



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้เพื่อประกอบการศึกษา การค้นคว้า อีสาระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะนำไปใช้ในการศึกษาและจะไม่นำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้

โปรดใส่เครื่องหมาย ... ✓ ... ลงในช่อง ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี

2. 30-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ระดับปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

1. บริษัทมหาชนจำกัด

2. บริษัทจำกัด

3. ห้างหุ้นส่วนจำกัด

4. ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล

5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่งใดในองค์กร
1. เจ้าของ 2. กรรมการผู้จัดการ
3. ผู้จัดการ 4. หัวหน้างาน
5. พนักงาน 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. ธุรกิจของท่านอยู่ในประเภทใด (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ธุรกิจด้านการเกษตร 2. ธุรกิจด้านศิลปหัตถกรรม
3. ธุรกิจเสื้อผ้าสำเร็จรูป สิ่งทอและเครื่องหนัง 4. ธุรกิจผลิตชิ้นส่วน และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
5. ธุรกิจค้าเครื่องประดับ และอัญมณี 6. ธุรกิจขนส่งสินค้า
7. ธุรกิจผลิตภัณฑ์จากไม้ 8. ธุรกิจสินค้าเซรามิก
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ความถี่ในการใช้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของท่าน
1. มากกว่า 7 ครั้ง / สัปดาห์ 2. สัปดาห์ละ 5-6 ครั้ง
3. เดือนละ 1-3 ครั้ง 4. มากกว่า 4 ครั้ง / ปี
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)
8. น้ำหนักของสินค้าโดยเฉลี่ยที่ท่านทำการขนส่งต่อครั้ง
1. ต่ำกว่า 45 กก. 2. 45 – 100 กก.
3. 101 – 300 กก. 4. 301 – 500 กก.
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
9. ท่านเคยใช้บริการขนส่งสินค้าโดยสายการบินใดบ้าง (เรียงลำดับ 1-3 จากบ่อยที่สุดไปหาน้อยที่สุด)
- () 1. TG (Thai Airways) () 2. MI (SilkAir)
- () 3. CI (China Airlines) () 4. QV (Lao Aviation)
- () 5. AE (Mandarin Airlines) () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
10. ท่านส่งสินค้าไปสถานที่ปลายทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
1. ภายในประเทศ 2. แอชอเมริกาเหนือ
3. แอชอเมริกาใต้ 4. แอชยุโรป
5. แอชตะวันออกกลาง 6. แอชแอฟริกา
7. แอชเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ 8. แอชเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
9. แอชออสเตรเลีย 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการบริการของคลังสินค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงระดับความพึงพอใจที่ท่านมีต่อการให้บริการขนส่งสินค้าของคลังสินค้าบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. คุณภาพของการให้บริการ					
2. เส้นทางการบินไปยังท่าอากาศยานต่าง ๆ					
3. ความหลากหลายของประเภทการให้บริการ เช่น Express Services, Door-to-Door Services ฯลฯ					
4. การบริการรักษาความปลอดภัยสินค้าพิเศษ					
5. การบริการประกันภัยสินค้าของสายการบิน					
6. ชนิดของเครื่องบินที่เหมาะสมซึ่งนำมาให้บริการในเส้นทางที่ต้องการ					
7. จำนวนเที่ยวบินในแต่ละวันต่อสัปดาห์					
8. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราค่าธรรมเนียมในการขนส่งสินค้าภายในประเทศ					
2. อัตราค่าธรรมเนียมในการขนส่งสินค้าระหว่างต่างประเทศ					
3. อัตราค่าธรรมเนียมขนส่งสินค้าพิเศษ เช่น สัตว์มีชีวิต สิ่งของมีค่า					
4. อัตราค่าธรรมเนียมสำหรับการขนส่งสินค้าพิเศษ					
5. อัตราค่าน้ำมันสำหรับการขนส่งสินค้าทั่วไป และสินค้าเกษตร (Fuel Surcharge)					
6. อัตราค่าเสียหายสำหรับการขนส่งสินค้าทั่วไป (Crisis Surcharge)					
7. อัตราค่าประกันสินค้าในกรณีที่สินค้าเสียหายหรือสูญหาย (Declared Value for Carriage)					
8. ค่าธรรมเนียมโกดังเก็บสินค้า (Storage Charge)					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ที่ตั้งของอาคารคลังสินค้าฯ สะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ					
2. ขนาดพื้นที่ของอาคารคลังสินค้าเพื่อการขนส่งสินค้า					
3. อุปกรณ์ประจำคลังสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการขนถ่ายสินค้า					
