



โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง กระบวนการให้บริการและอุปสรรคของการส่งออกสินค้าทางทะเล

นายณัฐกร ชื่นตา

รหัสนิสิต 61101160016

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา 212-010

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง กระบวนการให้บริการและอุปสรรคของการส่งออกสินค้าทางทะเล

นายณัฐกร ชื่นตา

รหัสนิสิต 61101160016

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา 212-010

สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

หนังสือส่งโครงการปฏิบัติการสหกิจศึกษา

วันที่

เรื่อง ขอส่งโครงการปฏิบัติการสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน

ข้าพเจ้า นายณัฐกร ชื่นตา นิสิตสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565

ณ สถานประกอบการชื่อ บริษัท เมโทรโพลิแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง แนวทางลดปัญหาการทำเอกสารล่าช้าหรือลดข้อผิดพลาดในการจัดทำเอกสารด้านการส่งออกสินค้า เพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจลำดับขั้นตอนในการจัดทำเอกสารด้านการส่งออกสินค้าผ่านทางระบบ Freight Forwarding

บัดนี้การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจำนวน 2 เล่ม เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นาย/นางสาว).....

อนุมัติโครงการ

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	กระบวนการให้บริการและอุปสรรคของการส่งออกสินค้าทางทะเล
ผู้รายงาน	นายณัฐกร ชื่นตา
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน

.....

(.....)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....

(.....)

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
 กรณีศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และซัพพลายเชน

.....

(.....)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgment)

ข้าพเจ้า นายณัฐกร ชื่นตา ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท เมโทรโพลีเทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ในด้านการนำเข้าและส่งออก สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานในอนาคตได้ สำหรับโครงการสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|--------------------------------|
| 1. คุณประภุทร์ หัตถพันธ์ | พนักงานที่ปรึกษา |
| 2. อาจารย์มนสิกาญจน์ เกื้อประจง | อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา |

ขอขอบคุณ อาจารย์มนสิกาญจน์ เกื้อประจง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่คอยให้คำแนะนำ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้กล่าว ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษานี้ ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นาย ณัฐกร ชื่นตา

ผู้จัดทำ

วันที่.....

ชื่อโครงการ	กระบวนการให้บริการและอุปสรรคของการส่งออกสินค้าทางทะเล
ชื่อนิสิต	นายณัฐกร ชื่นตา
รหัสนิต	61101160016
สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
อาจารย์ที่ปรึกษา	มนสิกาญจน์ เกื้อประจง
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

(Abstract)

โครงการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจกระบวนการทำงานของบริษัท เมโทร โพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการของบริษัท เมโทร โพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์เป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของบริษัท โดยแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยได้พัฒนาสร้างขึ้นตามมาตรฐานวัดคุณภาพบริการ (SERVQUAL) ดำเนินการระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2565

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้มารับบริการมีค่าระดับค่าเฉลี่ยของการบริการ ซึ่งในปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ เป็นปัจจัยที่มีผลต่างระหว่างความพึงพอใจและคุณภาพในการบริการมากที่สุด ซึ่งแนวทางแก้ไขปัญหาก็คือ การนำระบบโปรแกรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดความล่าช้า และความผิดพลาดในด้านเอกสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอีกด้วย

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่ง	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	7
สารบัญ	8
บทที่ 1 บทนำ	9
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	31
บทที่ 4 รายละเอียดของกรปฏิบัติงาน	42
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	49
บรรณานุกรม	51
ภาคผนวก	52

บทที่ 1

บทนำ

การนำเข้าและการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจนั้นมีการเติบโตมากขึ้น ทำให้ผู้นำเข้าสามารถหาสินค้าที่มีรูปแบบใหม่ คุณภาพดี หรือราคาถูกกว่าในประเทศของตน และผู้ส่งออกสามารถขายสินค้าที่ตนเองผลิต ไปยังประเทศต่างๆ ได้ นอกจากนี้การนำเข้าและการส่งออกสินค้ายังเป็นตัวชี้วัดรายได้ของประเทศอีกด้วย

การนำเข้า (Import) คือ การนำสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาภายในประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์หรือเพื่อประกอบธุรกิจ โดยสินค้าที่นำเข้ามาเป็นสินค้าที่ไม่มีในประเทศหรือผลิตในประเทศไม่ได้ ซึ่งในการนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กรมศุลกากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งสินค้าที่ประเทศไทยมักนำเข้ามาจากต่างประเทศคือ สินค้าประเภทวัตถุดิบ (สินค้าที่นำมาเป็นหัวเชื้อในการผลิตสินค้า เช่น Sodium) สินค้าทุน เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตสินค้าเชื้อเพลิง สินค้าอุปโภคบริโภค และสินค้าจากอุตสาหกรรมยานยนต์

การส่งออก (Export) คือการจัดส่งสินค้าหรือการขายสินค้าและบริการในประเทศไปสู่ตลาดอื่นจากต้นทางสู่ปลายทางในทางบก ทางน้ำหรือทางอากาศ ในการส่งออกสินค้าจะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ กรมศุลกากร ซึ่งในการส่งออกสินค้าการผ่านพิธีการศุลกากรสามารถทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร Paperless โดยการส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดไว้ และกรมศุลกากรจะทำการดำเนินงานต่อเพื่อให้สินค้าสามารถส่งออกได้ สินค้าส่วนใหญ่ที่ประเทศไทยส่งออกไปต่างประเทศคือสินค้าเกษตรกรรม สินค้าอุตสาหกรรมการเกษตร อัญมณี เชื้อเพลิง และสินค้าอุตสาหกรรม (สินค้าที่ใช้ประกอบการผลิต หรือใช้ในกระบวนการผลิต เช่น เหล็กที่ใช้ในกระบวนการผลิตรถยนต์)

การนำเข้าและส่งออกสินค้าจะมีการเก็บ ภาษีศุลกากร หรือ CustomsDuty ที่เรียกว่า อากร หมายถึงเงินรายได้ของประเทศที่กฎหมายกำหนดให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานจัดเก็บจากการนำของเข้ามาหรือส่งของออกไปต่างประเทศ ตามที่บัญญัติในกฎหมายศุลกากรและกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร ตลอดจนกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอากรศุลกากร

อากรขาเข้า คือ การเก็บภาษีจากสินค้านำมาใช้หรือบริโภคในราชอาณาจักร ซึ่งการคำนวณค่าภาษีให้คำนวณตามสภาพสินค้า ราคาสินค้า และพิกัดของอัตราศุลกากร ที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ต้องเสียภาษีปกติเมื่อมีการเก็บอากรขาเข้า จะต้องมีการเก็บภาษีชนิดอื่นควบคู่ไปด้วย ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษี

สรรพสามิต ภาษีเพื่อมหาดไทย และค่าธรรมเนียมตามกฎหมายต่างๆ โดยหลักการคำนวณอากรขาเข้าสามารถทำได้โดย การนำ ราคา CIF อากรขาเข้า ภาษีสรรพสามิต ภาษีหรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ มารวมกัน จึงจะได้อากรขาเข้าที่ต้องจ่ายทั้งหมดในการนำเข้าสินค้า

อากรขาออก คือการเสียภาษีหรือจ่ายค่าธรรมเนียมก่อนนำสินค้าออกนอกประเทศ ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ โดย “ตัวแทนออกของศุลกากร” เพื่อที่จะสามารถส่งสินค้าไปต่างประเทศได้ ซึ่งกรมศุลกากรมีการกำหนดให้สินค้าที่ส่งออกทั้ง 9 ประเภทต้องเสียค่าภาษีส่งออก ได้แก่ ข้าว เศษโลหะ หนังกบและหนังกระบือ ไม้ไม้อื่นแปรรูปทุกชนิด เส้นไหมดิบที่ไม่ได้ตีเกลียว เส้นด้ายที่ทำด้วยไหม ปลาป่นหรือปลาอบแห้งที่ยังไม่ได้ป่น ของที่ส่งออกจากพื้นที่ที่พัฒนาร่วมตามกฎหมาย และของที่ยังไม่ได้ระบุหรือรวมไว้ในประเภทอื่นใดในพิกัดอัตราอากรขาออก โดยหลักการคำนวณอากรขาออกสามารถทำได้ โดยการนำ ราคา FOB ภาษีสรรพสามิต ภาษีหรือค่าธรรมเนียมอื่นๆ มารวมกัน จึงจะได้อากรขาออกที่ต้องจ่ายทั้งหมดก่อนการส่งออกสินค้า

1.1 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจกระบวนการทำงานของบริษัท เมโทรโพลีเทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการของบริษัท เมโทรโพลีเทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด

1.2 ประวัติ และรายละเอียดบริษัท/สถานประกอบการ



รูปที่ 1.1สถานที่ทำงาน (ถนนพระราม2 กรุงเทพมหานคร)

บริษัท เมโทรโพลิแทน โลจิสติกส์ จำกัด METROPOLITAN LOGISTICS CO., LTD (MET-LOGS) มุ่งหวังที่จะเป็นบริการโลจิสติกส์ที่สำคัญที่สุดในประเทศไทย MET-LOGS ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์หลายปีในด้าน โลจิสติกส์ในประเทศไทย MET-LOGS ไม่เพียง แต่มุ่งหวังที่จะจัดหาโซลูชั่นด้าน โลจิสติกส์ทั้งหมด แต่ยังให้บริการลูกค้าด้วยโลจิสติกส์ที่ครอบคลุม

เราตระหนักดีว่าลูกค้าไม่เพียงมองหาคุณค่าเท่านั้น แต่ยังขอขอบคุณพันธมิตรทางธุรกิจที่ทำงานด้วยความซื่อสัตย์และจริงใจ เราสร้างผลิตภัณฑ์ที่มีมูลค่าเพิ่มจากบริการด้าน โลจิสติกส์ที่หลากหลาย และเรายังคงสนับสนุนลูกค้าของเราด้วยเครือข่ายที่สร้างพื้นฐานการแก้ปัญหาที่แข็งแกร่งด้วยประสบการณ์ระดับมืออาชีพของเราเราสร้างสิ่งที่ดีที่สะดวกสบายสำหรับการรวบรวมการจัดเก็บและการจัดจำหน่ายเพื่อตอบสนองความต้องการ สำหรับทั้งผู้นำเข้าและ ผู้ส่งออก เราจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อเป็น บริษัท โลจิสติกส์ที่น่าเชื่อถือที่สุดในประเทศไทย



รูปที่ 1.2 การให้บริการของบริษัท

บริษัท เมโทรโพลิแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นกลุ่มบริษัทที่ให้บริการอย่างครอบคลุมการขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งทางทะเล ทางบก และทางอากาศ การให้บริการด้านพิธีการศุลกากร และการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เนื่องจากวิธีการดำเนินธุรกิจ กระบวนการทำงาน เครือข่ายพันธมิตร คู่ค้า หรือความต้องการของลูกค้ามีลักษณะเฉพาะแตกต่างกัน ดังนั้นการมุ่งเน้นตลาดเป็นแนวทางในการประกอบการดำเนินงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ

บริษัท เมโทรโพลิแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด จำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า สร้างความประทับใจในการบริการ โดยเป็นผู้ให้บริการแบบครบวงจร และนอกเหนือจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่องแล้ว บริษัทยังต้องสร้างเครือข่ายพันธมิตรที่กว้างขวาง โดยมีเป้าหมายในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้วิธีการเพื่อเพิ่มศักยภาพและโอกาสในเชิงธุรกิจเพื่อที่จะตอบสนองความต้องการที่จะขนส่งสินค้าไปเป้าหมายปลายทางที่เป็นประเทศคู่ค้า

ที่ตั้งบริษัท



Metropolitan Logistics Co., Ltd.

