



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า (CARGO
AVL) กรณีศึกษา ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
Creating tools to reduce disbursement errors and cut-off of products
(CARGO AVL) Case study: Suvarnabhumi Airline Catering Department
Thai Airways International Public Company Limited

โดย

นางสาวภณิดา ตะกระโทก

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

รหัสนักศึกษา 6340510214

หน้าอนุมัติรายงาน

อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ได้พิจารณารายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของ นางสาว ภาณิดา ตะตะกระโทก เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติงานสหกิจ

.....

(อาจารย์นวพร ฝอยพิกุล)

ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

.....

(อาจารย์นวพร ฝอยพิกุล)

อนุมัติให้รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรของสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จดหมายนำส่ง

วันที่ 17 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2566

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

อาจารย์นภาพร ฝอยพิกุล

ตามที่คุณผู้จัดทำ นางสาวภณิดา ตะกระโทก นักศึกษาสาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2566 ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน แผนกคลังสินค้า (CD-A2) ณ ฝ่ายครุภัณฑ์บินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา และทำรายงานเรื่อง

“ การสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า (CARGO A/L) กรณีศึกษา ฝ่ายครุภัณฑ์บินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ”

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดแล้ว ผู้จัดทำจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้ จำนวน 1 เล่มเพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดรับพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวภณิดา ตะกระโทก

สาขาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

กิตติกรรมประกาศ

การฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา ณ ฝ่ายครุภัณฑ์การบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม 2566 ถึง วันที่ 27 ตุลาคม 2566 ในครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยความรู้ณาและการอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากอาจารย์นงพร ฝอยพิกุล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ เพื่อนำผลงานมาตรวจสอบและแก้ไขให้ถูกต้อง ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ข้าพเจ้าขอขอบคุณ ฝ่ายครุภัณฑ์การบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้โอกาสข้าพเจ้าได้เข้ามาฝึกประสบการณ์ปฏิบัติการสหกิจศึกษา ต้องขอขอบคุณ คุณสรารุช จิตรมนต์ตรี พี่เลี้ยงที่ปรึกษา รวมถึงพี่พนักงานทุกคน ที่คอยให้คำแนะนำ อบรมและสอนงานตลอดระยะเวลาในการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ หากรายงานฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ข้าพเจ้าก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวภณิดา ตะกระโทก

ตุลาคม พ.ศ 2566

| | |
|------------------|---|
| ชื่อโครงการ | การสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า (CARGO A/L) กรณีศึกษา ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) |
| | Creating tools to reduce disbursement errors and cut-off of products (CARGO A/L) Case study: Suvarnabhumi Airline Catering Department Thai Airways International Public Company Limited |
| ผู้จัดทำ | นางสาวภณิดา ตะกระโทก |
| หลักสูตร | บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน |
| ปีการศึกษา | 2566 |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | อาจารย์นงพร ฝอยพิกุล |

บทคัดย่อ

โครงการสหกิจศึกษาเล่มนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสาเหตุและปัญหาของความผิดพลาดในการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า ของฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) และเพื่อเสนอแนวทางในการลดผิดพลาดในการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า ของฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้จัดทำได้ทำการศึกษา สังเกตและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จึงพบปัญหา โดยมีแนวทางแก้ไขด้วยการสร้างแบบฟอร์มการจดออร์เดอร์ขึ้นมาใหม่ เพื่อลดความผิดพลาดของการจดออร์เดอร์ การจ่ายสินค้า และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบ ทำให้การทำงานมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้าของ CARCO A/L โดยพิจารณาจากส่วนแรก คือ ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการจดออร์เดอร์เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง ซึ่งพบว่าหลังจากที่มีการปรับปรุงโดยวิธีการข้างต้นแล้วนั้น สามารถลดระยะเวลาในการจดออร์เดอร์ เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้า อยู่ที่ 1.83 นาที ส่วนที่ 2 คือ ผลการเปรียบเทียบจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าก่อน และหลังจากที่มีการใช้แบบฟอร์ม ภายในเดือนกันยายนก่อนที่จะมีการปรับปรุงขั้นตอนการจดออร์เดอร์นั้น มีจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบที่มีผิดพลาดอยู่ 19 รายการ และหลังจากที่มีการปรับปรุงขั้นตอนในการจดออร์เดอร์แล้ว ภายในเดือนตุลาคมมีจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบที่มีผิดพลาด 5 รายการ จะเห็นได้ว่า ยอดจำนวนการคีย์สินค้าที่ผิดพลาดลดลง 14 รายการ เพราะหลังการปรับปรุงนั้น มีการจดออร์เดอร์ที่สะดวก รวดเร็ว และลดการผิดพลาดของการทำงานมากขึ้น

คำสำคัญ: เครื่องมือ, การเบิกจ่าย, CARGO A/L, จ่ายสินค้า

Abstract

This cooperative education project has the objectives To study the causes and problems of disbursement errors. and cut off the product amount of the Suvarnabhumi Airline Catering Department Thai Airways International Public Company Limited and to propose guidelines for reducing errors in disbursement. and cut off the product amount of the Suvarnabhumi Airline Catering Department Thai Airways International Public Company Limited, the creator, has conducted a study. Observing and collecting relevant information, the problem was found and a solution was created by creating a new order registration form. To reduce errors in taking orders Product payment and keying in product sales in the system Make work faster and more efficient

The results of the study found that Creating tools to reduce disbursement errors and the product cut-off key of CARCO A/L, considering the first part, which is the result of comparing the time of order registration, disbursement, and product cut-off key before and after the improvement. It was found that after being improved by the above method, Able to reduce the time taken to register orders, disbursements, and key in product sales to 1.83 minutes. Part 2 is the result of comparing the amount of disbursements. and keying in the product balance first and after the form is used Within September, before the order registration process was improved. There is a disbursement amount. and the keying of product sales in the system that had 19 errors and after the order recording process had been improved By October, there was a disbursement amount. and the product keying in the system that had 5 errors, it can be seen that the total number of erroneous product keying decreased by 14 items because after the improvement There is convenient, fast order recording and a reduction in work errors.

Keywords: tools, disbursement, CARGO A/L, product payment

สารบัญ

หน้าที่

| | |
|--|-----------|
| หน้าอ้อมัติ..... | ก |
| จดหมายนำส่ง..... | ข |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ค |
| บทคัดย่อ..... | ง |
| Abstract..... | จ |
| สารบัญ..... | ฉ |
| สารบัญตาราง..... | ฉ |
| สารบัญภาพ..... | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ..... | 1 |
| 1.1 ข้อมูลองค์การที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 1 |
| 1.1.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ..... | 1 |
| 1.1.2 ลักษณะสถานประกอบการ ผลิตภัณฑ์/ผลผลิต หรือการให้บริการหลัก..... | 2 |
| 1.1.3 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน..... | 8 |
| 1.1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ..... | 8 |
| 1.1.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา..... | 9 |
| 1.1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน..... | 9 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง..... | 10 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีคลังสินค้า (Warehouse) | 10 |
| 2.1.1 ความสำคัญของคลังสินค้า (WAREHOUSE) | 10 |
| 2.1.2 บทบาทหน้าที่ของการจัดการคลังสินค้า..... | 11 |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีหลักการหยิบสินค้า (Picking)..... | 12 |
| 2.2.1 Order Picking..... | 12 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้าที่ |
|--|-----------|
| 2.2.2 ประเภทของการหีบสินค้า..... | 13 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ..... | 14 |
| 2.3.1 กระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ..... | 15 |
| 2.4 วิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 20 |
| บทที่ 3 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย..... | 22 |
| 3.1 วัตถุประสงค์ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และแผนการทำงาน..... | 22 |
| ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา | |
| 3.1.1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและโครงการสหกิจศึกษา..... | 22 |
| 3.1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน..... | 22 |
| 3.1.2.1 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 22 |
| 3.1.3 แผนปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์..... | 23 |
| 3.2 ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย..... | 24 |
| 3.2.1 หน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ..... | 24 |
| 3.2.2 กระบวนการขั้นตอนในการทำงาน..... | 25 |
| 3.2.3 อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง..... | 31 |
| 3.2.4 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา.. | 34 |
| 3.2.5 แนวทางและกระบวนการการแก้ไขปัญหา/การพัฒนางาน..... | 34 |
| บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายหรือโครงการที่ได้รับ..... | 38 |
| 4.1 วิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหาและพัฒนางาน..... | 38 |
| 4.2 แสดงผลและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน..... | 38 |
| 4.2.1 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการจัดทำแบบฟอร์ม..... | 38 |
| การจดออร์เดอร์ | |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้าที่ |
|---|-----------|
| 4.2.2 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบเวลาการจด เบิกจ่าย..... | 39 |
| และศิษย์ตัดยอดสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง | |
| 4.2.3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน..... | 40 |
| บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 43 |
| 5.1 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 43 |
| 5.2 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 43 |
| 5.2.1 ข้อเสนอแนะจากโครงการสหกิจ..... | 43 |
| 5.2.2 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 44 |
| อ้างอิง..... | 45 |
| ภาคผนวก..... | 46 |
| ภาคผนวก ก. ภาพประกอบการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 47 |
| ภาคผนวก ข. เอกสารการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... | 52 |
| ภาคผนวก ค. ประวัติผู้เขียน..... | 57 |

สารบัญตาราง

| | หน้าที่ |
|--|---------|
| ตารางที่ 3.1 แผนปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์..... | 24 |
| ตารางที่ 3.2 อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง..... | 31 |
| ตารางที่ 3.3 รายการสินค้าที่พบในเที่ยวบิน CARGO A/L..... | 36 |
| ตารางที่ 4.1 แสดงผลตารางแสดงผลการเปรียบเทียบเวลาการจอด เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอด..... | 39 |
| สินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง | |
| ตารางที่ 4.2 แสดงตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า..... | 40 |
| ก่อนมีแบบฟอร์มของเดือน กันยายน | |
| ตารางที่ 4.3 แสดงตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า..... | 41 |
| หลังมีแบบฟอร์มของเดือน ตุลาคม | |
| ตารางที่ 4.4 แสดงตารางเปรียบเทียบจำนวนความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และการคีย์ตัด..... | 41 |
| ยอดสินค้าก่อน และหลังจากมีที่ใช้แบบฟอร์ม | |

สารบัญภาพ

หน้าที่

| | |
|--|----|
| ภาพที่ 1.1 ฝ่ายครุภัณฑ์การบินสุวรรณภูมิ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)..... | 1 |
| ภาพที่ 1.2 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารขององค์กร..... | 8 |
| ภาพที่ 2.1 กระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศ..... | 19 |
| ภาพที่ 3.1 รับสินค้าเข้าคลัง Receipt..... | 25 |
| ภาพที่ 3.2 คีย์ใบเบิกเพื่อตัดยอดในสต็อก..... | 26 |
| ภาพที่ 3.3 กรณีที่เป็นใบเบิกของ AF KE CX..... | 27 |
| ภาพที่ 3.4 ถ่ายสินค้า ส่งออร์เดอร์เร่งด่วน (BR)..... | 27 |
| ภาพที่ 3.5 เช็คสต็อกสินค้าในคลัง..... | 28 |
| ภาพที่ 3.5 ตรวจสอบเช็ค และจัดรถ Standard..... | 29 |
| ภาพที่ 3.6 คอยรับออร์เดอร์ทางโทรศัพท์..... | 30 |
| ภาพที่ 3.7 ช่วยงานหัวหน้าโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Office และอื่นๆ..... | 31 |
| ภาพที่ 3.8 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา..... | 34 |
| ภาพที่ 3.9 แผนผังแนวทางและกระบวนการการแก้ไขปัญหา/การพัฒนางาน..... | 35 |
| ภาพที่ 3.10 รายการเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L..... | 35 |
| ภาพที่ 3.11 สร้างแบบฟอร์มการเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L..... | 36 |
| ภาพที่ 3.12 ทดลองใช้แบบฟอร์มการเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L..... | 37 |
| ภาพที่ 4.1 ลักษณะการจดออร์เดอร์ก่อนการมีแบบฟอร์ม..... | 38 |
| ภาพที่ 4.2 ลักษณะการจดออร์เดอร์หลังการมีแบบฟอร์ม..... | 39 |

บทที่ 1

บทนำการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.1 ข้อมูลองค์การที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1.1.1 ชื่อสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อบริษัท : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) Thai Airways International Public Company Limited

สถานที่ปฏิบัติงาน : ฝ่ายครัวการบินไทยสุวรรณภูมิ THAI Catering Service

ที่ตั้ง : 333/4 ซอย กิ่งแก้ว 25/1 หนองปรือ อำเภอบางพลี สมุทรปราการ 10540



ภาพที่ 1.1 ฝ่ายครัวการบินสุวรรณภูมิ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ที่มา : <https://shorturl.asia/TXqR0>

1.1.2 ลักษณะสถานประกอบการ ผลิตภัณฑ์/ผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการหลัก

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม และเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศ โดยแยกการบริหารออกเป็นธุรกิจหลัก คือธุรกิจสายการบิน และกลุ่มกิจการสนับสนุนการบินและการขนส่ง รายละเอียดการดำเนินงานดังนี้

ธุรกิจสายการบิน

ธุรกิจสายการบินนี้เป็นธุรกิจหลักของบริษัทฯ ประกอบด้วยบริการขนส่งผู้โดยสารและการบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์ และไปรษณีย์ภัณฑ์โดยบริษัทฯ ได้ให้บริการขนส่งในเส้นทางบินไปยังจุดหมายต่างๆ ทั้งแบบเที่ยวบินประจำและเที่ยวบินเช่าเหมาลำในเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศ

กิจการสนับสนุนการบิน

กลุ่มธุรกิจที่เป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบินและการขนส่งเป็นประจำเป็นประจำสำหรับการขนส่งทางอากาศ โดย กิจการจะต้องมีการดำเนินการที่สอดคล้องต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เครื่องบินสามารถออกเดินทางจากสถานีต้นทาง ถึงสถานีปลายทางตรงตามกำหนดเวลาที่ระบุในตารางบิน ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และปลอดภัย ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจแก่ผู้โดยสาร ซึ่งมีรายละเอียดการให้บริการต่างๆ ดังนี้

ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น (Ground Customer Services)

บริการตรวจรับผู้โดยสาร (Check in Service) ให้บริการตรวจสอบบัตรโดยสาร เอกสารการเดินทาง หมายเลขที่นั่ง อาหารพิเศษ บริการพิเศษตามชั้นการเดินทาง หรือตามที่ได้ทำการสำรองไว้ล่วงหน้า (Advance Booking/Requirement) ตลอดจนตรวจสอบ และบันทึกน้ำหนักสัมภาระของผู้โดยสาร

บริการพิเศษต่างๆ (Special Services) เช่น การบริการเฉพาะบุคคลสำคัญ ผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นหนึ่ง (First Class) ชั้นธุรกิจ (Business Class) ผู้โดยสารสมาชิกบัตรแพลตตินั่ม (Royal Orchid Plus Platinum Member) หรือ สมาชิกบัตรทอง (Royal Orchid Plus Gold Member) รวมทั้งการบริการผู้โดยสารผู้สูงอายุผู้โดยสารอายุต่ำกว่า 12 ปีที่เดินทางลำพัง คนพิการ ผู้ป่วยที่แพทย์รับรองการเดินทาง เป็นต้น

บริการห้องรับรองพิเศษ (Lounge Service) ให้แก่ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ชั้นธุรกิจ ผู้โดยสารสมาชิกบัตรแพลตตินั่มและ สมาชิกบัตรทองและบริการสปา (Royal Orchid Spa) สำหรับผู้โดยสารชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ

บริการด้านสัมภาระ (Baggage Service) ให้บริการตรวจสอบและติดตามสัมภาระสูญหาย ตรวจสอบและซ่อมแซม หรือชดใช้กระเป๋าชำรุดเสียหาย รวมถึงให้บริการนำสัมภาระล่าช้าส่งผู้โดยสารถึงที่พัก

บริการควบคุมระวางบรรทุก (Load Control and Weight Balance) ให้บริการการวางแผน ระวางบรรทุก คำนวณ น้ำหนักบรรทุก ตลอดจนควบคุมการบรรทุกสัมภาระสินค้า และไปรษณีย์ ภัณฑ์ทั้งขาขึ้น และขาลง (Loading และ Unloading)

บริการสายการบินลูกค้า (Customer Airlines Services) ให้บริการผู้โดยสารสัมภาระ การควบคุมระวางบรรทุก หอง รับรองพิเศษ และการบริการพิเศษต่างๆ ตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ

บริการพิเศษเฉพาะลูกค้าของหน่วยงานเอกชน (Non-Customer Airlines Services) เช่น ธนาคาร และโรงแรม ที่ต้องการให้บริการพิเศษฯ อำนาจความสะดวกให้ลูกค้าของตนเป็นพิเศษ โดยให้บริการตามผู้โดยสาร หองรับรองพิเศษ และการบริการพิเศษต่างๆ ตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ

ฝ่ายบริการลานจอดและอุปกรณ์ภาคพื้น (Ground Support Equipment Services)

บริการเกี่ยวกับผู้โดยสาร ลูกเรือ และสัมภาระ (Passenger Crew and Baggage Services) บริการรับ-ส่งผู้โดยสารและลูกเรือ พร้อมทั้งบริการลำเลียง ขนถ่าย และนำส่งสัมภาระของสายการบินลูกค้า ระหว่างอาคารผู้โดยสารกับอากาศยานโดยรถรับ-ส่งผู้โดยสาร (Ramp Bus)

บริการอากาศยานบริเวณลานจอด (Aircraft Services) บริการลากจูงอากาศยานเข้า-ออก จากสะพานเทียบเครื่องบิน หรือจุดจอดอากาศยานภายในลานจอด บริการผู้โดยสารขึ้น-ลงจากอากาศยานด้วยรถบันได บริการรถเติมน้ำดื่ม น้ำใช้ภายในอากาศยาน บริการทำความสะอาดภายในอากาศยาน เป็นต้น

บริการซ่อมบำรุง (Maintenance Services) ตรวจสอบและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ภาคพื้นและยานพาหนะประเภทต่างๆ ตามระยะเวลา บริการซ่อมตู้สินค้าทุกประเภท ตามระบบมาตรฐานสากล

ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial)

บริการสำรองระวางสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริการควบคุมและวางแผนระวางบรรทุกสินค้า ไปรษณีย์ภัณฑ์ และสัมภาระผู้โดยสาร (Space Control and Load Planning) บริการจัดการเก็บรักษาสินค้า (Warehouse Storage) บริการตรวจสอบสภาพหีบห่อ ชั่งน้ำหนัก ตรวจนับคัดแยก และจัดบรรจุภัณฑ์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริการจัดการเอกสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Documentation) บริการจัดทำบัญชีเรือขาออก (Cargo and Mail Manifesting) เป็นต้น

ฝ่ายครัวการบิน (Catering Services)

บริการจัดหา และผลิตอาหาร/เครื่องดื่ม ให้แก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน สำหรับเที่ยวบินของบริษัทฯ และ เที่ยวบินของสายการบินลูกค้า บริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ห้องรับรองพิเศษ (Lounges) ของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้าอื่นๆ ดำเนินกิจการภัตตาคารและ Snack Bar ณ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ภูเก็ต เชียงราย และกระบี่ ดำเนินกิจการภัตตาคาร “Yellow Orchid” ณ อาคารปฏิบัติการ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และโรงพยาบาล ปิยะเวท บริการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มทั้งในและนอกสถานที่ บริการอาหารและเครื่องดื่มให้กับการประชุมของหน่วยงานต่างๆ ภายในบริษัทฯ บริการอาหารและเครื่องดื่มในงานมหกรรมต่างๆ (Special Event Catering) เช่น งาน World EXPO ที่ เชียงไฮ้ ประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น

ฝ่ายช่าง (Technical Services)

บริการตรวจทางเทคนิค และซ่อมบำรุงอากาศยานชั้นลานจอด (Line Maintenance) การซ่อมบำรุงย่อย (Light Maintenance) ทุกครั้งที่เครื่องบินจอดแวะ (Transit) และจอดค้างคืน (Night Stop) ที่ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง บริการซ่อมบำรุงขั้นโรงงาน (Heavy Maintenance) สำหรับเครื่องบินที่ผลิตจากบริษัทโบอิง (แบบโบอิง 747 แบบโบอิง 777 และแบบโบอิง 737) และผลิตจากบริษัทแอร์บัส (แบบแอร์บัส A300-600 แบบแอร์บัส A310 แบบแอร์บัส A330 และแบบแอร์บัส A340) บริการซ่อมบำรุงเครื่องบินให้ฝูงบินของบริษัท สายการบินนกแอร์จำกัด ฝูงบินของกองบินตำรวจ และหน่วยงานราชการสำคัญต่างๆ บริการสอบเทียบมาตรฐาน (Aircraft Standard Calibration and Measurement)

กิจการสนับสนุนการขนส่ง

กิจการสนับสนุนการขนส่งประกอบด้วย บริการอำนวยความสะดวก การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และการจำหน่ายสินค้าที่ระลึก

การให้บริการอำนวยความสะดวก (Dispatch Services) เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของ เส้นทางบิน ลักษณะอากาศ เพื่อให้เครื่องบินสามารถไปถึงที่หมายได้อย่างปลอดภัยแก่เที่ยวบินของบริษัทฯ และ เที่ยวบินของสายการบินลูกค้า การจำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน (Sales on Board) โดยบริษัทฯ ได้ทำสัญญาว่าจ้าง King Power Marketing and Management Co., Ltd. ตั้งแต่ปี 2551 ให้เป็นผู้จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน การจำหน่ายสินค้าที่ระลึก (THAI Shop) บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปิดร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึกรวมทั้งสิ้น 5 แห่ง ประกอบด้วย สำนักงานใหญ่ของบริษัทฯ สำนักงานหลานหลวง สำนักงานสีลม สำนักงานเชียงใหม่ ศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑการให้บริการหลักขององค์กร

สายการบินเป็นไปอย่างราบรื่น ซึ่งแต่ละหน่วยธุรกิจจะต้องมีการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน อย่างเป็นระบบเพื่อให้เครื่องบินสามารถเดินทางจากสถานีต้นทางถึงสถานีปลายทางตรงตาม กำหนดเวลาที่ระบุในตารางบินด้วยความสะดวกรวดเร็วและปลอดภัยซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญจะ ช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่บริษัทฯ พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับการขนส่ง มีรายละเอียดการให้บริการ ดังนี้

ธุรกิจการบริการคลังสินค้า

ให้บริการจัดการคลังสินค้า ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ ท่าอากาศยานหาดใหญ่และท่าอากาศยานภูเก็ต โดยการดำเนินงานจัดการคลังสินค้า ประกอบด้วย การจัดการ เก็บรักษาชั่วคราวและการเคลื่อนย้ายสินค้าทั่วไป สินค้าที่ต้องได้รับการดูแลพิเศษ เช่น สินค้าสด สัตว์ ที่มีชีวิต วัตถุดิบค่าการให้บริการขนส่งสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิเป็นพิเศษ

ธุรกิจการบริการลูกค้าภาคพื้น

ให้บริการอำนวยความสะดวกโดยตรงกับผู้โดยสารตั้งแต่เข้ามาสู่ท่าอากาศยาน ผ่าน ขั้นตอนต่างๆ จนเข้า สู่อากาศยาน จากตัวอากาศยานสู่ภาคพื้น ในเที่ยวบินทั้ง ขาเข้า - ขาออก โดย ให้บริการการแก่ผู้โดยสารของบริษัทและผู้โดยสารของสายการบินลูกค้าธุรกิจการบริการอุปกรณ์ ภาคพื้นให้บริการที่เกี่ยวข้องกับอากาศยาน อำนวยความสะดวกบริเวณลานจอดอากาศยาน ให้กับ บริษัทฯและ สายการบินลูกค้า ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีความปลอดภัยสูงสุด มีความพร้อม สามารถทำการบินเข้า-ออกได้ตรงเวลา

ธุรกิจครัวการบิน

ดำเนินการในการผลิตอาหารสำหรับบริการผู้โดยสารทั้งเที่ยวบินในประเทศและระหว่าง ประเทศของบริษัทฯบริการผู้โดยสารของสายการบินชั้นนำอื่นๆ ดำเนินธุรกิจภาคพื้นที่เกี่ยวข้อง กับอาหาร เช่น ภัตตาคาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติ ร้านเบเกอรี่ Puff & Pie การให้บริการจัดเลี้ยง ทั้งในและนอกสถานที่และร้านอาหารสวัสดิการพนักงาน

กิจการอื่นๆ

ในส่วนของกิจการอื่นๆ ที่สนับสนุนการขนส่ง ได้แก่ฝ่ายช่างการบริการอำนวยความสะดวก การ จำหน่ายสินค้าปลอดภาษีบนเครื่องบิน และบริการเครื่องฝึกบินจำลอง

กิจการขนส่งทางอากาศ

บริษัท ฯ เป็นสายการบินแห่งชาติ ที่ให้บริการด้านการขนส่งทางอากาศ ทั้งการบริการ ขนส่งผู้โดยสารบริการขนส่งสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์เป็นกิจการหลักซึ่งได้พัฒนาการขนส่งไปสู่อุภูมิภาคต่างๆ

กิจการขนส่งผู้โดยสาร

กิจการขนส่งผู้โดยสารมีเป้าหมายในการพัฒนาตลาดและเครือข่ายเส้นทางบินอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นขีดความสามารถและดำเนิน การพัฒนาท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้เป็นศูนย์กลางการบิน(Hub)ที่สำคัญของภูมิภาค

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลัก

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ร้อยละ 47.86%

ธุรกิจหลักของการบินไทย คือ ธุรกิจสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Carrier) ที่ให้บริการขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ทางอากาศอย่างครบวงจรทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ อีกทั้ง การบินไทยยังมีหน่วยธุรกิจอื่นซึ่งเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการขนส่งทางอากาศ ไม่ว่าจะเป็น บริการคลังสินค้า บริการลูกค้าภาคพื้น บริการอุปกรณ์ภาคพื้น ครีวการบิน และบริการซ่อมบำรุงอากาศยาน โดยมีเครือข่ายเส้นทางการบินครอบคลุมถึง 30 ประเทศทั่วโลก การให้บริการของการบินไทยตลอดระยะเวลากว่า 60 ปีที่ประกอบธุรกิจนั้น มุ่งเน้นในเรื่องมาตรฐานความปลอดภัย ความสะดวกสบาย การบริการที่มีคุณภาพด้วยเอกลักษณ์ความเป็นไทย รวมทั้งการเสริมสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเรื่อยมา จนทำให้การบินไทยมีชื่อเสียงด้านการบิน ได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในสายการบินยอดเยี่ยมของโลก และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ ซึ่งมีฐานลูกค้าที่ใช้บริการหลากหลายกลุ่ม ตลอดจนได้รับรางวัลด้านการให้บริการต่างๆ มาโดยตลอด

วิสัยทัศน์

“เป็นสายการบินคุณภาพสูงที่ให้บริการเต็มรูปแบบด้วยความแข็งแกร่งของอัตลักษณ์ความเป็นไทย เชื่อมโยงประเทศไทยสู่ทั่วโลก และสร้างอัตราผลกำไรที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง” ด้วยบทบาทของสายการบินแห่งชาติ ประกอบธุรกิจการบินทางอากาศ ขนส่งผู้โดยสารสินค้าพัสดุภัณฑ์และไปรษณีย์ภัณฑ์ การบินไทยมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นสายการบินที่คนไทยภาคภูมิใจ จากการให้บริการระดับโลก ตามมาตรฐานสากล ผสมผสานด้วยเสน่ห์ความเป็นไทย สร้างความประทับใจและพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสร้างกำไรที่ยั่งยืน

พันธกิจ

“เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรก”

Product Customization เป็นสายการบินที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเป็นอันดับแรกประกอบไปด้วยการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า

Optimize the Online Commerce เพิ่มศักยภาพด้านการพาณิชย์ด้วยการปรับปรุงด้านการพาณิชย์ให้แข็งแกร่งขึ้น

Cost Competitiveness เพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันด้านต้นทุนที่เหนือกว่าสายการบินอื่นในภูมิภาค

Highly Efficient Organization เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงในด้านการปฏิบัติการ และความปลอดภัย และเป็นศูนย์กลางการเชื่อมต่อเครือข่ายสารการบินพันธมิตรมายังจุดบินต่างๆ ในประเทศไทย

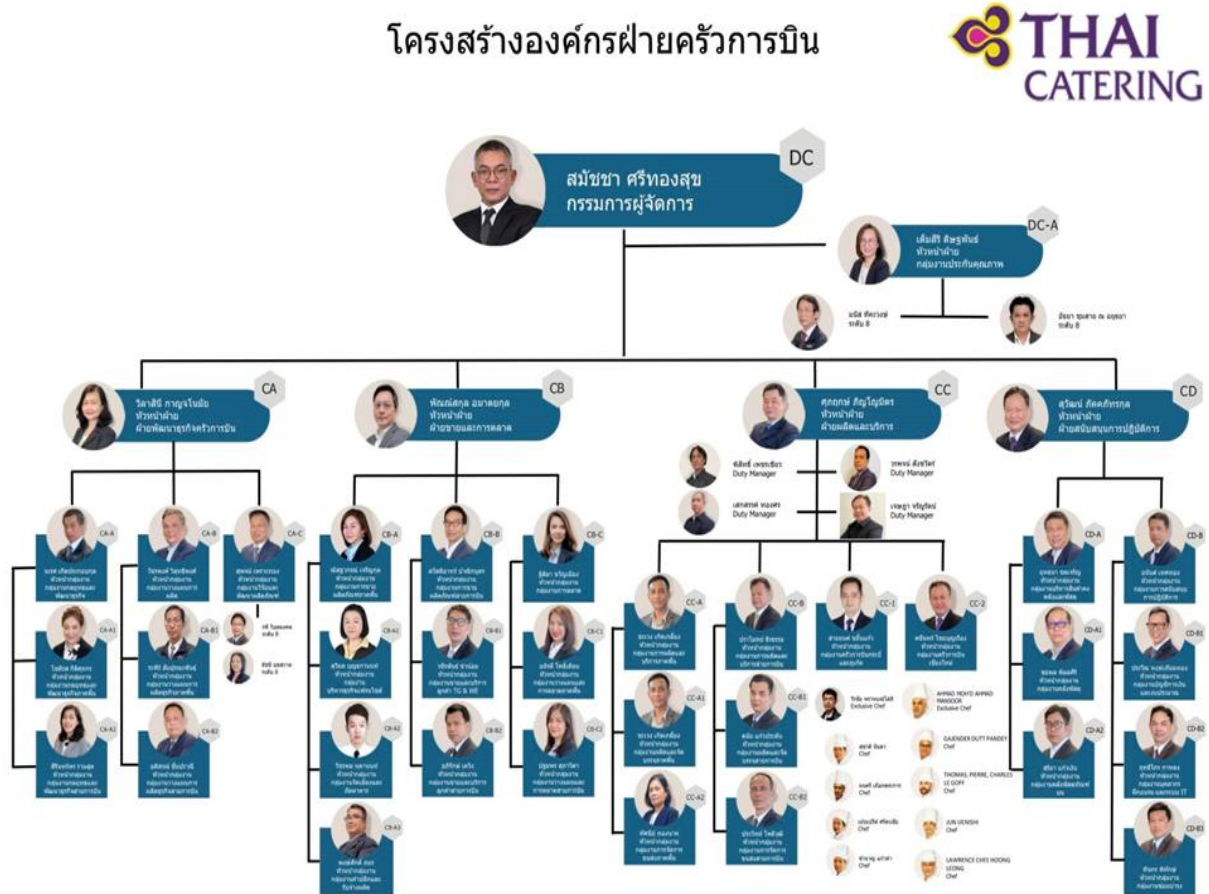
ค่านิยมหลัก

Agility for Growth ยืดหยุ่น คล่องตัว แสวงหาโอกาส มีความยืดหยุ่น คล่องตัวในการทำงาน มุ่งสู่เป้าหมาย กระตือรือร้นและเปิดรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แสวงหาโอกาสใหม่ๆ ในการพัฒนาตนเองและธุรกิจ ให้เติบโตเพื่อสร้างกำไรให้บริษัทฯ อย่างต่อเนื่อง

Integrity for Trust โปร่งใส ร่วมมือ ซื่อตรง ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติงานด้วยความ โปร่งใส ซื่อตรง ร่วมมือ ร่วมใจ มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุเป้าหมายของบริษัทฯ

Mastery for Professionalism คิดใหม่ ทำใหม่ อย่างมืออาชีพ คิดใหม่ ทำใหม่ มีทักษะหลากหลาย ก้าวทันเทคโนโลยี สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมืออาชีพ เพื่อมุ่งสู่การเป็นสายการบินคุณภาพสูงในการให้บริการลูกค้า

1.1.3 รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน



ภาพที่ 1.2 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารขององค์กร

ที่มา : <https://www.thaiairways.com>

1.1.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่ง : รับ จัดเก็บ เบิกจ่ายสินค้า (CD-A2)

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. รับสินค้าเข้าคลัง Receipt
2. คีย์ใบเบิกเพื่อตัดยอดในสต็อก