4. การติดตั้งห้องเย็น (Cool Room) ในคลังสินค้าเพื่อเก็บรักษาสินค้าประเภทของสด เน้นเสถียร					
5. การจัดระบบรักษาความปลอดภัยต่อสินค้าทั่วไป และสินค้ามีค่า (Valuable Cargo) ของคลังสินค้าฯ					
6. สามารถจองพื้นที่ระวางผ่านทางโทรศัพท์					
7. สามารถจองพื้นที่ระวางผ่านทาง Fax					
8. สามารถจองพื้นที่ระวางผ่านทาง E-mail					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. การโฆษณาตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต					
2. การประชาสัมพันธ์โดยการให้ข่าวของผู้บริหาร หรือฝ่ายประชาสัมพันธ์					
3. การให้ส่วนลดค่าระวางแก่บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้า					
4. การให้ส่วนลดค่าระวางขนส่งพิเศษในช่วงส่งเสริมการตลาดในเส้นทางใหม่ ๆ หรือเฉพาะฤดูกาลของสินค้าบางประเภท					
5. การให้เครดิตการชำระเงินแก่บริษัทตัวแทน					
6. การจัดทำเอกสาร วารสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับตารางการบิน และประเภทของบริการต่าง ๆ ที่มี					
7. การจัดงานสัมมนาให้ความรู้แก่ลูกค้า					
8. การแจกของที่ระลึก และปฏิทินประจำปี					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านบุคคล หรือพนักงาน (People)					
1. พนักงานสุภาพและเอาใจใส่ลูกค้า					
2. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพดี					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความเข้าใจของพนักงานในกฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานสากลของระบบการขนส่งทางอากาศ (IATA Regulations)					
4. ความรู้ความสามารถในการเสนอขายพื้นที่ระวางบรรทุก					
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร					
6. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้า					
7. ความกระตือรือร้นของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
8. พนักงานออกไปเยี่ยมให้ข้อมูลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence & Presentation)					
1. การบริการด้วยความรวดเร็ว รับและส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตรงต่อเวลา					
2. การสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง					
3. ความเข้าใจของพนักงานในกฎระเบียบเกี่ยวกับมาตรฐานสากลของระบบการขนส่งทางอากาศ (IATA Regulations)					
4. ความรู้ความสามารถในการเสนอขายพื้นที่ระวางบรรทุก					
5. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยความชำนาญของพนักงาน รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร					
6. การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้า					
7. ความกระตือรือร้นของพนักงานในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า					
8. พนักงานออกไปเยี่ยมให้ข้อมูลลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
9. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ					
(Physical Evidence & Presentation)					
1. การบริการด้วยความรวดเร็ว รับและส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าตรงต่อเวลา					
2. การสร้างความน่าเชื่อถือในกระบวนการให้บริการตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง					
3. ความสามารถในการส่งสินค้าถึงปลายทางอย่างถูกต้องและไม่เสียหาย					
4. การเป็นสายการบินที่มีภาพลักษณ์ดี					
5. ภายในคลังสินค้าฯ มีบรรยากาศที่ดี เป็นระเบียบ					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)					
1. มาตรการรักษาความปลอดภัยของคลังสินค้าฯ ที่มีผลกระทบต่อระยะเวลาให้บริการของลูกค้า					
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ ได้แก่ Internet System เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า					
สำหรับผู้ให้บริการส่งสินค้า					
3. ขั้นตอนในการส่งสินค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
4. เอกสารที่ใช้ประกอบในการส่งสินค้าเหมาะสม					
5. ความถูกต้องในระเบียบปฏิบัติของการส่งสินค้า					
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					
สำหรับผู้ให้บริการรับสินค้า					
7. ขั้นตอนในการรับสินค้าไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
8. เอกสารที่ใช้ประกอบในการรับสินค้าเหมาะสม					
9. ความถูกต้องในระเบียบปฏิบัติของการรับสินค้า					
10. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....					