516.518 ถนนพระรามที่สอง ซอย60 (การไฟฟ้าบางขุนเทียน)

แขวงสามเต่า เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร 10150

โทรศัพท์: 02-415-4323

แฟกซ์: 02-415-4324

รูปที่ 1.3 สถานที่ตั้งของบริษัท

พันธกิจ บริการของเราแตกต่างกัน เราเข้าใจในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่เราแบ่งปันการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกัน ทั้งลูกค้าและสังคมและช่วยกันพัฒนาด้วยความพยายามและความจริงใจอย่างเต็มที่

รายละเอียดการให้บริการของบริษัท

การขนส่งทางอากาศ

บริการขนส่งสินค้าทางอากาศของเรานำเสนอการส่งออกและนำเข้าเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการขนส่งทางอากาศที่หลากหลายเราเสนอราคาที่แข่งขันได้ดีที่สุดพร้อมกับบริการสายการบินที่เลือกอย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าและบริการที่เชื่อถือได้รวมถึงพิธีการทางศุลกากรทั้งต้นทางและปลายทาง

การขนส่งทางทะเล

บริการขนส่งทางทะเลของเรามีตารางเวลาที่คุ้มค่าในการแข่งขันเรามีทั้งบริการนำเข้าและส่งออกจากเครือข่ายทั่วโลกตัวแทนทั้งหมดที่ครอบคลุมทั่วโลกเราดำเนินการผ่านเส้นทางทะเลที่สำคัญทั้งหมดซึ่งคุณสามารถมั่นใจได้ว่าเราจะส่งมอบตามสัญญาของเรา สำหรับการส่งออกเรายังทำ "หนังสือแจ้งการมาถึง" ไปยังผู้รับสินค้าสำหรับการขนส่งทุกครั้ง โดยแจ้งกลับไปยังผู้จัดส่งเมื่อสินค้าทั้งหมดปล่อยที่ปลายทางเรานำเสนอบริการปกติสำหรับการบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์เต็มรูปแบบ (FCL) และการโหลดตู้คอนเทนเนอร์น้อยลง (LCL) ผู้เชี่ยวชาญสำหรับอัตราที่มีประสิทธิภาพตารางเวลาจากสายการบินเรือ

COURIRE เราให้บริการจัดส่งตามคุณสมบัติของเราความเร็วสะดวกปลอดภัยตรวจสอบย้อนกลับได้ เวลาจัดส่งที่เชื่อถือได้และมุ่งมั่น

การขนส่งและคลังสินค้า เรานำเสนอบริการขนส่งที่หลากหลายให้กับผู้ส่งออกและนำเข้า เรามีกองเรือสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนเครือข่ายและส่วนบุคคลเพื่อให้บริการที่ลูกค้าเชี่ยวชาญเชื่อถือได้รวดเร็วปลอดภัยคุ้มค่าและวัดประสิทธิภาพการส่งมอบตรงเวลา นอกจากนี้เพื่อความสมบูรณ์ในการทำงานด้านโลจิสติกส์เรามีบริการบรรจุหีบห่อและคลังสินค้าด้วยพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดีเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า



รูปที่ 1.4 ใบรับรองผู้เชี่ยวชาญการศุลกากร



รูปที่ 1.5 รถหัวลากของบริษัทเมโทรโพลิแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง กระบวนการดำเนินงานและปัญหาอุปสรรคของธุรกิจตัวแทนขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา บริษัทเมโทร โพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มาประกอบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก

การนำเข้า (Import) คือ การนำสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาภายในประเทศ เพื่อใช้ประโยชน์หรือเพื่อประกอบธุรกิจ โดยสินค้านำเข้ามักเป็นสินค้าที่ไม่มีในประเทศหรือผลิตในประเทศไม่ได้ ซึ่งในการนำเข้าสินค้า ผู้นำเข้าจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กรมศุลกากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ซึ่งสินค้านำเข้าที่ประเทศไทยมักนำเข้ามาจากต่างประเทศคือ สินค้าประเภทวัตถุดิบ (สินค้านำมาเป็นหัวเชื้อในการผลิตสินค้า เช่น Sodium) สินค้าทุน (เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต) สินค้าเชื้อเพลิง สินค้าอุปโภคบริโภค และสินค้าจากอุตสาหกรรมยานยนต์

การส่งออก (Export) คือการจัดส่งสินค้าหรือการขายสินค้าและบริการในประเทศไปสู่ตลาดอื่นจากต้นทางสู่ปลายทางในทางบก ทางน้ำหรือทางอากาศ ในการส่งออกสินค้าจะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ กรมศุลกากร ซึ่งในการส่งออกสินค้าการผ่านพิธีการศุลกากรสามารถทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยการส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนดไว้และกรมศุลกากรจะทำการดำเนินงานต่อเพื่อให้สินค้าสามารถส่งออกได้ สินค้าส่วนใหญ่ที่ประเทศไทยส่งออกไปต่างประเทศคือสินค้าเกษตรกรรม สินค้าอุตสาหกรรมการเกษตร อัญมณี เชื้อเพลิง และสินค้าอุตสาหกรรม (สินค้านำใช้ประกอบการผลิต หรือใช้ในกระบวนการผลิต เช่น เหล็กที่ใช้ในกระบวนการผลิตรถยนต์)

การขนส่งสินค้าทางทะเล (Sea Freight) คือการขนส่งสินค้าทางทะเล เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ส่วนหนึ่งของ ระบบการค้าระหว่างประเทศ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่ขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางมีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ การขนส่งสินค้าทั้งขาเข้าและขาออกของไทยเป็นการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนใหญ่นั่นคือการขนส่งสินค้าทางทะเลจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับนำเข้าและส่งออกสินค้าจึงควรจะศึกษาและทำความเข้าใจในองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล

Freight Forwarder หมายถึง ตัวแทน ตัวกลาง หรือบริษัท ทำหน้าที่แทนผู้ส่งออกและผู้นำเข้าสินค้า มีความรับผิดชอบและจัดการเรื่องขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยที่ไม่มีเรือเดินทะเลหรือตู้คอนเทนเนอร์เป็นของตัวเอง แต่เป็นการทำเรื่องเข้ามาเพื่อให้บริการผ่านการเดินเรือ ทางรถ และสายการบิน หน้าที่ของ Freight Forwarder เริ่มตั้งแต่การจองระวางเรือ การบรรจุสินค้า การขนส่ง การดำเนินการพิธีการศุลกากรทั้งขาเข้าและขาออก รวมไปถึงการจัดการเอกสารที่จำเป็นต้องยื่นให้กับทางศุลกากร สรุปสั้นก็คือ Freight forwarder เป็นบริษัทที่ให้บริการลูกค้าได้มากกว่าการดำเนินการผ่านพิธีศุลกากร

Shipping หมายถึง ตัวแทน หรือบริษัท ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งออกและผู้นำเข้าระหว่างการเดินทางเรือและสายการบิน โดยมีเรือเดินทะเลและตู้คอนเทนเนอร์เป็นของตัวเอง อีกทั้งเป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ส่งออกสินค้าหรือผู้นำเข้าสินค้าว่ามีรายละเอียดอะไรบ้างในการนำเข้า-ส่งออก สินค้าที่ต้องการส่งออก-นำเข้า มีจำนวนเท่าไร และดำเนินการไปรับสินค้าจากโกดังของลูกค้าแล้วนำมาเก็บเข้าตู้คอนเทนเนอร์ เพื่อทำการขนส่งไปยังท่าเรือหรือสายการบิน นอกจากนี้ จะมีการจัดการเอกสารนำเข้า-ส่งออกทั้งหมด ใบขนส่งสินค้าสำหรับให้ด่านศุลกากร เอกสารของบริษัทขนส่งที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ

นับว่าเป็นตัวช่วยที่ดี สำหรับผู้ประกอบการเป็นอย่างมากเมื่อต้อง ส่งออก-นำเข้าสินค้า เนื่องจากช่วยลดต้นทุนสำหรับการเช่าหรือซื้อตู้คอนเทนเนอร์เป็นของตัวเอง และยังไม่จำเป็นต้องดำเนินการด้วยตัวเอง Shipping ที่น่าสนใจและมีความปลอดภัยต้องเป็นบริการ Shipping ของ Papershipping ตั้งแต่การขนส่งและการจัดการเรื่องเอกสาร การติดต่อกับศุลกากร ฯลฯ นอกจากนี้

ข้อดีของการให้บริการกับตัวแทนขนส่งสินค้า ยังช่วยผู้ประกอบการประหยัดเวลา ตัดปัญหาหน้าปวดหัวในการจัดการเรื่องเอกสารจำนวนมาก สามารถเอาเวลาไปทำงานหรือคิดแผนกลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้กับบริษัทได้มากกว่า

2.2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเรื่องความต้องการและการดำเนินงานธุรกิจตัวแทนขนส่งระหว่างประเทศ กรณีศึกษา บริษัท Paragon Logistics จำกัด

วัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นการศึกษา

- ความต้องการของตลาด
- ยอดขาย
- การดำเนินการของธุรกิจ
- การจัดการเชิงกลยุทธ์การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจ และผู้ประกอบการหรือศึกษา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของธุรกิจ

การวิจัยเป็นการศึกษาความต้องการและการดำเนินงานธุรกิจตัวแทนขนส่งระหว่างประเทศ
กรณีศึกษา : PARAGON LOGISTICS CO., LTD

1. ความต้องการของตลาด บริษัทพารากอน โลจิสติกส์ จำกัด รวมทั้งบริษัทย่อยและบริษัทร่วมดำเนินธุรกิจการให้บริการด้าน CONSOLIDATION เป็นผู้ให้บริการ consolidation and logistics ครอบคลุมการให้บริการของกลุ่มบริษัทประกอบด้วย การให้บริการที่ครอบคลุมการขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งทางอากาศ ทางทะเลและทางบก การให้บริการด้านพิธีการศุลกากรและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ (Supply Chain Management) การให้บริการด้าน โลจิสติกส์ของกลุ่มบริษัทฯ ครอบคลุมการให้บริการทั้งกลุ่มสินค้าทั่วไปและสินค้าที่ต้องการความชำนาญเฉพาะด้าน เช่นสินค้าเคมีและสินค้าอันตราย เป็นต้น