3. จ่ายสินค้า ส่งออเดอร์เร่งด่วน (BR)
4. เช็คสต็อกสินค้าในคลัง
5. ตรวจสอบเช็ค และจัดรถ Standard
6. คอยรับออเดอร์ทางโทรศัพท์
7. ช่วยงานหัวหน้าโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Office และอื่นๆ

1.1.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา

นาย ศราวุธ จิตรมนตรี ตำแหน่ง SR. CUSTOMER SERVICE AGENT

1.1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ 256 – ถึงวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ 2566

บทที่ 2

วรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำโครงการ “การสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า (CARGO A/L) กรณีศึกษา ฝ่ายครุภัณฑ์การบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ” มีแนวคิดและวรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ผู้จัดทำนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีคลังสินค้า (Warehouse)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีหลักการหยิบสินค้า (Picking)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ
- 2.4 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีคลังสินค้า (Warehouse)

คลังสินค้า (Warehouse) หมายถึง สถานที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพดี และมีคุณสมบัติที่พร้อมจะส่งมอบให้กับลูกค้า บุคคล องค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในโซ่อุปทาน หรือภายนอกโซ่อุปทาน โดยคลังสินค้าทำหน้าที่เป็นสถานที่พักและเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบหรือวัสดุสิ่งของต่างๆ จนกว่าจะมีการเคลื่อนย้าย ส่งมอบไปสู่ผู้ที่มีความต้องการ ไม่ว่าจะเพื่อการผลิต หรือเพื่อจำหน่าย จ่าย แจก หรือ ขาย

ดังนั้น กิจกรรมของคลังสินค้าจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน เพราะคลังสินค้าเป็นสถานที่เก็บสินค้าคงคลัง หากมีการจัดการสินค้าคงคลังที่ดีจะสามารถช่วยในเรื่องของการประหยัดค่าใช้จ่ายในการลดต้นทุนโลจิสติกส์ได้ ก่อให้เกิดสภาพคล่องและผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on Investment)

2.1.1 ความสำคัญของคลังสินค้า (WAREHOUSE)

สินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจการผลิตและธุรกิจซื้อขายไปเป็นอย่างมาก เพื่อให้ธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่นในการผลิตสินค้าที่ไม่ขาดตอน ธุรกิจก็ต้องสต็อกวัตถุดิบ เพื่อใช้ในการผลิตและยังต้องเก็บสต็อกสินค้าสำเร็จรูปไว้เพื่อขายด้วย วัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูปเหล่านี้เรารวมเรียกว่าสินค้าคงคลังหรือสินค้าคงเหลือนั่นเอง กิจกรรมที่มีสต็อกจำนวนมากก็เป็นปัญหาทั้งสถานที่เก็บและยังเป็นปัญหาที่ต้องใช้เงินทุนหมุนเวียนจำนวนมากอีกด้วย การบริหาร

สินค้าคงคลังที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ธุรกิจต้องบริหารจัดการให้ดีเพื่อให้มีสินค้าขายและมีต้นทุนการเงินที่ต่ำไปด้วย

2.1.2 บทบาทหน้าที่ของการจัดการคลังสินค้า

วัตถุประสงค์หลักของคลังสินค้าจะเกี่ยวข้องกับบทบาทในการอำนวยความสะดวก (Facilitate) ให้สินค้า และวัตถุดิบ สามารถส่งมอบให้ลูกค้าหรือสายการผลิตในโซ่อุปทานได้อย่างทันเวลาและมีความต่อเนื่อง

โดยบทบาทของคลังสินค้านี้มีหน้าที่สำคัญ 6 อย่าง ดังนี้

1. การรับสินค้า (Receiving)

โดยการตรวจสอบจำนวน คุณลักษณะในการแยกแยะ จัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่ โดยการจัดการที่มีระบบการตรวจสอบ และตรวจนับความถูกต้องที่เกี่ยวกับปริมาณ จำนวน สภาพ และคุณภาพ โดยคลังสินค้าทุกประเภทจะทำหน้าที่ในฐานะผู้ทรงสิทธิ์ ในความเป็นเจ้าของสินค้าชั่วคราว ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบที่จะมีต่อตัวสินค้า

2. การควบคุมและรับผิดชอบต่อสินค้าที่จัดเก็บอยู่ในคลัง (Storage & Controlling)

ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการทั้งการใช้เทคนิค เทคโนโลยีในการเก็บและทักษะเครื่องมือและเครื่องทุ่นแรงประเภทต่างๆ เช่น รถยก, ชั้นวางสินค้า, การควบคุมบรรยากาศ อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมในคลังให้เหมาะสมกับสินค้าแต่ละชนิด แต่ละประเภท รวมถึงอาศัยระบบและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Automated Robot System (ระบบหุ่นยนต์) ระบบ Bar Code หรือ RFID รวมถึงระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

3. การคัดแยกสินค้า

การ Packing การแบ่งบรรจุ การคัดเลือก การติดป้าย (Pick & Pack) คลังสินค้าในฐานะกลไกโลจิสติกส์ในการรวบรวม จัดเก็บสินค้ายังทำหน้าที่อื่นตามที่ลูกค้าต้องการ (Services On Demand) ในธุรกิจการให้บริการคลังสินค้านี้รายได้ในส่วนนี้อาจพอกับรายได้ในการจัดเก็บสินค้าหรือ ให้เช่าพื้นที่

4. การควบคุมทางด้านเอกสาร

เกี่ยวกับรายงาน (Inventory Control) การเคลื่อนไหว การรับ และการเบิก-จ่าย ที่เรียกว่า Inventory Report และการควบคุมทางบัญชีโดยต้นทุนในการเก็บรักษาสินค้า จะเป็นจำนวนหนึ่งในสามของต้นทุนโลจิสติกส์

5. หน้าที่ในความรับผิดชอบความสูญหายและเสียหาย (Liability)

เพราะเป็นผู้ให้บริการเก็บรักษาและครอบครองสินค้า ในทางปฏิบัติอาจมีการกำหนดขอบเขต และจำกัดความรับผิดชอบ เช่น กรณีเสียหายจากอัคคีภัย อาจกำหนดเป็นวงเงินต่อพื้นที่เช่าเป็นตารางเมตร

6. หน้าที่ในการส่งมอบและกระจายสินค้า (Delivery & Distribution)

ไม่ว่าจะส่งมอบสินค้า ให้กับผู้ผลิตหรือการจัดส่งสินค้าให้ตรงกับความต้องการของผู้รับ ทั้งจำนวน สภาพ สถานที่และเวลา (The right thing at the right place in the right time) เพื่อส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งจะต้องมีกระบวนการคัดเลือกสินค้า และระบบการจัดส่งให้กับลูกค้าด้วยหน้าที่นี้ ทำให้คลังสินค้าสามารถแยกออกตามลักษณะของภารกิจ ได้แก่

- คลังสินค้าเพื่อการจัดเก็บ (Storage Warehouse)
- คลังสินค้าสำหรับจำหน่าย (Wholesaler Warehouse)
- ศูนย์ขนส่งสินค้า (Truck Terminal)
- คลังสินค้าทัณฑ์บน (Bonded Warehouse)
- ศูนย์เปลี่ยนถ่ายสินค้า (Cross Dock Warehouse)
- ศูนย์กระจายสินค้า (Distribution Center)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีหลักการหยิบสินค้า (Picking)

‘ คลังสินค้า ’ มีไว้สำหรับจัดเก็บสินค้าหรือวัตถุดิบ เป็นทั้งสถานที่จัดเก็บและกระจายสินค้า คงคลัง คลังสินค้ามีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป เช่น โกดัง ศูนย์กระจายสินค้า ศูนย์จำหน่ายสินค้า ฯลฯ ขึ้นอยู่กับฟังก์ชันการทำงาน นอกจากนั้น คลังสินค้ายังหมายถึง สถานที่เก็บรักษาสินค้าให้อยู่ในสภาพดี พร้อมส่งมอบให้แก่ผู้รับ คลังสินค้าบางประเภทมีฟังก์ชันเพิ่มขึ้นมา คือ เมื่อรับสินค้าเข้ามาแล้ว เก็บสินค้าไว้ และทำหน้าที่แยกสินค้า ก่อนส่งมอบตามคำสั่งซื้อ (Order Picking) หรือมีชื่อเรียกอีกอย่างว่า การหยิบสินค้า

2.2.1 Order Picking

การหยิบสินค้าตามรายการ ถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ e-commerce และธุรกิจค้าปลีก และยังเป็นเบื้องหลังความสำเร็จของระบบ order fulfillment อีกด้วย โดยคิดเป็นสัดส่วนกว่า 50% ของการดำเนินงานใน fulfillment center และ 55% ของต้นทุนการดำเนินงานในคลังสินค้าทั้งหมด

การหยิบสินค้าตามรายการถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดใน fulfillment center ดังนั้นระบบ Order picking ที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยในปัจจุบัน มีคลังสินค้าที่ใช้ระบบ order picking อยู่หลายประเภทเพื่อใช้เพิ่มผลผลิตและความแม่นยำ

หากมีคลังสินค้าใดที่สามารถดำเนินการในขั้นตอน order picking ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ก็มักจะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากที่สุด ดังนั้น การตัดสินใจเลือกระบบ order picking จึงต้องเป็นไปอย่างรอบคอบ

2.2.2 ประเภทของการหยิบสินค้า

การหยิบสินค้ามีหลายประเภท ขึ้นอยู่กับการวางแผน แต่การหยิบสินค้าวิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 4 วิธี ดังนี้

1.หยิบเป็นชุด

การหยิบเป็นชุด คือ การรวมออเดอร์หลายๆ ออเดอร์เข้าด้วยกัน ส่วนใหญ่จะใช้ในธุรกิจ E-Commerce ที่มีจำนวนออเดอร์เยอะๆ หรือมีการสั่งซื้อบ่อยๆ เช่น สั่งสินค้าชนิดเดียวกัน แต่แยกมาเป็น 10 ออเดอร์ ก็จะต้องหยิบสินค้านั้นมา 10 ชิ้นพร้อมกันทีเดียว จากนั้นค่อยไปทำการแยกออเดอร์ให้ลูกค้าเป็นลำดับถัดไป วิธีนี้ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน และถือได้ว่าเป็นวิธีที่สะดวกมาก

2.หยิบแบบคลื่น

วิธีการหยิบสินค้าแบบคลื่น หมายถึง เมื่อมีคำสั่งซื้อเข้ามาตามช่วงเวลาต่างๆ ซึ่งเป็นการกำหนดเวลาที่ชัดเจน เช่น ทุกชั่วโมง ทุกเช้า หรือทุกๆ ช่วงบ่าย ผู้หยิบจะหยิบตามออเดอร์จนครบทุกโซน หลังจากนั้นจึงมาคัดแยกแบ่งตามลูกค้าอีกครั้ง วิธีนี้ก็ช่วยให้สะดวกและเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานได้เช่นเดียวกัน

3.หยิบเป็นโซน

การหยิบสินค้าเป็นโซน จะคล้ายคลึงกันกับการหยิบสินค้าแบบคลื่น แตกต่างกันตรงที่การหยิบสินค้าแบบคลื่นจะมีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนมากกว่าการหยิบสินค้าเป็นโซน เช่น โซนห้องเย็น โซนชั้นวางมาตรฐาน เมื่อมีคำสั่งซื้อสินค้าเข้ามา ผู้หยิบจะถูกกำหนดให้หยิบเฉพาะโซนนั้นๆ สินค้าจะถูกหยิบพร้อมกันในทุกๆ โซน จนครบโดยมีการอาศัยสายพานช่วยลำเลียงสินค้าจากนั้นจึงส่งไปยังขั้นตอนต่อไป

4.หยิบตามคำสั่งซื้อ

การหยิบสินค้าตามคำสั่งซื้อวิธีนี้เป็นวิธีที่เบสิกมาก คือ เมื่อมีออเดอร์คำสั่งซื้อเข้ามา ผู้หยิบจะเดินไปหยิบสินค้าตามรายการที่อยู่ในออเดอร์ เมื่อหยิบสินค้าครบทุกรายการแล้ว

ถ้ามีออเดอร์ใหม่เข้ามาก็จะทำแบบเดิมไปเรื่อยๆวิธีนี้ค่อนข้างมีความล่าช้าพอสมควรเป็นการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งคลังสินค้าหลายๆแห่งไม่นิยมใช้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ

การขนส่งสินค้าทางอากาศมีบทบาทสำคัญและมีความจำเป็นเป็นอย่างยิ่งสำหรับการขนส่งสินค้าที่ต้องการแข่งกับเวลาและลดความเสียหายที่มีสาเหตุจากการขนส่งน้อยที่สุด การขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะตัวคือความรวดเร็วในการขนส่งเมื่อเปรียบเทียบกับขนส่งรูปแบบอื่นๆ เป็นการขนส่งที่สามารถใช้สำหรับระยะทางที่ไกลกว่าทางถนน สามารถส่งสินค้าไปได้ทั่วทุกมุมโลก หลากหลายประเภท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของภาชนะที่ใช้บรรจุเป็นหลัก แต่การขนส่งทาง อากาศมีค่าใช้จ่ายต่อหน่วยสูงมาก และการขนส่งทางอากาศสามารถเชื่อมต่อการขนส่งรูปแบบอื่น ๆ ได้ที่ท่าอากาศยานเท่านั้น รวมถึงการที่ไม่สามารถใช้คลังสินค้ารวมกับการขนส่งรูปแบบอื่นได้ เหตุผล ส่วนหนึ่งมาจากความมั่นคงของประเทศและรูปแบบของภาชนะที่ใช้ในการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว โดย คุณลักษณะที่สำคัญของการขนส่งทางอากาศมีดังนี้

1) ในกระบวนการขนส่ง การขนส่งทางอากาศนับว่ามีความรวดเร็วที่สุด

2) ความแน่นอน การขนส่งทางอากาศมีตารางที่แน่นอนเสมอและตรงต่อเวลา คุณสมบัติ ดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อผู้ส่งสินค้าออกโดยตรง ช่วยให้การติดต่อซื้อขายกับลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ผู้ส่งออกสามารถลดค่าใช้จ่ายในการสร้างโกดัง เพื่อจะเก็บสินค้าที่จะส่งออก เนื่องจากสินค้าที่ผลิตแล้วสามารถทำการสำรองที่เพื่อจัดส่งออกไปได้ทันที ช่วยให้สินค้าแบบใหม่ๆ โดยเฉพาะสินค้าประเภทแฟชั่น สามารถส่งไปถึงตลาดต่างๆ ทั่วโลกได้ในเวลาเดียวกัน

สำหรับการบรรจุหีบห่อสำหรับสินค้าที่จะส่งทางอากาศมักเป็นแบบง่าย ๆ ช่วยประหยัดค่าวัสดุ และลดค่าขนส่งลง ผู้ส่งออกไม่ต้องกังวลถึงปัญหาการลักขโมยมากนัก เพราะการขนส่งจากต้นทางไปถึง ปลายทางใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ถ้าความนิยมในตลาดต่างประเทศเปลี่ยนแปลงไป ผู้ส่งออกสามารถ ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ทันทีโดยเฉพาะตลาดที่มีการแข่งขันมาก การคาดหมายล่วงหน้าและการ ปรับปรุงสินค้าของตนเองให้เหมาะสมกับความนิยมอยู่เสมอ ย่อมมีความสำคัญมากในภาวะเช่นนี้ การขนส่งทางอากาศช่วยให้ผู้ส่ง ส่งออกสินค้าไปถึงตลาดต่างประเทศได้ทันการเสมอ ในการขนส่งสินค้าจากเมืองหนึ่งไปยังอีกเมืองหนึ่ง การขนส่งทางอากาศสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และไม่ต้องเสียเวลา ดำเนินการด้านเอกสาร ผู้ส่งออกสามารถลดรายจ่ายเบ็ดเตล็ดที่ไม่ได้คาดคิดอื่นๆ เช่น คายาม รักษาการณ์ อุบัติเหตุระหว่างขนส่ง ทั้งยังสามารถทำการควบคุมติดตามสินค้าที่ส่งออกได้ง่าย เนื่องจากการขนส่งทางอากาศใช้เวลาน้อยกว่าการขนส่งด้วยวิธีอื่น ถ้าเป็นการขนส่งตามกฎข้อบังคับของการ รับสินค้าของสายการบิน อย่างไรก็ตามยังมีสินค้าอีกหลายประเภทที่โดยลักษณะของสินค้าไม่เหมาะสม ต่อการขนส่งสินค้าทางอากาศ เช่น น้ำมันดิบ ไม้ซุง เป็นต้น โดยสินค้าที่ดำเนินการ