ภาคผนวก ข

ประวัติ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การบินไทย สายการบินแห่งชาติ

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศ และระหว่างประเทศ ในฐานะสายการบินแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นรัฐวิสาหกิจของชาติ ที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศ ในธุรกิจการบินโลก และเป็นรัฐวิสาหกิจที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่างๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยเริ่มก่อตั้งขึ้นโดยการทำสัญญาร่วมทุนระหว่าง บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม หรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2502 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินธุรกิจการบิน ระหว่าง ประเทศ และได้จดทะเบียนเป็นบริษัท จำกัด เมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2503 ด้วยทุน จดทะเบียน 2 ล้านบาท โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด ถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส. เอ. เอส. ถือหุ้นร้อยละ 30 ของทุนจดทะเบียน

ต่อมา เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2520 เอส. เอ. เอส. ได้โอนหุ้นที่มีอยู่ทั้งหมดให้แก่ บริษัท เดินอากาศไทย จำกัด และถือเป็น การยกเลิกสัญญาร่วมทุน ก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด กับบริษัทสายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ชื่อย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และ เอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็น ขั้นตอนตลอดมาจนถึงปีพุทธศักราช 2520 บริษัท เดินอากาศไทย ได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติคณะรัฐมนตรี และมอบโอนหุ้นที่ซื้อมาให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมี บริษัท เดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลัง เป็นผู้ร่วมถือหุ้น

เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้ดำเนินการรวมกิจการการบินภายในประเทศที่ดำเนินการ โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัด เข้ากับกิจการของบริษัทฯ เป็นผลให้เงินทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มขึ้นเป็น 2,230 ล้านบาท โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ดังนั้นบริษัทฯ จึงเป็นสายการบินแห่งชาติที่รับผิดชอบกิจการ การบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศ และเส้นทางบินภายในประเทศทั้งหมด และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัท ฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการ ระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทย มีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชนและพนักงาน ได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วยบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 โดยได้ทำการแปลงกำไรสะสมให้เป็นหุ้นเพิ่มทุนทำให้บริษัทฯ มีทุนจดทะเบียนเป็น 13,000 ล้านบาท และทำการเพิ่มทุน จดทะเบียนใหม่อีกจำนวน 3,000 ล้านบาท รวมเป็นทุนจดทะเบียน 16,000 ล้านบาท เป็นทุนชำระแล้ว 14,000 ล้านบาท โดยกระทรวงการคลัง ถือหุ้นร้อยละ 79.5 และธนาคารออมสินถือหุ้นร้อยละ 13.4 ส่วนที่เหลือถือร้อยละ 7.1 กระจายสู่ นักลงทุนทั่วไป ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งพนักงานของบริษัทฯ และในวันที่ 20-21 พฤศจิกายน 2546 บริษัทฯ ได้เสนอขายหุ้นสามัญแก่ประชาชนทั่วไปจำนวน 442.75 ล้านหุ้น ตามมติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2543 วันที่ 20 สิงหาคม 2545 และวันที่ 16 กันยายน 2546 โดยหุ้นที่เสนอดังกล่าว เป็นหุ้นเพิ่มทุน 285,000,000 หุ้น และหุ้นเดิมของกระทรวงการคลัง 157,750,000 หุ้น โดยเงินที่ได้จากการเสนอขายหุ้นครั้งนี้ บริษัทฯ จะนำไปใช้ในการลงทุนใน โครงการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์บนเครื่องบิน และเป็นเงินทุนหมุนเวียนของบริษัทฯ (บมจ.การบินไทยฯ, 2548: ออนไลน์)

