

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบทำให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการ การซ่อมบำรุงอากาศยานของบริษัทฯ โดยทำการวิจัยในส่วนเฉพาะที่สนามบินดอนเมือง ประชากรในการทำวิจัยเป็นพนักงานฝ่ายซ่อมใหญ่อากาศยานโดยเจาะจงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วย (Chi-square) ด้วยวิธีเปียสัน การวิเคราะห์ทั้งหมดใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย พบว่า สไตร์ที่มีผู้มาใช้บริการบ่อยและต้องเสียเวลาคอยนานคือสไตร์ 2 โดยมีต้นเหตุของความล่าช้าที่ขั้นตอนการจัดส่ง และวิธีที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือการขอให้หน่วยงานมาจัดส่งให้ ซึ่งหากยังไม่ได้รับพัสดุจะใช้วิธีการติดตามโดยสอบถามจากผู้จ่ายพัสดุ ในด้านข้อจำกัดของการให้บริการพัสดุตามความเห็นของลูกค้าคือพนักงานที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ด้านการเบิก การค้นหา หมายเลขรหัสของพัสดุ การสืบค้นหาสไตร์ที่เก็บ และการแจ้งเบิกอยู่ในระดับดี ส่วนในด้านจำนวนผู้ทำเบิกและความคล่องตัวในการทำเบิกอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการจ่ายพัสดุ การบรรจุหีบห่ออยู่ในระดับดี ส่วนด้านความรวดเร็วในการรอรับพัสดุหลังจากทำเบิก การจ่ายพัสดุประเภทเร่งด่วนและพัสดุประเภทปกติ การเดินทางมารับพัสดุ สถานที่รอรับพัสดุ การติดตามพัสดุที่เบิก ความถูกต้องแม่นยำในการจ่ายพัสดุ ความคล่องตัวในการจ่ายอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการขนส่งพัสดุ ในด้านการส่งพัสดุถูกต้องตามสถานี ความถูกต้องตามจำนวน ความเรียบร้อยสมบูรณ์ การติดตามพัสดุสูญหายและความคล่องตัวในการขนส่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความรวดเร็วในการขนส่งพัสดุอยู่ในระดับต่ำ

ผลการทดสอบเปรียบเทียบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มการใช้บริการและพฤติกรรมของการมาใช้บริการกับขั้นตอนที่เกิดความล่าช้าพบว่า ล้วนมีความสัมพันธ์กับขั้นตอนที่เกิดความล่าช้าทั้งสิ้น ยกเว้นในด้านเพศของพนักงานและวิธีการมารับพัสดุซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยเห็นว่าความล่าช้าเกิดจากขั้นตอนการขนส่งพัสดุมากที่สุด รองมาคือขั้นตอนการติดตามพัสดุ ขั้นตอนการจ่ายพัสดุ และขั้นตอนการเบิกพัสดุตามลำดับ โดยสาเหตุส่วนใหญ่คือพนักงานมีไม่เพียงพอ ได้รับพัสดุช้า และ Store ตั้งอยู่ห่างกัน

The research is aimed to study the factors causing the delay to perform the company's aircraft maintenance service. It is conducted particularly at Don Mueang Airport. The sample size, 300 personals from the department are chosen for inquiry in this research.

The questionnaire form is used as a method in the conducting the research. The methods of analysis are the frequency distribution, percentage calculation, and 5 levels scale form. The analysis of information is performed by means of the calculation of the mean, the standard deviation, and the Chi-square relationship analysis by the Pearson's method. The whole analysis process is exclusively performed by SPSS program.

For the research concerning the Store 2 is quite busy and long waiting-time. The delivery process is the one that causes delay and need to be improved. The client usually visits to pickup aircraft spare parts sent by Aircraft Material Dept. Unless the aircraft spare parts is provided to a receiver after his/her request, explanation regarding this is provided by a delivery officer. From the clients' point of view, the insufficiency of manpower is the significant factor. The request order, and aircraft spare parts pickup process are quite satisfactory. On the other hand, the aircraft spare parts delivery process needs to be improved.

As a result, the comparative study for the relationship between clients/their behaviors and the process causing delay in the service, we find that they are closely related. However, gender and pickup behavior are not related to the delay process. The aircraft spare parts delivery, tracking, distribution, and pickup processes are the significant factors causing delay respectively. The causes are insufficient manpower, late aircraft spare parts arrival, and the dispersion of each store.