

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาของปัญหา

ช่วงเวลาที่ผ่านมา ปรากฏให้เห็นได้ชัดว่า การขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air cargo) ได้ทำรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการบินเป็นอย่างมาก เนื่องจากให้ความสะดวก รวดเร็ว จึงมีคณนิยมใช้บริการทางค่านี้น่ามากขึ้น ทำให้งานทางค่านี้น่าขยายตัวขึ้นมาก

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศจากบริษัทการบินไทย จำกัด ทำให้ทราบว่า ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา บริษัทมีอัตราการเพิ่มของรายได้ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศสูงขึ้น 20-30 % ต่อปี โดยพื้นที่สำหรับบรรทุกพัสดุภัณฑ์ มีจำกัด ฉะนั้น ทางบริษัทซึ่งสังเกตเห็นถึงรายได้ ของธุรกิจค่านี้น่าจึงมีนโยบายที่จะขยายพื้นที่ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ โดยจัดซื้อเครื่องบินสำหรับขนส่งพัสดุภัณฑ์โดยเฉพาะ ซึ่งจะ เป็นผลทำให้ ปริมาณงานของทางแผนกรายได้ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศเพิ่มสูงขึ้นอีกมาก และ คาดว่าสายการบินอื่นอีกหลายแห่งก็อยู่ในสภาพนี้ เช่นเดียวกัน

การทำงานของระบบรายได้ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศของบริษัทการบินต่าง ๆ ในปัจจุบันยังคงใช้ระบบทำคหยมมือ (manual system) เป็นส่วนใหญ่ สิ่งที่เป็นปัญหาคือการทำงานคหยมมือได้แก่ ความล่าช้า ความยุ่งยาก และความไม่สะดวกของการคำนวณค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์อื่น เป็นผลทำให้เกิดข้อผิดพลาดขึ้นได้ง่าย ทำให้ปริมาณงานยิ่งเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ซึ่งมีมากมาย และต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานนานปี จึงยากต่อการตรวจ และลำบากต่อการค้นหา

ในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายในวงการธุรกิจทั่วไป วิชาทางการทางคอมพิวเตอร์ก้าวหน้าไปมาก ทำให้การทำงานของหน่วยงานที่ใช้คอมพิวเตอร์

มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้นการศึกษาเพื่อที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับระบบรายได้ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ (Air Cargo Revenue System) เพื่อเหตุผลอย่างเดียวกันคือช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้นและการทำงานทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้รวมถึงการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการคำนวณ การจัดเก็บข้อมูล การออกรายงาน การเก็บสถิติต่าง ๆ เป็นต้น

วัตถุประสงค์

เพื่อทำการศึกษางานของแผนกรายได้ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ เพื่อนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงานในแผนกนี้ ดังนี้:

- (1) ปรับปรุงวิธีการทำงานของแผนกให้ดีขึ้น เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกมากขึ้น ทำให้เกิดความเร็ว และถูกต้องมากที่สุด เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน
- (2) ปรับปรุงวิธีการควบคุมและจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ
- (3) ลดความล่าช้าของการออกรายงานต่าง ๆ
- (4) ลดอัตราของความผิดพลาด
- (5) เพื่อเพิ่มค่าใช้จ่ายให้น้อยที่สุดในกรณีที่มีปริมาณงานเพิ่มขึ้น
- (6) ช่วยงานด้านการบริหารของแผนก
- (7) เตรียมรับสภาพของงานที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต

ข้อจำกัดของการทำวิทยานิพนธ์

การศึกษาเพื่อทำวิทยานิพนธ์นี้ ใช้แผนกรายได้ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ บริษัท การบินไทย จำกัด เป็นที่ศึกษา เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลหลักและสะดวกต่อการศึกษาเพื่อทำวิทยานิพนธ์นี้

ขอบเขตของการทำวิทยานิพนธ์

การศึกษานี้จะทำเฉพาะกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบรายได้ของการขนส่งพัสดุ