ภาคผนวก ก

ประวัติความเป็นมาของคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานเชียงใหม่

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มทำการบินในเส้นทางระหว่างประเทศเป็นปฐมฤกษ์ เข้า-ออก จากท่าอากาศยานเชียงใหม่ ในวันที่ 5 เมษายน 2522 ในเส้นทาง กรุงเทพฯ – เชียงใหม่ – ฮองกง และ กลับในเส้นทาง ฮองกง – เชียงใหม่ – กรุงเทพฯ ในช่วงแรกประมาณการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศทางอากาศยานออกจากภูมิภาคนี้ยังมีจำนวนน้อย และต่อมาได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะสินค้าประเภทพืชสวน

ต่อมาในปี 2528 ทางบริษัทฯ ได้ขอเช่าพื้นที่จากกรมการบินพาณิชย์ในขณะนั้น (ซึ่งต่อมาดำเนินการโดยการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย) เพื่อก่อสร้างอาคารคลังสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีพื้นที่สำหรับการดำเนินการเพียง 640 ตารางเมตรเท่านั้น โดยสามารถให้บริการทั้งนำเข้าและส่งออกอย่างครบวงจร เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2529

เนื่องจากอัตราการเจริญเติบโตด้านเศรษฐกิจในภาคเหนือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดข้างเคียงมีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีการก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในจังหวัดลำพูน จึงส่งผลให้ปริมาณสินค้าประเภทวัตถุดิบเพื่อการผลิต และเครื่องจักรบางส่วนจัดส่งเข้ามาทางอากาศยาน แล้วส่งออกไปยังตลาดต่างประเทศ ซึ่งอัตราการเจริญเติบโตของปริมาณสินค้าที่ผ่านเข้า – ออก จากคลังสินค้านี้เฉลี่ย 18,000 ตัน / ปี และมีอัตราเพิ่มขึ้นประมาณ 20 % ต่อปี