2. ยอดขายกำไรต่อยอดขายแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำกำไรต่อรายได้ที่ทำธุรกิจในปี 2563 พบว่า ROS = 53.84 % อัตราส่วนกำไรเบื้องต้นแสดงให้เห็นความสามารถทำกำไรเบื้องต้น ในปี 2563 อัตราผลตอบแทนเบื้องต้นเท่ากับ 74 %

3. การดำเนินการของธุรกิจ การคิดค่าธรรมเนียม (Freight Charge Basic) , Measurement คำนวณจากปริมาตรของสินค้า , V (Ad Valorem Goods) , ค่าระวางพิเศษ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายทั้งหลายที่บริษัทเรือ คิดเพิ่มเติมจากค่าระวางพื้นฐาน , การคิดค่า Congestion Surcharge เป็นค่าใช้จ่ายพิเศษเนื่องจากความแออัด , Bill of Lading Charge : B/L Charge ค่าออกใบตราส่ง เป็นค่าธรรมเนียมในการที่บริษัทเรือต้องจัดพิมพ์ใบ Bill of Lading ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญที่ใช้ในการแสดงสถานะภาพ (Status)

ว่าสินค้าได้มีการขนส่งไปกับบริษัทเรือ , การคิดค่า AMSC : Advance Manifest Security Charge เป็นค่าใช้จ่ายในการที่บริษัทเรือต้อง Input Data 24 ชั่วโมงก่อนการขนถ่ายสินค้า

4. การจัดการเชิงกลยุทธ์บริษัทคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการ ต่อมาคือการรักษาฐานลูกค้า ปัจจุบันให้คงอยู่ ต่อมาคือการรักษามาตรฐานความปลอดภัยในการให้บริการขนส่งเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายของธุรกิจและผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างผู้ส่งออกซัพพลายเออร์ (Supplier) จำนวน 100 ตัวอย่างและบริษัทผู้ค้า FREIGHT FORWARDER จำนวน 100 ตัวอย่าง ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ธุรกิจที่มาใช้บริการ FREIGHT FORWARDER พบว่าเป็นธุรกิจในสินค้าเกษตร , สินค้าอาหาร , สินค้าอุตสาหกรรมตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่เป็นผู้ใช้บริการ FREIGHT FORWARDER ส่วนใหญ่ต้องการซัพพลายเออร์กับองค์กรมีการรักษาความสัมพันธ์เป็นอย่างดี / ระยะเวลาสั้น (เช่น มีการแจ้งข่าวสารต่างๆ การสอบถามข้อมูลกันอยู่เสมอๆ เป็นต้น) และลูกค้าต้องการซัพพลายเออร์ที่มีความร่วมมือในการพัฒนาเทคโนโลยี (เช่น ร่วมกับซัพพลายเออร์ในการพัฒนา/ปรับปรุงรถยนต์สินค้าที่สามารถลดระยะเวลาการขนย้ายสินค้าได้ เป็นต้น) ที่ร้อยละ 52 ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน (Suggestion & Complaint) ของลูกค้าต้องการให้คู่แข่งสร้างความกดดันทางการแข่งขันด้านเทคโนโลยี (เช่น การที่คู่แข่งใช้เทคโนโลยีการขนส่งใหม่ๆทำให้บริษัทต้องมีการพัฒนาการขนส่งของตัวเอง เป็นต้น) ลูกค้ามีความต้องการขนส่งที่ราคาถูกลง ที่ร้อยละ 38.0 ลูกค้าต้องการให้ประเทศต่างๆ มีการออกกฎระเบียบใหม่ๆ ทางด้านการนำเข้า ส่งออกที่เจาะจง (เช่น การ Stamp Form E ของเรือที่ไปประเทศจีน เฉพาะเรือที่วิ่งที่ผ่านท่าเรือ Hong Kong เป็นต้น) ร้อยละ 35.0 โดยสรุปในปัจจุบันลูกค้ามีความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกในภาพรวมค่อนข้างดีที่ร้อยละ 35.5 ต่อมาลูกค้าต้องการผู้ให้บริการขนส่งสินค้ามีความเป็นมืออาชีพในเรื่องการรักษาข้อมูลลูกค้าไม่ให้เปิดเผยไปสู่ภายนอกก่อนได้รับอนุญาต ร้อยละ 43.5 ตามลำดับ

การขนส่งสำหรับการค้าระหว่างประเทศ (Transportation For International Trade)

การขนส่งสำหรับการค้าระหว่างประเทศในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมากเนื่องจากเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางโลจิสติกส์ ภาครัฐให้การสนับสนุนการพัฒนาโลจิสติกส์ของประเทศเพื่อให้เอกชนสามารถบริหารจัดการสินค้าตลอดกระบวนการทั้งการนำเข้าและส่งออกสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งเป็นการส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันสำหรับการค้าระหว่างประเทศ

การบริการที่ผู้รับจัดการขนส่งระหว่างประเทศเสนอให้บริการแก่เจ้าของสินค้า มีตั้งแต่การจัดการเกี่ยวกับเส้นทางการส่งสินค้าและงานอื่นๆ เช่น การจองระวางเรือให้แก่เจ้าของสินค้าหรือการดำเนินการพิธีการศุลกากร จนถึงการให้บริการบรรจุภัณฑ์ รวมถึงการจัดการทางด้านขนส่งครบวงจรและกระบวนการจำแนกจ่ายสินค้า ไปยังที่ต่างๆ

ลักษณะของการขนส่งที่ดี การขนส่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของมนุษย์และการดำเนินธุรกิจ ดังนั้น เพื่อให้การขนส่งมีประสิทธิภาพ ควรมีลักษณะการขนส่งที่ดีดังนี้

- มีความปลอดภัย ซึ่งในการขนส่งต้องมีระบบการป้องกันการสูญเสียน้ำหนักที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ทำการขนส่ง
- มีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ทันเวลาตามความต้องการของผู้บริโภค สินค้าบางประเภทมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา เช่น ผลไม้ ดอกไม้ สิ่งมีชีวิต ถ้าขนส่งล่าช้าจะทำให้สินค้าเน่าเสียทำให้ธุรกิจเสียหายได้
- ประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งการขนส่งถือว่าเป็นต้นทุนประเภทหนึ่งของการประกอบธุรกิจ ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจต้องเลือกการขนส่งที่เหมาะสมและเสียค่าใช้จ่ายต่ำ
- มีความสะดวกสบาย ผู้ประกอบธุรกิจต้องเลือกวิธีการขนส่งที่เหมาะสมและมีความสะดวกสบายเพื่อการดำเนินธุรกิจมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกวิธีการขนส่ง

- ตัวผลิตภัณฑ์ (ของแข็ง, ของเหลว, มูลค่า) คุณภาพกายภาพ
- แหล่งที่ตั้งของตลาดและระยะทาง (ดูเส้นทางการขนส่ง)
- ความเร็ว (ดูค่าระวาง) - อัตราค่าระวาง (Freight Rate)
- ความน่าเชื่อถือ (Dependability)

รูปแบบของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

1. โดยเรือ เหมาะสมกับการขนส่งคราวละมาก ๆ ระยะทางไกล ต้นทุนต่ำ ไม่เร่งด่วน ต้องการการวางแผนที่ดี เช่น สินค้าวัตถุดิบ ส่วนประกอบ เครื่องจักร ปัจจุบันนิยมการขนส่งทางเรือ ระบบคอนเทนเนอร์
2. โดยเครื่องบิน เหมาะสมกับการขนส่งที่ต้องการความเร่งด่วน ปริมาณน้อย ต้นทุนสูง ตอบสนองความต้องการผู้บริโภคได้ดี เช่น สินค้า อะไหล่ เครื่องจักร สินค้าแฟชั่น ผัก ผลไม้ เครื่องประดับ
3. โดยรถบรรทุก เหมาะสมกับการขนส่งประเทศใกล้เคียง ระยะสั้น ดำเนินการง่าย ส่งมอบรวดเร็วตาม กำหนด เช่น สินค้าอุปโภค บริโภค ส่งไปประเทศพม่า ลาว กัมพูชา มาเลเซีย

4. โดยทางรถไฟ เหมาะสมกับการขนส่งประเทศใกล้เคียง ระยะสั้น ต้นทุนต่ำ เช่น ส่งออกนำเข้าด่านปาดังเบซาร์ประเทศมาเลเซีย มีเส้นทางรถไฟ กรุงเทพฯ – หาดใหญ่ – ปาดังเบซาร์ – มาเลเซีย เชื่อมสู่สิงคโปร์ โดยขบวนการรถไฟระหว่างประเทศส่วนใหญ่ใช้สำหรับการขนส่งสินค้าที่มีน้ำหนักมาก
5. โดยทางท่อ เหมาะสมกับการขนส่งประเทศใกล้เคียง สินค้าเป็นน้ำมัน แก๊ส
6. โดยไปรษณีย์ เหมาะสมกับตัวอย่างสินค้า สะดวก ต้นทุนต่ำ

การขนส่งสินค้าทางทะเลเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของระบบการค้าระหว่างประเทศทั้งในอดีต ปัจจุบัน และในอนาคต เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่ขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และค่าระวางมีราคาถูกกว่าการขนส่งในรูปแบบอื่น ๆ การขนส่งสินค้าทั้งขาเข้าและขาออกของไทยเป็นการขนส่งทางทะเลเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น การขนส่งสินค้าทางทะเลจึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการแข่งขันทางการค้าในตลาดโลก ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าและส่งออกสินค้า จึงควรจะศึกษาและทำความเข้าใจในองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าทางทะเล

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางทะเล ได้แก่

- เจ้าของเรือ (Ship Owner)
- ตัวแทนสายเดินเรือและตัวแทนผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Shipping Agent & Freight Forwarder)
- ผู้ส่งสินค้า (Shipper or Exporter)
- ผู้รับตราส่ง (Consignee)
- ผู้รับสินค้า (Notify Party)

ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางเรือ ได้แก่

- บริษัทเรือหรือตัวแทนสายเดินเรือ
 - Sea Freight Forwarder บทบาทและหน้าที่ของผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางทะเล มีดังนี้
- ตัวแทนสายเดินเรือ (Ship Agent) คือผู้รับมอบอำนาจจากเจ้าของเรือให้เป็นผู้ดำเนินการแทนเจ้าของเรือ ณ เมืองท่าต้นทางและเมืองท่าปลายทาง ตัวแทนสายเดินเรือมีหน้าที่โดยทั่วไปดังต่อไปนี้
- จัดหาระวางบรรทุกให้แก่ผู้นำเข้าและผู้ส่งออก
 - ออกใบตราส่งสินค้าให้แก่ผู้ส่งออก

การขนส่งทางเรือได้รับความนิยอย่างกว้างขวาง เนื่องจากค่าใช้จ่ายถูก เหมาะกับสินค้าปริมาณมากหรือมีขนาดใหญ่ แต่ข้อจำกัดคือเรื่องเวลา ลูกค้าหลายรายได้รับผลกระทบจากปัญหาล่าช้า ปกติทุกสายเรือมีตารางเดินเรือที่แน่นอน แต่ในบางครั้งอาจเปลี่ยนแปลง สาเหตุจากสภาพอากาศ สินค้าแน่นตามช่วงฤดูกาลหรืออื่นๆ ซึ่งอยู่เหนือการควบคุม ผู้ส่งสินค้าควรวางแผนใช้ชัดเจน และควรเผื่อเวลาเอาไว้ด้วย

การขนส่งทางเรือได้รับความนิยอย่างกว้างขวาง เนื่องจากค่าใช้จ่ายถูก เหมาะกับสินค้าปริมาณมากหรือมีขนาดใหญ่ แต่ข้อจำกัดคือเรื่องเวลา ลูกค้าหลายรายได้รับผลกระทบจากปัญหาล่าช้า ปกติทุกสายเรือมีตารางเดินเรือที่แน่นอน แต่ในบางครั้งอาจเปลี่ยนแปลง สาเหตุจากสภาพอากาศ สินค้าแน่นตามช่วงฤดูกาลหรืออื่นๆ ซึ่งอยู่เหนือการควบคุม ผู้ส่งสินค้าควรวางแผนใช้ชัดเจน และควรเผื่อเวลาเอาไว้ด้วย

ประเภทการบริการ

1. CONTAINER

LCL คือแบบไม่เต็มตู้ ในกรณีที่ผู้ส่งมีสินค้าปริมาณน้อยค่า Freight คิดเป็น USD/CBM (ลูกบาศก์เมตร)

FCL คือแบบเต็มตู้ สินค้าเป็นของผู้ส่งเพียงรายเดียว ค่า FREIGHT คิดเป็น USD/CONT.