ภาคีทางอากาศ

วิธีดำเนินการวิจัย

- (1) ศึกษาระบบงานในปัจจุบันของแผนกรายไคของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทาง-
อากาศ พร้อมทั้งจำแนกปัญหาและความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ ใน
แผนกนี้
- (2) ออกแบบระบบใหม่
- (3) เปรียบงานและวางแผนเกี่ยวกับระบบใหม่
- (4) ประเมินผลระบบใหม่
- (5) สรุปผลการวิจัยและขอเสนอแนะ

คำจำกัดความ (Definition)

AWB	:	Air waybill (ใบกำกับพัสดุภัณฑ์) เป็นเอกสารกำกับ ในการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ
APR List	:	AWB Proccession Records List คือรายงานรวม ข้อมูลใบกำกับพัสดุภัณฑ์
Batch control	:	การควบคุมยอดเงินเป็นหมวดหมู่
CAC	:	Cargo Accounting Correction เป็นเอกสารที่ ออกโดยแผนกรายไค ๆ เพื่อขอแก้ไขข้อมูลบนใบกำกับ พัสดุภัณฑ์
CCA	:	Cargo Correction Advice ใช้ในกรณีที่มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงค่าบนใบกำกับพัสดุภัณฑ์ เช่น เปลี่ยนแปลง ค่าขนส่ง เปลี่ยนลักษณะการชำระเงิน เป็นต้น
CC AWB	:	ลักษณะหนึ่งของใบกำกับพัสดุภัณฑ์ที่ลูกค้าชำระเงินปลายทาง

- CC # I list : รายงานบันทึกการ เรียกเก็บค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์ ประเภท เรียกเก็บปลายทาง
- CC # II list : รายงานบันทึกการ เรียกเก็บค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์รวม
- COD amount : มูลค่าสินค้า ซึ่งสายการบินจะ เป็นผู้เก็บ ณ.ปลายทาง
- Collections AWB list : รายงานบันทึกค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์ นำเข้า
- Cargo Manifest : บัญชีเรือ ๆ รายงานการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ
- Debit note : เอกสาร เรียกเก็บเงินเพิ่ม
- Dip AWB : Diplomatic AWB ใบกำกับพัสดุภัณฑ์พิเศษที่ออกใช้ เพื่อประโยชน์ของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ระหว่างกระทรวง การต่างประเทศ สถานทูต หรือองค์การ
- Freight charges : ค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์ ซึ่งมีค่า
= chargable weight x rate + valuation charge
- First Sector : การขนส่งพัสดุภัณฑ์ช่วงแรก
- GCR : General Cargo Rate
- GBL : Government Bill of Lading เป็นเอกสารทาง ราชการของรัฐบาล ซึ่งรับรองการขนส่งพัสดุภัณฑ์ของ ทหารหรือข้าราชการ หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐ และ รับรองว่าจะชำระค่าขนส่งตามน้ำหนักที่อนุมัติไว้ใน GBL
- IATA : สมาคมการบินสากลทางค่านพัสดุภัณฑ์
- IRP : Irregularity Report
- Incidental charges : ใ้แก่ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การจกหีบห่อ การเก็บรักษาพัสดุภัณฑ์ การดำเนินการขนส่ง เป็นต้น
- Incoming Invoice List : รายงานบันทึกการ เรียกเก็บค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์รวม โดย สายการบินอื่น

