินมีแนวปฏิบัติที่ได้มาตรฐานการตรงเวลาในระดับสากล

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้งานวิจัยได้ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์และผู้วิจัยจึงให้การสุ่ม ตัวอย่างแบบเจาะจงไปที่สายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย ซึ่งเป็นที่เป็นที่ยอมรับในด้านการตรงต่อเวลาติดอันดับ 1 ใน 5 จากการประเมินของ Skytrax ซึ่งมีพนักงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 คน
- 1.4.2 ด้านเนื้อหา งานวิจัยเรื่องนี้คณะผู้วิจัยจะใช้ IATA delay code มาเป็นแนวทางในการออกแบบ การสัมภาษณ์ และการสัมภาษณ์ด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ทำให้สายการบินออนไลน์ตรงเวลาและเหตุการณ์ที่ทำให้ เครื่องบินล่าช้า
- 1.4.3 ด้านระยะเวลา งานวิจัยนี้จะทำการสัมภาษณ์ ในช่วง เดือน พฤษภาคม - กรกฎาคม 2562
- 1.4.4 ด้านพื้นที่ในการศึกษา สัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 8 คน ซึ่งสายการบินนี้มีพนักงานเป็น คนไทย ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เพื่อให้เกิดการวิจัยที่ตรงกับวัตถุประสงค์และผู้ใช้วิจัยใช้วิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) (ปรีชา, 2559) ในที่ศึกษาการเป็นแหล่งที่มีนัยภูมิภาคเอเชียซึ่งเป็นสายการบินที่เป็นที่ยอมรับในที่สุด ต่อมาเลือกได้เป็น 1 ใน 5 จากการประเมินของ Skytax

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น การศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างของสายการบินและยังไม่มีผลต่อการตรงเวลาของสายการบิน ตอนที่ 3 ข้อแนะนำอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตรงเวลาของสายการบินและยังไม่มีผลต่อการตรงเวลาของสายการบิน ด้านงานวิจัย จำนวน และแบบสัมภาษณ์เรียบเรียงแล้วและผู้ใช้วิจัยจะส่งไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องด้านการบิน ตรวจสอบ หากมีข้อบกพร่องก็จะนำกลับไปปรับปรุงและส่งกลับไปด้วยการตอบอีกครั้งหนึ่งแล้วจึงจัดพิมพ์

2.3 การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลทำได้โดยการเข้าสัมภาษณ์ตามวันเวลาที่ได้นัดหมายไว้กับกลุ่มประชากรที่ 8 คน และข้อมูลในการบันทึกสิ่งไม่เกี่ยวข้องกันของข้อมูลระหว่างทางก็เก็บข้อมูลและผู้ใช้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลและหรือ Triangulation (เชษฐ, 2561) ด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูลและการตรวจสอบและดำเนินการจะโดยแบ่งเป็น คนที่ 1-4 ผู้วิจัยคนที่ 1 คนที่ 5-8 ผู้วิจัยคนที่ 2 หลังจากสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้วส่งกลับสัมภาษณ์ คนที่ 1-4 จะเป็นผู้วิจัยคนที่ 2 และ คนที่ 5-8 จะเป็นผู้วิจัยคนที่ 1 หลังจากนั้นจะนำสิ่งที่ได้มาทั้งหมดก็เก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ที่ยังไม่ครบต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอด้วยสถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ตาราง โดยจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการตรงเวลาของสายการบินและข้อดีต่อการตรงเวลาของสายการบิน ตอนที่ 3 ข้อแนะนำอื่น ๆ และจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Lincoln, 2555) ในการวิเคราะห์ข้อมูลตรงเวลาของสายการบิน 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 พนักงานสายการบินทั้งหมดนี้ในภูมิภาคเอเชียหน่วยงานวางแผนการบิน มีจำนวนเป็นเพศชาย 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และ เพศหญิง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

วารสารศึกษาศาสตร์

ตารางที่ 2

ชื่อ	
ระดับปริญญา	
ตารางที่ 3	
ประวัติ	
ทำงานด้าน	
10 ปี มี 4	
ข้อที่ 1 คน	
ตารางที่ 4	
1	
traffic c	
(Techni	

