

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารพื้นที่ระวางสินค้าบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย โดยเสนอแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีองค์การ (Organization Theory)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2555, หน้า 11) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีองค์การ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่องค์การต่างๆ ดำเนินการว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนการได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมขององค์การ และศึกษาถึงวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์การว่าส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การอย่างไรในระหว่างการทำงาน

ทฤษฎีองค์การสามารถช่วยให้ผู้บริหารมีเทคนิคหรือเป็นเครื่องมือที่นำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของตนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นทฤษฎีองค์การจึงมีประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจถึงลักษณะของพฤติกรรมและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดในองค์การได้
2. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์พฤติกรรมขององค์การที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และเตรียมการรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในทางที่ไม่ดีได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ตลอดจนรู้ช่องทางที่จะนำทฤษฎีองค์การมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในอนาคตได้

ทฤษฎีองค์การที่สามารถนำมาใช้ได้ ในทางปฏิบัติ เนื่องจากในปัจจุบันหลายบริษัทต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านลูกค้าและคู่แข่ง ซึ่งองค์การจำเป็นต้องตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 , หน้า 107-109) ได้อธิบายว่า ปัจจัยท้าทายกับแรงกดดันในโลกเศรษฐกิจใหม่ นั้นมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมากมายและเสริมให้ทรัพยากรมนุษย์ยิ่งทวีความสำคัญมากขึ้น ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงกดดันมีดังนี้ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งมากและสร้างความซับซ้อนกับเพิ่มความยุ่งยากในการบริหาร เพื่อสร้างคุณค่าที่ดีให้กับลูกค้าของตน โดยชนะเหนือคู่แข่งได้ด้วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด
2. การเกิดสภาพไร้พรมแดนทำให้เกิดแรงกดดันใหม่ๆ เกิดจากการที่ข่าวสารข้อมูลกระจายไปได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ผู้บริหารมีโอกาสทางเลือกใหม่ๆ สังคมเปิดกว้างขึ้น
3. สภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป เกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้มีผลกระทบกับสภาพแวดล้อมขององค์การและงานที่มีมากขึ้น

แนวคิดระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

เพื่อให้องค์กรมีสมรรถนะที่จะดำเนินงานได้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จึงได้จัดเตรียมพนักงานที่เหมาะสมในสายงานจากการปรับปรุงโครงสร้าง โดยดูจากศักยภาพของแต่ละบุคคลให้มีความเพียบพร้อมในงานของแต่ละกิจกรรม เช่น องค์กรความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และที่สำคัญ พฤติกรรมที่พึงประสงค์

นรฤทธิ์ โกมลชุน (2555 , หน้า 33-35) ได้อธิบายถึง การจัด Competency ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ออกเป็น 3 Clusters คือ

- 1.ค่านิยมขององค์กรซึ่งแต่ละสายงานมีความจำเป็นตามที่กำหนดไว้(Core Competency)
- 2.มีการจัดกรอบหน้าที่ความรับผิดชอบขึ้นในแต่ละสายงาน (Role Competency) โดยมีการแบ่งพนักงานเป็นผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และพนักงานปฏิบัติการ
- 3.ความชำนาญในแต่ละสายงาน (Functional Competency) ให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง

ทฤษฎีด้านลูกค้าสัมพันธ์

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2558 , หน้า 13-20)ได้อธิบายถึงความสำคัญของสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการที่มีต่อยอดขาย การพัฒนาทางด้านลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการขายและบริการในระยะยาว การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย พนักงานของบริษัทต้องได้รับการอบรม และชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งสถาบันโพลีเมเนส์ได้ให้แนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ไว้ดังนี้