จัดส่งทางอากาศ ประมาณร้อยละ 90 เป็นสินค้าที่ไม่อยู่ในข่ายของสินค้าประเภทอันตราย ซึ่งในการขนส่งสินค้าทาง อากาศระหว่างประเทศ สามารถแบ่งประเภทของสินค้าที่ขนส่งทางอากาศได้เป็น 7 ประเภท ดังนี้

- 1) สินค้าทั่วไป (General Cargo)
- 2) สินค้าที่เน่าเสียได้ง่าย (Perishable Cargo) ได้แก่ เช่น ผลไม้ เป็นต้น แต่สำหรับสินค้าที่ต้องอยู่ในอุณหภูมิต่ำกว่า -18 องศา จะเรียกว่า High Perishable เช่น กุ้งแช่แข็ง เป็นต้น
- 3) สินค้าอันตราย (Dangerous Good Cargo) ได้แก่ ยา น้ำหอม น้ำแข็งแห้ง เป็นต้น
- 4) สินค้ามีค่า (Valuable Cargo) ได้แก่ เช่น เพชร ทับบิม ทองคำ เป็นต้น
- 5) สัตว์มีชีวิต (Live Animal Cargo)
- 6) การส่งสินค้าแบบด่วนพิเศษ (Express Cargo)
- 7) การขนส่งศพ (Human Remain Cargo)

2.3.1 กระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ

การขนส่งทางอากาศเป็นการขนส่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว คือมีความรวดเร็วในการขนส่งเมื่อเปรียบเทียบกับ การขนส่งรูปแบบอื่นๆ สำหรับกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนั้น ในกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ ประกอบด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

ผู้ส่งออกสินค้า (Shipper)

ผู้ส่งออกสินค้า (Shipper) หมายถึง ผู้ที่ต้องการส่งสินค้าออกไปยังต่างประเทศ ในที่นี้คือผู้ที่ต้องการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศ

ตัวแทนรับขนส่งสินค้า (Freight Forwarder)

ตัวแทนรับขนส่งสินค้า (Freight Forwarder) คือ ผู้มีหน้าที่เป็นตัวแทนของผู้ส่งออก ในการจัดหาและจัดการขนส่งสินค้าของผู้ส่งออกไปยังเมืองท่าปลายทาง บางรายทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างผู้ส่งสินค้ากับผู้รับขนส่งสินค้า บางรายอาจทำหน้าที่เป็นผู้ขนส่งสินค้าโดยตรง

ทั้งนี้บริการที่ตัวแทนรับขนส่งสินค้าสามารถให้บริการ ประกอบไปด้วยบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ตัวแทนออกของให้กับผู้ส่งสินค้าหรือผู้รับสินค้า (Customer Broker)
- 2) ตัวแทนในการบริหารจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Forwarding Business) แต่ดำเนินงานในฐานะเป็นตัวแทนของผู้ส่งออก หรือ ผู้นำเขา
- 3) ตัวแทนของผู้รับขนส่งสินค้า (Transportation Provider) เช่นเป็นตัวแทนสายการบินในการให้บริการรับขนส่งสินค้า หรือเป็นผู้ขนส่งสินค้าเองในกรณีที่เส้นทางทะเลและ/หรือ เป็นผู้ขนส่งหรือผู้รับขนส่งทางถนนด้วย
- 4) การบริหารจัดการบรรจุหีบห่อ (Packing) รวมไปถึงบรรจุภัณฑ์
- 5) การให้บริการด้านคลังสินค้า (Warehouse) โรงพักสินค้า การบริหารจัดการคลังสินค้า โดยใช้เครื่องมือและแรงงานของตนเองให้กับผู้ใช้บริการที่มีคลังสินค้าเป็นของตัวเอง แต่ไม่ประสงค์จะ ดำเนินการบริหารจัดการเอง
- 6) การให้บริการทางด้านแรงงาน คนงาน (Stevedoring) เพื่อการบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์
- 7) การให้บริการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport)
- 8) ผู้ให้บริการบริหารโลจิสติกส์ในระบบห่วงโซ่อุปทานครบวงจร (Logistics and Supply Chain Service)
- 9) ผู้ให้คำปรึกษาเชิงธุรกิจแก่ผู้นำเขาและส่งออก (Business Consultant)

ตัวแทนรับขนส่งสินค้า มี 2 ประเภท ได้แก่ ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight Forwarder) และ ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศ (Air Freight Forwarder) ซึ่งที่นี้จะกล่าวถึงตัวแทน รับขนส่งสินค้าทางอากาศ

ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศ จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับการรับรองจากสมาคมขนส่งทางอากาศ ระหว่างประเทศ และได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทที่ให้บริการการบินให้ดำเนินการรับสินค้าและออกไป ตราส่งสินค้าทางอากาศให้แก่ผู้ส่งออก ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการขนส่งสินค้าทางอากาศในปัจจุบันจะ ดำเนินการโดยผู้ให้บริการประเภทนี้โดยตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศ จะมีบทบาทและหน้าที่ดังนี้

- 1) การคิดค่าธรรมเนียมของสายการบินจะถูกกำหนดโดยสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่าง ประเทศ ซึ่งจะมีการตั้งราคาไว้สูงและมีการกำหนดปริมาณขั้นต่ำของพื้นที่ระวางที่จะขาย

2) ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศจะซื้อระวางจากสายการบินในปริมาณมาก แล้วจะนำมา แบนขายซึ่งจะได้กำไรจากสวนต่างในรูปแบบของการรวบรวมสินค้าที่จะส่งออกเขาด้วยกัน (Consolidate)

3) สินค้าที่ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศ ขนส่งส่วนใหญ่เป็นของที่มีจำนวนไม่มากและ ต้องการความรวดเร็วในการจัดส่งให้ถึงจุดหมายปลายทาง การให้บริการจะเป็นไปในลักษณะครบวงจร ตั้งแต่การจัดหาระวางสินค้า พิธีการศุลกากร ตลอดจนการขนส่ง ทั้งที่เมืองต้นทางและเมืองปลายทาง ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกจะได้รับความสะดวกสบายจากการใช้บริการจากบริษัทประเภทนี้

4) ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศจะเป็นผู้ออกใบตราส่งที่เรียกว่า House Air Waybill

สายการบินหรือบริษัทการบินต่างๆ (Airline หรือ Carrier)

สายการบินหรือบริษัทการบินต่างๆ คือ ผู้ที่ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยผู้ให้บริการ ประเภทนี้จะเป็นเจ้าของระวางสินค้า ซึ่งจะขายระวางบรรทุกให้แก่ผู้ส่งออกโดยตรงส่วนหนึ่ง และยังคงขาย ระวางสินค้าให้แก่ผู้ให้บริการประเภท ตัวแทนรับขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อนำไปขายต่อให้กับผู้ส่งออก ด้วย รวมถึงยังทำหน้าที่เป็นเป็นผู้ให้บริการรับขนส่งสินค้าไปยังจุดหมายปลายทาง และเป็นผู้ให้บริการ ที่ออกหนังสือใบตราส่งสินค้าหรือที่เรียกว่า Master Air Waybill

นอกจากสายการบินจะรับบริการขนส่งสินค้าทางอากาศ ปัจจุบันนี้ยังมีผู้รับขนส่งพัสดุภัณฑ์ทาง อากาศ และพัสดุไปรษณีย์อากาศระหว่างประเทศด้วย

ผู้รับขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air Courier)

ปัจจุบันมีผู้ให้บริการรับขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศทั้งขนาดใหญ่ที่มีฝูงบินเป็นของตนเอง และผู้ให้บริการขนาดเล็กที่ซื้อระวางมาจากสายการบินอีกทอดหนึ่ง โดยผู้ให้บริการประเภทนี้เน้นการขนส่ง สินค้าที่เน้นความสะดวกรวดเร็ว สินค้าที่ใช้บริการการขนส่งเป็นสินค้าที่มีขนาดเล็กและเบา เน้นการ ให้บริการแบบรับ-ส่งของถึงที่ คือ เป็นการรับของจากผู้ส่งที่ต้นทาง จากนั้นจะดำเนินพิธีการทางศุลกากร ทั้งในประเทศต้นทางและปลายทางให้ และส่งให้กับผู้รับปลายทาง โดยจะมีการเก็บค่าบริการแบบเหมา จ่าย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการเก็บที่ต้นทาง โดยผู้รับปลายทางจะชำระเพียงค่าใช้จ่ายด้านภาษีอากรและ ค่าบริการทางเอกสาร พิธีการศุลกากรเท่านั้น ปัจจุบันผู้ให้บริการในลักษณะนี้รายใหญ่ ๆ ของโลก ได้แก่ DHL, FedEx และ UPS

ผู้รับขนส่งพัสดุไปรษณียอากาศระหว่างประเทศ (Air Parcel Post)

การขนส่งพัสดุไปรษณียอากาศระหว่างประเทศ จะมีเงื่อนไขดังนี้คือ สินค้าที่รับขนส่งจะต้องมี น้ำหนักต่อชิ้นไม่เกิน 10 กิโลกรัม และเป็น การขนส่งที่ให้บริการโดยรัฐ โดยผู้ส่งออกจะต้องนำสินค้าไป ส่งยังที่ทำการไปรษณียต้นทาง และเป็น การส่งของถึงมือผู้รับโดยตรงที่ปลายทาง เว้นแต่เป็นของที่มี ภาษีอากรมาก ซึ่งการชำระค่าไปรษณียอากรนั้นจะต้องชำระที่ต้นทางและผู้นำเขาที่ปลายทางก็ชำระ เพียงค่าไปรษณียอากรเท่านั้น

สำหรับเครื่องบินที่ใช้ในการขนส่งสินค้าทางอากาศนั้น โดยทั่วไปเครื่องบินที่ใช้ในการขนส่ง สินค้าทางอากาศมี 3 ประเภท ได้แก่

1) เครื่องบินโดยสาร (Passenger Flight) เครื่องบินโดยสาร (Passenger Flight) ประกอบด้วย ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารด้านบนทั้งหมด (Main deck + Upper deck) สามารถบรรทุกสินค้าได้เฉพาะด้านล่าง (Lower deck) และด้านท้าย (Tail) เท่านั้น ส่วนใหญ่เป็นสัมภาระของผู้โดยสาร

2) เครื่องบินกึ่งโดยสาร (Combi Flight หรือ Combination of Passenger & Main deck Loader) เครื่องบินกึ่งโดยสาร (Combi Flight หรือ Combination of Passenger & Main deck Loader) ประกอบด้วย ที่นั่งสำหรับผู้โดยสารด้านบน (Upper deck และ/หรือ ครึ่งหนึ่งของ Main deck) และพื้นที่ ที่เหลือสามารถบรรทุกสินค้าได้ทั้งหมด เครื่องบินประเภทนี้จะให้บริการขนส่งสินค้าควบคู่ไปกับการ ขนส่งผู้โดยสารโดยจะมีระวางบรรทุกสินค้าไว้ตรงบริเวณใต้ท้องเครื่องบิน (Belly) ทั้งนี้ปัจจุบันการ ให้บริการขนส่งสินค้าในลักษณะดังกล่าว นับเป็นแหล่งรายได้เสริมที่สำคัญของสายการบินโดยสารหลาย แห่ง สายการบินที่ให้บริการแบบผสมผสานนี้จึงเรียกกันว่า Combined Carriers

3) เครื่องบินบรรทุกสินค้า (Charter Flight / Cargo Flight / Freighter) เครื่องบินบรรทุกสินค้า (Charter Flight / Cargo Flight / Freighter) เป็นเครื่องบินสำหรับ บรรทุกสินค้าทั้งหมด ไม่มีสวนของที่นั่งผู้โดยสาร การบริการขนส่งสินค้าโดยเฉพาะ หรือ All-Cargo-Airlines ซึ่งเป็น การขนส่งเฉพาะสินค้าไม่มีการขนส่งผู้โดยสาร จึงเรียกว่า Freighters ปัจจุบันทั่วโลกมีสาย การบินรายใหญ่ ๆ ที่ให้บริการในลักษณะนี้และเป็นสมาชิกของสมาคมการขนส่งสินค้าทางอากาศระหว่างประเทศไม่ถึง 40 ราย เปรียบเทียบกับจำนวนสายการบินที่บริการขนส่งผู้โดยสารระหว่าง ประเทศและ เป็นสมาชิกของสมาคมขนส่งทางอากาศระหว่าง ประเทศหรือ (International Air Transport Association : IATA) ด้วย ซึ่งมีกว่า 230 ราย

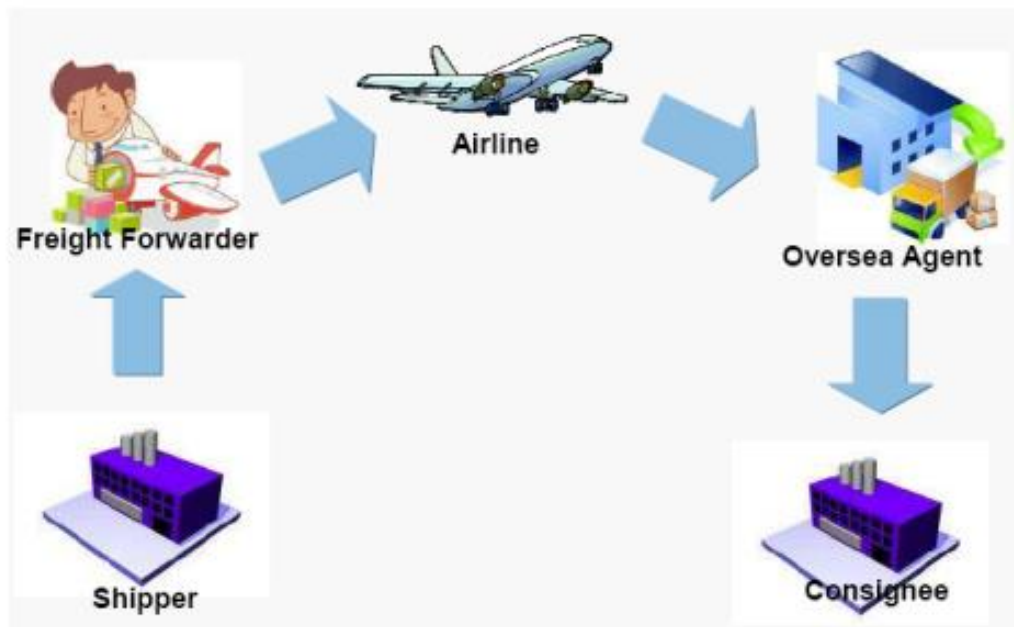
ตัวแทนผู้รับสินค้าปลายทาง (Oversea Agent)

ตัวแทนผู้รับสินค้าปลายทาง (Oversea Agent) คือ ผู้ที่ทำหน้าที่รับสินค้าและดำเนินการจัดส่ง รวมถึงดำเนินการพิธีการศุลกากรให้แก่ผู้รับสินค้าปลายทาง

ผู้นำเขา (Consignee)

ผู้นำเขาสินค้า (Consignee) คือ ผู้รับสินค้าปลายทางที่ขนส่งมาทางอากาศ

จากการที่ได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศแล้วจะสามารถอธิบายภาพรวมของกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศ

ที่มา : <https://shorturl.asia/pz6nP>

- 1) เมื่อผู้ซื้อและผู้ขายตกลงซื้อขายสินค้าและกำหนดเงื่อนไขการส่งมอบสินค้าเรียบร้อยแล้ว ผู้ขายจึงมีความประสงค์จะส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศทางอากาศ ผู้ขายจึงเลือกใช้บริการส่งออกผ่าน บริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้า (Freight Forwarder)
- 2) บริษัทตัวแทนรับขนส่งสินค้าดำเนินการเลือกสายการบินที่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งออก เช่น จำนวนวัน ระยะเวลา และราคาการระวางขนส่งสินค้าทางอากาศ เป็นต้น

3) บริษัทตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าทางอากาศ นำสินค้าไปขึ้นเครื่องตามวันและเวลา ที่สายการบินกำหนด

4) สายการบิน รับมอบสินค้าพร้อมทั้งเอกสารต่างๆ จากบริษัทตัวแทนผู้รับขนส่งสินค้าทางอากาศ เพื่อขนส่งไปยังท่าอากาศยานปลายทาง พร้อมทั้งส่งใบตราส่งสินค้าต้นฉบับไปพร้อมกับสินค้า และส่งสำเนาใบตราส่งสินค้าให้แก่ผู้ส่งออก

5) เมื่อสินค้าไปถึงท่าอากาศยานปลายทาง สินค้าจะต้องผ่านการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรปลายทางอีกครั้ง หลังจากนั้นตัวแทนผู้รับสินค้าปลายทาง (Oversea Agent) จะเป็นผู้ที่มารับ สินค้าและดำเนินพิธีการศุลกากรให้แล้วจึงนำส่งผู้รับสินค้าปลายทางต่อไป