Inbound	: หมายถึงใบกำกับพัสดุภัณฑ์นำเข้า
Interline AWB	: ใบกำกับพัสดุภัณฑ์ ของสายการบินอื่น
JV (เจวี)	: Journal Voucher เอกสารสำหรับการบันทึกบัญชีประจำ งวค
Last sector	: การขนส่งพัสดุภัณฑ์ช่วงสุดท้าย
MCO	: Miscellaneous charges order ใบสั่งจ่ายเช็คเงินสด ใช้แทนเงินสดได้
Middle Sector	: การขนส่งพัสดุภัณฑ์ช่วงกลาง
Outbound	: หมายถึงใบกำกับพัสดุภัณฑ์นำออก
Part shipment	: เป็นการขนส่งเพียงบางส่วนของพัสดุภัณฑ์ เนื่องจากเครื่อง ไม่สามารถรับของไว้ได้ทั้งหมด
Proforma Invoice	: เอกสารที่แจ้งว่า ผู้ใดได้เบิกใบกำกับพัสดุภัณฑ์ไปเมื่อใด เท่าไร และหมายเลขอะไรบ้าง
PP AWB	: ใบกำกับพัสดุภัณฑ์ที่ลูกค้าชำระ เงินค้ำทาง
Prefix	: เลขนำหน้าใบกำกับพัสดุภัณฑ์ซึ่งเป็นรหัสแทนชื่อของสาย- การบินต่าง ๆ
PP & Dip AWB List	: รายงานบันทึกการดำเนินการขนส่งพัสดุภัณฑ์ประเภทเรียก เก็บค้ำทาง
RCU Rate	: เป็นอัตราค่าขนส่งที่ใช้สำหรับการคิดหาเปอร์เซ็นต์หรือส่วน แบ่งของรายได้ของแต่ละสายการบินที่ร่วมขนส่งพัสดุภัณฑ์
Rate	: อัตราค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์
RCN	: Revenue control notice เป็นใบแจ้งหนี้ชนิดหนึ่ง
RFC	: Request for collection/credit
SDA	: Sales Document Adjustment
SCR	: Specific Cargo Rate

- Substitute AWB : ใบกำกับพัสดุภัณฑ์แทน
- Sales AWB List : รายงานบันทึกค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์นำออก
- Serial no. : หมายเลขลำดับของใบกำกับพัสดุภัณฑ์
- Specification no. : หมายเลขที่ระบุไว้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมตัวเลข
- Service I : ใบกำกับพัสดุภัณฑ์นำออกสำหรับของที่ส่งชนิดเร่งด่วน ในกิจการของบริษัท
- Service II : ใบกำกับพัสดุภัณฑ์นำออกสำหรับของที่ส่งชนิดไม่เร่งด่วน ในกิจการของบริษัท
- TG : รหัสย่อ ไซ้แทนบริษัท การบินไทย จำกัด
- TDCS : Traffic Document Control Sheet
เป็นตารางควบคุมการรับเอกสาร
- Total CC List : รายงานบันทึกการดำเนินการขนส่งพัสดุภัณฑ์ ประเภทเรียกเก็บปลายทาง ที่เรียงตามลำดับหมายเลขของเที่ยวบินและลำดับก่อนหลังของวันที่ ที่ทำการบินของ CC AWB ทั้งหมด
- Total CC Billing : รายงานบันทึกใบกำกับพัสดุภัณฑ์ ที่จะส่งไปเรียกเก็บเงินจากสายการบินที่เป็นตัวแทน ในการเรียกเก็บค่าขนส่งพัสดุภัณฑ์จากผู้รับ ได้แก่ KUL, PEN, OSA, CPH, FRA, PAR, SYP, LON, ATH, AMS
- TRM : Transfer Manifest เป็นเอกสารแสดงถึงการโอนพัสดุภัณฑ์ระหว่างสายการบิน
- TACT rate : หนังสือเกี่ยวกับอัตราค่าขนส่งต่าง ๆ ที่ IATA กำหนดขึ้นให้กับสายการบินต่าง ๆ ไซ้
- TACT rule : หนังสือเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในแผนกรายไคของการขนส่งพัสดุภัณฑ์ทางอากาศ เพื่อการคิดค่าบริการค่าขนส่ง การคำนวณรายไค เป็นต้น
- USD : United States Dollar

Valuation Charge : ในกรณีที่พัสดุภัณฑ์สูญหาย โดยปกติสายการบินจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยชดเชยให้ในอัตรา \$ 20/กก. แต่ถ้าผู้ส่งมองเห็นว่าของ ๆ ตัวเองนั้นมีค่าสูงกว่านั้น ผู้ส่งสามารถจะกำหนดราคาของพัสดุภัณฑ์ขึ้น เพื่อให้สายการบินชดเชยตามมูลค่าที่ปรากฏ กรณีนี้สายการบินจะเรียกร้องเงินจากผู้ส่งในฐานะที่สายการบินต้องรับผิดชอบมากขึ้น โดยคิดจาก .4 % ของมูลค่าที่เกินจาก \$ 20/กก. ค่านี้เรียกว่า Valuation Charge