- 1.ผู้ประกอบการจะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ขณะเดียวกันต้องกระทำตนให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดีต่อผู้ให้บริการเช่นกัน
- 2.พนักงานของบริษัทที่ประกอบธุรกิจต่างๆ ต้องเป็นผู้มีความรู้ มีบุคลิกภาพที่ดี มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย ดุมีสง่าราศี
- 3.ในการติดต่อหรือให้บริการลูกค้า นั้น เจ้าหน้าที่หรือพนักงานควรจะให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการทราบว่า ตนเองต้องทำอะไรบ้าง ต้องใช้เวลาอย่างน้อยเท่าใด มีพนักงานคนอื่นๆ หรือไม่ที่ลูกค้าจะต้องพบหรือติดต่อด้วย
- 4.เมื่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ พนักงานของผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญและความสนใจแก่ลูกค้าทันที แม้ว่าในขณะที่นั้นอาจจะกำลังทำงานอื่นๆอยู่ก็ตาม การให้ความสนใจนั้นจะต้องรวมถึงความพยายามที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการทันที
- 5.ถ้าเกิดความล่าช้าในการส่งสินค้าหรือการให้บริการ เนื่องจากเหตุขัดข้องบางประการที่มีได้คาดหมาย นี้ว่าเป็นความสูญเสียในทางธุรกิจอย่างมาก ซึ่งในสถานการณ์ เช่นนั้น ความเสียหายต่างๆ ยากที่จะแก้ไขหรือทำให้ลดน้อยลง แต่หนทางเดียวที่จะป้องกันความรู้สึกไม่ดีของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการที่มีต่อบริษัท คือ การขอภัยและรับผิดชอบต่อลูกค้าและอธิบายให้ทราบถึง

สาเหตุของความล่าช้าให้ลูกค้าได้ทราบ และทางบริษัทจำเป็นต้องป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกในอนาคต

แนวคิดลูกค้าสัมพันธ์และการให้บริการลูกค้า

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2554 , หน้า 14) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง การรับใช้ให้ ความสะดวกต่างๆ ในบริการ เป็นกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยัง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2556 , หน้า 26) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น ๆ ได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (customer Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ดังนั้น การ ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

นรฤทธิ์ โกมลารชุน (2555 , หน้า 45) ได้อธิบายว่า การบริการลูกค้า คือ กระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ของสินค้าโดยประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นในกระบวนการของห่วงโซ่อุปทานนั้น คือ สามารถลดต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัทนั้น พนักงานควรมีหลักสำคัญในการปฏิบัติ ดังนี้

- กรณีการขายบริการ จะประสบความสำเร็จได้จะต้องพิจารณาพื้นฐานความต้องการของบริการที่ลูกค้าอยากได้ การตรวจสอบคุณภาพของการบริการลูกค้า ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะสามารถใช้ระดับของงานบริการได้ ในระดับที่ใช้อยู่หรือต้องปรับปรุงตัววัดคุณภาพของความพึงพอใจของลูกค้าอาจจะได้มาจากรายงานผลลัพธ์ของการประเมินผลที่ได้กลับจากลูกค้า

- กรณีการขายผลิตภัณฑ์ การบริการลูกค้าโดยใช้ทฤษฎีการสร้าง ความพึงพอใจมาปรับใช้ เพื่อเป็นส่วนช่วยในการดำเนินการภายในเพื่อให้สอดคล้องประสานกับกลยุทธ์การตลาด โดยใช้ระบบ Logistics เข้ามามีส่วนช่วยในการปรับปรุงงานด้านการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ความรู้และการบริหารงาน จะขึ้นอยู่กับต้นทุนของแต่ละกิจการที่มีระบบและการออกแบบที่แตกต่างกัน โดยต้องพิจารณาว่าระบบการบริหารงานจะสามารถสร้างองค์ความรู้ที่ดีขึ้นได้หรือไม่ ต้องพิจารณาจากต้นทุนที่ใช้ในขบวนการทางการบริการ อีกทั้งรายได้ที่ได้รับนั้นว่ามีดุลยภาพกันหรือไม่ ถ้าไม่มีดุลยภาพจะต้องนำ Customer Services มาปรับปรุงทั้งต้นทุนการดำเนินการหรือต้นทุนการบริการได้

การบริการลูกค้าที่ดีจะเป็นโอกาสที่ดีที่สุดที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการแข่งขันอย่างมั่นคง ซึ่งถือว่าเป็นจุดแข็งขององค์กรอย่างหนึ่ง หลายๆ กิจการมักจะนำเอากลยุทธ์ความพึงพอใจมาเป็นตัวเปรียบเทียบกับ Benchmarking กับคู่แข่งกัน กลยุทธ์การบริการลูกค้าและการสร้างความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ จะเป็นวิถีทางที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงาน

แนวคิดการจัดการโลจิสติกส์และการจัดการซัพพลายเชน

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2550 , หน้า 2-3) ได้อธิบายว่า การจัดการโลจิสติกส์ หมายถึง กระบวนการจัดการทั้งการเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้า จากผู้ขายวัตถุดิบไปยังผู้บริโภครายสุดท้าย

กิจกรรมโลจิสติกส์ ประกอบด้วยกิจกรรมคือ การพยากรณ์อุปสงค์ การวางแผนการผลิต การจัดซื้อ บรรจุกัมมันต์ การเคลื่อนย้ายภายในองค์กร การผลิต คลังสินค้า การขนส่ง การกระจายสินค้า การบริการลูกค้า เป็นต้น ทุกกิจกรรมในโลจิสติกส์ต้องทำงานอย่างต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกันแบบเป็นกระบวนการ การวัดผลงานจะทำทั้งกระบวนการหรือทั้งซัพพลายเชนจะเห็นภาพของบริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมากกว่าการทำงานของแต่ละฝ่ายหรือตามหน้าที่

การไหลของวัตถุดิบผ่านการผลิตจนถึงการกระจายสินค้าสำเร็จรูปผ่านไปยังผู้บริโภค อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว จะสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อเมื่อมีการนำเอาสารสนเทศซึ่งประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มาประยุกต์ใช้ในทุกกิจกรรมทั้งภายในองค์กรและบริษัทภายนอก เพื่อสร้างความถูกต้องและรวดเร็ว เรียกว่า การจัดการซัพพลายเชน ซึ่งก่อนที่จะประยุกต์ใช้การจัดการซัพพลายเชนได้ ควรต้องปรับปรุงระบบโลจิสติกส์ในแต่ละบริษัทที่เกี่ยวข้องในซัพพลายเชนให้สมบูรณ์ จึงจะทำให้ผลการดำเนินงานตลอดซัพพลายเชนมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการบริหารและการจัดการคลังสินค้า

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2557, หน้า 4-6) ได้อธิบายว่า การจัดการคลังสินค้า หมายถึง กระบวนการประสมประสานทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินกิจการคลังสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของคลังสินค้าแต่ละประเภทที่กำหนดไว้ โดยมีกระบวนการหรือหน้าที่ในการจัดการที่เป็นขั้นตอนตามลำดับซึ่งผู้บริหารจะต้องกระทำได้แก่ กระบวนการหรือหน้าที่ในการจัดการคลังสินค้า

1. การวางแผน (Planning) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบายโครงการ และวิธีดำเนินการ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นโยบาย และโครงการที่กำหนดไว้
2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นเรื่องการจัดโครงสร้างและบทบาทต่าง ๆ โดยพิจารณากำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ
3. การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) เป็นเรื่องของการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลและการจัดให้บุคคลเข้าทำงาน ในตำแหน่งที่กำหนดไว้ในโครงสร้างขององค์การ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดความต้องการเกี่ยวกับกำลังคนที่จะมาทำงาน การประเมินบุคคลและการเลือกสรรบุคคลที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งต่างๆ การจ่ายค่าตอบแทนตลอดจนการอบรม
4. การสั่งการ (Directing) เป็นเรื่องของการให้แนวทางและการบังคับบัญชาโดยเฉพาะการสั่งการ หมายถึงการออกคำสั่งการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้การดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
5. การประสานงาน (Co- ordination) เป็นเรื่องของผู้บริหารจะต้องใช้มาตรการที่เหมาะสม เพื่อให้กิจกรรมกลุ่มย่อย อันเป็นองค์ประกอบขององค์การเป็นส่วนรวมดำเนินไป
6. การควบคุม (Controlling) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดว่าทำอย่างไรให้แผนที่วางไว้ได้นำมาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นลำดับสุดท้ายของการจัดการ การควบคุมช่วยให้ผู้บริหารได้ทราบถึงสถานภาพของการปฏิบัติกิจกรรมแต่ละอย่างในระหว่างขั้นตอนทั้งหลาย