2.4 วิจัยที่เกี่ยวข้อง

(นางสาวรุ่งนภา ต้นมูลสุข, 2554) หัวข้อเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัท ประดิษฐ์เครื่องประดับโดยวิธีการจำลองสถานการณ์ เพื่อหาทางลดและกำจัดความสูญเปล่าที่เกิดจากการรอคอยและการขนย้าย และเพื่อสร้างแบบจำลองสถานการณ์ของกระบวนการ ทำงานแบบเดิมและกระบวนการที่ได้ประมวผลของแต่ละแบบจำลองสถานการณ์

(นางสาวอรรวรรณ เจริญผล, 2555) หัวข้อเรื่อง การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ทำงานของสำนักงานสนับสนุนกิจกรรมกีฬาและการออกกำลังกาย มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ งานตามขั้นตอนการไหลเวียนของงานธุรการเพื่อนำมาประกอบการกำหนดตำแหน่ง,ศึกษา ความเหมาะสมของคำบรรยายลักษณะงานและเอกสารคำอธิบายคุณสมบัติเฉพาะของ ผู้ปฏิบัติงาน

(นางสาวกมลวรรณ สงวนสิริกุล, 2550) หัวข้อเรื่องแนวทางการลดขั้นตอนกระบวนการทำงานในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านการขนส่งมวลชนและขนส่งสินค้า ศึกษาเฉพาะกระบวนการทำงานของแผนกบุคคล แผนกบัญชีในส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรายรับและรายจ่ายหลักของหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นการลดความสูญเปล่าเนื่องจากการทำงานที่ไม่ทำให้เกิดคุณค่าตาม แนวทางของ ลีน อาทิเช่น ความสูญเปล่าเนื่องจากการรอการมีปริมาณข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน รวมทั้งเวลาสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในระบบเดินเอกสาร การปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อลดเวลา ปฏิบัติงานจะอาศัยเทคนิค ECRS นอกจากนั้นแล้วยังมีการใช้เครื่องมือเข้าช่วยได้แก่ การนำ เทคโนโลยีทางด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการลดความสูญเปล่า

วิทยา สุหฤदारง และตอศักดิ์ กิจชัยนุกูล (2543) กลาวว่า การจัดการกระจายสินค้าต้องพิจารณาในภาพรวมของระบบโลจิสติกส์ในดานเครือข่ายการปฏิบัติงาน การจัดการกระจายสินค้าต้องกำหนดคลังสินค้าให้สามารถเชื่อมโยงการปฏิบัติงานเข้ากันอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองเป้าหมายของระบบโลจิสติกส์ จากสภาพการแข่งขันของธุรกิจที่กำลังเผชิญอยู่กับการนำเสนอคุณค่า ของสินค้าสู่

ลูกค้าหรือองค์กรธุรกิจจะสำเร็จได้เกิดจากระบบการจัดการกระจายสินค้า และกลยุทธ์การจัดการกระจายสินค้าขององค์กรที่ดี ดังนั้นต้องพิจารณาเปรียบเทียบกับการทำงานของคุณแข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน หรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ มาเป็นแนวทางในการวางแผนที่สำคัญ คือ ต้องวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ลูกค้าสนใจ นำมากำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการจัดการกระจายสินค้า เป็นสำคัญ

บทที่ 3

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

3.1 วัตถุประสงค์ ผลที่คาดว่าจะได้รับ และแผนการทำงานของ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

3.1.1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและโครงการสหกิจศึกษา

3.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อศึกษากระบวนการเกี่ยวกับการทำงานของทีมงานสายการบิน CD-A2 ฝ่ายครีวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ทางด้านอาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาให้มีคุณสมบัติเป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์
3. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ ฝ่ายครีวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1.1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการสหกิจศึกษา

1. เพื่อศึกษาสาเหตุและปัญหาของความผิดพลาดในการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า ของฝ่ายครีวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเสนอแนวทางในการลดผิดพลาดในการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้าของฝ่ายครีวการบินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

3.1.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

3.1.2.1 ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ด้านการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ
2. เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานไปใช้ในการทำงานในอนาคต
3. เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้และประสบการณ์จริงจากการปฏิบัติงานในสถานประกอบการ

- ด้านนักศึกษา

1. ได้รับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสถานที่ ประกอบการจริง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น
2. เรียนรู้และพัฒนาตนเองจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบ รับผิดชอบ และได้รับประสบการณ์ชีวิตตามสาขาที่เรียนเพิ่มเติม นอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน
3. นำปัญหาต่างๆที่พบไปพัฒนาแก้ไขเพื่อนำไปใช้ในการทำงานจริง

- ด้านสถานประกอบการ

1. มีนักศึกษาช่วยปฏิบัติงานที่มีประโยชน์กับสถานประกอบการตลอด 4 เดือน
2. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้สามารถส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ทันเวลา และถูกต้อง
3. เกิดความร่วมมือทางวิชาการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานศึกษา ช่วยพัฒนาบัณฑิตของชาติ

3.1.3 แผนปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์

| ขั้นตอนการดำเนินงาน | สัปดาห์ | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---------|---|---|---|---|---------|---|---|---|---------|----|----|----|--------|----|----|
| | กรกฎาคม | | | | | สิงหาคม | | | | กันยายน | | | | ตุลาคม | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1.คิดชื่อโครงการเพื่อนำเสนออาจารย์ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2.ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 3. สร้างกรอบแนวคิด ของ การศึกษาปัญหา และแนวทาง การเพิ่ม ประสิทธิภาพการ จัดการสินค้าคงคลัง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. สำรวจปัญหาและ สาเหตุ สร้างเครื่องมือ และวิเคราะห์ หา ปัญหาโดยใช้เครื่องมือ แผนภูมิแก้มปลา (Fishbone Diagram) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. ค้นหาแนวทางใน การเพิ่ม ประสิทธิภาพ การจัดการสินค้า คง คลัง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6. สรุปแนวทาง ทางการเพิ่ม ประสิทธิภาพการ จัดการสินค้า คงคลัง | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ตารางที่ 3.1 แผนปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์

3.2 ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

3.2.1 หน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. รับสินค้าเข้าคลัง Receipt
2. คีย์ใบเบิกเพื่อตัดยอดในสต็อก
3. จ่ายสินค้า ส่งออร์เดอร์เร่งด่วน (BR)
4. เช็คสต็อกสินค้าในคลัง
5. ตรวจสอบเช็ค และจัดรถ Standard

6. คอยรับออเดอร์ทางโทรศัพท์

7. ช่วยงานหัวหน้าโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Office และอื่นๆ

3.2.2 กระบวนการขั้นตอนในการทำงาน

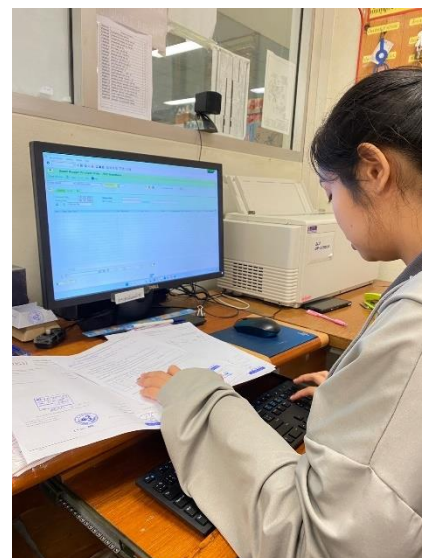
รับสินค้าเข้าคลัง Receipt

ขั้นตอนที่ 1 ซัพพลายเออร์นำสินค้ามาส่งที่แผนก พร้อมเอกสาร ทางเราจะทำการตรวจสอบ จัดชุดเอกสาร ประทับตรา และให้ซัพพลายเออร์นำไปเดินศุลกากรก่อน

ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างรอเอกสารเลขที่ศุลกากรจากซัพพลายเออร์ เราจะออกไปตรวจสอบจำนวนสินค้าว่ามาตรงตามจำนวนที่แจ้งไว้หรือไม่ พร้อมดู EXP. ของสินค้าในแต่ละตัว

ขั้นตอนที่ 3 เขียน BLUG TAG, WHITE TAG แล้วนำไปติดที่พาเลต พร้อมทั้งสุ่มตรวจ 10%

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อซัพพลายเออร์นำเอกสารกลับมาจากศุลกากรแล้ว ทางเราจะกรอกข้อมูลรับสินค้าเข้าคลังด้วยระบบ SAP นำให้หัวหน้าเซ็นแล้วส่งเอกสารกลับให้ซัพพลายเออร์ 1 ชุด และเก็บไว้ที่เราอีก 1 ชุด



ภาพที่ 3.1 รับสินค้าเข้าคลัง Receipt

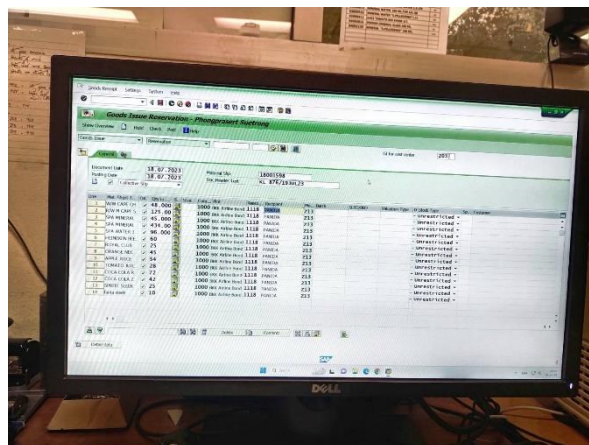
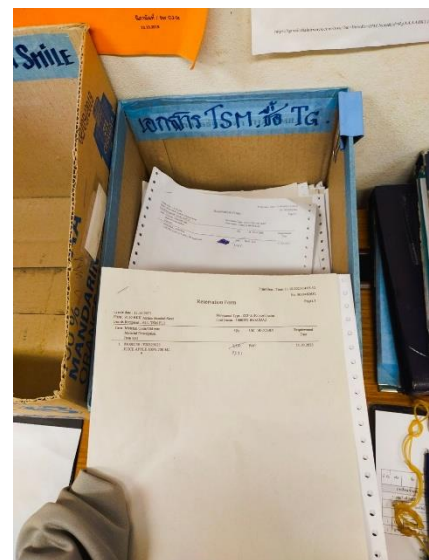
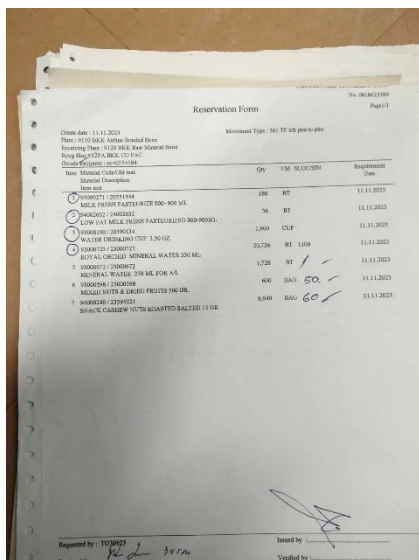
คีย์ใบเบิกเพื่อตัดยอดในสต็อก

ขั้นตอนที่ 1 ผู้เบิกสินค้านำเอกสารมายื่นให้กับแผนกคลังสินค้า

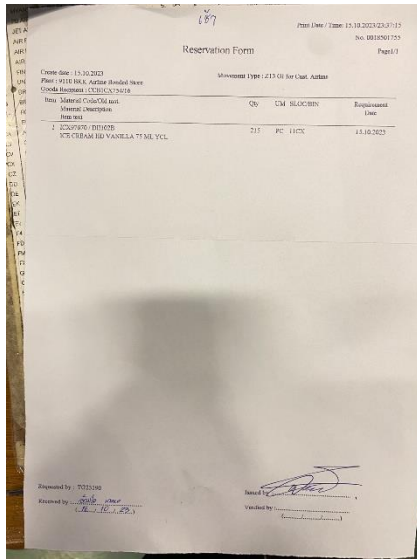
ขั้นตอนที่ 2 นำใบเบิกมาคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบ SAP

ขั้นตอนที่ 3 ออกใบสลิป เย็บเข้ากับใบเบิก แล้ววางไว้ตามจุดที่วางของเอกสารนั้นๆ

กรณีที่เป็นใบเบิกของ AF KE CX ต้องนำใบเบิกมาพิมพ์ใบ ISSUE SLIP ก่อน จึงสามารถทำตามขั้นตอนที่ 2-3 ได้



ภาพที่ 3.2 คีย์ใบเบิกเพื่อตัดยอดในสต็อก



No. 67561

ISSUE SLIP for CATHAY PACIFIC AIRWAYS

Supplied from C.P.A. Bonded Store to Flight CX-226..... Date: 16.02.23.....

| Item Keeper | Foreman Lead | Customs Inspector | Partner / Steward | | | | |
|---------------|----------------------------------|-------------------|-------------------|----------|-----------------------|----|-----|
| INVENTORY No. | | | | | | | |
| CODE | DESCRIPTION | UM | QTY | CODE | DESCRIPTION | UM | QTY |
| ICX4019 | B/W Cassino | 07 | BT | ICX4114 | W/W Mood B. Kabinett | 09 | BT |
| ICX4020 | B/W Bymn Cabernet | 09 | BT | ICX4115 | W/W Pagan | 09 | BT |
| ICX4022 | B/W BimAlto Alto | 07 | BT | ICX4116 | W/W Flirt Sensore | 09 | BT |
| ICX4020 | B/W Rockham | 08 | BT | ICX4128 | W/W P.F. ForwardKFD | 08 | BT |
| ICX4096 | B/W Fwenn Captain | 07 | BT | | | | |
| ICX1010 | Whisky Black Label | 12 | BT | ICX4559 | Champ Piper Heidsieck | BT | |
| ICX7080 | Ice Cream Bigen Okashi 18 ml | EA | | ICX51010 | Beer Carlsberg | CA | |
| ICX7010 | Ice Cream Strawberry 100 ml | EA | | | | | |
| ICX7020 | Ice Cream Mango Raspberry 100 ml | EA | | ICX9620 | Parrot Water | CA | |
| ICX7030 | Ice Cream Caramel 100 ml | EA | | | | | |
| ICX7040 | Ice Cream Strawberry 100 ml | EA | | | | | |
| ICX7050 | Ice Cream Caramel 100 ml | EA | | ICX5820 | Lime Rice/Mulohm | EA | |
| ICX7060 | Ice Cream Vanilla 75 ml | EA | | ICX5850 | Lime Rice/Mulohm | EA | |
| ICX7080 | Ice Cream Strawberry 75 ml | EA | | ICX5860 | Lime Rice/Chua Mooda | EA | |
| ICX7090 | Ice Cream Chocolate 75 ml | EA | | | | | |

ORIGINAL FOR CUSTOMS INSPECTOR
COPY 1: FOR BUREAU (Owner)
COPY 2: FOR BONDING STORE (PAX)

HO-CR-420/REV. 08 / 01/2019

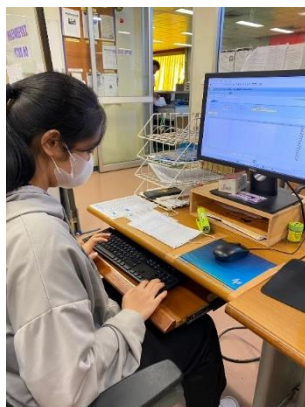
ภาพที่ 3.3 กรณีที่เป็นใบเบิกของ AF KE CX

จ่ายสินค้า ส่งออร์เดอร์เร่งด่วน (BR)

ปกติแล้วเที่ยวบิน BR จะเป็นเที่ยวบินที่เร่งด่วน จะมีรถตู้มารับสินค้าเลยทันทีที่เราจ่ายสินค้าเสร็จ คนส่งจะโทรมาสั่งทางโทรศัพท์ สินค้าที่สั่งจะมีจำนวนมาก จึงต้องใช้พนักงานหลายคนในการจ่ายออร์เดอร์ และส่งออร์เดอร์

ขั้นตอนที่ 1 รับโทรศัพท์ จดออร์เดอร์ และนำไปคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบ SAP พร้อมออกใบสลิปมาให้ผู้เบิก

ขั้นที่ตอน 2 จัดออร์เดอร์สินค้า ตรวจสอบ และนำส่งอย่างรวดเร็ว



ภาพที่ 3.4 จ่ายสินค้า ส่งออร์เดอร์เร่งด่วน (BR)