ตารางที่ 2 ภูมิการศึกษา

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

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย หน่วยงานงานแผนการบินมี ภูมิการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และ การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตารางที่ 3 ประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 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 หน่วยงานงานแผนการบิน มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ประสบการณ์ 5 - 10 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และประสบการณ์มากกว่า 10 ปี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50

ข้อที่ 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 ปัจจัยความล่าช้าของสายการบินที่มากที่สุด 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

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

จากตารางที่ 5 ปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินที่มีมากที่สุดคือและอยู่ในลำดับที่เก้า คือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การทำงานเป็นทีม และการจัดการจราจรทางอากาศ (Air traffic control) ปัจจัยที่มีผลเป็นอันดับสอง คือ สภาพอากาศ (Weather) ปัจจัยที่มีรองลงมาเป็นอันดับสาม คือ ผู้โดยสาร (Passenger) ปัจจัยรองลงมาเป็นอันดับสี่ คือ ความพร้อมของอากาศยาน (Readiness of aircraft) ปัจจัยสุดท้าย คือ การใช้พื้นที่ลานจอด (Ramp service)

ตารางที่ 6 สรุปคำอธิบายปัจจัยการตรงต่อเวลาของสายการบินตามของพนักงาน

Teamwork	<ul style="list-style-type: none"> - มีการลงมือใช้คิดงานสำหรับพนักงานตั้งแต่ นักบิน จนถึง พนักงานท่าอากาศยาน เพื่อให้เกิดทุกความเหมาะสมการทำงาน - มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานแต่ละส่วนสามารถปฏิบัติงานได้ไปในแนวทางเดียวกัน - มีการอบรมการเรื่องการบริการทางอากาศ การมีมือถือความเครียด เป็นต้น - มีนักบินและลูกเรือที่พร้อมใจกันทำงาน เพื่อป้องกันการล่าช้าของเครื่องบิน - ต้องรีบทำการให้ทัศนคติและสมาธิแก่ผู้โดยสารและลูกเรือ
Passenger/ Baggage	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่ปฏิบัติตามเวลาในการ check-in เพราะระยะเวลาที่เช็คอินอาจล่าช้ากว่าเวลาที่กำหนด - การเช็คอินล่าช้าเกินไป เช่น check-in ด้วยตนเอง - การเช็คอินล่าช้าเกินไปโดยสายการบินแสดงอาการทางมีผลต่อเวลาที่ใช้ในการเดินทางที่ประจวบเหมาะ - ต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารทราบถึงขั้นตอนการเช็คอินและสิ่งของที่ต้องนำขึ้นเครื่อง
Weather	<ul style="list-style-type: none"> - หากสภาพอากาศที่ไม่ดีนัก อาจส่งผลให้เที่ยวบินสามารถขึ้นและลงได้ตามกำหนด - เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องรีบทำการแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานการณ์ - ต้องวางแผนการซ่อมบำรุง (A, B, C, D check) ให้ดีต้องและหากพบว่ามีเที่ยวบินที่ล่าช้า - พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน เช่น นักบิน ลูกเรือ พนักงานลานจอด ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ต้องทำงานเป็นทีม
Air traffic control	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องมีการจัดการจราจรทางอากาศให้ไม่ชนกัน - เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องรีบทำการแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานการณ์ - ต้องวางแผนการซ่อมบำรุง (A, B, C, D check) ให้ดีต้องและหากพบว่ามีเที่ยวบินที่ล่าช้า - พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน เช่น นักบิน ลูกเรือ พนักงานลานจอด ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ต้องทำงานเป็นทีม
Readiness of aircraft	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องมีการจัดการจราจรทางอากาศให้ไม่ชนกัน - เจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศต้องรีบทำการแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารทราบถึงสถานการณ์ - ต้องวางแผนการซ่อมบำรุง (A, B, C, D check) ให้ดีต้องและหากพบว่ามีเที่ยวบินที่ล่าช้า - พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเครื่องบิน เช่น นักบิน ลูกเรือ พนักงานลานจอด ช่างซ่อมบำรุงอากาศยาน ต้องทำงานเป็นทีม