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการคลังสินค้า จะกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับมีเป้าหมายในการดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

วัตถุประสงค์หลักในการเก็บรักษา

1. การใช้เนื้อที่ให้ได้ประโยชน์ที่สุด สินค้าจะต้องได้รับการจัดเก็บรักษาให้ได้ประโยชน์มากที่สุดจะกระทำได้โดยยึดหลักว่า เมื่อมีการจัดวางสินค้าในพื้นที่อันหนึ่งจะต้องให้ทุกๆ ลูกบาศก์ เซ็นติเมตรของเนื้อที่เก็บรักษาที่มีอยู่ทั้งทางตั้งและทางนอนในพื้นที่ได้ใช้หมดเสียก่อนที่เอาจะเอาพื้นที่อื่นมาใช้ในการเก็บรักษาเพิ่มเติมเนื้อที่ที่สูญเสียไปโดยไม่ได้ใช้ประโยชน์คือ ค่าใช้จ่ายต้นทุนที่ต้องเสียเปล่าของกิจการ ซึ่งมีผลโดยตรงกับการเกิดรายได้และผลกำไรของประกอบการประกอบกิจการ

2. การใช้เวลาและแรงงานให้ได้ประโยชน์มากที่สุด คือ การประหยัดทรัพยากรที่มีค่าในการปฏิบัติงานที่เก็บรักษาสินค้าอีกส่วนหนึ่ง หากสินค้าได้มีการจัดเก็บอย่างถูกต้องแล้ว การจัดส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมากจะสามารถทำการยกขนโดยใช้กำลังคนแต่น้อยและใช้เวลาสั้นกว่า กำลังคนสัมพันธ์กับเวลาที่คำนวณออกมาเป็นชั่วโมง คนมีค่าเป็นเงินค่าใช้จ่ายที่เป็นต้นทุนส่วนหนึ่งของกิจการคลังสินค้า

3. การเข้าถึงสินค้าที่เก็บไว้นั้นได้สะดวกที่สุด สินค้าจะต้องได้รับการจัดเก็บในลักษณะที่สามารถนำออกได้ง่าย และจัดส่งออกไปด้วยความพยายามและค่าใช้จ่ายที่น้อยที่สุด การจัดเก็บสินค้าจะต้องอยู่ภายใต้การอำนวยความสะดวกของหัวหน้างานจัดเก็บรักษาและปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4. การป้องกันสินค้าในที่เก็บรักษาได้เป็นอย่างดีที่สุด สินค้าจะต้องได้รับการจัดเก็บในลักษณะสินค้าที่ป้องกันสินค้านั้นจากการสูญหายหรือการบุบสลายอันเนื่องจากการลักขโมย สภาพอากาศ อากาศ การเปลี่ยนแปลงอุณหภูมิอย่างรุนแรง

แนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการโลจิสติกส์

กิจกรรมโลจิสติกส์ต้องการความรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำในระดับสูง การแลกเปลี่ยนสารสนเทศจึงมีความจำเป็น กังนั้นจึงจำเป็นต้องเชื่อมต่อทุกกิจกรรมเข้าด้วยกัน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ซึ่งการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในโลจิสติกส์ จะมีกิจกรรมที่สำคัญๆ ได้แก่ การควบคุมคุณภาพ การเก็บรักษา การเลือกสินค้า การควบคุมความผิดพลาด การบรรจุภัณฑ์ และการขนส่ง เพราะสารสนเทศเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จของการจัดการโลจิสติกส์ในยุคปัจจุบัน สารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลาจะช่วยให้กิจการสามารถลดระดับสินค้าคงคลัง และปรับเส้นทางและตารางเวลาการขนส่ง รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการกับลูกค้าโดยทั่วไป ทำให้สามารถลดค่าแรงงาน เพิ่มประสิทธิภาพของการใช้อุปกรณ์ในระบบโลจิสติกส์และเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์จากปริมาตรในคลังสินค้า

