

แนวทางการป้องกันความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าเน่าเสียง่าย กรณีศึกษา สายการบิน เอมิเรตส์ สกายคาร์โก้

The Guideline for delay Prevention in Sorting Perishable Goods, Case Study of Emirates Sky Cargo

วธรรมนต์ สันติศิริ^{1*} และบุญญวัฒน์ อักษรกิตติ²

Watsamon Santisiri^{*} and Boonyawat Aksornkitti²

^{1,2} อาจารย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการการบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มทร.ตะวันออก

^{1,2} Lecturer, B.B.A., Aviation Management, Institute of Aviation Technology RMUTTO

* Corresponding author, E-mail: wsantisiri@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการจัดหาแนวทางการป้องกันความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าเน่าเสียง่าย กรณีศึกษา
สายการบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก้ เพื่อจัดหาแนวทางการป้องกันความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าขาออกที่
เน่าเสียง่ายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในสำนักงาน และเพื่อจัดหาแนวทางการป้องกันความล่าช้าใน
การจัดเรียงสินค้าขาออกที่เน่าเสียง่ายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในคลังสินค้า ของสายการบินเอมิเรตส์
สกายคาร์โก้ ซึ่งได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่มีเชี่ยวชาญทางด้านขนส่งสินค้าทางอากาศจากสายการบิน
เอมิเรตส์ สกายคาร์โก้ จำนวน 5 คน

ผลที่ได้จากศึกษาวิจัยมีดังนี้ เอมิเรตส์ สกายคาร์โก้ โดยปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายใน
สำนักงาน (office) 1) ในส่วนของปัญหาสินค้าได้ทำการจองไว้แล้วแต่ลูกค้าไม่สามารถมาส่งของได้ตาม
เวลา ได้แนวทางป้องกันความล่าช้าในทิศทางเดียวกันคือ หากเจอเหตุการณ์แบบนี้เอมิเรตส์ควรส่งสินค้า
ไปในเที่ยวบินถัดไป 2) สินค้ามาไม่ทันเที่ยวบินที่กำหนด ได้แนวทางป้องกันความล่าช้าในทิศทางเดียวกัน
คือ หากเจอเหตุการณ์แบบนี้ควรให้ลูกค้าจองและจัดเรียงสินค้าใหม่เพื่อไปเที่ยวบินถัดไป และ 3) ลูกค้า
ไม่ยอมส่งเอกสารมาตามเวลาที่กำหนด ได้แนวทางป้องกันความล่าช้าในทิศทางเดียวกันคือ ควรโทรตาม
เอกสารกับลูกค้าเสมอ แต่ถ้าไม่ทันก็มีความจำเป็นจะต้องตัดสินค้าชนิดนั้นออก

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในคลังสินค้า (Warehouse) สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า
1) พนักงานไม่เพียงพอต่อการจัดเรียงสินค้า โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า ควรขอคนมาเพิ่มในการ
จัดเรียงสินค้าโดยมากกว่าพนักงานภาคพื้นที่ไม่ได้มีประสบการณ์ด้านการจัดเรียงสินค้า 2) เครื่องชั่งในการชั่ง
สินค้าไม่เพียงพอ/เครื่องชั่งชำรุด โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า ควรตัดสินค้าออกไปก่อน แล้วส่งไปยัง
เที่ยวบินถัดไป 3) จำนวนแผ่นที่ใช้รองในการจัดเรียงสินค้าและตู้สำหรับใส่ของไม่เพียงพอ โดยได้แนวทาง
ป้องกันความล่าช้า การติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอแผ่นรองและตู้เพิ่ม และควรมีการสำรวจจำนวนแผ่นรอง
และตู้ก่อนทุกครั้งที่จะทำการจัดเรียง 4) พื้นที่ในคลังสินค้าไม่เพียงพอต่อการจัดวางสินค้าเพื่อรอการจัด
จัดเรียงลงตู้ โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า ควรใช้ทฤษฎีการเก็บสินค้าที่แบ่งประเภทของสินค้า

(Commodity System) และ 5) สภาพการจราจรบริเวณหน้าคลังสินค้ามีการจราจรที่แออัด/ติดขัด ในช่วงเวลาที่เร่งด่วนสามารถ โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอเหตุการณ์ดังกล่าวควรจะจัดหา พนักงานโบกรถมา หรือ รถป. มา ช่วยงานในการแก้ปัญหาด้านการจราจร