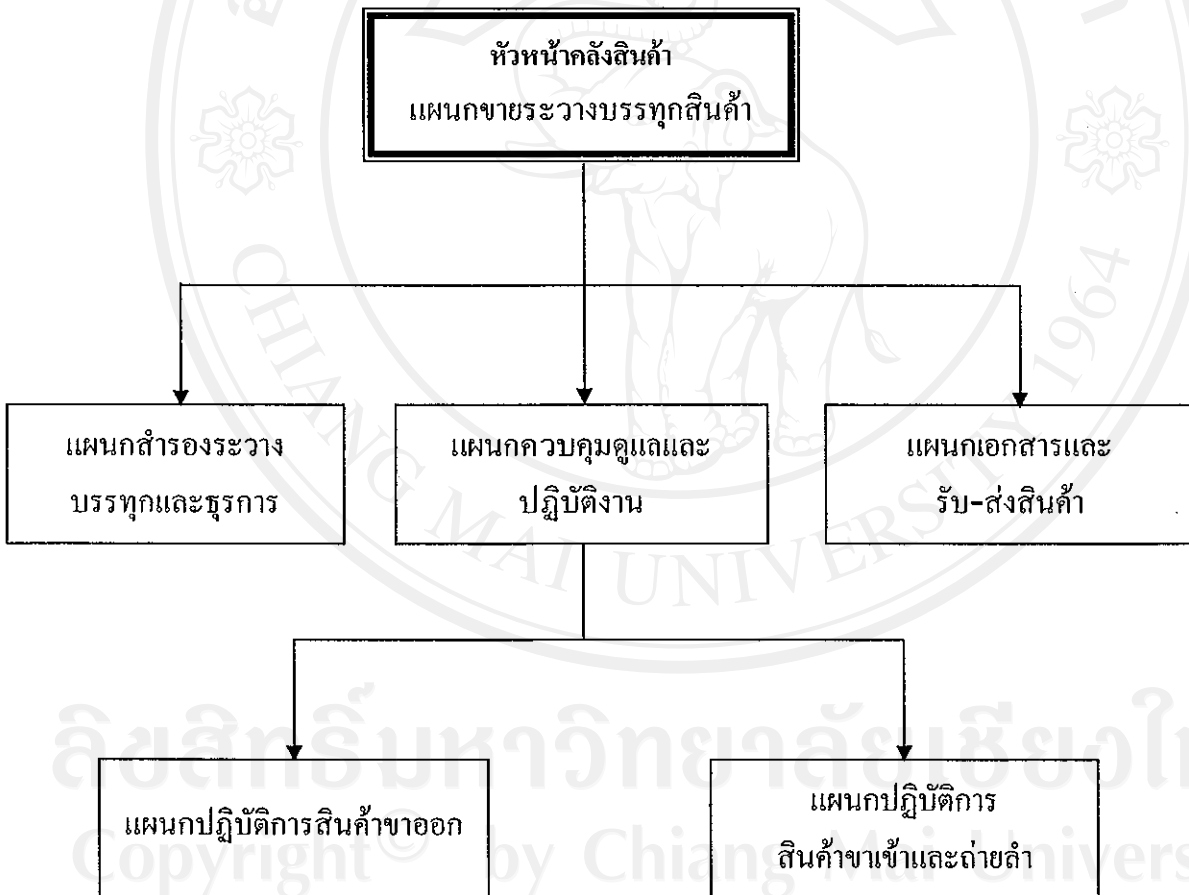
จากอัตราการเจริญเติบโตดังกล่าว ส่งผลให้คลังสินค้าอาคารเดิม ไม่สามารถรองรับการขนส่งสินค้าผ่านพื้นที่ดังกล่าวได้อีกต่อไป ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงได้ประสานงานกับการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทยเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการก่อสร้างคลังสินค้าแห่งใหม่เพื่อรองรับการเจริญเติบโตดังกล่าว และได้รับความเห็นชอบในการดำเนินการก่อสร้างคลังสินค้าแห่งใหม่ โดยได้กำหนดพื้นที่ตอนใต้ของอาคารผู้โดยสาร ในปัจจุบันเป็นพื้นที่สำหรับการก่อสร้าง

คลังสินค้าฯ อาคารใหม่นี้ ได้เริ่มทำการก่อสร้างประมาณเดือน กรกฎาคม 2537 และแล้วเสร็จในเดือน พฤษภาคม 2538 โดยทางคลังสินค้าได้ทำการโยกย้าย และเปิดบริการต่อผู้มาติดต่อตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2538 เป็นต้นมา อาคารหลังปัจจุบันมีพื้นที่ให้บริการ 3,000 ตารางเมตร โดยแบ่งพื้นที่เป็นคลังสินค้าระหว่างประเทศ 1,296 ตารางเมตร คลังสินค้าภายในประเทศ 648 ตารางเมตร ส่วนที่เหลือเป็นพื้นที่บริการอื่น ๆ ภายในคลังสินค้า โดยมีขอบเขตแบ่งกันอย่างชัดเจนตามระเบียบขลุกลากร นอกจากนี้ทางบริษัทฯ ได้ดำเนินการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่ม