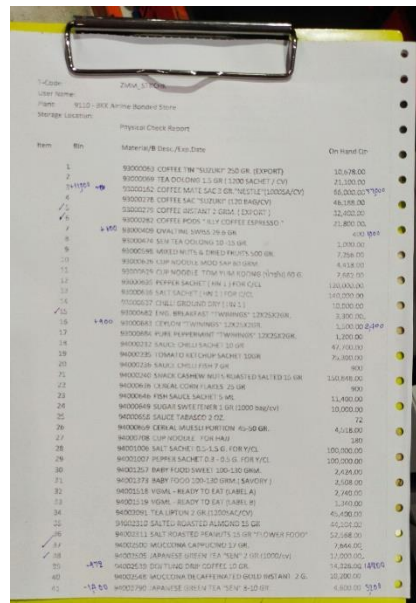
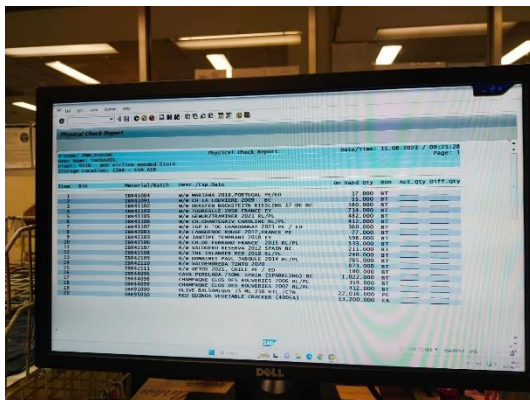
เช็คสต็อกสินค้าในคลัง

ขั้นตอนที่ 1 เข้าระบบ SAP แล้วเข้าไปรียอยอดจำนวนสินค้าที่เราจะเช็คสต็อกออกมา

โดย Location ที่เราเช็ค มีดังนี้

- 1100 คือ น้ำ, Juice soft, drink
- 1101 คือ ของแห้ง ชา กาแฟ
- 1102 คือ เหล้า เบียร์ ไวน์ แคมเปญ
- 1103 คือ ของเย็น นม น้ำถั่ว ไข่ปลาเคียว

ขั้นตอนที่ 2 ไปเช็คสินค้าตาม Location โดยเราจะดูว่าจำนวนสินค้า / ชิ้น ของจริง กับจำนวนสินค้าในระบบนั้นตรงกันหรือไม่



ภาพที่ 3.5 เช็คสต็อกสินค้าในคลัง

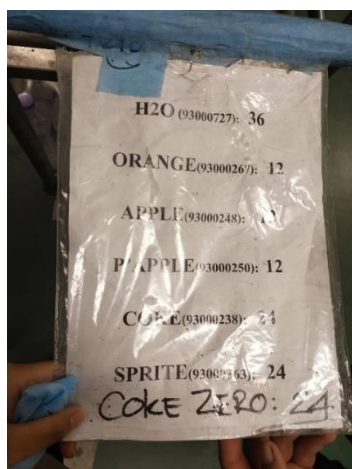
ตรวจเช็ค และจัดรถ Standard

ขั้นตอนที่ 1 สอบถามพนักงานที่เข็นรถ STD มาคืนว่าเอาไปใช้เที่ยวบินอะไร ใช้สินค้าอะไรบ้าง จำนวนเท่าไร

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจเช็คสินค้าภายในรถว่าใช้ไปถูกต้องตามที่แจ้งหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3 เติมของที่พนักงานเอาไปใช้ตามจำนวนที่แจ้งไว้

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้ไปคีย์ตัดยอดในระบบ SAP



ภาพที่ 3.5 ตรวจเช็ค และจัดรถ Standard

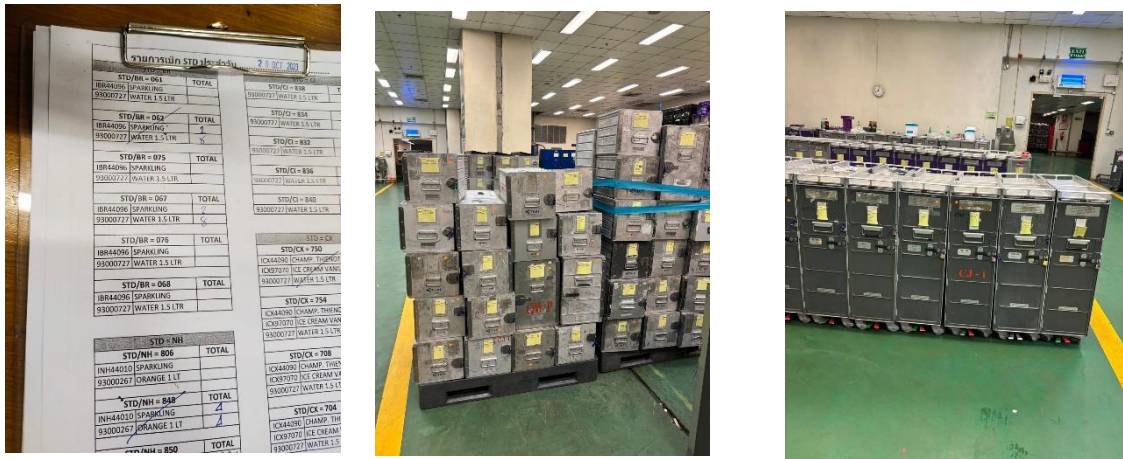
คอยรับออเดอร์ทางโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ 1 รับสาย และจดออเดอร์เดอร์ทางโทรศัพท์

ส่วนมากโดยปกติแล้วที่พบในทุกๆวัน จะมีบางเที่ยวบินที่จะโทรมาสั่งออเดอร์ทางโทรศัพท์ เช่น BR CX CI NH W5-050 และ QR เป็นต้น

นอกจากจะมีเที่ยวบินผู้โดยสารแล้ว ยังมีเที่ยวบินที่เป็น CARGO A/L เที่ยวบินขนของที่จะมีเฉพาะกับปตัน กับลูกเรือเท่านั้นที่จะโทรมาสั่งอีกด้วย โดยเราจะสังเกตได้ง่ายๆจากการดูเลขเที่ยวบิน







ถ้าหากเป็นเที่ยวบินผู้โดยสาร ยกตัวอย่าง เช่น BR-067, CI-838 และ CX-754 (จะมีตัวเลขเที่ยวบินเพียง 3 ตัว)



ภาพที่ 3.7 ช่วยงานหัวหน้าโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Office และอื่นๆ

3.2.3 อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องของ เอกสารที่เกี่ยวข้องของ

| ลำดับ | ชื่อ | รูปภาพ |
|-------|----------------------------------|---|
| 1 | เครื่องคอมพิวเตอร์ |  |
| 2 | เครื่องพิมพ์ประเภทหัวเข็ม |  |
| 3 | เครื่องถ่ายเอกสาร มัลติฟังก์ชั่น |  |

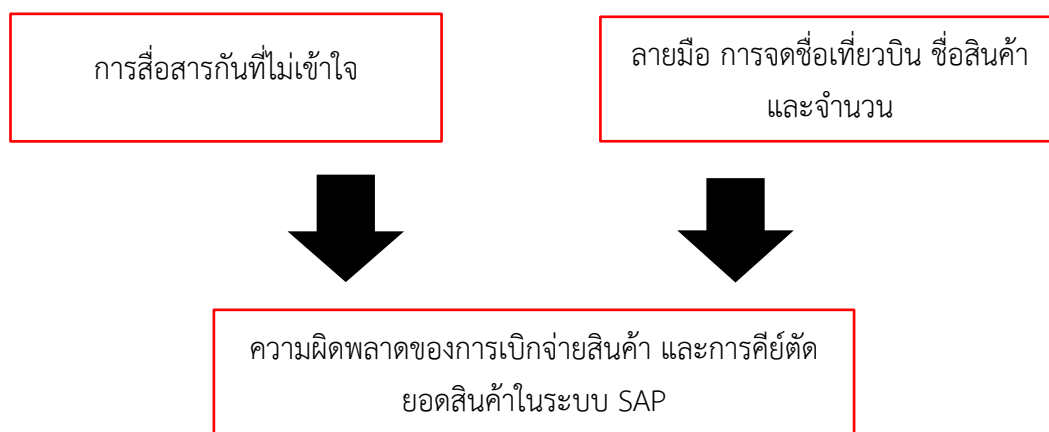
| | | |
|---|--------------------------------|---|
| 4 | โทรศัพท์ |  |
| 5 | แผ่นตัดกระดาษ |  |
| 6 | เครื่องพิมพ์ดีดตั้งโต๊ะ |  |
| 7 | พาเลท |  |
| 8 | เครื่องวัดอุณหภูมิแบบอินฟราเรด |  |
| 9 | เครื่องคิดเลข |  |

| | | |
|----|---------------------------------|--|
| 10 | เทปกระดาษกาวย่นสีฟ้า |  |
| 11 | เทปกาวสีน้ำตาล |  |
| 12 | ระบบ SAP |  |
| 13 | โปรแกรม Microsoft Office |  |
| 14 | เอกสารตัวอย่างและชื่อเที่ยวบิน |  |
| 15 | ใบจดอร์เตอร์ของเที่ยวบิน W5-050 |  |

ตารางที่ 3.2 อุปกรณ์/เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.2.4 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

จากการปฏิบัติงานในส่วนของ กลุ่มงานคลังสินค้าทัณฑ์บน CD-A2 ได้พบปัญหาของการสื่อสารกัน ระหว่างพนักงานที่คอยรับโทรศัพท์ที่จดออร์เดอร์ จ่ายสินค้า และพนักงานที่คอยคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบ SAP ทำให้เกิดการเข้าใจผิดกันในเรื่องขงลายมือ การจดซื้อเที่ยวบิน ชื่อสินค้า และจำนวน ส่งผลให้เกิดความล่าช้า และความผิดพลาดในการคีย์ จึงได้จัดทำโครงการการสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า (CARGO A/L) กรณีศึกษา ฝ่ายครุฑการบิน สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

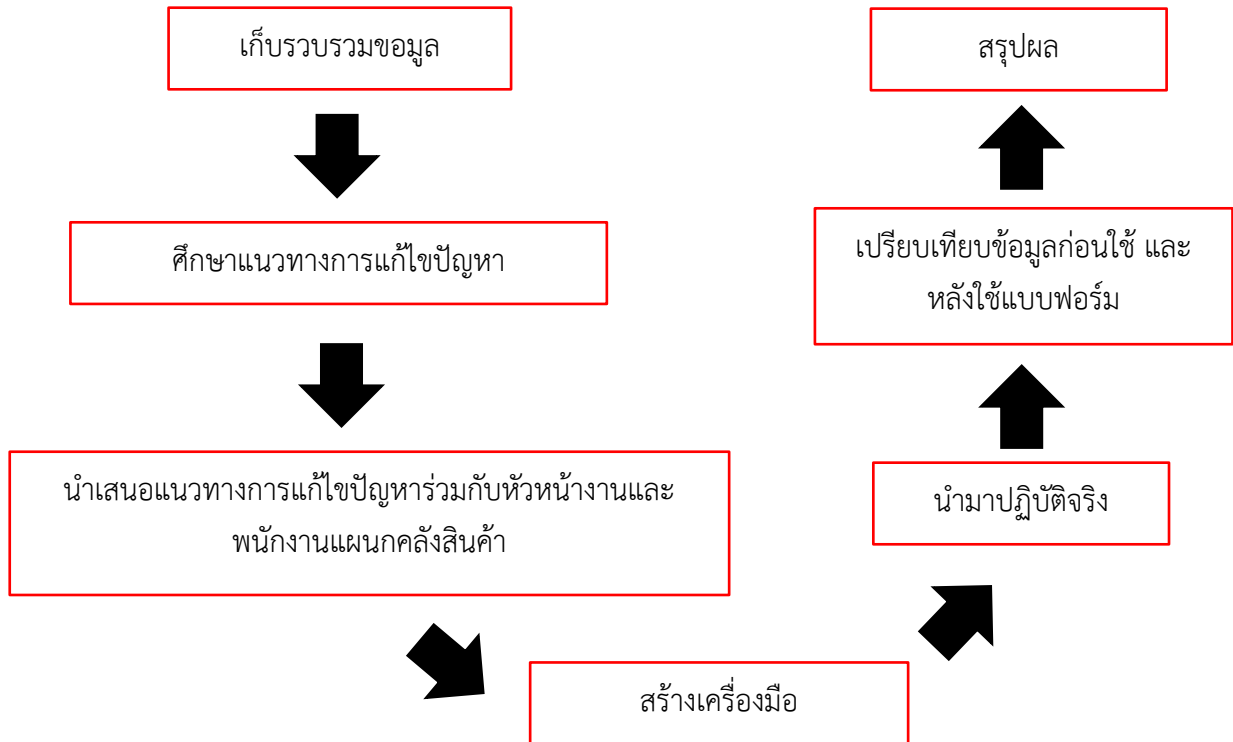


ภาพที่ 3.8 ปัญหาที่ประสบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา/วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

3.2.5 แนวทางและกระบวนการการแก้ไขปัญหา/ การพัฒนางาน

จากปัญหาที่ไดกลาวมาก่อนหน้านี้ ทางผู้จัดทำจึงได้มีการสร้างแบบฟอร์มขึ้นมาเพื่อให้ใช้ในการจดออร์เดอร์ โดยมีช่องให้ใส่แค่ชื่อเที่ยวบิน วันที่ และจำนวนสินค้า ซึ่งจะสามารถลดเวลา และลดความผิดพลาดในการเบิกจ่าย รวมถึงการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบได้

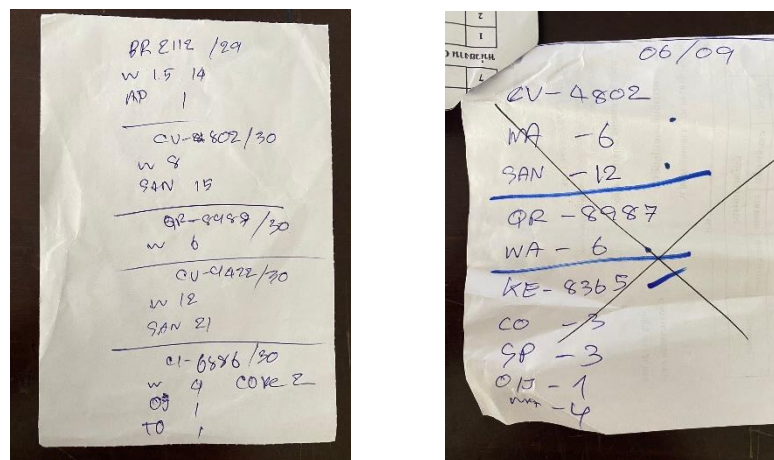
แผนผังแนวทางและกระบวนการการแก้ไขปัญหา/การพัฒนางาน



ภาพที่ 3.9 แผนผังแนวทางและกระบวนการการแก้ไขปัญหา/การพัฒนางาน

ขั้นตอนในการแก้ไขปัญหา

1. รวบรวมรายการสินค้าที่ CARGO A/L สั่งในแต่ละครั้ง ว่ามีสินค้าชนิดไหนบ้าง และในแต่ละครั้งโทรมาสั่งกี่เที่ยวบิน



ภาพที่ 3.10 รายการเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L

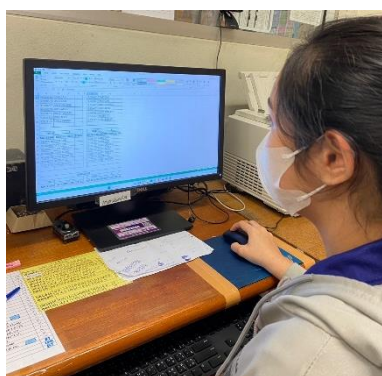
2. คิดแนวทางการสร้างรูปแบบฟอร์มในการจัดออร์เดอร์ที่สะดวก รวดเร็ว และเข้าใจง่าย ซึ่งรายการสินค้าที่พบมีดังนี้

| MATERIAL | DESCRIPTION |
|----------|---------------|
| 93000238 | COKE CAN |
| 93000363 | SPRIT CAN |
| 93000267 | JUICE ORANGE |
| 93000248 | JUICE APPLE |
| 93000259 | JUICE TOMATO |
| 93000727 | WATER 1.5 |
| 94002139 | S. PELLEGRINO |

ตารางที่ 3.3 รายการสินค้าที่พบในเที่ยวบิน CARGO A/L

3. จากที่ได้ปรึกษาหัวหน้า และพนักงานเพิ่มเติม ได้ทราบมาว่า ในแต่ละครั้งที่ผู้เบิกโทรมาเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L นั้น จะโทรมาสั่งทีละหลายๆเที่ยวบิน บางครั้งจะมีเที่ยวบินเร่งด่วนเข้ามาด้วย