คำสำคัญ: การป้องกันความล่าช้า การจัดเรียงสินค้าขาออก สายการบิน

Abstract

Research in “The Guidelines of Delay Prevention in Sorting Perishable Goods, Case Study of Emirate Sky Cargo” is to provide delay prevention in sorting exported perishable goods which effects office operation and to provide delay prevention in sorting exported perishable goods which effects warehouse operation of Emirate Sky Cargo. This research collects information from depth interview with 5 professionals of air transport in Emirate Sky Cargo

Result of research in office operation we found that 1) customers have booked goods already but goods is not show up on time, 5 professionals say solution in the same direction that they will provide goods to the next flight. 2) Customers has not come on time and without booking, 5 professionals say solution in the same direction that customers have to booking first and then Emirate will arrange goods to the next flight. 3) Customers are not show document on time, 5 professionals say solution in the same direction that Emirate will request document from customers but if document is not show up, Emirate will cancel goods from the list

In warehouse operation we found that 1) Emirate has not enough staffs for sorting goods, 5 professionals say in the same direction that emirate should request more staffs rather than request from ground services who does not have experience in sorting goods 2) Emirate has not enough scales or scales damaged, 5 professionals say in the same direction that emirate will re-arrange goods to the next flight 3) Emirate has not containers and parrate 5 professionals say in the same direction that ask chief for more container and parrate and should already re-check number of container and parrate before sorting goods 4) Emirate does not have enough space (waiting area) for sorting goods to container, 5 professional say in the same direction that emirate should theory of commodity system 5) Crowded traffic around warehouse in pealed hours, 5 professional say in the same direction that emirate should provide security guard to manage the traffic.

Keywords: Prevention in delay, Buildup of exporting goods, Airline



บทนำ

เอมิเรตส์ สกายคาร์โก (Emirates skyCargo) เป็นส่วนหนึ่งของการขนส่งสินค้าที่แยกตัวออกมาจาก เอมิเรตส์ กรุ๊ป (Emirates Group) เพื่อดำเนินการเฉพาะด้านขนส่งสินค้า เอมิเรตส์สกายคาร์โกได้ส่งสินค้าไปทั่วยุโรป ตะวันออกกลาง แอฟริกา และในเอเชีย ซึ่งประกอบไปด้วยสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ อะไหล่รถยนต์ อาหารสด เสื้อผ้า เอมิเรตส์ สกายคาร์โก เป็นสายการบินที่สามารถขนส่งสินค้าได้ทุกประเภทรวมถึง สินค้ามูลค่าสูง (Valuable cargo) สินค้าอันตราย (Dangerous goods) ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร (Perishable cargo) สัตว์เลี้ยงและสิ่งมีชีวิต (Live animal) เป็นต้น (เอมิเรตส์ ออนไลน์, 2553)

จากกรณีสินค้าเน่าเสียง่ายการรับทราบปัญหาและกำหนดแนวทางการบริหารจัดการการจัดเรียงสินค้าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งเวลาเป็นสิ่งหนึ่งที่สำคัญ ถ้าเกิดปัญหาล่าช้าจะทำให้เกิดความเสียหายต่อสายการบิน เช่น ถ้าสินค้าไม่สามารถไปกับเครื่องได้จะทำให้สูญเสียโอกาสกับสินค้าชิ้นอื่นซึ่งหมายถึงรายได้ของสายการบิน และอาจรวมไปถึงชื่อเสียงของสายการบินอีกด้วย อีกทั้งในด้านของลูกค้าถ้าสินค้าที่ลูกค้าส่งไม่สามารถไปถึงได้ตามเวลาที่กำหนดอาจหมายถึงความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อสายการบิน เช่น สินค้าทางการเกษตรเน่าเสียทำให้นำไปขายต่อไม่ได้ สินค้าทางการแพทย์ซึ่งอาจมีผลต่อความเป็นความตายของผู้ป่วย เช่น อวัยวะเทียม เป็นต้น

