

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ในปัจจุบัน การนำเข้าและส่งออกสินค้า เป็นส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศ รายได้ส่วนใหญ่ของประเทศมาจากการส่งออกสินค้าไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก และมีการส่งสินค้าเข้าประเทศในรูปของวัตถุดิบที่นำมาผลิตเป็นสินค้าที่ใช้ภายในประเทศและส่งออก หรือนำเข้าสินค้าสำเร็จรูปมาเพื่อจำหน่ายภายในประเทศที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น ประเทศแต่ละประเทศมีปฏิสัมพันธ์เชื่อมต่อกันง่าย เหมือนหนึ่งว่าเป็นตลาดใหญ่เพียงตลาดเดียว พรมแดนของแต่ละประเทศเริ่มลดบทบาท และความสำคัญลงไปเรื่อยๆ มีการแลกเปลี่ยนสินค้า หรือการเดินทางของสินค้าที่ลดขั้นตอนลงเป็นอย่างมาก โดยมี Logistics Management ที่เข้ามามีบทบาทในวงการธุรกิจมากขึ้น

ดังนั้นการขนส่งสินค้า ซึ่งเป็นหนึ่งในกิจกรรมของ Logistics Management ที่ทำให้การส่งออกและนำเข้าสินค้ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ทำให้สินค้าถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ในการวิจัยฉบับนี้จะมุ่งเน้นไปที่การขนส่งสินค้าทางอากาศ เนื่องจากเป็นช่องทางหนึ่งในการขนส่งสินค้าให้ถึงมือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตรงตามความต้องการของลูกค้า ถึงแม้ว่าจะมีค่าขนส่งที่ราคาสูงกว่าการขนส่งสินค้าโดยวิธีอื่นๆ และไม่สามารถส่งสินค้าได้ในปริมาณสูง แต่ก็ก็เป็นทางเลือกสำหรับผู้ประกอบการหรือลูกค้าที่ต้องการสินค้าในเวลาที่กำหนด สินค้าไม่เกิดความเสียหาย ทันท่วงทีความต้องการของตลาดที่อยู่ภายใต้สภาวะของการแข่งขันที่มีความแปรปรวนมากขึ้น

เนื่องจากประเทศไทยมีภูมิประเทศที่เป็นยุทธศาสตร์ที่ดีในแถบภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นประเทศที่สามารถเชื่อมต่อการขนส่งได้ในหลายช่องทางและมีพรมแดนติดต่อกับหลายประเทศ จึงเป็นประโยชน์ที่ทำให้ไทยเป็นศูนย์กลางการขนส่งทางอากาศของภูมิภาคนี้ได้ไม่ยากนัก

ดังนั้นการขนส่งสินค้าทางอากาศจึงเป็นสิ่งที่รัฐบาลไทยให้ความสำคัญมากขึ้น มีการปรับปรุงและขยายท่าอากาศยานให้มีขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อรองรับจำนวนของผู้โดยสารและปริมาณของสินค้าที่มากขึ้นทุกๆปี โดยมีการสร้างสนามบินแห่งใหม่และมีการเปิดใช้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิขึ้น เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2549 โดยเปิดใช้แทนท่าอากาศยานกรุงเทพที่ไม่สามารถรองรับการขยายตัวของผู้โดยสารและสินค้าได้

จากการที่ไทยได้พยายามที่จะเป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยมีท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นสถานที่ที่ใช้ในการขนส่งสินค้าจึงมีสายการบินเป็นจำนวนมากที่เข้ามาใช้บริการทั้งการถ่ายลำสินค้าเพื่อต่อไปยังประเทศต่างๆ หรือเป็นจุดหมายปลายทางของสินค้านั้นๆ เพราะมีสายการบินหลายสายในแต่ละประเทศที่คอยให้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินแห่งชาติ คือ บริษัท การบินไทยจำกัด (มหาชน) ที่ประกอบการในเรื่องของการให้บริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้า และเป็นสายการบินหลักที่ใช้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีหน่วยธุรกิจที่ดูแลในส่วนของการขนส่งสินค้าทางอากาศ คือ ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณียภัณฑ์ ( Thai Cargo ) โดยมี Vision คือ “ เป็นหน่วยธุรกิจที่ให้บริการการขนส่งสินค้าและไปรษณียภัณฑ์ และให้บริการคลังสินค้าที่ลูกค้าทั่วโลกต้องการเลือกใช้เป็นอันดับแรก ” ด้วยการให้ความใส่ใจการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการตลอดเวลา เพื่อ

บริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ ด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ในการให้บริการที่พร้อมและสมบูรณ์กว่าที่ทำอากาศยานตอนเมืองถึงกว่าร้อยละ 50 ทำให้สามารถให้บริการขนถ่ายสินค้าได้ถึง 1,000,000 ตัน ต่อปี และหลังจากการสร้างอาคารขนถ่ายสินค้าระหว่างประเทศเพิ่มเติมอีก 52,000 ตารางเมตรในอนาคต ก็จะทำให้กิจกรรมของ Thai Cargo สามารถให้บริการขนถ่ายสินค้าได้ถึง 1,340,000 ตัน ต่อปี เป็นอาคารขนถ่ายสินค้าที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชีย และเป็นส่วนในการผลักดันประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งสินค้าทางอากาศในภูมิภาคเอเชีย

ตลอดเวลาที่ผ่านมา กิจกรรมของ Thai Cargo ได้ขยายเครือข่ายการขนส่งสินค้าให้กว้างขวางยิ่งขึ้นไม่เฉพาะแต่เส้นทางการบินที่กระจายไปทุกมุมโลก ยังทำการร่วมมือกับสายการบินพันธมิตร (Star Alliance ) และใช้ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการตลาดเป็นตัวนำ โดยเฉพาะในส่วนของบริหารจัดการพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบิน ที่รวมอยู่ในส่วนของการตลาดของบริษัทที่ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อทันต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาดในยุคโลกาภิวัตน์ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการส่งสินค้าให้ถึงปลายทางให้เร็วที่สุด สามารถให้บริการได้ตามจำนวนและปริมาณที่ต้องการ และที่สำคัญใช้พื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้นจึงเป็นมูลเหตุสำคัญที่ทำให้ต้องการศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่จะมีผลกระทบต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบิน

การบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินถือว่ามีสำคัญในกระบวนการทำงานของ Thai Cargo เพื่อให้เกิดการบริหารพื้นที่ทุกส่วนใต้ท้องเครื่องบิน ( Aircraft Compartment ) ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และลดต้นทุนที่เกิดให้น้อยที่สุด มีปัจจัยต่างๆที่มีผลกระทบต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินอยู่หลายปัจจัย จำเป็นต้องศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อการบริหารพื้นที่อย่างไร เพื่อนำมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน นำมาขยายตลาดให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่ต้องการขนส่งสินค้าไปยังปลายทางในจำนวนและปริมาณที่เพิ่มขึ้น มียอดรายได้ที่เพิ่มขึ้นต่อหนึ่งหน่วยพื้นที่

ดังนั้นการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินจึงเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของ กระบวนการในการเพิ่มรายได้ให้กับบริษัทและสามารถแข่งขันกับสายการบินอื่นๆที่มีการแข่งขันมากขึ้น มีการเปรียบเทียบการให้บริการของคู่แข่งว่ามีประสิทธิภาพเหนือหรือด้อยกว่าประสิทธิภาพของบริษัทในด้านใดบ้าง มาตรฐานในการให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เลือกใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และสามารถใช้จ่ายประโยชน์จากพื้นที่ที่มีก่อให้เกิดรายได้เข้าบริษัทอย่างเต็มที่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล โอลิस्टิกส์ โซลูชั่น จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล โอลิस्टิกส์ โซลูชั่น จำกัด
3. เพื่อศึกษาถึงข้อผิดพลาดที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล โอลิस्टิกส์ โซลูชั่น จำกัด

### ขอบเขตของการศึกษา

1. เนื้อหาของการวิจัยเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทเทิล โอลิस्टิกส์ โซลูชั่น จำกัด
2. การวิจัยใช้ระยะเวลาตั้งแต่ เดือน ตุลาคม 2560 – กันยายน 2561
3. มีการศึกษาในส่วนของ กองควบคุมพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบิน ( Cargo Space Control And Load Planning ) ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ( Thai Cargo ) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สนามบินสุวรรณภูมิ
4. มีการสัมภาษณ์ข้อมูลจากพนักงานในระดับผู้จัดการที่ปฏิบัติงานอยู่ในกองควบคุมพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบิน ประมาณ 3-5 คน