ขนาดตู้แบ่งเป็น 20 FT STD, 40 FT STD ,40 FT HQ

FRREFER เป็นผู้ที่ติดตั้งเครื่องทากความเย็น ใช้บรรจอาหารและสินค้าที่ต้องการควบคุมอุณหภูมิ

ความสำคัญของการขนส่งทางทะเล

- ก่อให้เกิดกิจการที่ต่อเนื่อง เช่น การรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder Agent)
- ตัวแทนออกของ (Customs Broker)
- การขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodel Transport)
- กิจการโลจิสติกส์ (Logistics Service)

ระบบการขนส่งทางทะเล ประกอบด้วย

- การขนส่งสินค้าจากท่าเรือหนึ่ง ไปยังอีกท่าเรือหนึ่ง

กิจกรรมบนท่าเรือที่เกี่ยวข้อง

- การขนถ่ายสินค้า ขึ้น-ลง จากเรือเดินทะเล
- การคัดแยก และบรรจุสินค้า
- การเคลื่อนย้ายสินค้า
- การเก็บรักษาสินค้า
- การขนส่งที่เชื่อมโยง เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าจากท่าเรือไปยังผู้รับสินค้า หรือ กลับกัน

กิจการที่เกี่ยวข้อง

- กิจการอู่เรือ
- กิจการทำเรือบก (Inland Container Depot,ICD)
- กิจการรับจัดขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarder Agent)
- กิจการตัวแทนออกของ (Customs Broker)
- กิจการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport)
- กิจการบริการด้าน โลจิสติกส์ (Logistics Service)

รูปแบบการบริการขนส่งทางทะเล

- บริการประจำเส้นทาง (Liner Service) มีเส้นทาง ตารางเดินเรือที่แน่นอน มีการเก็บค่าระวางที่แน่นอน
- บริการไม่ประจำเส้นทาง หรือ เรือจร (Tramp Service) ขึ้นอยู่กับผู้ว่าจ้าง หรือ เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง

ประเภทเรือสินค้า (VESSEL)

- เรือสินค้าประเภท กอง (Bulk Carrier)
- เรือสินค้าประเภท หีบห่อ (Break-Bulk Vessels)
- เรือสินค้าบรรจุตู้ (Container Vessels)
- เรือสินค้า RO-RO ใช้ระบบลากแคร่บรรจุสินค้า ขึ้นลงจากเรือ อาจเป็นตู้คอนเทนเนอร์ เครื่องจักร รถยนต์ ก็ได้

การขนส่งระบบตู้คอนเทนเนอร์ (Container) โดยการขนส่งชนิดนี้เป็นวิวัฒนาการของการขนส่งทางทะเลที่พัฒนาขึ้นจากในอดีต เนื่องด้วยความจำเป็นของสภาพสินค้าและค่าใช้จ่ายในการขนส่งมีข้อดีคือสะดวกในการยกขน เคลื่อนย้ายสินค้า จากเรือถึงฝั่ง ภายในท่าเรือ หรือจากท่าเรือไปยังผู้รับสินค้า ใช้ระบบขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ เช่น รถไปรถไฟ / รถไฟไปเรือ / เรือไปรถ ประหยัดค่าแรงงาน

ประเภทตู้คอนเทนเนอร์

- ขนาดมาตรฐาน กว้าง 8 ฟุต สูง 8 ฟุต 6 นิ้ว ยาว 20 ฟุต ตู้สั้น และ 40 ฟุต ตู้ยาว มีขนาด ยาว 45 ฟุต ด้วย (เฉพาะบางสายเรือ)
- ตู้ควบคุมอุณหภูมิ (REEFER) เป็นตู้เย็นเคลื่อนที่ มีฉนวนหุ้ม หรือมีระบบกันความร้อน
- ตู้พิเศษ ออกแบบให้ใช้กับสินค้าที่มีลักษณะแปลกไปจากปกติ เช่น บรรจุก๊าซ ของเหลว เปิดหลังคา หรือ เปิดข้าง เป็นต้น

2.2.2 ทฤษฎีเรื่องการพัฒนาโลจิสติกส์ไทย

โลจิสติกส์เป็นแนวความคิดในการจัดการธุรกิจเพื่อให้เกิดความเปรียบเทียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) หรือคู่แข่ง ซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการนี้อาจเป็นความได้เปรียบในเรื่องของต้นทุน (Cost Competitive advantage), เวลา (Speed) หรือการสร้างความแตกต่าง (Differentiation) ทั้งความแตกต่างในผลิตภัณฑ์หรือบริการ

นอกจากนี้โลจิสติกส์ยังเป็นแนวความคิดในการมองภาพการจัดการธุรกิจทั้งในระบบซึ่งจะทำให้กิจการสามารถลดต้นทุนรวมทั้งหมดในการผลิตหรือลดต้นทุนในการขนส่งและการกระจายสินค้า (Total Physical Distribution Cost/Time) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นแนวความคิดทำธุรกิจเป็นระบบโดยรวม (Total System Concept) และมีวัตถุประสงค์ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction)

ดังนั้น ทฤษฎีโลจิสติกส์ จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของกิจการ ในทางทฤษฎีถือว่าต้นทุนของกิจกรรมหลักทั้งหมดรวมกันแล้วมีมูลค่าสูงถึง 2 ใน 3 ของต้นทุนรวมทั้งหมด ในขณะที่ต้นทุนรวมของกิจกรรมสนับสนุนทั้งหมดมีมูลค่าน้อยกว่า 1 ใน 3 ของต้นทุนรวมทั้งหมด

สำหรับประเทศไทยพบว่าต้นทุนในการขนส่งและการเก็บรักษาสินค้านี้รวมกันแล้วอยู่ที่ประมาณร้อยละ 90 ของต้นทุนรวมทั้งหมด ซึ่งเป็นตัวเลขที่น่าตกใจยิ่ง

นอกจากแนวคิดเรื่องโลจิสติกส์โดยตรงที่ผู้ศึกษาจะนำมาใช้ในการศึกษานี้แล้ว ผู้ศึกษาจะศึกษาเชิงเปรียบเทียบจากที่ไทยเคยส่งออกเพียงแค่ FOB ยกตัวอย่างเช่น บริษัท ก. ส่งสินค้าในราคาหน่วยละ 10 เหรียญสหรัฐ มาโดยตลอด การศึกษาพัฒนาแนวคิดที่ว่า ถ้าเราก้าวล่วงเข้าไปถึงการดำเนินการในส่วนของการขนส่งทางทะเล การประกันสินค้า การออกของ การขายส่งในประเทศที่เป็นตลาดหลัก-รอง การจัดการด้านการตลาดเอง การส่งมอบสินค้าจนถึงผู้บริโภคในแต่ละชั้น จนกระทั่งถึงผู้บริโภคคนสุดท้าย ซึ่งเป็นตลาดการขายปลีกแล้ว จะมีผลทำให้ราคาขั้นสุดท้ายที่ผู้ผลิตและส่งออกได้รับ คือ $FOB + LC + WS + RS = 10 + 1.15 + 13.8 + 40.48 = 75$ เหรียญสหรัฐ (จาก FOB เพียงแค่ 10 เหรียญสหรัฐ) เห็นได้ชัดว่ามูลค่าเพิ่มมีมหาศาลเพียงใด

การศึกษาจะชี้แจงถึงแนวทางการดำเนินการเพื่อบรรลุผลสำเร็จเป็นขั้นเป็นตอนจนในที่สุดสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติได้

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ได้มีการศึกษามาเป็น ระยะเวลา นาน ตั้งแต่สมัยช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือผู้มีหน้าที่ในการบริการ หรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็ก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ

พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็น ความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของฟรอยด์และทฤษฎีของมาสโลว์ มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์, 2545, หน้า 15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์กันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่

ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด 8 ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการ เมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ผลผลิตภาพในการให้บริการในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือการให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้นโดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิมเพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการ เช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตนเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่น ๆ เช่น บริการซักรีดเป็นการลดบริการจ้างคนใช้หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการ การรักษายาบาลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเองธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการรวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า มิลเลทท์ (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ ที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่อึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็น ลักษณะงาน ที่ต้องมีการติดต่อ ประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการ ได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้ สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิด

ประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัชฌกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดี และมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อระหว่างติดต่อและหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14 -15) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ
3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อกีดกัน ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อกีดกัน
4. ความสะดวกรวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One -Stop Service)

- ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการนานเกินสมควร

- ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้รับบริการได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

- ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการ ประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น การเงิน การบัญชี บริการทางการแพทย์ เศรษฐกิจ กฎหมาย ฯลฯ บริการดังกล่าวนี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

- การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐ ประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523, หน้า 20 - 21 อ้างถึงใน สุন্নันทา ทวีผล, 2550, หน้า 15) กล่าวถึง การให้บริการสรุปได้ ดังนี้

1. ทำให้ผู้รับบริการเต็มใจ และไม่เกิดความทุกข์ความเครียดในการมารับบริการต้องทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกพอใจหรือแปลกใจที่ไม่เลวร้ายอย่างที่คิด

2. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยบริการนานเกินไป หากมีผู้รับบริการมาติดต่อก็ควรให้ผู้รับบริการออกจากหน่วยบริการให้เร็วที่สุด ทั้งนี้รวมทั้งพยายามจัดบริการให้เสร็จเสียในคราวเดียวกันจะได้ไม่ต้องเป็นภาระมาติดต่ออีกในเรื่องเดิม