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้คณะผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญถึงการจัดการหาแนวทางป้องกันความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าขาออกที่เน่าเสียง่ายที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในสำนักงานและส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในคลังสินค้า ของสายการบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก เพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าก่อนที่จะนำขึ้นเครื่อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าเน่าเสียง่าย กรณีศึกษา สายการบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก
2. เพื่อกำหนดแนวทางป้องกันความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าเน่าเสียง่าย กรณีศึกษา สายการบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ทฤษฎีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management: CRM)

การเอาชนะลูกค้าและคู่แข่ง เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองความต้องการจนได้รับความพึงพอใจด้วยคุณภาพ การบริการและคุณค่าของผลิตภัณฑ์ ที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer Delivered Value) คือความแตกต่างระหว่าง (สุพรียา งามเลิศและวีรศักดิ์ ศิริกุล 2558)

1. คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาลูกค้า (Total Customer Value) คือกลุ่มของผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
2. ต้นทุนรวมของลูกค้า (Total Customer Cost) คือกลุ่มต้นทุนที่ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นเพื่อให้ได้มาและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ



แนวคิดการจัดเรียงสินค้า (Build up)

เป็นการจัดเรียงสินค้าเพื่อที่จะได้สะดวกแก่การขนย้าย หากจะทำการจัดเรียงสินค้า (Build up) ได้นั้นเราจะต้องทราบขนาดของสินค้าที่ต้องการจะส่ง ทั้งด้านกว้าง ด้านยาว ด้านสูง และน้ำหนัก จากนั้นนำสิ่งทีระบุเหล่านั้นมาคำนวณ ในการจัดเรียงสินค้า ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและความชำนาญในการจัดเรียงสินค้า ซึ่งจะดูจากสินค้าว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าประเภทไหน เช่น

1. สินค้าที่ต้องควบคุมอุณหภูมิ ต้องใช้ตู้ที่สามารถควบคุมความเย็นได้ เช่นตู้ RAP
2. สินค้าที่ต้องป้องกันการกระแทกกระเทือนหรือสินค้าที่มีน้ำหนักเบา เช่น ของสด จะใช้ตู้ AKE
3. สินค้าที่มีมูลค่า เช่น ทองคำ แต่ต้องการขนเป็นจำนวนมากและมีน้ำหนักมากจะใช้ตู้ GOH
4. สินค้าที่มีมูลค่าแต่มีขนาดเล็กต้องใส่กล่อง VAL
5. สินค้าที่มีน้ำหนักมากและต้องใช้พื้นที่มาก เช่น เครื่องยนต์ จะใช้แผ่น PMC ในการจัดเรียง

การจัดเรียงสินค้านั้น จะดูจากขนาดของบรรจุภัณฑ์และน้ำหนักกว่าจะควรที่จะเลือกใช้ ตู้หรือแผ่นชนิดใด การจัดเรียงของทุกประเภทมักจะนำของที่มีขนาดใหญ่และมีน้ำหนักมากที่สุดไว้ด้านล่างเพื่อเป็นฐานในการจัดเรียง หากเราจัดเรียงแล้วมีพื้นที่เหลือเราสามารถนำสินค้าอื่นแทรกเข้าไปได้ แต่ต้องดูว่าสินค้านั้นสามารถอยู่ด้วยกันได้หรือไม่

ทฤษฎีการจัดเก็บสินค้าตามประเภทของสินค้า (Commodity System)

เป็นรูปแบบการจัดเก็บสินค้าตามประเภทของสินค้าหรือประเภทสินค้า (product type) โดยมีการจัดตำแหน่งการวางคล้ายกับร้านค้าปลีกหรือตาม supermarket ทั่วไปที่มีการจัดวางสินค้าในกลุ่มเดียวกันหรือประเภทเดียวกันไว้ ตำแหน่งที่ใกล้กัน ซึ่งจะช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บสินค้าคือมีการเน้นเรื่อง การใช้งานพื้นที่จัดเก็บ มากขึ้น และยังง่ายต่อพนักงานหยิบสินค้าในการทราบถึงตำแหน่งของสินค้าที่จะต้องไปหยิบ

ข้อดี

1. สินค้าถูกแบ่งตามประเภททำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเข้าได้ได้ง่าย
2. การหยิบสินค้าทำได้มีประสิทธิภาพ
3. มีความยืดหยุ่นสูง

