

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	การศึกษาปัญหาและนำเสนอกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าด้านการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา สายการบิน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม
ชื่อผู้ศึกษา	นางสาว จิรพร เลิศจิราการ
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย รัตนวงษ์
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่องการศึกษาปัญหาและนำเสนอกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าด้านการขนส่งสินค้า กรณีศึกษา สายการบิน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและผลกระทบของปัญหาที่มีผลต่อองค์กร สามารถวางแผนทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าทางอากาศและศึกษาปัญหาของ กระบวนการภาคพื้นดินขององค์กรและลดต้นทุนในการขนส่งสินค้าทางอากาศ รวมถึง วางแผนการพยากรณ์การแบ่งสรรพื้นที่ระวางของแต่ละสถานีในแต่ละไตรมาสเพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนากระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศ โดยการศึกษา ดังกล่าวได้นำระเบียบวิธีการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มลูกค้า และการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิได้ทำการรวบรวมข้อมูลและเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบริษัท

จากการศึกษาพบว่า มีลูกค้าจำนวนมากที่มีการเรียกค่าชดเชยค่าเสียหาย ในการขนส่ง เนื่องจากสินค้าเสียหาย ล่าช้า และสูญหาย อีกทั้งการแบ่งสรรพื้นที่ให้แต่ละสถานีก็ยังไม่สอดคล้องกับสินค้าที่มีอยู่ ซึ่งเป็นเหตุทำให้เกิดค่าเสียโอกาส รวมถึงกระบวนการในการทำงานที่ขาดมาตรฐาน

ดังนั้น กรณีศึกษานี้ได้นำเสนอ การพยากรณ์การวางแผนการแบ่งสรรพื้นที่ระวางสินค้า และหาทางแก้ไขการลดค่าขาดใช้ความเสียหาย รวมถึงการทำคู่มือในการปฏิบัติงานอย่างเป็นมาตรฐาน ซึ่ง จากการศึกษาพบว่า สามารถลดค่าเสียโอกาสและค่าใช้จ่ายในการขาดใช้ค่าเสียหายและสามารถเพิ่มรายได้ให้แก่องค์กร และจากการศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา เรื่อง การพยากรณ์ จะทำให้ สามารถได้รายได้เพิ่มขึ้น จากการลดค่าเสียโอกาส ได้ถึง 5,412,000 บาทต่อปี ในกรณีที่ สามารถลดค่าขาดเซยความเสียหายจะทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง 6,000,904 บาทต่อปี และ จากผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ถึงจะต้องทำการจ้างพนักงานเพิ่มขึ้น 1 อัตราซึ่งคิดเป็นค่าใช้จ่าย 96,000 บาทต่อปี ก็ยังสามารถทำให้องค์กรได้กำไรเพิ่มขึ้น ถึง 11,046,904 บาท ต่อปี

และจากการศึกษา คาดว่าจะได้รับประโยชน์จากการศึกษา ดังนี้

- 1.ทราบถึงลักษณะและผลกระทบของปัญหาที่มีผลต่อองค์กร
2. สามารถเพิ่มยอดปริมาณการส่งสินค้าให้กับสายการบินได้
3. สามารถกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน
4. ทราบปัญหาของกระบวนการขนส่งสินค้าทางอากาศขององค์กร