ระบบเครือข่ายและการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการคลังสินค้าโดยอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ การอ่านบาร์โค้ด การใช้งานหุ่นยนต์ การควบคุมการขนถ่ายโดยใช้สายพานลำเลียงและ อีจีวี เป็นต้น ในปัจจุบันมีเครื่องมือที่สำคัญ คือ โครงข่ายเครือข่ายในพื้นที่ (Local Area Network : LAN) ซึ่งระบบนี้สามารถสร้างขึ้นได้หลายวิธี

ทุกวิธีมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ เพื่อการควบคุมการไหลของสารสนเทศให้ดีขึ้นและเพื่อให้สามารถใช้ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ ในโลจิสติกส์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ ใช้ฐานข้อมูลร่วมกันเป็นการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนในระบบที่ไม่จำเป็น

แนวคิดการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพ (Total Quality Management)

การจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพรวมขององค์กร หรือ TQM เป็นปรัชญาการทำงานที่ทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรตระหนักในความสำคัญของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน โดยผลิตผลงานของตนให้มีคุณภาพเป็นที่พอใจของลูกค้า มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงาน ณ ทุกจุดทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ ไม่ยอมให้มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นไปสู่ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงานต่อจากตนไป TQM จะประสบผลสำเร็จได้ต้องได้รับการสนับสนุนและเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง และความร่วมมือนอกใจของบุคลากรทุกคนทุกระดับ การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม การมอบอำนาจให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ไขงานที่ไม่มีคุณภาพได้ นอกจากนี้ยังต้องมีการฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความรู้ทางการประเมินผล และการประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติ

การควบคุมคุณภาพ เป็นแนวคิดที่มุ่งให้ทุกคนในองค์กรมีความรับผิดชอบในคุณภาพของผลงานของตนเอง การควบคุมคุณภาพอาจกระทำในส่วนที่เป็นอุปกรณ์ ส่วนกระบวนการตรวจสอบคุณภาพและในส่วนขององค์กร นอกจากนี้การปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กรเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งต้องขจัดอุปสรรคภายในองค์กรออกไปและจัดตั้งกลุ่มประกันคุณภาพขึ้นภายในองค์กร การปลูกฝังให้พนักงานมีความสำนึกและยอมรับในการจัดการด้านคุณภาพ การใช้วงจรคุณภาพ การออกแบบกระบวนการทำงาน และการจัดซื้อที่คำนึงถึงคุณภาพของ Supplier เป็นหลัก

แนวทางในการนำ TQM ไปปฏิบัติให้เกิดผลดีต่อองค์กร ประกอบด้วย

1. การสร้างแนวความคิดพื้นฐาน อาจทำได้โดยการณรงค์ให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงเป้าหมายขององค์กร
2. การกำหนดแนวทางการนำไปปฏิบัติ เป็นการนำความรู้ทักษะ และประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการผลิตผลงานที่สามารถวัดได้
3. การปลูกฝังให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร สร้างและปลูกฝังจิตสำนึกในการนำ TQM ไปปฏิบัติ และเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรไปสู่จุดที่มุ่งเน้นคุณภาพ
4. การสร้างระบบการยอมรับและการให้รางวัล เป็นระบบที่สร้างขึ้นเพื่อตอบแทนความสำเร็จในผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนหรือทีมงานหรือแผนกต่างๆ เป็นผลมาจากการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การพัฒนาภาวะผู้นำและการสร้างทีมงาน เป็นประสิทธิภาพของภาวะผู้นำและการใช้ลักษณะของผู้นำให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อสนับสนุนการนำ TQM ไปปฏิบัติ
6. การพัฒนาทักษะในการจัดการ เน้นความมีประสิทธิภาพของการจัดการหรือดำเนินการตามทิศทางที่ผู้บริหารกำหนด จัดให้มีการฝึกอบรมในหัวข้อที่จำเป็นและมีการวัดผลสำเร็จโดยพิจารณาทักษะการเป็นหัวหน้างาน

7. การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคที่สำคัญ เป็นการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการทางสถิติในทุกระดับ เพื่อให้การวัดผลการปฏิบัติงานมีความหมายในทางที่ถูกต้องและสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาได้