ข้อเสีย

1. ในกรณีที่สินค้าประเภทเดียวกันมีหลายรุ่น/ยี่ห้อ อาจทำให้หยิบสินค้าผิดรุ่น/ยี่ห้อได้
2. จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของสินค้าแต่ละชนิดหรือแต่ละยี่ห้อที่จะหยิบ
3. การใช้สอยพื้นที่จัดเก็บดีขึ้นแต่ยังไม่ดีที่สุด
4. สินค้าบางอย่างอาจยุ่งยากในการจัดประเภทสินค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก จำนวน 5 คน



การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง

คณะผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มจำนวนประชากรจำนวน 5 คน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศของสายการบิน เอมิเรตส์ สกายคาร์โก

การรวบรวมข้อมูล

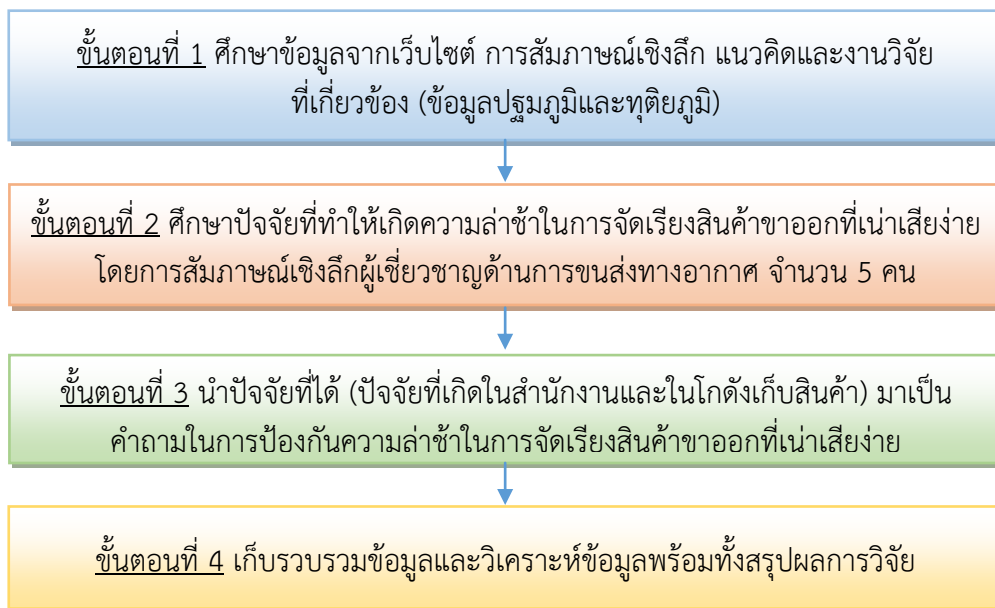
ด้านข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) คณะผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth interview) ต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศของ เอมิเรตส์ สกายคาร์โก

ด้านข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) คณะผู้วิจัยทำการค้นคว้าจากเว็บไซต์ ของสายการบิน เอมิเรตส์สกายคาร์โก สำนักงานสถิติแห่งชาติ ตลอดจนตำราที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งทางอากาศ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth interview) ต่อผู้เชี่ยวชาญด้านการขนส่งสินค้าทางอากาศของ เอมิเรตส์ สกายคาร์โก

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล



ภาพประกอบที่ 2 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัย

การจัดการหาแนวทางป้องกันความล่าช้าในการจัดเรียงสินค้าขาออกที่เน่าเสียง่ายที่ส่งผลต่อการดำเนินงานภายในสำนักงานและส่งผลการดำเนินงานภายในคลังสินค้า ของสายการบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก สามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้



1. ปัญหาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในสำนักงาน (Office)