3. อย่าทำผิดพลาดจนผู้มารับบริการเดือดร้อน หัวหน้าหน่วยลงมาดูแลและพบปะด้วยตนเอง และสร้างความพอใจด้วยการอำนวยความสะดวกเป็นพิเศษให้เท่าที่สามารถทำได้

4. สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการให้น่ารื่นรมย์ โดยการจัดสถานที่ให้ร่มรื่นมีที่นั่งพักผ่อน รับประทานอาหาร แต่งตัวเรียบร้อย สุภาพ สถานที่ดูสะอาด

5. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคยกับบริการโดยจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำมีขั้นตอนอย่างไร มีพนักงาน เจ้าหน้าที่ซึ่งพร้อมจะตอบคำถาม

6. เตรียมความสะดวกให้พร้อมจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำแนะนำ

สรุปได้ว่า การให้บริการเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะดวก และตรงเวลาอย่างต่อเนื่องในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึด การให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงานส่วนตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

บริษัท เมโทรโพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นกลุ่มบริษัทที่ให้บริการอย่างครอบคลุมการขนส่งสินค้าทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศ ทั้งทางทะเล ทางบก และ ทางอากาศ การให้บริการด้านพิธีการศุลกากร แบบครบวงจรและการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ เนื่องจากวิธีการดำเนินธุรกิจ กระบวนการทำงาน เครือข่ายพันธมิตร คู่ค้า หรือความต้องการของลูกค้ามีลักษณะเฉพาะแตกต่างกัน ดังนั้นการมุ่งเน้นตลาดเป็นแนวทางในการประกอบการดำเนินงานจึงเป็นเรื่องสำคัญและสามารถดำเนินธุรกิจ การให้บริการด้านการนำเข้า-ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้าพเจ้าได้ฝึกสหกิจศึกษา ใ้รับงานในแผนก การขนส่งสินค้าไปต่างประเทศทางเรือ (Sea Freight) ในตำแหน่งพนักงานเอกสารขาออก (Customer Service Sea Export) ทำหน้าที่จัดทำเอกสารซึ่งได้ปฏิบัติสหกิจศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 – 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 รวมเป็นระยะเวลา 4 เดือน

3.1 ลักษณะงานที่ได้ปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3.1.1 สถานที่ปฏิบัติงาน บริษัท เมโทรโพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด (METROPOLITAN LOGISTICS CO., LTD) 516, 518 โครงการ 5, ซอย แขวง แสมดำ (พฤศจิกายน-กุมภาพันธ์)

โดยงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดทำเอกสารใน โปรแกรม Freight Forwarding ส่วนของงาน Export ที่ได้รับมอบหมาย

1. ได้รับเมล์แจ้ง Order จากสายเรือ รับมาจาก Agent ต่างประเทศอีกที
2. ทำการส่งข้อมูล Order ทางเมล์ให้กับ Shipper (GC Marketing / IRPC)
3. Shipper Confirm Order โดยจะได้รับข้อมูล (กำหนดการวันส่งสินค้า วันที่พร้อมจะโหลดสินค้า) และนำข้อมูลส่งต่อทางเมล์ให้กับสายเรือ
4. ได้รับข้อมูล Booking Confirm จากสายเรือ
5. ทำการส่ง Booking Confirm ทางเมล์ให้กับ Shipper
6. ได้รับเมล์ข้อมูล ใบจองเรือ (SI : Shipping Instruction) จาก Shipper
7. ได้รับเมล์ข้อมูล น้ำหนักสินค้า เบอร์ตู้ เบอร์ซึล(VGM) จาก Shipper
8. ทำการส่งข้อมูล ได้แก่ SI , VGM ทางเมล์ให้กับสายเรือ

9. เปิด Job ในระบบ Progress Transport systems
10. ทำ Draft BL
11. ส่งเอกสาร Draft BL ให้กับ Shipper Confirm Draft BL
12. Shipper Confirm Draft BL
13. รับข้อมูล อัตราแลกเปลี่ยน (Update Exchange Rate) และ Confirm ETD จากสายเรือ
14. ทำการ Update Exchange Rate ในระบบ Progress Transport systems
15. ปิดค่าใช้จ่ายในระบบ
16. ทำการพิมพ์ Final BL (OBL)
17. ทำการสแกนหน้า OBL ให้กับ Shipper (GC Marketing / IRPC)
18. จัดทำใบแจ้งหนี้ (INVOICE)
19. นำส่งเอกสาร OBL และ INVOICE ให้กับ Shipper (GC Marketing / IRPC)



รูปที่ 3.1 การรับส่งข้อมูลทางเมล

Fwd: PTTGCL/VGM SUBMISSION//M INTER-CORP//1731B22001245

Natchaya.Ki@pttggroup.com
 To praput@met-logs.com 'Customer Service - Metropolitan Logistics'
 Cc Sirivan Choychojai

Reply Reply All Forward ...

๑. 18/01/2022 11:39

PackingListPrintForm_1222100459.pdf 200 KB
 1731B22001245.xlsx 14 KB

Dear CS,

VGM as attached ka.

Work From Home

Best Regards,
 Ms.Natchaya Kitnulho (Nook)
 Export planning officer
 Freight Management Division
 GC Logistics Solutions Company Limited
 Tel : 02-140-3734
 Fax: 02-140-3701-2
 Mobile: +66 86-3312739
 Email : natchaya.ki@pttggroup.com
 Website : http://www.gc-logistic.com

รูปที่ 3.2 การรับส่งข้อมูลทางเมล

517201026

METROPOLITAN LOGISTICS CO., LTD.
 516, 518 Soi Rama II Soi 60, Rama II Road,
 Samsok Dem. Bang Khun Thien, Bangkok 10150, Thailand
 TEL: +662-4194323 FAX: +662-4194324 WEBSITE: http://www.met-logs.com
 E-Mail: cs@met-logs.com

*** BOOKING CONFIRMATION ***

DATE: 12-Jan-22

TO: GC MARKETINGS SOLUTIONS ATTN: K.KOKO
 TEL: 02-140-4302 FROM: SUN
 VOLM: 1X20' POL: LAEM CHABANG POD: DZIBOUT

FREEDER: ***** ETD: 21-Jan-22 ๖.๒๖.๓๖
 VESSEL: MSC ANA CAMILA III V.HN203R ETA: 0-Feb-22 ๖.๒๖.๓๖

RTN AT: LHM ETD LHM: 15-Jan-22 ๖.๒๖.๓๖
 RTN AT: LHM ETD LHM: 17-Jan-22 TEL: 038-348042, 038-348264-5

CLOSING TIME: 19-Jan-22 BEFORE: 23.59
 S/VSMV CUT OFF: 18-Jan-22 BEFORE: 17.00

BOOKING NO.: 1731B22001245 FREIGHT: COLLECT

AGENT LINE: MSC

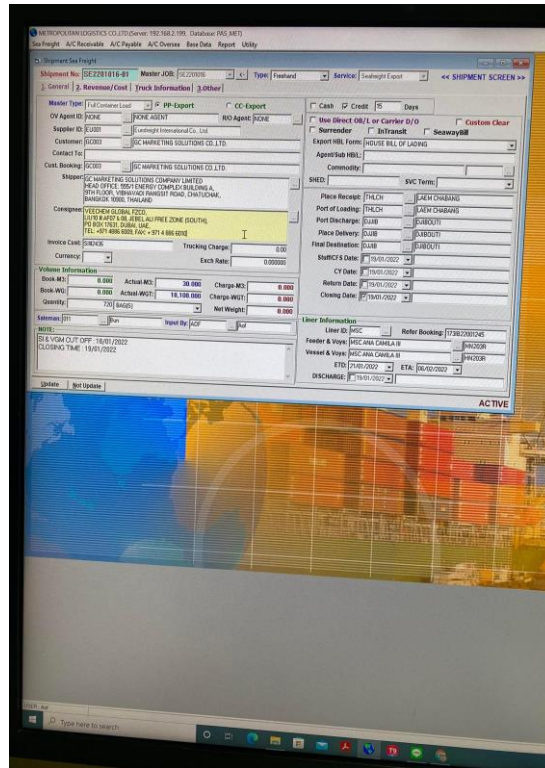
REMARKS:

PI # 1212012064 GRADE HD1010J (SI#2436)
 PI # 1212012097 GRADE HD1010J

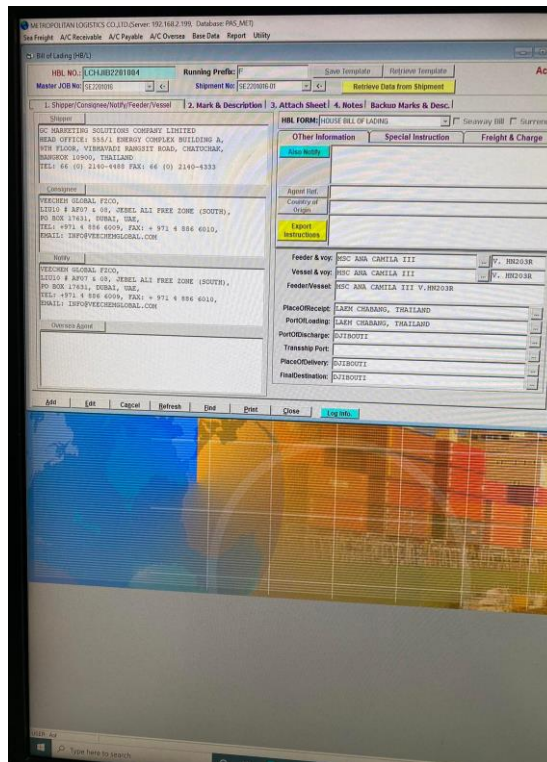
๑๖ Book-Nook 12/๑๑
 EY. 334๐

SHIPPER GC MARKETINGS SOLUTIONS COMPANY LIMITED 516/518 SOI RAMA II SOI 60, RAMA II ROAD, SAMSOK DEM. BANG KHUN THIAN, BANGKOK 10150, THAILAND		TO : CS KL TEAM BILL NO. : 1731B22001245 INVOICE NUMBER : 00125494 TRF NO. : FAX NO. :		VGM NO. : SE 2201036 BL: LCH31B2201004	
CONSIGNEE VECTRUM GLOBAL PZCO 100/100/100, 100/100, 100/100, 100/100, SOUTH PO BOX 700, DUBAI UAE TEL: +971 4 380 9999 FAX: +971 4 380 9999 EMAIL: INFO@VECTRUMGLOBAL.COM		PLEASE SEND BL/BLT BY FOR CHECK TO : HAMBLY EMAIL: hambly@seacharbank.com TEL NO. : 65 50 1000 FAX NO. :			
NOTIFY PARTY VECTRUM GLOBAL PZCO 100/100/100, 100/100, 100/100, 100/100, SOUTH PO BOX 700, DUBAI UAE TEL: +971 4 380 9999 FAX: +971 4 380 9999 EMAIL: INFO@VECTRUMGLOBAL.COM		VGM			
BILL OF LADING BY LAEM CHABANG, THAILAND		PLACE OF RECEIPT LAEM CHABANG, THAILAND			
OCEAN VESSEL MSC ANA CAMILA III V.HN203R		PORT OF ORIGIN LAEM CHABANG, THAILAND			
PORT OF DISCHARGE / PORT OF DESTINATION (BY SHIPPER) DZIBOUTI		PLACE OF DELIVERY / FINAL DESTINATION DZIBOUTI			
WEIGHT & MEASURE 20 DRY TON		DESCRIPTION OF CARGO 0 X SPET1 1 X TMS1 1 X TMS2 1 X TMS3 1 X TMS4 1 X TMS5 1 X TMS6 1 X TMS7 1 X TMS8 1 X TMS9 1 X TMS10 1 X TMS11 1 X TMS12 1 X TMS13 1 X TMS14 1 X TMS15 1 X TMS16 1 X TMS17 1 X TMS18 1 X TMS19 1 X TMS20 1 X TMS21 1 X TMS22 1 X TMS23 1 X TMS24 1 X TMS25 1 X TMS26 1 X TMS27 1 X TMS28 1 X TMS29 1 X TMS30 1 X TMS31 1 X TMS32 1 X TMS33 1 X TMS34 1 X TMS35 1 X TMS36 1 X TMS37 1 X TMS38 1 X TMS39 1 X TMS40 1 X TMS41 1 X TMS42 1 X TMS43 1 X TMS44 1 X TMS45 1 X TMS46 1 X TMS47 1 X TMS48 1 X TMS49 1 X TMS50 1 X TMS51 1 X TMS52 1 X TMS53 1 X TMS54 1 X TMS55 1 X TMS56 1 X TMS57 1 X TMS58 1 X TMS59 1 X TMS60 1 X TMS61 1 X TMS62 1 X TMS63 1 X TMS64 1 X TMS65 1 X TMS66 1 X TMS67 1 X TMS68 1 X TMS69 1 X TMS70 1 X TMS71 1 X TMS72 1 X TMS73 1 X TMS74 1 X TMS75 1 X TMS76 1 X TMS77 1 X TMS78 1 X TMS79 1 X TMS80 1 X TMS81 1 X TMS82 1 X TMS83 1 X TMS84 1 X TMS85 1 X TMS86 1 X TMS87 1 X TMS88 1 X TMS89 1 X TMS90 1 X TMS91 1 X TMS92 1 X TMS93 1 X TMS94 1 X TMS95 1 X TMS96 1 X TMS97 1 X TMS98 1 X TMS99 1 X TMS100		GROSS WEIGHT 18,200.00 1824	MEAS 70.00 CBM
CONTAINER NO MFOU889653		SEAL NO F11006293			
EYI U.S. CODE : 3901 20 CITY CNTR : 720 BAGE5 G.W. CNTR : 15,300.00 KGM MEAS. CNTR : 30 CBM					
CHARGES ON BOARD THE VESSEL DATE : 21.01.2022					

รูปที่ 3.3 ใบแสดงข้อมูลของ Booking & SI



รูปที่ 3.6 การทำงานในระบบ



รูปที่ 3.7 การทำงานในระบบ

คุณสมบัติของ PROGRAM

- เป็นระบบโปรแกรมซึ่งพัฒนาโดยทีมงาน System Analysis Programmer คนไทย ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบโปรแกรมสำหรับธุรกิจ Freight Forwarder มากกว่า 18 ปี จึงหมดปัญหาในเรื่องของการสื่อสารรวมถึงการพัฒนาระบบ โปรแกรมเพิ่มเติมอื่นๆ ร่วมกับทีมงานในองค์กรของท่าน มั่นใจด้วยลูกค้าที่ใช้ระบบ PTS มากกว่า 150 บริษัท
- รองรับการขยายงานของท่าน อย่างไรก็ดีจำกัด
- รองรับการทำงานระหว่างสาขาได้ไม่จำกัด คือ User สามารถ Log in เข้ามาทำงานจากสาขาหรือผ่าน Lead Line/ADSL/Modem ได้ *** (ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบ Network ที่ท่านใช้งานอยู่)
- สามารถใช้งาน Mouse และ Keyboard ได้อย่างสมบูรณ์ทุกหน้าจอ - รองรับการทำงานที่มีการใช้อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ (Multi Currency) ทั้งระบบ
- รองรับการทำงานแบบเชื่อมโยงกับทุกแผนก ตั้งแต่ Operation ไปจนถึง Account เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากข้อมูลที่มีอยู่
- สามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานแบบ เมนู-ต่อ-เมนู และต่อผู้ใช้เพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Password)
- ระบบการทำงานจะเป็นในรูปแบบดังนี้
 - ระบบ One-to-Many (Shipment 1 Shipment สามารถอ้างอิงไปทำรายการซื้อ-ขายได้หลายใบ)
 - ระบบ Many-to-One (Shipment หลาย Shipment สามารถอ้างอิงไปทำรายการซื้อ-ขายได้ในใบเดียวกัน)
 - ระบบ Many-to-Many (Shipment หลาย Shipment สามารถอ้างอิงไปทำรายการซื้อ-ขายได้หลายใบ)
- มีระบบ Quick Find ที่ง่ายและรวดเร็วต่อการค้นหา เพื่อให้พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้าได้ทันที
- สามารถทราบผลกำไร/ขาดทุน ไม่ว่าจะต่อ Customer, Agent, Shipment (HB/L or HAWB), JOB (Container or MAWB) ในทุกช่วงเวลาที่ต้องการเพียงปลายนิ้วสัมผัส
- เป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย สะดวก และได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบโปรแกรมที่ละเอียด และลดความซ้ำซ้อนในการทำงานได้เป็นอย่างดี ทำให้ไม่ต้อง Re-Key ข้อมูลจาก Operation ไปยังบัญชีอีกต่อไป

- OPERATION SEA FREIGHT ระบบโปรแกรมสำหรับนักบริหารมืออาชีพที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นระบบที่รองรับการทำงานในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยบริหารงานในส่วนของ OPERATION SEA FREIGHT ทั้ง EXPORT และ IMPORT โดยเริ่มจากการเปิด JOB งาน ไปจนถึง การ CONTROL & PRINT OUT OPERATION DOCUMENT (HB/L), REPORT (JOBSHEET, MANIFEST EXPORT, AMENDMENT IMPORT) ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้รวมถึงการออกเอกสาร PRE-VOUCHER ดังนี้
 - Pre-Invoice (For Local Revenue)
 - Pre-Purchase Requisition (For Local Cost)
 - Pre-Oversea Debit/Credit Note (For Oversea Revenue/Cost)
- OPERATION AIR FREIGHT ระบบโปรแกรมสำหรับนักบริหารมืออาชีพที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเป็นระบบที่รองรับการทำงานในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยบริหารงานในส่วนของ OPERATION AIR FREIGHT ทั้ง EXPORT และ IMPORT โดยเริ่มจากการเปิด JOB งาน ไปจนถึงการ CONTROL & PRINT OUT OPERATION DOCUMENT (HAWB , MAWB) , REPORT (JOB SHEET) ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้รวมถึงการออกเอกสาร PRE-VOUCHER ดังนี้
 - Pre-Invoice (For Local Revenue)
 - Pre-Purchase Requisition (For Local Cost)
 - Pre-Oversea Debit/Credit Note (For Oversea Revenue/Cost)
- **ACCOUNT RECEIVABLE** เป็นระบบที่ใช้บันทึกรายการรับชำระหนี้ โดยเริ่มตั้งแต่การออกเอกสารใบแจ้งหนี้เพื่อส่งให้ลูกค้าเพื่อรับทราบค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังสามารถจัดทำใบวางบิลเพื่อส่งให้ลูกค้า เมื่อถึงกำหนดวันรับชำระหนี้ และสามารถจัดทำใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี เพื่อไปเก็บเงินจากลูกค้า รวมถึงการบันทึกการรับชำระหนี้ และระบบ โปรแกรม ยังสามารถช่วยในการควบคุมลูกหนี้อีกด้วย นอกจากนี้กรณีที่ใช้โปรแกรมสามารถบันทึกข้อมูลลูกหนี้นี้ขึ้นมาเพื่อให้มีผลต่อการดูแลลูกหนี้ และหากมีรายได้อื่นที่ไม่ใช่รายได้หลักของ

กิจการเกิดขึ้น แต่ต้องการตั้งลูกหนี้ขึ้น ก็บันทึกรายการที่ระบบรับชำระหนี้ได้เช่นเดียวกันเป็นส่วนของระบบการควบคุมลูกหนี้ในประเทศ ซึ่งประกอบด้วย

- ออกใบแจ้งหนี้ให้กับ Customer เพื่อรับชำระหนี้
 - ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้กับ Customer เพื่อรับชำระหนี้
 - รายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมลูกหนี้ในประเทศ เช่น Customer Statement, Customer Aging, การ์ดลูกหนี้
 - รายงานตรวจสอบการรับเงิน (Daily Collect Receipt)
 - รายงานตรวจสอบการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีต่อวัน (Daily Receipt)
 - รายงานภาษีขาย, รายงานภาษีถูกหัก ณ ที่จ่าย
- **ACCOUNT PAYABLE** เป็นระบบที่ใช้บันทึกรายการจ่ายชำระหนี้เจ้าหนี้ โดยเริ่มตั้งแต่การออกเอกสารใบตั้งเบิกค่าใช้จ่ายจาก OPERATION เพื่อส่งให้แผนกบัญชี จากนั้นถ้าต้องการจัดทำเอกสาร PAYMENT VOUCHER และเช็คเพื่อให้ผู้บริหารอนุมัติรายการจ่าย รวมถึงการออกเอกสารหนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย ให้เจ้าหนี้ และทั้งนี้สามารถดูเช็คที่จัดเตรียมได้ที่ระบบ CHEQUE AND BANK เมื่อถึงกำหนดวันชำระก็บันทึกรายการ เพื่อลดยอดหนี้ของเจ้าหนี้ นอกจากนี้กรณีที่ใช้โปรแกรมครั้งแรกสามารถบันทึกข้อมูลเจ้าหนี้ขึ้นมาเพื่อให้มีผลต่อการคิดเจ้าหนี้ และหากมีค่าใช้จ่ายอื่นที่ไม่ใช่ค่าใช้จ่ายหลักของกิจการเกิดขึ้น แต่ต้องการตั้งเจ้าหนี้ขึ้น ก็บันทึกรายการที่ระบบจ่ายชำระหนี้ได้เช่นเดียวกัน ซึ่งประกอบด้วย
- PV (Payment Voucher)
 - Cheque
 - หนังสือรับรองการหักภาษี ณ ที่จ่าย
 - รายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมเจ้าหนี้ในประเทศ เช่น Supplier Statement , Supplier Aging
 - รายงานตรวจสอบการจ่ายเงิน (Daily Payment Voucher)
 - รายงานภาษีซื้อ, รายงานภาษี หัก ณ ที่จ่าย

3.2 ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	พฤศจิกายน	ธันวาคม	มกราคม	กุมภาพันธ์
1.ศึกษา/ปฏิบัติงาน	←————→			
2.รวบรวมข้อมูลงาน		←————→		
3.วิเคราะห์ข้อมูล			↔	
4.จัดทำโครงการ		←————→		