### นิยามศัพท์

1. คลังสินค้า ในการวิจัยนี้คลังสินค้า จะหมายถึง การให้บริการคลังสินค้าสำหรับการนำเข้าและส่งออกสินค้า สำหรับการขนส่งสินค้าทางอากาศของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. สายการบินลูกค้า หมายถึง สายการบินของต่างประเทศที่มีการนำเครื่องบินขึ้นและลงที่ สนามบินสุวรรณภูมิ
3. ตัวแทนบริษัทขนส่งสินค้าทางอากาศ หมายถึง บริษัทที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการให้บริการรับส่งสินค้า และดำเนินการเรื่องเอกสารกับทางศุลกากร จากเจ้าของสินค้าไปยังผู้รับสินค้าโดยผ่านสายการบินต่างๆ
4. ผู้ขนส่งทางอากาศ หมายถึง สายการบินที่ดำเนินการขนส่งสินค้าทางอากาศหรือบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินค้านั้นๆ ภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ในใบส่งสินค้า
5. สินค้า หมายถึง สิ่งของต่างๆ ที่ขนส่งทางเครื่องบินโดยมีใบตราส่งสินค้ากำกับอยู่ ไม่รวม กระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสารและไปรษณีย์ภัณฑ์
6. ค่าใช้จ่ายในการขนส่ง หมายถึง จำนวนเงินที่เป็นค่าขนส่งสินค้าหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับขนส่งนั้น

7. ค่าระวางสินค้า หมายถึง อัตราค่าระวางในการขนส่งสินค้าทางอากาศตามน้ำหนักที่ต้องจ่ายให้กับสายการบินตามเส้นทาง
8. เส้นทางบิน หมายถึง เส้นทางบินที่ใช้ในการขนส่งสินค้าตามทีระบุไว้ในใบตราส่งสินค้า
9. ตู้บรรทุกสินค้า หมายถึง อุปกรณ์บรรทุกสินค้าที่มีลักษณะเป็นตู้ปิดมิดชิด ด้านหน้าเป็นตู้หรือผ้าใบเปิด/ปิด ทำจากอลูมิเนียมหรือวัสดุอื่นที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกัน มีขนาดและรูปทรงแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม ส่วนฐานของตู้จะเข้าพอดีกับระบบล้อคอุปกรณ์บรรทุกภายในห้องเครื่องบิน
10. Unit Load Device (ULD) หมายถึง ตู้บรรทุกสินค้า(Container ) หรือ แผ่นบรรทุกสินค้า (Pallet)
11. เวลาถึง/เวลาออกของเที่ยวบิน หมายถึง เป็นเวลาถึง/เวลาออกของเที่ยวบิน ณ สนามบินหนึ่งตามที่แจ้งในตารางบิน
12. อัตราค่าขนส่ง ( Freight Charge ) หมายถึง อัตราค่าขนส่งระหว่างเมืองต่างๆ รวมทั้งกฎเกณฑ์ที่กำหนด โดยสมาคมการขนส่งระหว่างประเทศ

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินว่ามีปัจจัยใดบ้าง และมีผลกระทบในด้านใด
2. นำปัจจัยที่ศึกษาได้มาปรับปรุง แก้ไข ให้กระทบต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุด และเกิดประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ให้ได้มากที่สุด
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้พื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินให้เกิดประโยชน์มากที่สุด
4. ลดข้อผิดพลาดที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า ทั้งด้านการให้บริการสินค้าส่งถึงปลายทางตามตารางเที่ยวบินที่ได้รับการสำรองพื้นที่ไว้ และการให้บริการปริมาณของพื้นที่ในปริมาณที่ลูกค้าต้องการ
5. ทราบถึงความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตามเส้นทางที่ลูกค้าต้องการเพิ่มขึ้น

**ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ กลุ่มปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารและการจัดการพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินของบริษัท โทเทิล โลจิสติกส์ โซลูชั่น จำกัดและบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)คือ ลูกค้าสัมพันธ์และการให้บริการลูกค้า การจัดการโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน การบริหารและการจัดการคลังสินค้า การจัดการขนส่ง

**ตัวแปรตาม** ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารและการจัดการพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบิน

### กรอบแนวความคิด