4. ผู้จัดทำได้ทำการออกแบบแบบฟอร์มในการจัดออร์เดอร์ขึ้นมาใหม่ เพิ่มง่ายต่อการจัดและเข้าใจง่าย มีช่องให้ใส่แค่ ชื่อเที่ยวบิน วันที่ และจำนวนสินค้าที่เบิก โดยจะทำตารางขึ้นมา 4 ช่องใน 1 แผ่น



| CARGO A/L | | | | | | | | |
|------------|--------------|-------|------------|--------------|-------|--|--|--|
| FIGHT..... | | | FIGHT..... | | | | | |
| MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | | | |
| 93000238 | COKE CAN | | 93000238 | COKE CAN | | | | |
| 93000363 | SPRIT CAN | | 93000363 | SPRIT CAN | | | | |
| 93000267 | JUICE ORANGE | | 93000267 | JUICE ORANGE | | | | |
| 93000248 | JUICE APPLE | | 93000248 | JUICE APPLE | | | | |
| 93000259 | JUICE TOMATO | | 93000259 | JUICE TOMATO | | | | |
| 93000727 | WATER 1.5 | | 93000727 | WATER 1.5 | | | | |
| 94002139 | S.PELLEGRINO | | 94002139 | S.PELLEGRINO | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| FIGHT..... | | | FIGHT..... | | | | | |
| MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | | | |
| 93000238 | COKE CAN | | 93000238 | COKE CAN | | | | |
| 93000363 | SPRIT CAN | | 93000363 | SPRIT CAN | | | | |
| 93000267 | JUICE ORANGE | | 93000267 | JUICE ORANGE | | | | |
| 93000248 | JUICE APPLE | | 93000248 | JUICE APPLE | | | | |
| 93000259 | JUICE TOMATO | | 93000259 | JUICE TOMATO | | | | |
| 93000727 | WATER 1.5 | | 93000727 | WATER 1.5 | | | | |
| 94002139 | S.PELLEGRINO | | 94002139 | S.PELLEGRINO | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

ภาพที่ 3.11 สร้างแบบฟอร์มการเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L



CARGO A/L

| FIGHT. 01-45794/29 | | | FIGHT. 15-4565 | | |
|--------------------|--------------|-------|----------------|--------------|-------|
| MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL |
| 9390278 | COKE CAN | 2 | 9300138 | COKE CAN | 2 |
| 9300056 | SPRIT CAN | | 9300053 | SPRIT CAN | 2 |
| 9300057 | JUICE ORANGE | 1 | 9300027 | JUICE ORANGE | 1 |
| 9300248 | JUICE APPLE | 1 | 9300048 | JUICE APPLE | |
| 9300259 | JUICE TOMATO | 1 | 9300039 | JUICE TOMATO | |
| 9300277 | WATER 1.5 | 2 | 9300072 | WATER 1.5 | 1 |
| 9400139 | S.PELLEGRINO | | 9400139 | S.PELLEGRINO | |

| FIGHT. 01-45794/29 | | | FIGHT. 15-4565 | | |
|--------------------|--------------|-------|----------------|--------------|-------|
| MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL |
| 9300073 | COKE CAN | | 9300078 | COKE CAN | |
| 9300053 | SPRIT CAN | | 9300053 | SPRIT CAN | |
| 9300057 | JUICE ORANGE | | 9300057 | JUICE ORANGE | |
| 9300048 | JUICE APPLE | | 9300048 | JUICE APPLE | |
| 9300039 | JUICE TOMATO | | 9300039 | JUICE TOMATO | |
| 9300277 | WATER 1.5 | 1 | 9300072 | WATER 1.5 | |
| 9400139 | S.PELLEGRINO | | 9400139 | S.PELLEGRINO | |

ภาพที่ 3.12 ทดลองใช้แบบฟอร์มการเบิกสินค้าของเที่ยวบิน CARGO A/L

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายหรือโครงการที่ได้รับ

4.1 วิเคราะห์ผลจากการแก้ปัญหาและพัฒนางาน

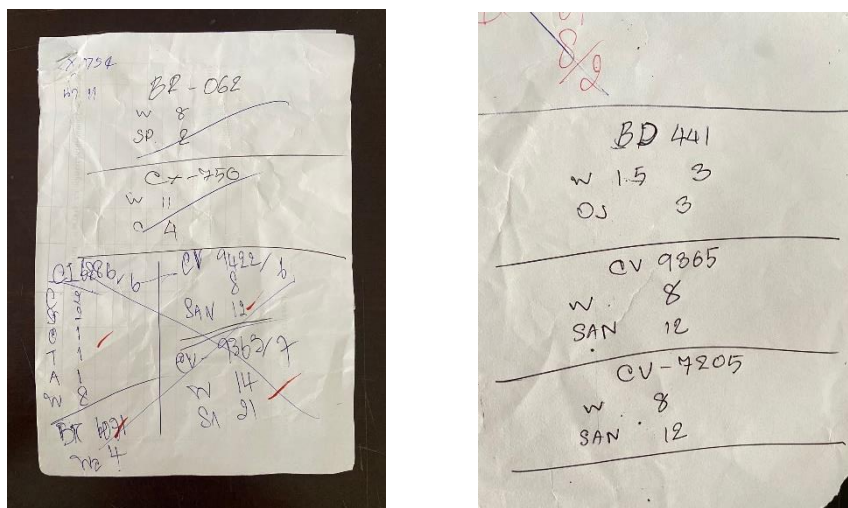
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากได้มีการแก้ไขปัญหา และพัฒนางานของการศึกษาในครั้งนี้ ได้จัดทำแบบฟอร์มการจดออร์เดอร์สินค้าของเที่ยวบิน CARCO A/L ขึ้นมา และใช้การวัดผลเปรียบเทียบด้วยการจับเวลาก่อนและหลังปรับปรุง และเปรียบเทียบจำนวนการคีย์ตัดยอดในระบบก่อนและหลังปรับปรุง ซึ่งทำให้มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น หลังจากการสร้างแบบฟอร์มขึ้นมา

4.2 แสดงผลและเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน

หลังจากมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน พบว่า ก่อนปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในการจดออร์เดอร์ มีปัญหาด้านการสื่อสารกันที่ไม่ชัดเจน จากเดิมที่ใช้การจดออร์เดอร์แบบ On Hand ซึ่งทำให้เกิดความผิดพลาด และล่าช้า หลังการปรับปรุง พบว่า ขั้นตอนในการจดออร์เดอร์ การจ่ายสินค้า และการคีย์ตัดยอดในระบบ มีความรวดเร็วขึ้นจากเดิม เนื่องจากการออกแบบแบบฟอร์มการจดออร์เดอร์ CARCO A/L ที่ชัดเจน จึงทำให้ลดระยะเวลาในการจ่ายสินค้า และการคีย์ตัดยอดในระบบ

4.2.1 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการจัดทำแบบฟอร์มการจดออร์เดอร์ได้ดังนี้

1. ลักษณะการจดออร์เดอร์ก่อนการมีแบบฟอร์ม



ภาพที่ 4.1 ลักษณะการจดออร์เดอร์ก่อนการมีแบบฟอร์ม

จากภาพ 4.1 จะเห็นได้ว่าการจัดออร์เดอร์ในปัจจุบัน มีการจัดแบบ On Hand และมีการจัดที่ไม่เป็นระบบ เข้าใจยาก เนื่องจากหลายมือ และการจัดที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน จึงทำให้เกิดความผิดพลาดในส่วนของการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดในระบบ อยู่บ่อยครั้ง

2. ลักษณะการจัดออร์เดอร์หลังการมีแบบฟอร์ม

| FLIGHT | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL |
|-----------|----------|--------------|-------|
| KE8801/21 | 93000238 | COKE CAN | 2 |
| | 93000363 | SPRIT CAN | 2 |
| | 93000267 | JUICE ORANGE | 16 |
| | 93000248 | JUICE APPLE | 15 |
| | 93000259 | JUICE TOMATO | 15 |
| | 93000727 | WATER 1.5 | |
| | 94002139 | S.PELLEGRINO | |

| FLIGHT | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL |
|-----------|----------|--------------|-------|
| KE8801/25 | 93000238 | COKE CAN | 2 |
| | 93000363 | SPRIT CAN | 2 |
| | 93000267 | JUICE ORANGE | 1 |
| | 93000248 | JUICE APPLE | 1 |
| | 93000259 | JUICE TOMATO | 1 |
| | 93000727 | WATER 1.5 | 2 |
| | 94002139 | S.PELLEGRINO | |

ภาพที่ 4.2 ลักษณะการจัดออร์เดอร์หลังการมีแบบฟอร์ม

จากภาพ 4.2 จะเห็นได้ว่าการจัดออร์เดอร์หลังจากที่มีการนำแบบฟอร์มมาใช้แล้ว มีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น เข้าใจง่ายต่อคนเบิกจ่าย และคนคีย์ตัดยอดในระบบ เพราะจะมีการเขียนโค้ดมาให้ในแบบฟอร์ม ซึ่งทำให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และผิดพลาดน้อยลง

4.2.2 ตารางแสดงผลการเปรียบเทียบเวลาการจัด เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง

| ตารางเปรียบเทียบการจับเวลาก่อนและหลังการปรับปรุง | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|------|
| เที่ยวบินที่ | คาเฉลี่ยเวลาก่อนปรับปรุง | คาเฉลี่ยเวลาหลังปรับปรุง | ลดลง |
| 1 | 8.20 | 6.30 | |
| 2 | 7.00 | 5.30 | |
| 3 | 6.30 | 4.10 | |
| 4 | 6.10 | 5.30 | |
| 5 | 7.20 | 6.50 | |

| | | | |
|-----------|------|------|------|
| ค่าเฉลี่ย | 8.70 | 6.88 | 1.83 |
|-----------|------|------|------|

ตารางที่ 4.1 แสดงผลตารางแสดงผลการเปรียบเทียบเวลาการจอด เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง

จากตารางที่ 4.1 เป็นการแสดงผลการเปรียบเทียบเวลาการจอด เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง มีทั้งหมด 5 เทียบวิน พบว่า หลังมีการปรับปรุงการจอดอัตโนมัติโดยวิธีการทางตน สามารถลดเวลาขั้นตอนการจอด เบิกจ่าย คีย์ตัดยอดในระบบได้ โดยลดระยะเวลาในการทำงานลดลงอยู่ที่ 1.83 นาที เวลาปรับปรุงเฉลี่ย 8.70 นาที และเวลาหลังปรับปรุงอยู่ที่ 6.88 นาที ด้วยเวลาที่ลดลงนี้ทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.2.3 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงาน

ตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า ก่อนมีแบบฟอร์มของเดือน กันยายน

| ตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า ก่อนมีแบบฟอร์ม | | | |
|---|--------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| สัปดาห์ที่ | จำนวนเที่ยวบิน CARCO A/L | เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้า ถูกต้อง | เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้า ผิดพลาด |
| 1 | 67 | 61 | 6 |
| 2 | 69 | 66 | 3 |
| 3 | 71 | 64 | 7 |
| 4 | 70 | 67 | 3 |
| รวม | 277 | 258 | 19 |

ตารางที่ 4.2 แสดงตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า ก่อนมีแบบฟอร์มของเดือน กันยายน

ตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า หลังมีแบบฟอร์มของเดือน ตุลาคม

| ตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า หลังมีแบบฟอร์ม | | | |
|---|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| สัปดาห์ที่ | จำนวนเที่ยวบิน CARCO A/L | เบิกจ่าย และคีย์ตัด ยอดสินค้า ถูกต้อง | เบิกจ่าย และคีย์ตัด ยอดสินค้า ผิดพลาด |
| 1 | 64 | 64 | 0 |
| 2 | 77 | 73 | 4 |
| 3 | 63 | 62 | 1 |
| 4 | 73 | 73 | 0 |
| รวม | 277 | 272 | 5 |

ตารางที่ 4.3 แสดงตารางเปรียบเทียบการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้า หลังมีแบบฟอร์มของเดือน ตุลาคม

ตารางเปรียบเทียบจำนวนความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าก่อน และหลังจากมีที่ใช้แบบฟอร์ม

| จำนวนเที่ยวบินที่มีการเบิกจ่าย และคีย์การคีย์ตัดยอดสินค้า | |
|---|-----------|
| ก่อนปรับ | 19 |
| หลังปรับ | 5 |
| ลดลง | 14 |

ตารางที่ 4.4 แสดงตารางเปรียบเทียบจำนวนความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าก่อน และหลังจากมีที่ใช้แบบฟอร์ม

จากตาราง 4.4 คือ ผลการเปรียบเทียบจำนวนความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าก่อน และหลังจากที่มีการใช้แบบฟอร์ม ภายในเดือนกันยายนก่อนที่จะมีการปรับปรุงขั้นตอนการจดออร์เดอร์นั้น มีจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบที่มีผิดพลาดอยู่ 19 รายการ และหลังจากที่มีการปรับปรุงขั้นตอนในการจดออร์เดอร์แล้ว ภายในเดือนตุลาคมมีจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบที่มีผิดพลาด 5 รายการ จะเห็นได้ว่า ยอดจำนวนการคีย์สินค้าที่ผิดพลาดลดลง 14 รายการ เพราะหลังการปรับปรุงนั้น มีการจดออร์เดอร์ที่สะดวก รวดเร็ว และลดการผิดพลาดของการทำงาน

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.1 สรุปผลโครงการสหกิจศึกษา

หลังจากได้ทำการศึกษากระบวนการทำงานภายในแผนกคลังสินค้าทัณฑ์บน (CD-A2) ของฝ่ายครุภัณฑ์บินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้จัดทำได้สังเกตเห็นปัญหาในส่วนของการสื่อสารกันที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และได้้นำปัญหาที่พบมาทำการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไข ในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุและปัญหาของความผิดพลาดในการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า และเพื่อเสนอแนวทางในการลดความผิดพลาดในการเบิกจ่าย และตัดยอดสินค้า ของฝ่ายครุภัณฑ์บินสุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยผู้จัดทำได้ทำการสร้างแบบฟอร์มขึ้นมาเพื่อลดความผิดพลาดของการทำงาน

ผลการศึกษาพบว่า การสร้างเครื่องมือเพื่อลดความผิดพลาดของการเบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้า ของ CARCO A/L โดยพิจารณาจากส่วนแรก คือ ผลการเปรียบเทียบระยะเวลาการจอดอร์เตอร์ เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้าก่อนและหลังการปรับปรุง ซึ่งพบว่าหลังจากที่มีการปรับปรุงโดยวิธีการข้างต้นแล้วนั้น สามารถลดระยะเวลาในการจอดอร์เตอร์ เบิกจ่าย และคีย์ตัดยอดสินค้า อยู่ที่ 1.83 นาที ส่วนที่ 2 คือ ผลการเปรียบเทียบจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าก่อน และหลังจากที่มีการใช้แบบฟอร์ม ภายในเดือนกันยายนก่อนที่จะมีการปรับปรุงขั้นตอนการจอดอร์เตอร์ นั้น มีจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบที่มีผิดพลาดอยู่ 19 รายการ และหลังจากที่มีการปรับปรุงขั้นตอนในการจอดอร์เตอร์แล้ว ภายในเดือนตุลาคมมีจำนวนการเบิกจ่าย และการคีย์ตัดยอดสินค้าในระบบที่มีผิดพลาด 5 รายการ จะเห็นได้ว่า ยอดจำนวนการคีย์สินค้าที่ผิดพลาดลดลง 14 รายการ เพราะหลังการปรับปรุงนั้น มีการจอดอร์เตอร์ที่สะดวก รวดเร็ว และลดการผิดพลาดของการทำงานมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากโครงการสหกิจ

1. สามารถนำไปต่อยอดทำให้เป็นรูปแบบของการสั่งออร์เดอร์ออนไลน์ได้
2. พนักงานควรมีการจอดอร์เตอร์ที่ชัดเจน และถูกต้อง เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการทำงาน

5.2.2 ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ควรมีการฝึกฝนการใช้โปรแกรม Microsoft Office ให้เกิดความชำนาญ โดยเฉพาะโปรแกรม Microsoft Excel
2. นักศึกษาต้องมีความตรงต่อเวลา มีความอดทนและกระตือรือร้นในการทำงาน
3. ควรมีไหวพริบและพร้อมรับมือกับการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้ดี

อ้างอิง

การขนส่งสินค้าทางอากาศ (ม.ป.ป.). [ออนไลน์]. ได้จาก: <https://shorturl.asia/pz6nP>

[สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2566].

ฉมโสภา ศิริปรารภ (2557). การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการรับ เบิกจ่ายสินค้า กรณีศึกษา

บริษัท ไตโซ (ประเทศไทย) จำกัด . (รายงานผลวิจัย)สาขาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

คลังสินค้า (WAREHOUSE) คืออะไร ทำไมต้องมีระบบจัดการคลังสินค้า. (2563). [ออนไลน์].

ได้จาก: <https://shorturl.asia/EPKa0> [29 ตุลาคม 2566].

การหยิบสินค้า (Order Picking) คืออะไร แบ่งเป็นกี่แบบกันแน่ ?. (2566). [ออนไลน์].