ข้อที่ 1.1 สินค้าได้ทำการจองไว้แล้วแต่ลูกค้าไม่สามารถมาส่งของได้ตามเวลา

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 1.1	
พนักงานคนที่ 1	ทางเอมิเรตส์จะโทรไปถามตัวแทนว่ายังส่งสินค้าทันไหม ถ้าไม่ทันก็ต้องส่งในเที่ยวบินถัดไป
พนักงานคนที่ 2	ทางเอมิเรตส์จะตัดสินค้าชนิดนั้นออกไปเลยเนื่องจากจะมีผลกระทบด้านเวลา
พนักงานคนที่ 3	ถ้าสินค้าทำไม่ทันในเที่ยวบินนั้นๆ ทางเอมิเรตส์จะทำการส่งในเที่ยวบินถัดไป
พนักงานคนที่ 4	ถ้าสินค้ามาไม่ทันจะตัดออกจากเที่ยวบินนั้นๆไปเลย และทำการส่งในเที่ยวบินถัดไป
พนักงานคนที่ 5	ทำการเลื่อนเที่ยวบินไปยังเที่ยวบินถัดไป ซึ่งทางเอมิเรตส์จะดูตามความเหมาะสมของประเภทสินค้าว่าเป็นชนิดใด

ข้อที่ 1.2 สินค้ามาไม่ทันเที่ยวบินที่กำหนด

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 1.2	
พนักงานคนที่ 1	ทางแผนกการจองต้องทำการวางแผนในเรื่องของพื้นที่ในการจัดเรียงสินค้า
พนักงานคนที่ 2	ลูกค้าต้องทำการจองใหม่แล้วนำสินค้าไปในเที่ยวบินต่อไป
พนักงานคนที่ 3	ทางแผนกการจองต้องทำการจองใหม่ แล้วให้ทางแผนกปฏิบัติการจัดแปลนสินค้าเพื่อวางแผนในการจัดเรียงใหม่
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 3)
พนักงานคนที่ 5	ทางแผนกการจองต้องทำการวางแผนการจัดเรียงใหม่เพื่อให้กระจายน้ำหนักได้อย่างเหมาะสม

ข้อที่ 1.3 ลูกค้าไม่ยอมส่งเอกสารมาตามเวลาที่กำหนด

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 1.3	
พนักงานคนที่ 1	ทางเอมิเรตส์จะโทรไปทวงถามเอกสาร ถ้าเอกสารมาไม่ทันเวลาก็ต้องเลื่อนไปเที่ยวบินถัดไป
พนักงานคนที่ 2	ติดต่อกลับไปหาลูกค้า ถ้าเอกสารมาไม่ทันเวลาที่กำหนดก็ตัดสินค้านั้นออกเลย
พนักงานคนที่ 3	(เหมือนพนักงานคนที่ 2)
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 2 และ 3)
พนักงานคนที่ 5	ติดต่อไปยังลูกค้า ซึ่งถ้าเอกสารมาไม่ทันเวลาอาจจะนำสินค้าขึ้นไปยังเที่ยวบินนั้นๆได้ ส่วนเอกสารให้ส่งตามมาที่หลัง ทั้งนี้แล้วแต่ความเหมาะสมของสินค้าชนิดนั้นๆ



2. ปัญหาที่ส่งผลต่อการดำเนินงานภายในคลังสินค้า (Warehouse)

ข้อที่ 2.1 พนักงานไม่เพียงพอต่อการจัดเรียงสินค้า

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 2.1	
พนักงานคนที่ 1	ทางผู้ปฏิบัติงานต้องแจ้งไปยังหัวหน้าผู้คุมงานเพื่อให้ส่งคนมาเพิ่ม
พนักงานคนที่ 2	(เหมือนพนักงานคนที่ 1)
พนักงานคนที่ 3	(เหมือนพนักงานคนที่ 1 และ 2)
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 1,2, และ 3)
พนักงานคนที่ 5	ขอคนเพิ่มจาก แผนกภาคพื้น

ข้อที่ 2.2 เครื่องชั่งในการชั่งสินค้าไม่เพียงพอ/เครื่องชั่งชำรุด

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 2.2	
พนักงานคนที่ 1	ตัดสินค้าออกไปยังเที่ยวบินถัดไป
พนักงานคนที่ 2	ทางเอมิเรตส์จะแจ้งไปยังลูกค้าว่าต้องตัดสินค้าบางส่วนเพื่อที่จะนำสินค้าที่ได้ชั่งแล้วไปจัดเรียงก่อน แล้วของที่ตัดออกก็นำไปยังเที่ยวบินหลัง
พนักงานคนที่ 3	ถ้าเครื่องชั่งเสียก็ต้องรองจนกว่าจะซ่อมได้ ถ้าไม่ทันก็ต้องตัดออก
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 3)
พนักงานคนที่ 5	(เหมือนพนักงานคนที่ 1)