ประสิทธิภาพของการให้บริการ และรองรับการขยายตัวในอนาคต อาทิเช่น ห้องเย็นสำหรับเก็บสินค้าสด หรือเน่าเสียง่าย เครื่องเอ็กซเรย์สำหรับตรวจสอบสินค้า เพื่อความปลอดภัยในด้านการขนส่งทางอากาศยาน และอุปกรณ์อื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทฯ มีแผนงานที่จะส่งเสริม และสนับสนุน ให้ทำอากาศยานเชิงใหม่ เป็นศูนย์กลางด้านการขนส่งทางอากาศยานอีกแห่งหนึ่งรองจากท่าอากาศยานกรุงเทพฯ และคลังสินค้าแห่งนี้จะสามารถรองรับการขนส่งสินค้า ในภูมิภาคนี้ต่อไปอีกในระยะ 10 - 15 ปีข้างหน้า (กองพาณิชย์สัมพันธ์ บมจ.การบินไทยฯ, 2538)

โครงสร้าง คลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ท่าอากาศยานเชียงใหม่



ภาคผนวก ง

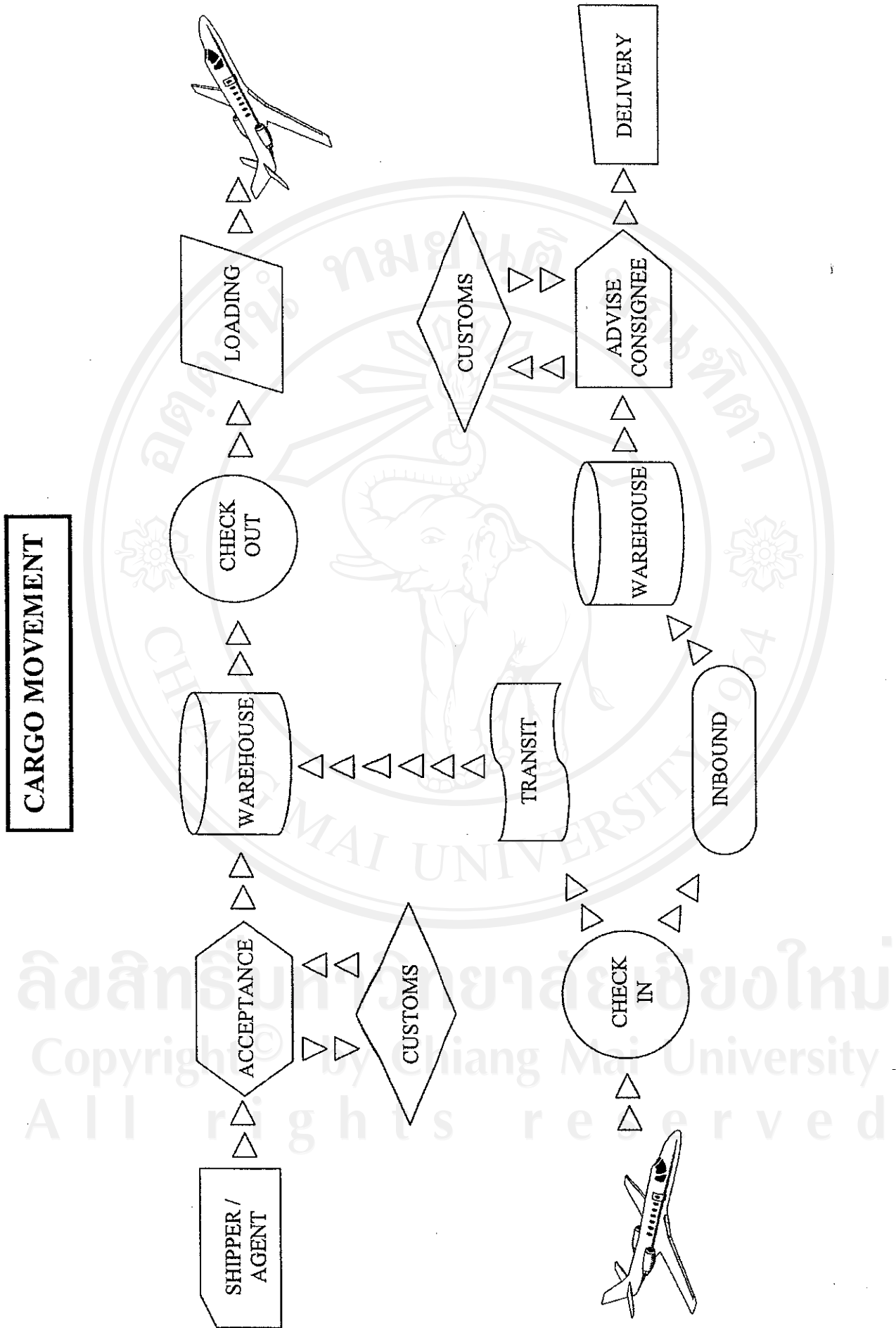
ขั้นตอนการส่งและรับสินค้า

ขั้นตอนการส่งสินค้า

1. นำสินค้าที่จะส่งออกผ่านพิธีการศุลกากร กรณีเป็นสินค้านำเข้าระหว่างประเทศ
2. พนักงานตรวจสอบสภาพ นับจำนวนหีบห่อ วัดปริมาตร และชั่งน้ำหนักเพื่อออกไปรับส่งสินค้า (Air Waybill)
3. สำรองพื้นที่ระวางบรรทุก / ตรวจสอบรายการสินค้าจาก Booking List (รายการสำรองระวางบรรทุกสินค้า) เพื่อจัดแยกประเภทและจัดเตรียมสินค้าขึ้นคอนเทนเนอร์บรรทุกสินค้า
4. พนักงานนำรายการบรรทุกสินค้า มาทำบัญชีสินค้าขาออก (Cargo Manifest)
5. ส่งเทเลกซ์ (Telex) แจ้งรายการบรรทุกสินค้า ไปยังสถานีปลายทางและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการรับสินค้า