8. การพัฒนาความรู้ด้านเทคนิคขั้นสูงต้องใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาในระดับสูงขึ้น

9. การมุ่งความสนใจไปที่ลูกค้า เป็นการสนใจในความต้องการของลูกค้าและมุ่งเพิ่มคุณภาพที่จุดนั้น เพื่อให้บรรลุความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า

10. งานเป็นการฝึกอบรมเพื่อให้องค์การมีผู้ฝึกอบรมภายในเป็นของตนเอง เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ในเรื่องของการสร้างวิทยากรภายในหน่วยการศึกษาต่อเนื่องของพนักงานทุกคน

แนวคิดการจัดการการปฏิบัติงาน

Jay Heizer & Barry Render (2549 , หน้า 3-5) ได้อธิบายว่า การผลิต (Production) หมายถึง การสร้างสินค้าและบริการ ส่วนการปฏิบัติการเป็นกิจกรรมซึ่งเกี่ยวกับการสร้างมูลค่าในรูปของสินค้าและบริการโดยอาศัยกระบวนการแปรรูปหรือแปรสภาพปัจจัยนำเข้าให้ออกมาเป็นปัจจัยนำออก กิจกรรมการสร้างสินค้าและบริการจะเกิดขึ้นในทุกๆ องค์กร

สำหรับในองค์กรที่ไม่ได้ผลิตสินค้าทางด้านกายภาพ ได้แก่ องค์กรที่ให้บริการ ซึ่งหน้าที่ทางด้านการผลิตอาจเห็นได้ไม่ชัดเจน เช่น ธนาคาร โรงพยาบาล สายการบิน บริการต่างๆ เหล่านี้เป็นบริการที่ไม่มีตัวตน ผลิตภัณฑ์อาจอยู่ในรูปของการโอนเงิน การจัดที่นั่งผู้โดยสารในสายการบิน อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายจะเป็นสินค้าหรือบริการ กิจกรรมการผลิตซึ่งดำเนินการในองค์กรมักถูกเรียกว่าเป็น การดำเนินงาน (Operations) หรือการจัดการการปฏิบัติงาน (Operations Management)

การจัดตารางการปฏิบัติการ

การจัดตารางการปฏิบัติงานจะต้องจัดตารางการผลิตให้กำลังการผลิตสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การจัดตารางการผลิตที่มีประสิทธิภาพจะวัดกันที่ความสามารถของบริษัทที่จะส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ทันตามกำหนดของลูกค้า เพื่อเข้าสู่การแข่งขันด้านเวลาอย่างสมบูรณ์ได้

ความสำคัญของการจัดตารางการปฏิบัติการระยะสั้นจะมีผลเชิงกลยุทธ์ คือ

1. บริษัทสามารถใช้ประโยชน์จากทรัพยากรได้อย่างเต็มที่ และสร้างผลผลิตที่มากขึ้น จากปริมาณปัจจัยนำเข้าที่เท่าเดิม อันจะส่งผลให้ต้นทุนการผลิตสินค้าต่ำลง
2. กำลังการผลิตเพิ่มขึ้น และความยืดหยุ่นจะทำให้การจัดส่งสินค้ามีความรวดเร็วมากขึ้น สามารถยกระดับความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น
3. ตารางการผลิตที่ดี จะช่วยสร้างความได้เปรียบและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขัน เนื่องจากทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในการจัดส่ง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล(2550, หน้า 19-20) ได้อธิบายว่า การขนส่ง หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือ สิ่งของต่างๆด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการขนส่งจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ตามความประสงค์และเกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการ การขนส่งจะต้องประกอบด้วย ลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนย้ายบุคคล สัตว์ หรือสิ่งของ จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง
2. การเคลื่อนย้ายนั้น จะต้องกระทำด้วยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการขนส่ง
3. จะต้องเป็นไปตามต้องการ และเกิดอรรถประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ผู้ที่ทำการขนส่ง