ตารางที่ 6 (ต่อ)

readiness of aircraft (Cont.)	<ul style="list-style-type: none"> - หากมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารเสียหาย เช่น หน้าจอ ที่นั่งแขน พายกรับน้ำหนักให้ส่วนศีรษะ แขน แลกกับการเปลี่ยนเครื่องบินลำใหม่ - เมื่อเครื่องลงจอดแล้วต้องมีการลงเวลาในการให้ผู้โดยสารตามเวลาที่กำหนด (8 - 12 นาที) เพื่อให้พนักงานท่าอากาศยานสามารถเข้าเครื่องบิน
Ramp service	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการนำสินค้าขึ้นเครื่องจะต้องอยู่ในกรอบความปลอดภัย - หากสินค้าไม่ทันยกเล็กและให้ส่งไปกับเครื่องบินในเที่ยวถัดไป - รับสินค้าไม่พอติดกับน้ำหนักเครื่องขึ้นเพราะไม่เช่นนั้นต้องนำน้ำหนักของเครื่องลงใหม่ ทำให้เสียเวลา

จากตารางที่ 6 สามารถสรุปได้ว่า ใน 7 ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ คือ การทำงานเป็นทีม, ผู้โดยสารควบคุมได้ 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 ปัจจัยที่เหมือนกันระหว่างความล่าช้าและการตรงต่อเวลาเหมือนกันคือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การให้บริการในลานจอด และสภาพอากาศ ส่วนปัจจัยที่ไม่เหมือนกัน คือ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมของอากาศยาน การให้บริการในลานจอด และการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

พนักงานทั้ง 8 คนได้เสนอแนะแนวทางทำให้สายการบินตรงต่อเวลา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปคำแนะนำการทำให้สายการบินตรงต่อเวลา

คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานให้เครื่องบินตรงต่อเวลา
จัดพนักงานให้เพียงพอ คือการดูแลผู้โดยสาร และติดตามสัมภาระให้ผู้โดยสารมีเกิดอุบัติเหตุขึ้น
มีมาตรฐานเวลาเป็นตัวกำหนดและมีผู้ตรวจงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามที่ได้วางแผนไว้
ต้องแน่ใจว่าเครื่องบินมีคุณสมบัติก่อนที่เครื่องที่มาส และต้องตรวจสอบหากอากาศยานได้ลงจอดที่อยู่ใกล้ตัวอาคาร ยื่นยื่นเวลาพร้อมกับช่างให้เรียบร้อย
ต้องประสานงานกันเป็นทีมในแต่ละฝ่ายและภายนอกสายการบิน

ตารางที่ 6 (ต่อ)

readiness of aircraft (Cont.)	<ul style="list-style-type: none"> - หากมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารเสียหาย เช่น หน่วงยอ ที่ถังแก๊ส สายการนิยอาชงให้ส่วนตรวจควา แทน แลกกับการเปลี่ยนเครื่องบินลำใหม่ - เมื่อเครื่องลงจอดแล้วต้องมีการเร่งเวลาในการให้ผู้โดยสารตามเวลาที่กำหนด (8 - 12 นาที) เพื่อให้ พนักงานท่าอากาศยานสามารถขึ้นเครื่อง
Ramp service	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการนำสินค้าขึ้นเครื่องจะต้องอยู่ในกรอบเวลาที่กำหนด - หากสินค้าไม่ทันยกเล็กลงและให้ส่งไปกับเครื่องบินในเที่ยวถัดไป - รับสินค้าไม่พอติดกับน้ำหนักในการวิ่งขึ้นเพราะไม่เช่นนั้นต้องนำค่าน้ำหนักของเครื่องบินใหม่ ทำให้เสียเวลา

จากตารางที่ 6 สามารถสรุปได้ว่า ใน 7 ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ คือ การทำงานเป็นทีม, ผู้โดยสาร
ควบคุมได้ คือ สภาพอากาศ
จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความล่าช้าและการตรงต่อเวลาของสายการบินแห่งหนึ่งในภูมิภาค
เอเชีย

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 ปัจจัยที่เหมือนกันระหว่างความล่าช้าและการตรงต่อเวลาเหมือนกันคือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ
การบริการจราจรทางอากาศ และสภาพอากาศ ส่วนปัจจัยที่ไม่เหมือนกัน คือ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมของ
อากาศยาน การให้บริการในลานจอด และการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