1. ตรวจสอบนับไปรับส่งสินค้าขาเข้า (Air Waybill) และเปรียบเทียบรายละเอียดกับบัญชีสินค้า (Cargo Manifest)
2. นำสินค้าเข้าเก็บในโกดังสินค้า (Import Warehouse) เพื่อรอการส่งมอบให้ผู้รับไปดำเนินการด้านพิธีการศุลกากร โดยแยกสินค้าถ่ายลำออกจากสินค้าขาเข้า เพื่อทำการขนส่งต่อ (บมจ.การบินไทยฯ, 2535)



ภาคผนวก จ

ค่าระวางขนส่งสินค้า

ค่าระวางสำหรับการส่งสินค้าทางอากาศแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ค่าระวางสำหรับสินค้าทั่วไป (General Cargo Rates) ค่าระวางประเภทนี้จะแบ่งออกเป็น 3 อัตรา ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของน้ำหนักสินค้า เช่น

- อัตราขั้นต่ำ (Minimum Charges) หมายถึง ค่าระวางที่คำนวณได้ต่ำกว่าอัตราขั้นต่ำ จะต้องใช้อัตราขั้นต่ำในการคิดค่าระวาง
- อัตราปกติ (Normal Charges) หมายถึง ค่าระวางสำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักต่ำกว่า 45 กิโลกรัม และสูงกว่าอัตราขั้นต่ำ
- อัตราตามจำนวนน้ำหนัก (Quantity Charges) หมายถึง ค่าระวางสำหรับสินค้าที่มีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 45 กิโลกรัม

2. ค่าระวางสำหรับสินค้าบางประเภท (Class Rates) ค่าระวางประเภทนี้เป็นค่าระวางที่กำหนดใช้กับสินค้าบางชนิดเท่านั้น ซึ่งอาจถูกกว่าหรือแพงกว่า General Cargo Rates ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนในการปฏิบัติและการดำเนินการการขนส่ง โดยปกติอัตราค่าระวางประเภทนี้จะกำหนดว่า ให้เพิ่มหรือลดจาก General Cargo Rates ก็เปอร์เซ็นต์ ดังเช่นสินค้าต่อไปนี้