การขนส่งมีความหมายต่อการขายและการจัดจำหน่ายเป็นอย่างมาก เพราะการขนส่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ ทำให้ผู้บริโภคที่อยู่ในสถานที่ที่การขนส่งเข้าไปถึงได้ มีสินค้าหรือบริการบริโภคตามที่ตนต้องการ การขนส่งจะขนานสินค้าจากแหล่งผลิตผ่านมือคนกลาง จนกระทั่งถึงมือผู้บริโภค ดังนั้นการดำเนินธุรกิจใดๆ ย่อมอาศัยการขนส่งทั้งสิ้น

สมภพ วัฒนพงษ์(2555, หน้า 7-10) ได้อธิบายว่า การขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นการขนส่งที่ให้ความรวดเร็วกว่าการขนส่งประเภทอื่นๆ และสามารถขนส่งสินค้าในระยะทางไกลๆ ได้อย่างรวดเร็ว เป็นวิธีที่รวดเร็วที่สุดแต่มีราคาแพงที่สุด จึงนิยมใช้กับการขนส่งที่มีข้อจำกัดทางด้านเวลา เช่น การส่งซื้ออะไหล่ส่วนพิเศษ การขนส่งผัก ผลไม้และดอกไม้ระหว่างประเทศ การขนส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ด่วน เช่น Fedex , UPS, DHL ค่าขนส่งต่อหน่วยของน้ำหนักที่ค่อนข้างสูง ทำให้การขนส่งสินค้าทางอากาศใช้กับสินค้าที่มีน้ำหนักเบา การขนส่งทางอากาศจะมีกำหนดเวลาตามเที่ยวบินพาณิชย์ เพราะสินค้าที่บรรทุกทางเครื่องบิน (Air Cargo) จะเป็นส่วนหนึ่งของเครื่องบินพาณิชย์ด้วย จึงทำให้เวลาขนส่งมีความแน่นอนสูง

สินค้าที่เหมาะสมกับการขนส่งสินค้าทางอากาศสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สินค้าที่เก็บไว้ได้ไม่นาน ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าเกษตรกรรมซึ่งเน่าเสียได้ง่าย (Perishable Goods) ได้แก่ ผลไม้สด ดอกไม้สด ต้นไม้ สัตว์มีชีวิต และเสื้อผ้าตามสมัยนิยม เป็นต้น
2. สินค้าประเภทต้องการความรีบด่วน เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์หรือความต้องการ ได้แก่ เครื่องช่วยเหลือนบรรเทาทุกข์ ที่จะมอบให้แก่ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติหรือสงคราม เป็นต้น
3. สินค้าที่ต้องการอย่างฉุกเฉิน(Emergency Goods) ได้แก่ สินค้าที่มีความต้องการอย่างปัจจุบันทันด่วน เป็นต้นว่า เครื่องจักรของโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งเกิดเสียไม่สามารถใช้งานได้ และต้องการอะไหล่เพื่อเปลี่ยนโดยด่วน
4. สินค้าประจำวัน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ เอกสาร และวารสาร เป็นต้น

คณะนักศึกษากิจการโลจิสติกส์(2550, หน้า 80-84) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการคลังสินค้าของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้า และปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าอย่างแท้จริง โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- 1.ด้านการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลูกค้าบางส่วนต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วและถูกต้องในการให้ข้อมูลข่าวสาร
- 2.ด้านการดำเนินงานและปฏิบัติการในคลังสินค้า ควรมีการปรับปรุงการขนถ่ายสินค้าจากคลังสินค้า การให้บริการพื้นที่ในการบรรทุกสินค้าให้มีพื้นที่มากขึ้น มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการบรรทุกสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการ
- 3.ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นประโยชน์ในการแข่งขัน ลูกค้าบางส่วนมองในภาพลักษณ์ของบริษัท โดยเลือกใช้บริการคลังสินค้า
- 4.ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการดำเนินงานและปฏิบัติการในคลังสินค้า ถัดมาเป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย และสุดท้ายคือ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เนื่องจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับจากการให้บริการโดยพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) นั้น เป็นความสัมพันธ์ซึ่งหน้า ที่ต้องอาศัยความมีมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารที่เข้าใจและความเต็มใจที่อยากให้บริการที่ดีเป็นอันดับแรก อันดับต่อมา คือ ความรวดเร็วและความถูกต้องของการให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยระบบหรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการดำเนินการและปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ตามที่คาดหวัง ส่วนด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ส่วนใหญ่บริษัทจะให้ความสำคัญในระดับที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว เพียงแต่อาจต้องปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ลำดับสุดท้ายด้านภาพลักษณ์ของบริษัท เนื่องจากบริษัท การบินไทย จำกัด เป็นสายการบินแห่งชาติ ฉะนั้นภาพลักษณ์ที่เป็นสายการบินแห่งชาติทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังสูงต่อการให้บริการในด้านต่างๆ มากกว่าบริษัทอื่นๆ ที่เป็นคู่แข่งกัน ยิ่งทำให้ต้องเพิ่มความเอาใจใส่ต่อการให้บริการให้สูงกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น ทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์(2555, หน้า 11) ได้อธิบายว่า ทฤษฎีองค์การ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่องค์การต่างๆ ดำเนินการว่าเป็นอย่างไร ตลอดจนการได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมขององค์การ และศึกษาถึงวิธีการกำหนดหน้าที่ขององค์การว่าส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่ทำงานในองค์การอย่างไรในระหว่างการทำงาน