พนักงานทั้ง 8 คนได้เสนอแนะแนวทางทำให้สายการบินตรงต่อเวลา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปคำแนะนำการทำให้สายการบินตรงต่อเวลา

คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานให้เครื่องบินตรงต่อเวลา
จัดพนักงานให้เพียงพอ คือการดูแลผู้โดยสาร และติดตามสัมภาระให้ผู้โดยสารมีเกิดอุบัติเหตุขึ้น
มีมาตรฐานเวลาเป็นต้นกำหนดและมีผู้ตรวจงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามที่วางแผนไว้
ต้องแน่ใจว่าเครื่องบินมีคุณสมบัติก่อนที่เครื่องบินจะขึ้น และต้องตรวจสอบหากอากาศยานได้ลงจอดที่อยู่ใกล้ตัวอาคาร ที่ยื่นเข้ามาพร้อมกับช่างให้เรียบร้อย
ต้องประสานงานกันเป็นทีมในแต่ละฝ่ายและภายนอกสายการบิน

Ramp service	
	✓

คือ การทำงาน
วิจัยที่มีร่องรอยมา
nger) ปัจจัยที่มี
การให้บริการใน

เพื่อให้นักบิน	
นวางงานเดียวกัน	
ชะลอการสื่อสาร	
บิน	
ระงับขึ้นเครื่อง	
นำขึ้นเครื่อง	
นเวลา	
ล่าช้าได้	
ไม่ต้องบินวนไป	
ารถใช้งานได้	
อากาศยาน ต้อง	

ตารางที่ 6 (ต่อ)

readiness of aircraft (Cont.)	<ul style="list-style-type: none"> - หากมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้โดยสารเสียหาย เช่น หน่วงยอ ที่ถังแก๊ส ขยายการบีบอัดให้ส่วนตรวจเช็คแวน แลกกับการเปลี่ยนเครื่องรับส่งสัญญาณ - เมื่อเครื่องลงจอดต้องมีการแจ้งเตือนให้ผู้โดยสารตามเวลาที่กำหนด (8 - 12 นาที) เพื่อให้พนักงานท่าอากาศยานสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร
Ramp service	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการปฏิบัติงานขึ้นเครื่องจะต้องอยู่ในกรอบเวลาที่กำหนด - หากสินค้าไม่หนักเกินไปและใช้ส่งไปกับเครื่องบินในเที่ยวถัดไป - รับสินค้าไปทิ้งเพื่อคืนน้ำหนักขึ้นเครื่อง เพราะไม่เช่นนั้นต้องนำน้ำหนักของตู้ลงของเครื่องบินมาให้เสียเวลา

จากตารางที่ 6 สามารถสรุปได้ว่า ใน 7 ปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ คือ การทำงานเป็นทีม, ผู้โดยสารควบคุมได้ คือ สภาพอากาศ และการให้บริการในลานจอดเครื่องบิน ส่วนปัจจัยที่ไม่สามารถ

แก้ไข

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 ปัจจัยที่เหมือนกันระหว่างความล่าช้าและการตรงต่อเวลาเหมือนกันคือ ผู้โดยสาร/สัมภาระ การให้บริการในลานจอด และสภาพอากาศ ส่วนปัจจัยที่ไม่เหมือนกัน คือ การทำงานเป็นทีม ความพร้อมของอากาศยาน การให้บริการในลานจอด และการซ่อมบำรุงอากาศยาน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

พนักงานทั้ง 8 คนได้เสนอแนะแนวทางทำให้สายการบินตรงต่อเวลา ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 สรุปคำแนะนำการทำให้สายการบินตรงต่อเวลา

คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานให้สายการบินตรงต่อเวลา	คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานให้สายการบินตรงต่อเวลา
จัดพนักงานให้เพียงพอ คือการดูแลผู้โดยสาร และติดตามสัมภาระให้ผู้โดยสารมีเกิดอุบัติเหตุขึ้น	จัดพนักงานให้เพียงพอ คือการดูแลผู้โดยสาร และติดตามสัมภาระให้ผู้โดยสารมีเกิดอุบัติเหตุขึ้น
มีมาตรฐานเวลาเป็นต้นกำหนดและมีผู้ตรวจงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามที่วางแผนไว้	มีมาตรฐานเวลาเป็นต้นกำหนดและมีผู้ตรวจงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้ทุกอย่างเป็นไปตามที่วางแผนไว้
ต้องแน่ใจว่าเครื่องบินมีคุณสมบัติก่อนที่เครื่องบินจะขึ้น และต้องตรวจสอบหากอากาศยานได้ลงจอดเพื่อผู้โดยสาร	ต้องแน่ใจว่าเครื่องบินมีคุณสมบัติก่อนที่เครื่องบินจะขึ้น และต้องตรวจสอบหากอากาศยานได้ลงจอดเพื่อผู้โดยสาร
ยืนยันเวลาซ่อมกับช่างให้เรียบร้อย	ยืนยันเวลาซ่อมกับช่างให้เรียบร้อย
ต้องประสานงานกันเป็นทีมในแต่ละฝ่ายและภายนอกสายการบิน	ต้องประสานงานกันเป็นทีมในแต่ละฝ่ายและภายนอกสายการบิน

Ramp service	
	✓

คือ การทำงาน
ปัจจัยที่มีรองลงมา
(nger) ปัจจัยที่มี
การให้บริการใน

เพื่อให้นักบิน	
นวางงานเดียวกัน	
ชะลอการสื่อสาร	
บิน	
ระงับขึ้นเครื่อง	
นำขึ้นเครื่อง	
นเวลา	
ล่าช้าได้	
ไม่ต้องบินวนไป	
ารถใช้งานได้	
ชยาน ต้อง	

เอเชีย เมื่อถูกควบคุม (Air traffic control technical) ตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสำคัญ คือ ภาคเอเชีย เมื่อผู้โดยสารจัดการจราจร ปัจจัยที่มีร่องรอยหายาน (Readiness) หรือทรัพยากรการบิน เพิ่มประสิทธิภาพ

นี้ในภูมิภาคเอเชีย ภาคอาเซียน การจัดการจราจรทางอากาศ หรือการบินระหว่างภาคอากาศ ส่วนของการเชื่อมโยงสายการบินบริหาร สายการบินจราจรทางอากาศ จะทำให้จำนวนและสุดท้าย คือ และจะไม่แสวงหาเครื่องบินและ

ภาคเอเชีย คือ สภาพอากาศ ทำงานเป็นทีม สภาพอากาศ ความพร้อม และเมื่อ (Baggage) จากงานวิจัย เวลาที่ได้ใน

6. กิจการกรมประกาศ

คณะผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิในการให้คำปรึกษาด้านแบบสังเกตเชิงคุณภาพ อาจช่วยจากวิทยานิพนธ์เชิงลึกและคำปรึกษาแบบสหวิทยาการเชิงบูรณาการ ในการให้คำแนะนำวิจัยเชิงประจักษ์ต่อผู้ทรงคุณวุฒิในระดับความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

7. เอกสารอ้างอิง

7. เอกสารอ้างอิง 2561. ปัจจัยเชิงสาเหตุระหว่างกระบวนการรับรู้คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจและความงอกงามของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ. 14(2), 124-154. 2561. รายงานประจำปี 2561. (ออนไลน์). จาก <https://www.airportthai.co.th>. 2561. เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา. วารสารศิลปะศาสตร์ปริทัศน์. 13(25), 105-118. 2554. ทฤษฎีการวิจัย(เล่ม)ตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารศาสตร์. 2561. ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580. (ออนไลน์) จาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/ DATA/PDF/2561/A/082T_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082T_0001.PDF). 2562. สายการบินต้นทุนต่ำต้องเผชิญอย่างไร. (ออนไลน์) จาก <https://www.caat.or.th/tv/archives/21074>. 2555. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. วารสารการพัฒนาศึกษา. 17(1), 17-29. 2002. "Crew resource management: improving team work in high reliability industries", Team Performance Management. 8(4): 68-78. 2015. Airport factor in flight delay in Indonesia. Journal of transportation and logistics management. 2(3): 365-384.