ข้อที่ 2.3 จำนวนแผ่นที่ใช้รองในการจัดเรียงสินค้าและตู้สำหรับใส่ของไม่เพียงพอ

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 2.3	
พนักงานคนที่ 1	ติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่ม
พนักงานคนที่ 2	ติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่ม แต่ถ้าสินค้าถูกชั่งน้ำหนักไปต้องหามาให้ได้
พนักงานคนที่ 3	ติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่ม แต่ถ้าขอแล้วไม่มีต้องไปขอยืมสายการบินอื่น
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 3)
พนักงานคนที่ 5	ทำการสำรวจจำนวนแผ่นรองและตู้ทุกๆวันอังคาร ถ้าคาดว่าไม่เพียงพอแล้วให้ติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่ม

ข้อที่ 2.4 พื้นที่ในคลังสินค้าไม่เพียงพอต่อการจัดวางสินค้าเพื่อรอการจัดเรียงลงตู้

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 2.4	
พนักงานคนที่ 1	แบ่งประเภทสินค้าให้ชัดเจนไม่ให้ปนกัน เช่น สินค้าแช่เย็นเอาไว้ในห้องรักษาอุณหภูมิ เป็นต้น
พนักงานคนที่ 2	(เหมือนพนักงานคนที่ 1)
พนักงานคนที่ 3	ปัจจุบันได้มีการแบ่งล็อคให้แต่ละสายการบินแล้ว จึงมีพื้นที่เพียงพอ
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 3)
พนักงานคนที่ 5	(เหมือนพนักงานคนที่ 3 และ 4)



ข้อที่ 2.5 สภาพการจราจรบริเวณหน้าคลังสินค้ามีการจราจรที่แออัด/ติดขัดในช่วงเวลา
ที่เร่งด่วน

แนวทางการป้องกันความล่าช้าข้อที่ 2.5	
พนักงานคนที่ 1	ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมาควบคุมดูแลการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน
พนักงานคนที่ 2	จัดหาพนักงานโบกรถเพื่อจัดระเบียบการจราจร
พนักงานคนที่ 3	(เหมือนพนักงานคนที่ 2)
พนักงานคนที่ 4	(เหมือนพนักงานคนที่ 2 และ 3)
พนักงานคนที่ 5	กำหนดให้รถขนของแต่ละคันมีเวลาในการลงของอย่างเคร่งครัด เพื่อให้จะให้รถคัน อื่นเข้ามาส่งของได้สะดวก

สรุปและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการขนส่งทางอากาศ ได้พบปัญหาหลักแบ่งได้
เป็น 2 ประเภทคือ ปัญหาที่เกิดภายในสำนักงานและปัญหาที่เกิดในโกดังเก็บสินค้า โดยปัญหาดังกล่าว
มีปัญหา 3 และ 5 ข้อย่อยตามลำดับ และสามารถสรุปและมีแนวทางการป้องกันความล่าช้าได้ดังนี้

ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในสำนักงาน (Office) 1) สินค้าได้ทำการจองไว้แล้วแต่ลูกค้าไม่
สามารถมาส่งของได้ตามเวลา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงาน 3 ใน 5 คน จะนำสินค้าส่งไปใน
เที่ยวบินถัดไป มีพนักงาน 2 ใน 5 คน จะตัดสินค้าชนิดนั้นไปเลย และมีพนักงาน 1 ใน 5 ที่จะโทรไป
สอบถามกับลูกค้าก่อนถ้าไม่ทันก็ไปในเที่ยวบินถัดไป โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอเหตุการณ์
แบบนี้เอมิเรตส์ควรส่งสินค้าไปในเที่ยวบินถัดไป 2) สินค้ามาไม่ทันเที่ยวบินที่กำหนด สามารถสรุป
ผลการวิจัยได้ว่า พนักงาน 1 ใน 5 คน จะจัดเรียงสินค้าใหม่ พนักงาน 1 ใน 5 คน จะวางแผนการจัด
สินค้าและจัดเรียงสินค้าใหม่ พนักงาน 1 ใน 5 คน จะให้ลูกค้าจองใหม่และให้ไปในเที่ยวบินถัดไป และ
พนักงาน 2 ใน 5 คน จะให้ลูกค้าจองและจัดเรียงสินค้าใหม่ โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอ
เหตุการณ์แบบนี้ควรให้ลูกค้าจองและจัดเรียงสินค้าใหม่เพื่อไปในเที่ยวบินถัดไป และ 3) ลูกค้าไม่ยอมส่ง
เอกสารมาตามเวลาที่กำหนด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงาน 3 ใน 5 คน จะโทรทวงเอกสารแต่ถ้า
มาไม่ทันเวลาก็จะตัดสินค้าชนิดนั้นออกเลยพนักงาน 1 ใน 5 คน จะโทรทวงเอกสารแต่ถ้าเอกสารมาไม่
ทันเวลาก็จะส่งไปพร้อมเที่ยวบินถัดไป พนักงาน 1 ใน 5 จะโทรทวงเอกสารแต่จะส่งสินค้าไปยังเที่ยวบินที่
กำหนดแต่ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสินค้าชนิดนั้นๆ โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า
หากเจอเหตุการณ์แบบนี้ควรโทรทวงเอกสารกับลูกค้าเสมอแต่ถ้าไม่ทันก็มีความจำเป็นจะต้องตัดสินค้า
ชนิดนั้นออก แต่บางทีก็สามารถเลื่อนไปยังเที่ยวบินถัดไปหรือสามารถส่งได้โดยส่งเอกสารตามมาที่หลังได้
แต่ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของสินค้า

ในส่วนของปัญหา ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในคลังสินค้า (Warehouse) สามารถสรุป
ผลการวิจัยได้ว่า 1) พนักงานไม่เพียงพอต่อการจัดเรียงสินค้า โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า
หากเจอเหตุการณ์แบบนี้ควรขอคนมาเพิ่มในการจัดเรียงสินค้าโดยมากกว่าพนักงานภาคพื้นซึ่งอาจไม่มี
ประสบการณ์ด้านการจัดเรียงสินค้า 2) เครื่องชั่งในการชั่งสินค้าไม่เพียงพอ/เครื่องชั่งชำรุด พนักงาน
2 ใน 5 คน จะตัดสินค้านั้นออกแล้วให้ไปในเที่ยวบินถัดไป, พนักงาน 2 ใน 5 คน จะรอซ่อมตาชั่งแต่ถ้า
ซ่อมไม่ทันก็ต้องตัดออกไป พนักงาน 1 ใน 5 จะแจ้งลูกค้าว่าจะต้องตัดสินค้าบางส่วนที่ยังไม่ได้ชั่งแล้ว
นำไปยังเที่ยวบินถัดไป โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอเหตุการณ์แบบนี้ควรตัดสินค้าออกไป



ก่อน แล้วส่งไปยังเที่ยวบินถัดไป หรือบางครั้งก็จะให้สินค้าที่ผ่านการซิงแล้วจัดเรียงก่อน 3) จำนวนแผนที่ใช้ร้องในการจัดเรียงสินค้าและตู้สำหรับใส่ของไม่เพียงพอ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงาน 2 ใน 5 คน จะติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่ม แต่ถ้าไม่พอจะขอจากสายการบินอื่น, พนักงาน 1 ใน 5 คน จะติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่มให้ได้ในกรณีที่สินค้าถูกซิงไปแล้ว พนักงาน 1 ใน 5 คน จะสำรวจไว้ก่อนทุกวันอังคารและจะติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอเพิ่ม พนักงาน 1 ใน 5 คน จะติดต่อขอเพิ่มจากหัวหน้างาน โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอเหตุการณ์แบบนี้ควร การติดต่อหัวหน้างานเพื่อขอแผนรองและตู้เพิ่ม และควรมีการสำรวจจำนวนแผนรองและตู้ก่อนทุกครั้งที่จะทำการจัดเรียง 4) พื้นที่ในคลังสินค้าไม่เพียงพอต่อการจัดวางสินค้าเพื่อรอการจัดเรียงลงตู้ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงาน 3 ใน 5 คน ได้แจ้งว่ามีการแบ่งลิ้อคไว้เรียบร้อยแล้ว พนักงาน 2 ใน 5 คน จะแบ่งประเภทสินค้าแต่ละชนิดแล้วนำไปแช่เย็น โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอเหตุการณ์แบบนี้ควรใช้ทฤษฎีการเก็บสินค้าที่แบ่งประเภทของสินค้า (Commodity System) และ 5) สภาพการจราจรบริเวณหน้าคลังสินค้ามีการจราจรที่แออัด/ติดขัดในช่วงเวลาที่เร่งด่วนสามารถสรุปผลการวิจัยได้ว่า พนักงาน 3 ใน 5 คน จะจัดหาพนักงานโบกรถเพื่อจัดระเบียบการจราจร, พนักงาน 1 ใน 5 คน จะให้พนักงานรักษาความปลอดภัยมาในช่วงเร่งด่วน, พนักงาน 1 ใน 5 คน จะกำหนดให้รถมีเวลาในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด โดยได้แนวทางป้องกันความล่าช้า หากเจอเหตุการณ์ดังกล่าวควรจะจัดหาพนักงานโบกรถมา หรือ รถป. มา ช่วยงานในการแก้ปัญหาด้านการจราจร