ได้จาก: <https://shorturl.asia/1FUMo> [29 ตุลาคม 2566].

10 ประเภทของระบบ Order Picking ในคลังสินค้า. (2564). [ออนไลน์]. ได้จาก:

<https://shorturl.asia/PX7ns> [29 ตุลาคม 2566].

จักรพงษ์ เจริญวงศ์ใหญ่. (2559). การลดความผิดพลาดของกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท

JK Banking จำกัด. ค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2566, จาก<https://shorturl.asia/2rbYP>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ภาพประกอบการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



รับสินค้าเข้าคลัง RECEIPT



สุ่มตรวจสินค้า 10%



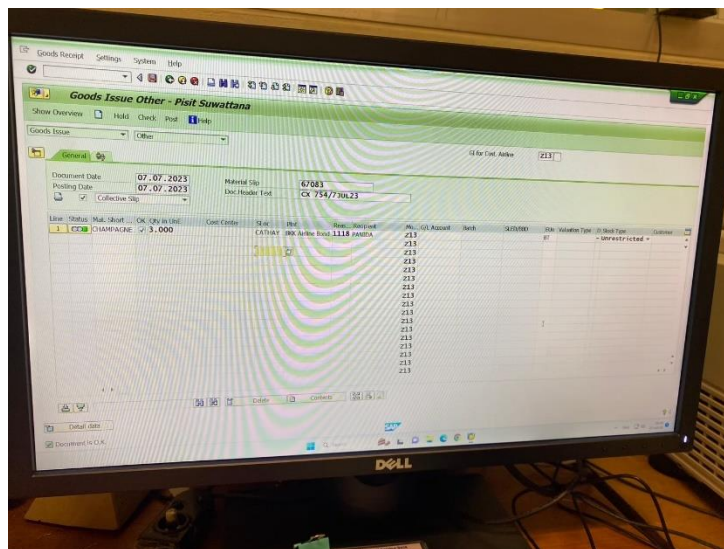
รับออเดอร์ทางโทรศัพท์



พิมพ์ใบ ISSUE SLIP



เบิกจ่ายสินค้าในคลัง



คีย์ตัดสต็อกสินค้าในระบบ SAP



เช็คสต็อกสินค้าในห้องเย็น และในคลังสินค้า



ทำลายสินค้าหมดอายุ



ตรวจเช็ค และจัดรถ STD



ตักสินค้าเข้าชั้น



จัดเลขตู้คาร์ทในห้อง CJ



ส่งออร์เดอร์เร่งด่วน (BR)

ภาคผนวก ข

เอกสารการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

| CARGO A/L | | | | | |
|-----------|--------------|-------|----------|--------------|-------|
| FIGHT | | | FIGHT | | |
| MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL |
| 93000238 | COKE CAN | | 93000238 | COKE CAN | |
| 93000363 | SPRIT CAN | | 93000363 | SPRIT CAN | |
| 93000267 | JUICE ORANGE | | 93000267 | JUICE ORANGE | |
| 93000248 | JUICE APPLE | | 93000248 | JUICE APPLE | |
| 93000259 | JUICE TOMATO | | 93000259 | JUICE TOMATO | |
| 93000727 | WATER 1.5 | | 93000727 | WATER 1.5 | |
| 94002139 | S.PELLEGRINO | | 94002139 | S.PELLEGRINO | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| FIGHT | | | FIGHT | | |
| MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL | MATERIAL | DESCRIPTION | TOTAL |
| 93000238 | COKE CAN | | 93000238 | COKE CAN | |
| 93000363 | SPRIT CAN | | 93000363 | SPRIT CAN | |
| 93000267 | JUICE ORANGE | | 93000267 | JUICE ORANGE | |
| 93000248 | JUICE APPLE | | 93000248 | JUICE APPLE | |
| 93000259 | JUICE TOMATO | | 93000259 | JUICE TOMATO | |
| 93000727 | WATER 1.5 | | 93000727 | WATER 1.5 | |
| 94002139 | S.PELLEGRINO | | 94002139 | S.PELLEGRINO | |
| | | | | | |
| | | | | | |

แบบฟอร์มใบเบิกสินค้า CARGO A/L

| ORDER W5-050 | | | | | |
|------------------|-------|------------------|-------|------------------|-------|
| BC | | CR | | EY | |
| DESCRIPTION | TOTAL | DESCRIPTION | TOTAL | DESCRIPTION | TOTAL |
| WATER 1.5 | | WATER 1.5 | | WATER 1.5 | |
| WATER 330 ML | | WATER 330 ML | | WATER 330 ML | |
| ORANGE MALEE | | ORANGE MALEE | | ORANGE MALEE | |
| APPLE MALEE | | APPLE MALEE | | APPLE MALEE | |
| PINE TIPCO | | PINE TIPCO | | PINE TIPCO | |
| TOMATO MALEE | | TOMATO MALEE | | TOMATO MALEE | |
| COKE CAN | | COKE CAN | | COKE CAN | |
| SPRITE CAN | | SPRITE CAN | | SPRITE CAN | |
| COKE ZERO CAN | | COKE ZERO CAN | | COKE ZERO CAN | |
| | | | | | |
| COKE BTL. 1.25ML | | COKE BTL. 1.25ML | | COKE BTL. 1.25ML | |
| COKE ZERO BTL. | | COKE ZERO BTL. | | COKE ZERO BTL. | |
| SPRITE BTL. | | SPRITE BTL. | | SPRITE BTL. | |
| FANTA STRAWBE | | FANTA STRAWBE | | FANTA STRAWBE | |

ใบจดออร์เดอร์เที่ยวบิน W5-050

No. 67561

ISSUE SLIP for CATHAY PACIFIC AIRWAYS

Supplied from C.P.A. Bonded Store to Flight CX227 Date 16.08.23

| Store Keeper | | Foreman Lead | | Customs Inspector | | Purser / Steward | |
|--------------|-----------------------------------|--------------|-----|-------------------|------------------------|------------------|-----|
| CODE | DESCRIPTION | UM | QTY | CODE | DESCRIPTION | UM | QTY |
| ICK4019 | R/W Caneleto | 07 | BT | ICK4134 | W/W Moad R.Kablot | 09 | BT |
| ICK4020 | R/W Synh Cabernet | 09 | BT | ICK4135 | W/W Nagan | 09 | BT |
| ICK4022 | R/W Esti,Alto Alina | 07 | BT | ICK4136 | W/W Flauri Sancerre | 09 | BT |
| ICK4000 | R/W Rockhore | 08 | BT | ICK4158 | W/W P.Fernaud&FU | 08 | BT |
| ICK4040 | R/W Fromos Capotele | 07 | BT | | | | |
| ICK31010 | Whisky Black Label | 12 | BT | ICK4020 | Champ. Piper Heidsieck | BT | |
| ICK37000 | Ice Cream Britan Chevalle 100 ml. | EA | | ICK31010 | Beer Carlsberg | CA. | |
| ICK37010 | Ice Cream Strawberry 100 ml. | EA | | ICK36020 | Purrier Water | CA. | |
| ICK37020 | Ice Cream Masp Raspberry 100 ml. | EA | | | | | |
| ICK37030 | Ice Cream Caramel Biscot 100 ml. | EA | | | | | |
| ICK37040 | Ice Cream Green Tea 100 ml. | EA | | | | | |
| ICK37050 | Ice Cream Coklat & Cream 100 ml. | EA | | ICK39200 | Lime Rice/Pajmah | EA | |
| ICK37070 | Ice Cream Vanilla 75 ml. | EA | 215 | ICK39300 | Lime Rice/Mushroom | EA | |
| ICK37080 | Ice Cream Strawberry 75 ml. | EA | | ICK39400 | Lime Rice/Cham Manala | EA | |
| ICK37090 | Ice Cream Chocolate 75 ml. | EA | | | | | |

ORIGINAL FOR CUSTOMS INSPECTOR
 COPY 1: FOR PURSER (Green)
 COPY 2: FOR BONDED STORE (Pink)

FO-CR-0207/REV. 01 / 01JAN2019

ใบ ISSUE SLIP ของ CX

THAI SERVICE ON BOARD REPORT

THAI STOCK TO AF

Reporting date: 16.08.2023
 Current date: 16.08.2023

Reservation: 0900000000
 Material Slip: 84860228

| CLASS | DESCRIPTION | UM | QTY | REASON CODE | ISSUE DATE | ISSUE TIME | ISSUE LOCATION | ISSUE BY | RECEIVED BY |
|-------|-------------------------------------|----|---------|-------------|------------|------------|----------------|----------|-------------|
| 130 | DRINKING YOGHURT 100ML *AGL BEAZON* | BT | 150.000 | 1113 | 14.09.2023 | 11:15 | | | |

Mr. type : 201 Gf for cost center
 Issued by : TONGKONG
 Received by : TONGKONG
 31 AUG 2023

ใบ SERVICE ON BOARD REPORT

THAI SERVICE ON BOARD REPORT

THAI STOCK TO AF

Reporting date: 16.08.2023
 Current date: 16.08.2023

Reservation: 0900000000
 Material Slip: 84860228

| CLASS | DESCRIPTION | UM | QTY | REASON CODE | ISSUE DATE | ISSUE TIME | ISSUE LOCATION | ISSUE BY | RECEIVED BY |
|-------|-------------------------------------|----|---------|-------------|------------|------------|----------------|----------|-------------|
| 130 | DRINKING YOGHURT 100ML *AGL BEAZON* | BT | 150.000 | 1113 | 14.09.2023 | 11:15 | | | |

Mr. type : 207 Airline Receipt
 Issued by : TONGKONG
 Received by : TONGKONG
 31 AUG 2023

SLIP Z07

THAI SERVICE ON BOARD REPORT

THAI STOCK TO AF

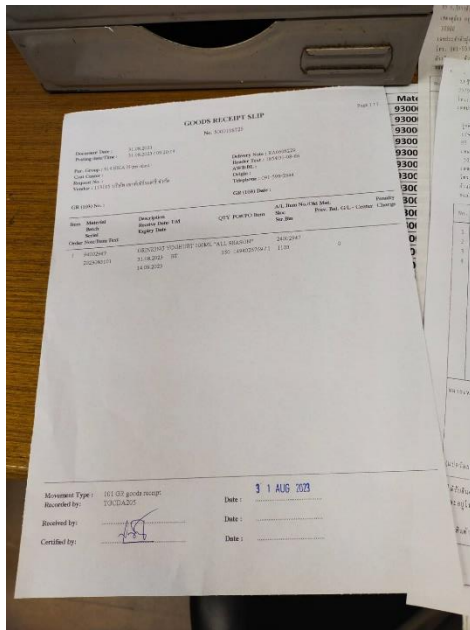
Reporting date: 16.08.2023
 Current date: 16.08.2023

Reservation: 0900000000
 Material Slip: 84860228

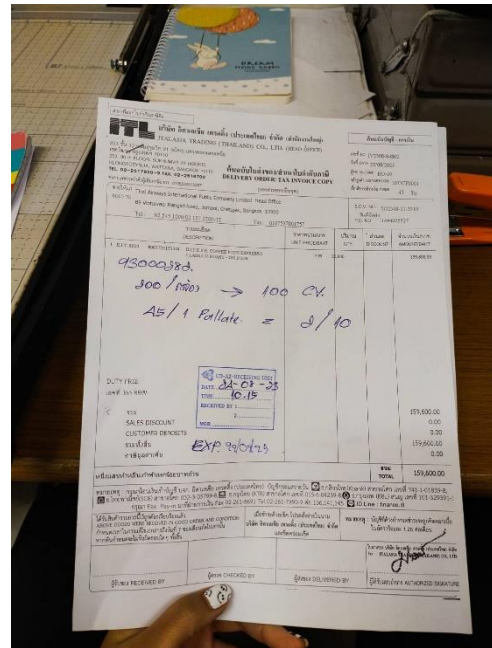
| CLASS | DESCRIPTION | UM | QTY | REASON CODE | ISSUE DATE | ISSUE TIME | ISSUE LOCATION | ISSUE BY | RECEIVED BY |
|-------|-------------------------------------|----|---------|-------------|------------|------------|----------------|----------|-------------|
| 130 | DRINKING YOGHURT 100ML *AGL BEAZON* | BT | 150.000 | 1113 | 14.09.2023 | 11:15 | | | |

Mr. type : 201 Gf for cost center
 Issued by : TONGKONG
 Received by : TONGKONG
 31 AUG 2023

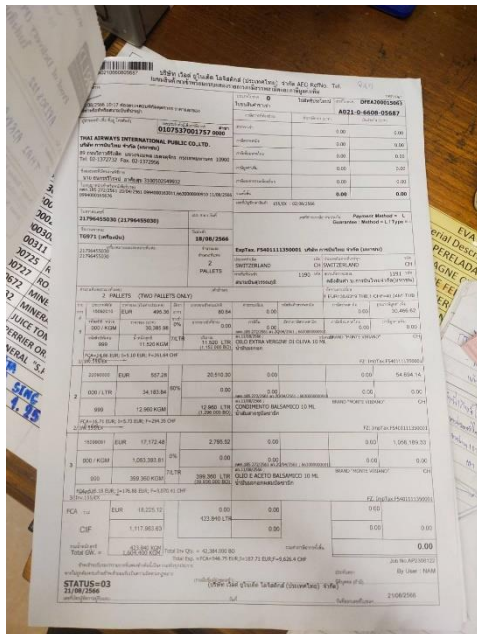
SLIP 201



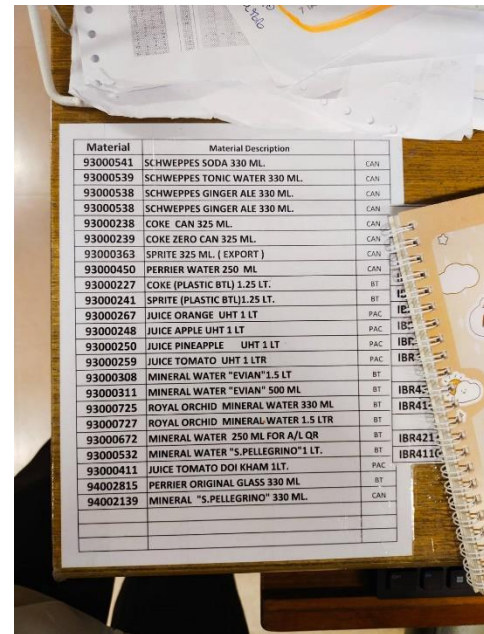
SLIP 101



ใบ INVOICE



ใบ INVOICE สินค้าจากเครื่องบิน




เอกสารรหัส ชื่อ หน่วยสินค้าไทย

| EVA AIR BR STOCK | | |
|------------------|----------------------------------|----|
| Material | Material Description | |
| IBR44096 | CAVA PERELADA (SPARKLING) BC | |
| IBR44098 | CHAMPAGNE CLOS DES BOUVERIES | PL |
| IBR42106 | R/W CH.DE FERRAND FRANCE 2015 | PL |
| IBR42107 | R/W VALDUERO RESERVA 2012 SPAIN | PL |
| IBR42108 | R/W THE ISLANDER RED 2018 | PL |
| IBR42109 | R/W DOMAINES PAUL JABOULE 2014 | PL |
| IBR41106 | W/W CH.CHANTEGRIV CAROLINE | PL |
| IBR41105 | W/W GEWURZTRAMINER 2021 | PL |
| | | |
| IBR42083 | R/W LANGUEDOC ROUGE 2017, FRANCE | ED |
| IBR41084 | W/W MARIANA 2018, PORTUGAL | ED |
| | | |
| IBR42110 | R/W VALDEMOREDA TINTO 2020 | EY |
| IBR41103 | W/W TOURESILLE 2018 FRANCE | EY |

เอกสารรหัส ชื่อ หน่วยสินค้า BR

ภาคผนวก ค

ประวัติผู้เขียน

| | |
|---|--|
|  | <p style="text-align: center;"> ประวัตินักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ปีการศึกษา 2566 </p> |
| ชื่อ-สกุล | นางสาวภณิดา ตะกระโทก |
| วันเดือนปีเกิด | 20 กุมภาพันธ์ 2544 |
| ที่อยู่ | 191 หมู่ 3 ตำบลโชคชัย อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา 30190 |
| การศึกษา | ระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา |
| | จบการศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย โรงเรียนโชคชัยสามัคคี |
| ประสบการณ์การทำกิจกรรมและด้านการทำงาน หรือฝึกงาน | <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดกิจกรรมสัมมนา ในหัวข้อ พลิกโอกาสธุรกิจ SMEs ไทย ล้มแล้ว รุกไว 2. เข้าร่วมกิจกรรมเบียร์เกมส์ 2566 3. ฝ่ายครุภัณฑ์ สุวรรณภูมิ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) |