- สัตว์มีชีวิต (Live Animal)
- ของมีค่า (Valuable Cargo)
- สินค้าอันตราย (Dangerous Goods)
- หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หนังสือ ฯลฯ (Newspapers, Magazines, Books etc.)
- อวัยวะมนุษย์และศพ (Human Organs and Human Remains)

3. อัตราค่าระวางสำหรับสินค้าที่มีการกำหนดค่าระวางเป็นพิเศษ (Specific Commodity Rates) ค่าระวางประเภทนี้เป็นค่าระวางที่กำหนดไว้เป็นพิเศษสำหรับสินค้าประเภทต่าง ๆ โดยสินค้าที่จะใช้อัตราค่าระวางประเภทนี้จะต้องมีน้ำหนักไม่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในการส่งออกแต่ละครั้ง (International Air Transport Association, 2004: 78-92)

การคำนวณค่าธรรมเนียมสินค้าทางอากาศ

การคำนวณค่าธรรมเนียมบรรทุกมี 2 วิธีการ คือ

1. คิดตามจำนวนน้ำหนักที่ได้จากการชั่ง
2. คิดตามปริมาตร

โดยการนำผลการคำนวณทั้งสองวิธีมาเปรียบเทียบกัน แล้วคิดค่าธรรมเนียมบรรทุกสินค้าจากน้ำหนักที่ได้จากการชั่งหรือจากการคำนวณปริมาตร ขึ้นอยู่กับว่าจำนวนใดจะสูงกว่า (International Air Transport Association, 2004: 94)

ตัวอย่าง มีสินค้าอยู่ 5 กล่อง ขนาด 102 x 80.4 x 95.5 เซนติเมตร น้ำหนักรวม 460 กิโลกรัม ให้คำนวณเปรียบเทียบน้ำหนักที่จะนำมาคิดค่าธรรมเนียมบรรทุกสินค้าบนอากาศยานจะต้องเป็นเท่าไร

วิธีคำนวณ

$$\begin{aligned}
 \text{น้ำหนักตามปริมาตร} &= \frac{\text{จำนวนสินค้า (กล่อง)} \times \text{ขนาดของสินค้า (กว้าง} \times \text{ยาว} \times \text{สูง)}^3}{6000 \text{ ลูกบาศก์ ซม. (เท่ากับ 1 กิโลกรัม)}} \\
 &= \frac{5 \times (102 \times 80 \times 96)}{6000} \\
 \text{น้ำหนักปริมาตร} &= 652.8 \text{ กิโลกรัม หรือ } 653 \text{ กิโลกรัม}
 \end{aligned}$$

จากตัวอย่างการคำนวณอัตราค่าธรรมเนียมของสินค้าข้างต้น ต้องคิดจากอัตราค่าธรรมเนียมตามปริมาตร คือ 653 กิโลกรัม เนื่องจากน้ำหนักจริงของสินค้า เท่ากับ 460 กิโลกรัม ซึ่งมีค่าน้อยกว่าจากนั้นให้นำน้ำหนักตามปริมาตรคูณด้วยอัตราค่าขนส่งสินค้าทางอากาศ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล

นายสว่าง มูลอินตะ

วัน เดือน ปีที่เกิด

21 พฤษภาคม 2508

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2521 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา 6 โรงเรียน
เทศบาล 2 แม่ต๋ำอุดรนิเวศย์ จังหวัด พะเยา
พ.ศ. 2527 สำเร็จมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพะเยาพิทยาคม
จังหวัดพะเยา
พ.ศ. 2531 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต
(สาขาเทคโนโลยีการเกษตร) สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2533 - ปัจจุบันพนักงานคลังสินค้า บริษัทการบินไทยจำกัด
(มหาชน) ทำอากาศยานเชียงใหม่
พ.ศ. 2531-2532 เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรม สมาคม
วายุ เอ็ม ซี เอ เชียงใหม่ (สันติธรรม)