

การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานของบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ
กรณีศึกษาบริษัท ABC

น.ส.ณัฐติกาญจน์ ศิริวัฒน์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สหสาขาวิชาการจัดการด้าน โลจิสติกส์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



2139845885

CU Theses 6380023820 Independent study / recv: 21072565 02:17:50 / seq: 2



6380023820_2189845885

Improving the efficiency of business processes of an air freight forwarder company:Case study of
ABC Company

Miss Nattikarn Siriwat

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Logistics and Supply Chain Management

Inter-Department of Logistics Management

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University



2139845885

CU ThesIs 6380023820 independent study / recv: 21072565 02:17:50 / seq: 2

หัวข้อสารนิพนธ์

การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานของ
บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศกรณีศึกษาบริษัท
ABC

โดย

น.ส.ณัฐติกาญจน์ ศิริวัฒน์

สาขาวิชา

การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชารัทศัน โมกขมรรคกุล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตะนันท์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชารัทศัน โมกขมรรคกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา)



2139845885

ณัฐติกาญจน์ ศิริวัฒน์ : การปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานของบริษัท
ตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศกรณีศึกษาบริษัท ABC . (Improving the efficiency of
business processes of an air freight forwarder company:Case study of ABC
Company) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.ชารัทศน์ โมกขมรรคกุล, อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ.
ดร.สมพงษ์ ศิริโสภณศิลป์

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาในกระบวนการทำงานของบริษัท
ตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศ พร้อมประเมินและเสนอแนวทางการปรับปรุงกระบวนการขนส่ง
เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุน ระยะเวลา และ
ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การเตรียมใบเสนอราคาให้ลูกค้าไปจนถึงการส่ง
มอบสินค้าของลูกค้าไปยังคลังสินค้าของสายการบิน

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดในกระบวนการทำงานของบริษัทมี 2 เรื่อง 1) การ
จองรถรับส่งสินค้า ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ KPI เนื่องจากข้อผิดพลาดในการส่งข้อมูลและเวลาที่ไม่
จำเป็น 2) ค่าใช้จ่ายในการรับสินค้าจากลูกค้าสูง ดังนั้นการศึกษานี้จึงใช้เทคนิค ECRS เพื่อ
ปรับปรุงระบบการทำงานในการจองรถรับส่งสินค้า ส่งผลให้เวลาดำเนินการทั้งหมดลดลงจาก
130 นาที เป็น 40 นาที หรือลดลง 69% และนำเสนอการขนส่งด้วยระบบ milk run เพื่อไปรับ
สินค้าจากลูกค้าแทนการรับโดยตรงที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยการ วิเคราะห์โดยเทคนิค Saving
Algorithms for Vehicle Routing เผยให้เห็นศักยภาพในการประหยัดต้นทุน 24% สำหรับ
รถบรรทุก 4 ล้อ และ 46% สำหรับรถบรรทุก 6 ล้อ

สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่	ลายมือชื่อนิพนธ์
	อุปทาน	
ปีการศึกษา	2564	ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก
		ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาร่วม

6380023820 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

KEYWORD: Air freight forwarder, Logistic service provider

Nattikarn Siriwat : Improving the efficiency of business processes of an air freight forwarder company:Case study of ABC Company. Advisor: Asst. Prof. TARTAT MOKKHAMAKKUL, Ph.D. Co-advisor: Assoc. Prof. SOMPONG SIRISOPONSILP, Ph.D.

The purpose of this independent study is to identify problems in business processes experienced by an air freight forwarder company and to evaluate and propose ways to improve the efficiency of these processes. The study collects field data regarding costs, time, and performance of processes starting from the preparation of customer's quotation to the delivery of customer's shipment to the airline warehouse.

Two specific areas of problem are uncovered; 1) the booking of transport process fails to meet the KPI criteria due to unnecessary time and data transmission errors and 2) the high cost of picking up shipment from customers. The study applies the ECRS technique to streamline the process of transport booking resulting in a reduction in total operating time from 130 minutes to 40 minutes, or a 69 % reduction. The study also proposes the milk run operation to pick up the shipments from customers in place of the direct pick up operation currently employed. The application of the Saving Algorithms for Vehicle Routing reveals a potential pick-up cost saving of 24% for 4 wheeled trucks and of 53% for 6 wheeled trucks.

Field of Study:	Logistics and Supply Chain Management	Student's Signature
Academic Year:	2021	Advisor's Signature
		Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธารทัศน์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตะนันท์ ที่ให้เกียรติเป็นประธาน กรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการสอบ พร้อมทั้งคำแนะนำและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขโครงงานพิเศษฉบับนี้ อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทานทุกท่านที่ได้มอบความรู้ คำแนะนำ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดาที่ให้โอกาสทางการศึกษา ทั้งยังคอยสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และคอยให้กำลังใจเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ CULSM19 ทุกคนที่คอยให้คำปรึกษา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเรียน กิจกรรมต่าง ๆ และที่ขาดไม่ได้เพื่อน ๆ กลุ่ม CU CUTE BOY ที่คอยติดตามงาน และ มอบกำลังใจที่ดีมาให้โดยตลอด และอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม หากการศึกษาสารนิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยขออภัยไว้ ณ ที่นี้

ณัฐติกาญจน์ ศิริวัฒน์



2139845885



ผู้สนใจสารนิพนธ์ฉบับเต็ม สามารถติดต่อได้ที่

สำนักงานหลักสูตรสหสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
ชั้น 15 อาคารเฉลิมราชกุมารี 60 พรรษา
ซอย จุฬาฯ 12 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่
เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10330
อีเมล culsm@chula.ac.th

For Full-text Request Please Contact:

Logistics and Supply Chain Management Program Office
Chaloem Rajakumari 60 Building(Chamchuri 10 Building)
15 th floor, Phayathai road,Phatumwan
Bangkok, Thailand 10330
Tel.+66 (02) 218-3113-14