คำขอบคุณ

คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณพระคุณอาจารย์สุรัตน์ ชุนงาม อาจารย์พิเศษวิชาการขนส่งทางอากาศ สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกสำหรับคำแนะนำในงานวิจัยเรื่องนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานสายบินเอมิเรตส์ สกายคาร์โก้ ที่สละเวลาให้คณะผู้วิจัยในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ขอขอบพระคุณสถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก สำหรับการสนับสนุนให้บุคลากรมานำเสนองานวิจัย และขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ที่ได้ให้โอกาสคณะผู้วิจัยได้มาเผยแพร่งานวิจัย

เอกสารอ้างอิง

กระบวนการแบบผสมผสานสำหรับการจัดการปัญหาการบรรทุกสินค้าในการขนส่งทางอากาศ.

(3 พฤศจิกายน 2558). สืบค้นจาก http://logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2474%3A2553&catid=53%3Atransportation&Itemid=76

กลยุทธ์การเก็บสินค้าในคลังสินค้า (Storage strategy) (3 พฤศจิกายน 2558). สืบค้นจาก

http://logisticscorner.com/index.php?option=com_content&view=article&id=333:storage-strategy-&catid=38:warehousing&Itemid=92

การขนส่งทางอากาศและมาตรการที่เกี่ยวข้อง. (6 พฤศจิกายน 2558) สืบค้นจาก

<http://www.econ.tu.ac.th/econtuarchive/index.php/download-economic-ebook>

ณัฐพล กำจรจิระพันธ์. (2556). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบ. กรณีศึกษา บริษัท*

AA Steel (ประเทศไทย) จำกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย



- เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง. (3 พฤศจิกายน 2558). *สำนักนโยบายและวิชาการสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ*. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/Toneminute/files/55/0203-5.pdf>
- ประวัติสายการบินเอมิเรตส์ (Emirates Airline). (22 ตุลาคม 2558) สืบค้นจาก <http://www.bangkokcondotalk.com/node/388>
- พรสุดา เทียงธรรม. (2557). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการจัดเรียงสินค้าสำเร็จรูปบนพาเลท. วิทยาลัยการศึกษาระดับสูง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี* (ประเทศไทย) จำกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
- สุรียาพร งามเลิศ และวีระศักดิ์ ศิริกุล. (2558). *การศึกษาปัญหาการขนส่งสินค้าล่าช้า และวิธีการแก้ไข ปัญหาการขนส่งสินค้าที่ล่าช้า วิทยาลัยการศึกษาระดับสูง มหาวิทยาลัยศรีปทุม* (ประเทศไทย) จำกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุรัตน์ ชุนงาม. (2544). *ปัญหาของผู้ส่งออกที่ประสบในการขนส่งสินค้าทางอากาศ. โครงการศึกษาอิสระ*. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน
- James, A.T. and Jerry, D.S. (1998) *The Warehouse Management Handbook* second edition, Tompkins press.
- Karthikeyan Lenin. (2015). *A study on the air cargo logistic operation in Dubai*. Research paper. Dubai: Bharathiar University.