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์

1. แหล่งข้อมูลจากการค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้เช่น บทความต่างๆ วิทยานิพนธ์ และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
2. แหล่งข้อมูลผู้วิจัยและดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่าง
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด แล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL โดยการนำข้อมูลของระดับความพึงพอใจมาหาค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของคำถามทั้งหมด โดยใช้สูตร

สูตรการหาค่าเฉลี่ย \bar{x}

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลข้อมูลทั้งหมด

สูตรการหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

x แทน ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3,...,n)

$\sum x$ แทน ผลรวมทั้งหมด

3.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

3.5 ระยะเวลาในการศึกษา

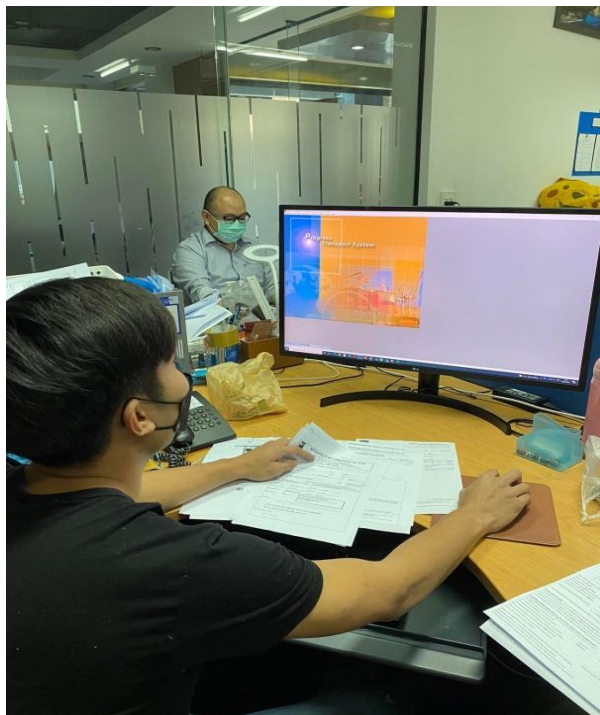
ระยะเวลาที่ฝึกประสบการณ์วิชาชีพเป็นระยะเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2564 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

3.6 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

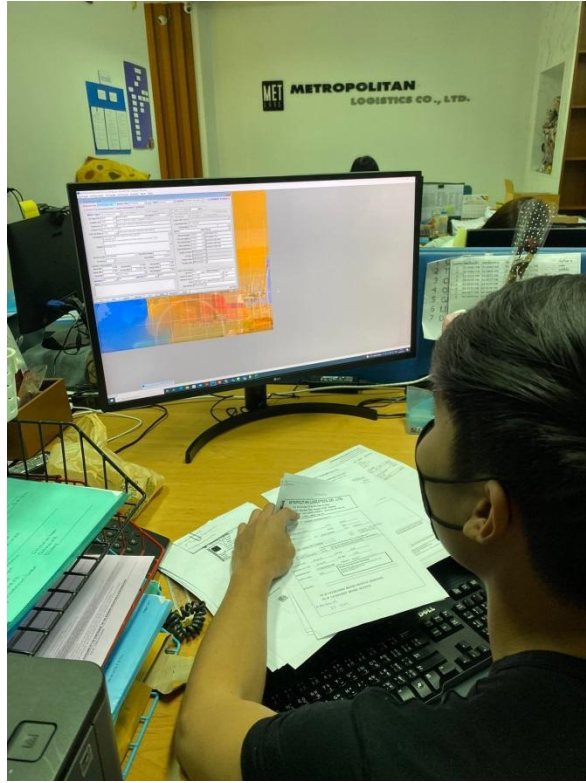
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานบริษัท เมโทรโพลิแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด ที่ให้บริการลูกค้า โดยได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง ที่ให้บริการลูกค้าในเวลา 1-2 ปี และแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนทั้งสิ้น 15 ตัวอย่าง รวมถึงการใช้วิธีการสังเกตในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานและศึกษาการดำเนินการ



รูปที่ 3.9 การอธิบายการทำงานของระบบโปรแกรม



รูปที่ 3.10 การทำงานของระบบโปรแกรม



รูปที่ 3.11 การทำงานของระบบโปรแกรม

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติสหกิจศึกษาตลอดหลักสูตร เป็นเวลา 4 เดือน ตั้งแต่วันที่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2564 ถึง 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา ทางนิสิตได้รวบรวม ข้อมูลดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาที่ทำให้เกิดการขนส่งสินค้าล่าช้า

4.1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

บริษัท เมโทร โพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ให้บริการรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยมีตัวแทนการนำเข้าส่งออกบริการงานเกี่ยวกับการขนส่งทางเรือ ทางรถและทางอากาศ ให้บริการ ด้านกรมศุลกากร รวมถึงเอกสารการส่งออก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันในตลาด

4.1.2 ตัวแปรต้น ตัวแปรตาม

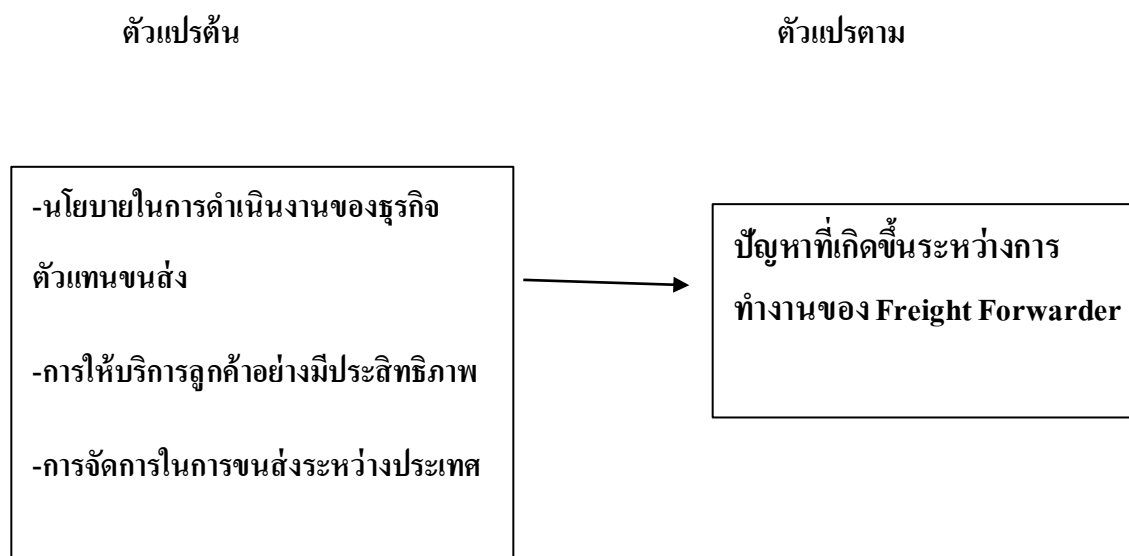
- | | |
|-----------|--|
| ตัวแปรต้น | - นโยบายในการดำเนินงานของธุรกิจตัวแทนขนส่ง
- การให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- การจัดการในการขนส่งระหว่างประเทศ |
| ตัวแปรตาม | - ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานของ Freight Forwarder |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ลักษณะองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน บริการที่ลูกค้าใช้ ระยะเวลาในการใช้บริการของทางบริษัท

ส่วนที่ 2 เป็นคามเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเพื่อการ พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ

4.2 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน



4.3 ประโยชน์จากการดำเนินงานวิจัย

- การตอบสนองลูกค้าด้วยการบริการที่ดีจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ
- มีระเบียบแบบแผน บริหารจัดการเพื่อให้การขนส่งสินค้าถึงผู้รับปลายทางได้ทันเวลา
- ผู้ใช้บริการธุรกิจตัวแทนขนส่ง มีวิธีการเลือกรูปแบบของการขนส่งตามปัจจัยตามความเหมาะสมของสินค้าที่แตกต่างกัน
- ทักษะในการรับมือกับการเผชิญหน้าปัญหาเบื้องต้นของการทำงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการแข่งขันที่ผู้ซื้อใช้บริการเป็นจำนวนมากขึ้น อาจทำให้ประสบปัญหาการไม่เพียงพอของพนักงานทำให้การบริการเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการของผู้มารับบริการ ลูกค้าอาจเกิดความไม่ประทับใจต่อคุณภาพบริการของบริษัท ด้วยเหตุนี้ทำให้บริษัทต่างๆเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริการเพื่อยกระดับการให้บริการพร้อมทั้งระบบเทคโนโลยี เพื่อสร้างจุดแตกต่างในการแข่งขันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกลักษณะองค์กร โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ได้ดังตารางที่ 4-1

ลักษณะทั่วไป	จำนวนคน 15 คน	ร้อยละ
ลักษณะองค์กร		
ผู้นำเข้า/ส่งออก	8	53.33
ผู้ให้บริการด้าน โลจิสติกส์	7	46.67
บริการที่ใช้		
ตัวแทนออกของในการส่งออก/นำเข้า	7	46.67
การขนส่งทางเรือ	18	86.67
การขนส่งทางอากาศ	4	26.67
บริการอื่นๆ	2	10
ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	2	20.00
1-5 ปี	8	50.00
6-10 ปี	5	30.00
มากกว่า 10 ปี	-	-
ระยะเวลาในการใช้บริการ		
น้อยกว่า 1 ปี	4	26.66
1-3 ปี	7	46.66
3-5 ปี	3	20
มากกว่า 5 ปี	1	6.66

บริการที่ใช้มีจำนวน 15 และจำนวนร้อยละเกิน 100 เนื่องจากคำถามข้อนี้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการของบริษัทนั้นแบ่งออกเป็นผู้ส่งออกหรือผู้นำเข้าและเป็นผู้ให้บริการ ด้านโลจิสติกส์ในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 53.33 และ 46.67 ตามลำดับ โดยบริการที่ลูกค้าใช้บริการส่วนมากคือ การขนส่งทางเรือ (ร้อยละ 86.67) รองลงมาคือ ตัวแทนออกของใบการส่งออกและนำเข้า (ร้อยละ 46.67) และการบริการด้านอื่นๆ (ร้อยละ 10) คือการใช้บริการการขนส่งทางรถไฟและรถบรรทุก เป็นต้น โดยจากการศึกษาพบว่าลูกค้าบริษัทส่วนมากนั้นมีประสบการณ์ทำงานในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในช่วง 1-5 ปี (ร้อยละ 50) รองลงมาคือช่วง 6-10 ปี (ร้อยละ 30) และใช้บริการของทางบริษัทเป็นระยะเวลา 1-3 ปี (ร้อยละ 46.67) และรองลงมาคือ ระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี และ 3-5 ปี ตามลำดับ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา สาขาการจัดการโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่าน และขอขอบคุณ ณ ที่นี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องว่าง หน้าข้อความ

1. ลักษณะบริษัทของท่านคือข้อใด

- ผู้ส่งออก/ผู้นำเข้า (SHIPPER/CONSIGNEE)
- ผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ (FREIGHT FORWARDER)

2. ท่านใช้บริการใดของบริษัท (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตัวแทนออกของในการส่งออกและนำเข้า
- การขนส่งทางเรือ
- การขนส่งทางอากาศ
- บริการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง(โปรดระบุ).....

3. ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1-5 ปี
- 6-10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

2.5 ปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ

ระดับคะแนน: 5 คือ มากที่สุด 4 คือมาก 3 คือ ปานกลาง 2 คือ น้อย 1 คือ น้อยมาก

ปัจจัย	คุณภาพของการให้บริการ					การบริการที่ได้รับใน ปัจจุบัน				
	ระดับคะแนน					ระดับคะแนน				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
พนักงานยินดีที่จะให้บริการท่านเสมอ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
พนักงานให้บริการท่านอย่างเอาใจใส่	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
พนักงานมีความขี้มเข้มแจ่มใสในการ ให้บริการท่านอยู่เสมอ	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
พนักงานรับทราบถึงความต้องการของ ลูกค้าและให้บริการตรงความต้องการของ ลูกค้า	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการด้วยนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วย โดยเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการกับคุณภาพที่ได้รับ เพื่อนำผลวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาด และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานต่างๆ ซึ่งผลประโยชน์จะอยู่กับผู้บริโภคในที่สุด จากการที่นิติตออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท เมโทร โพลีแทน โลจิสติกส์ จำกัด ตัวอย่างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ข้อ ได้แก่

1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ
2. ปัจจัยด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ
3. ปัจจัยด้านการตอบสนองการให้บริการ
4. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ
5. ปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการของบริษัท เมโทร โพลีแทน โลจิสติกส์ จำกัด จากจำนวนทั้งสิ้น 15 ราย ส่วนใหญ่เป็นผู้ส่งออกหรือนำเข้า (ร้อยละ 53.33) ใช้บริการทางด้านการขนส่งทางเรือ (ร้อยละ 86.67) โดยประสบการณ์ทำงานในการปฏิบัติหน้าที่อยู่ในช่วง 1-5 ปี (ร้อยละ 50) และใช้บริการของทางบริษัทฯ เป็นระยะเวลา 1-3 ปี (ร้อยละ 46.67)

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพ ทั้ง 5 ด้านของบริษัท เมโทร โพลีแทน โลจิสติกส์ จำกัด มีทั้ง 5 ด้าน 1. ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ 2. ปัจจัยด้วยความน่าเชื่อถือไว้วางใจ

3. ปัจจัยด้านการตอบสนองการให้บริการ 4. ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ 5. ปัจจัยด้านความเห็นอกเห็นใจในการให้บริการ สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจนั้นเนื่องจากการดำเนินการด้านเอกสารที่ล่าช้าและการให้บริการที่ล่าช้าของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการสำรวจนั้นทำให้ทราบถึงข้อมูลต่างๆ ของผู้มารับบริการของบริษัท ทำให้สามารถวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง
2. เมื่อทราบถึงระดับค่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในแต่ละด้านนั้น ก็สามารถทำการวิจัยและพัฒนาให้บริการเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมต่อการดำเนินงานของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น
3. เมื่อทราบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการความพึงพอใจอย่างไร ทำให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวางกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง เพื่อกระตุ้นการตอบสนองจากกลุ่มผู้มารับบริการ

5.1 ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

5.1.1 ได้รับความรู้และทักษะในการทำงานเกี่ยวกับด้านการส่งออกสินค้า จากการปฏิบัติงานจริง

5.1.2 เกิดการพัฒนาตนเองในด้านความรับผิดชอบ ความละเอียดในการทำงาน ตรงต่อเวลา รับแรงกดดัน และทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถปฏิบัติงานจริงในอนาคตได้

5.1.3 เข้าใจ เรียนรู้ระบบของการทำงานจริงภายในบริษัท

5.2 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

5.2.1 ช่วยสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยและสถานประกอบการ โดยมีนิสิตเป็นสื่อกลาง

5.2.2 บริษัทหรือองค์กร ให้การยอมรับจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกงาน

5.3 ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

5.3.1 เผยแพร่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยและเป็นที่รู้จักของสถานประกอบการ

5.3.2 ได้เป็นแนวทางในการฝึกงานของรุ่นต่อไป

5.3.3 สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทและองค์กร

5.4 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย โอกาส อุปสรรค ของตัวนิสิตเอง (SWOT Analysis)

5.4.1 จุดแข็ง (strengths)

1. ตั้งใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย
2. มีความรับผิดชอบหน้าที่
3. มีมนุษยสัมพันธ์เข้ากับคนอื่นง่าย อธิบายดี

5.4.2 จุดอ่อน (Weakness)

1. ปรับตัวได้ช้า ในช่วงของการเริ่มทำงาน
2. ไม่กล้าแสดงออกเท่าที่ควร

5.4.3 โอกาส (Opportunities)

1. เปิดประสบการณ์ใหม่ๆจากการปฏิบัติงานจริง
2. ได้รับความรู้ ของสายงาน ที่ได้ลงปฏิบัติ

5.4.4 อุปสรรค (Threats)

1. เนื่องจากการเริ่มปฏิบัติจริงครั้งแรก ทำให้ปรับตัวได้ช้าในช่วงแรก

5.5 ประสบการณ์ที่ประทับใจ

ตั้งแต่ที่ได้มีโอกาสเข้าฝึกสหกิจที่ บริษัท เมโทร โพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด จึงได้เห็นบรรยากาศการทำงานที่นี้ พี่ๆพนักงานทุกคนใจดี พร้อมต้อนรับเราเสมอ และพร้อมที่จะมอบความรู้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถถามหรือขอคำแนะนำได้ตลอด ทำให้ความกดดันจากงานน้อยลง ทำให้การทำงานเป็นไปในทิศทางที่ดี ที่สำคัญบรรยากาศที่นี้มีความเป็นกันเองอบอุ่นจึงเกิดมีความสามัคคีในการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ

บรรณานุกรม

METROPOLITAN LOGISTICS CO., LTD : ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจการทำงาน
ของ บริษัท เมโทร โพลีแทนท์ โลจิสติกส์ จำกัด

Progress transport system : <https://aim.co.th/pts.html>

การวิจัยเป็นการศึกษาความต้องการและการดำเนินงานธุรกิจตัวแทนขนส่งระหว่างประเทศ

(FREIGHTFORWARDER) กรณีศึกษา: PARAGON LOGISTICS CO., LTD

การขนส่งสำหรับการค้าระหว่างประเทศ : https://www.thaitpi.com/article_view.php?atid=161

แนวคิดเรื่องการพัฒนาโลจิสติกส์ไทย : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติ

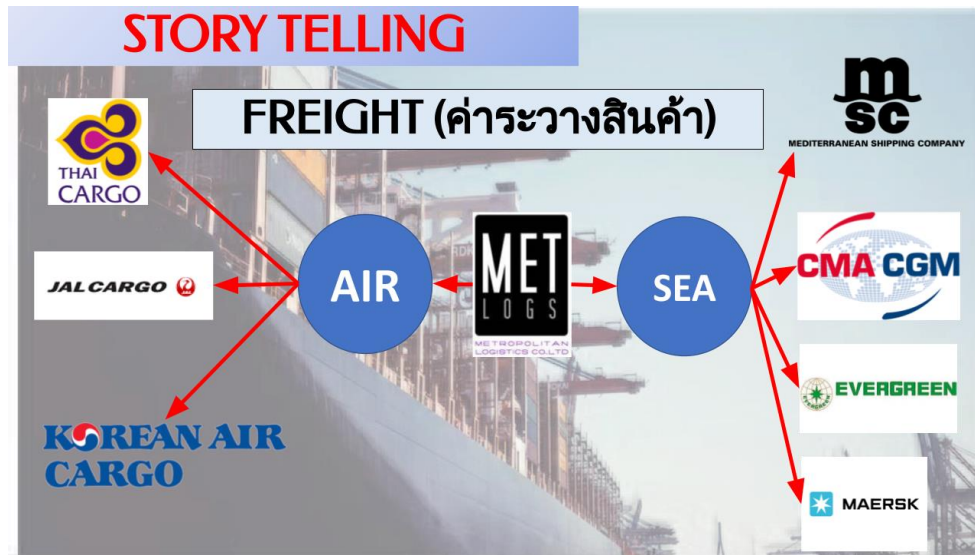
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ : นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546

หลักการที่ดีของงานบริการ : จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ปรัชญา

เวสารัชช (2523, อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550)

ภาพผนวก

ภาพผนวก ก ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



รูปที่ ก. รูปแบบการให้บริการของบริษัทเมโทรโพลิแทน โลจิสติกส์ จำกัด



รูปที่ ก. รถหัวลากบริษัทเมโทร โพลิแทน โลจิสติกส์ จำกัด



รูปที่ ก. บริการของรถหัวลาก



รูปที่ ก. บริการของรถหัวลาก

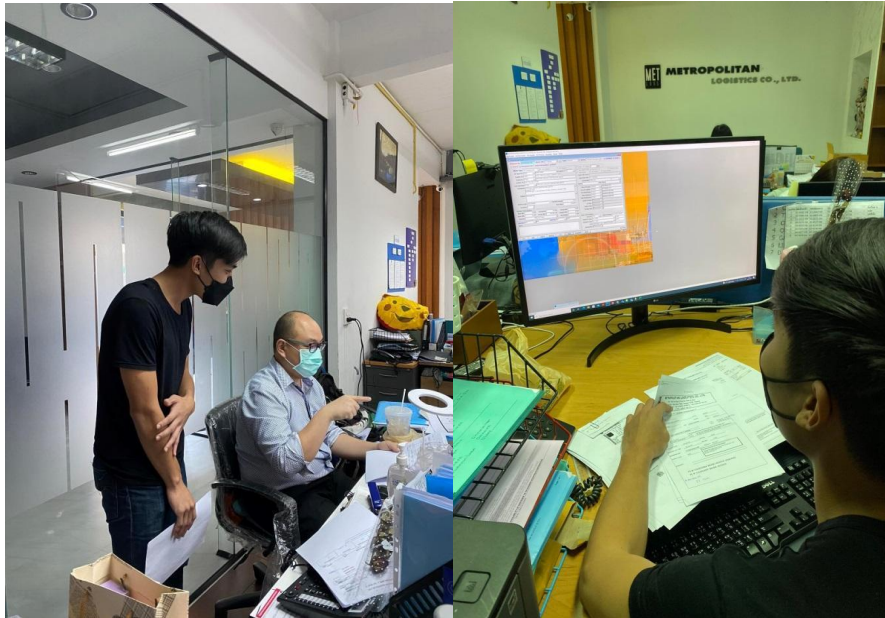


รูปที่ ก. ใบรับรองผู้เชี่ยวชาญการศุลกากร



รูปที่ ก. บริการของรถหัวลาก

ภาพผนวก ข รูปภาพปฏิบัติงาน



รูปที่ ข. บรรยากาศการทำงานในบริษัท



รูปที่ ข. บรรยากาศการทำงานในบริษัท