ทฤษฎีองค์การสามารถช่วยให้ผู้บริหารมีเทคนิคหรือเป็นเครื่องมือที่นำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการของตนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นทฤษฎีองค์การจึงมีประโยชน์สำหรับผู้บริหาร ดังนี้

1. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าใจถึงลักษณะของพฤติกรรมและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดในองค์การได้
2. ช่วยให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์พฤติกรรมขององค์การที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและเตรียมการรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในทางที่ไม่ดีได้อย่างทันท่วงที ตลอดจนรู้ช่องทางที่จะนำทฤษฎีองค์การมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในอนาคตได้

ทฤษฎีองค์การที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในทางปฏิบัติ เนื่องจากในปัจจุบันหลายบริษัทต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านลูกค้าและคู่แข่งกัน ซึ่งองค์การจำเป็นต้องตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

การวิจัย เรื่อง การจัดการการปฏิบัติงานของธุรกิจสายการบิน

ในปัจจุบันสายการบินได้เผชิญกับความยุ่งยากด้านการเงินที่มากขึ้นส่งผลให้สายการบินต่างๆ ได้ให้ความสนใจกับการจัดการการปฏิบัติงานในกิจกรรมภาคพื้นดินเป็นอย่างมาก เช่น สายการบิน ราคาประหยัด ที่สามารถจัดการการบินให้เครื่องบินแวะรับส่งผู้โดยสารที่สนามบินเพียง 20 นาที หลังจากนั้นเครื่องบินก็สามารถบินต่อไป

กระบวนการต่าง ๆ ที่ถูกจัดการการทำงานไว้ล่วงหน้าและต้องปฏิบัติงานให้เสร็จก่อนที่จะนำเครื่องบินขึ้น

1. พนักงานเดินตัวเดินทางจะนำแผนการบินให้กับนักบิน โดยจะนำข้อมูลเหล่านั้นป้อนเข้ากับระบบคอมพิวเตอร์ในเครื่องบินและนำผู้โดยสารเดินทางเข้าสู่ตัวเครื่องบิน
2. พนักงานภาคพื้นดินจะทำความสะอาดภายในเครื่องบินทั้งชั้นวางสัมภาระ ห้องน้ำ และอื่นๆ
3. พนักงานด้านโภชนาการจะจัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มมาจัดไว้ที่เครื่อง
4. รถบรรทุกน้ำมันเชื้อเพลิงจะมาเติมน้ำมันที่บริเวณปีกของลำเครื่อง
5. สัมภาระของผู้โดยสารที่จะขึ้นเครื่องจะถูกลำเลียงจากอาคารมาสู่เครื่อง
6. สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ที่ได้ทำการบรรจุเรียบร้อยจะถูกลำเลียงออกจากคลังสินค้ามาสู่เครื่อง
7. ระบบหัวลากจะต้องเตรียมดึงหัวเครื่องบินออกจากประตูทางขึ้นเพื่อปรับทิศทางเครื่องบินก่อนเข้าสู่รันเวย์ต่อไป