

ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก :
กรณีศึกษา บริษัท ซังกิวิไทย จำกัด

**PROBLEMS, OBSTACLES AND GUIDELINES FOR DEVELOPING
COLLABORATION OF EXPORT DIVISION: A CASE STUDY OF
SANKYU-THAI COMPANY LIMITED**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปัญหา อุปสรรคและแนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก :
กรณีศึกษา บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด

ภัทรพร สระสมบูรณ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการประสานงาน

ของแผนกส่งออก : กรณีศึกษา บริษัท ซังกิวิไทย จำกัด

Problems, Obstacles and Guidelines for Developing Collaboration of
Export Division: A Case Study of Sankyu-Thai Company Limited

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวภัทรพร สระสมบูรณ์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.

ปีการศึกษา

2556

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชาติร์ จันทร์ โคลิกา, Ph.D.)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาวีร์ รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 13 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2557

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการประสานงาน ของแผนกส่งออก : กรณีศึกษา บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวภัทรพร สระระสมบุญ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานแนวทางพัฒนาการประสานลักษณะงานที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการประสานงานกับแนวทางการพัฒนาการประสานงานของพนักงาน บริษัทช้างกิวไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานแผนกส่งออก บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด จำนวน 146 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-way ANOVA, LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้ามากเป็นลำดับแรก รองลงมาได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศและความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง ตามลำดับ และมีความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการประสานงาน คือ การจัดหลักสูตรฝึกอบรมมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ สนับสนุนการให้ความรู้ส่งเสริมการมีส่วนร่วม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม และพบว่า ลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประเภทสินค้าที่ส่งออก ประเทศปลายทาง และหน่วยงานที่ประสานงาน มีผลต่อปัญหา อุปสรรคด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและปัญหา อุปสรรคในการประสานงาน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันกับแนวทางการพัฒนาการประสานงาน

คำสำคัญ : ปัญหาอุปสรรค แนวทางการพัฒนาการประสานงาน ธุรกิจตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย

Independent Study Title	Problems, Obstacles and Guidelines for Developing Collaboration of Export Division: A Case Study of Sankyu-Thai Company Limited
Name-Surname	Miss Pattaraporn Sarasomboon
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Supa Tongkong, Ph.D.
Academic Year	2013

ABSTRACT

The study was conducted to find out the levels of problems, obstacles, and the guidelines for developing collaboration; to examine the types of work that affected problems, obstacles and the guidelines for developing collaboration; and to investigate the relationship between the problems of collaboration and the guidelines for developing collaboration of the employees of Sankyu-Thai Company Limited.

The data were collected from 146 employees of the export division of Sankyu-Thai Company Limited through the application of questionnaire. The statistics used for data analysis comprised Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson Correlation Coefficient at 0.05 level of significance.

The results of the study showed that the respondents faced the biggest problems and obstacles of knowledge collaboration concerning warehouse works, next below were foreign language skills, basic knowledge on export works, knowledge of laws, customs formality, and knowledge on transportation respectively. Regarding the opinion toward the guidelines for developing collaboration, the respondents placed importance on the training courses offered, next below were promotion on knowledge providing, promotion on participation, exchanging ideas, and following up the performance improvement after training. It was found that different types of work regarding position, types of export products, country of destination, and integrated work unit had effects on the problems and obstacles of foreign language skills, and the problems and obstacles of collaboration had a positive relationship with the guidelines for developing collaboration.

Keywords : problems, obstacles, guidelines for developing collaboration, licensed customs broker

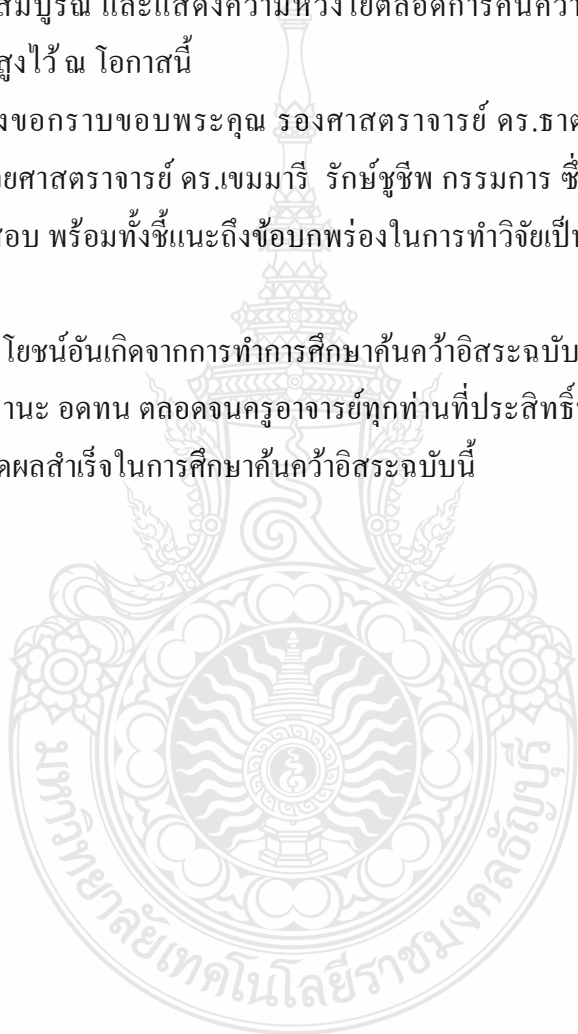
กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภา ทองคง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ปรัชญาที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างยิ่ง ทั้งให้คำปรึกษาช่วยตรวจสอบแก้ไขให้การ ค้นคว้าอิสระมีความสมบูรณ์ และแสดงความห่วงใยตลอดการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาจึงขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ชาติรี จันทร โคลิกา ประธาน กรรมการ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เขมมาวีร์ รักษ์ชูชีพ กรรมการ ซึ่งได้สละเวลาเป็นประธาน และกรรมการในการสอบ พร้อมทั้งชี้แนะถึงข้อบกพร่องในการทำวิจัยเป็นอย่างดี ให้มีความสมบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

ท้ายสุดประโยชน์อันเกิดจากการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอบูชาแก่บิดา มารดา ที่ได้สั่งสอนให้มีความมานะ อดทน ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็น พื้นฐานสำคัญทำให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ภัทรพร สาระสมบูรณ์



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	10
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	10
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	11
1.3 สมมติฐานการวิจัย	11
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	12
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	12
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	15
2.2 ความรู้เกี่ยวกับตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย	18
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ชังกิวไทย จำกัด	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	36
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	56
5.1 สรุปผลการวิจัย	56
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	58
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	60
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	61
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	64
ประวัติผู้เขียน	70



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน	37
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะปัญหา อุปสรรคของการประสานงาน	39
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับปัญหา โดยรวมทุกด้าน	42
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางพัฒนาการประสานงาน	42
ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อ แนวทางพัฒนาการประสานงาน โดยภาพรวมและรายด้าน	44
ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค จำแนกตามลักษณะงาน	45
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนา การประสานงาน จำแนกตามลักษณะงาน	50
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัญหาและอุปสรรค กับแนวทางพัฒนาการประสานงาน	54
ตารางที่ 4.9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น และอุปสรรคการประสานงานแตกต่างกัน	55
ตารางที่ 4.10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อแนวทางการพัฒนาการประสานงานแตกต่างกัน	55

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	13
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด	19
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างแผนกส่งออกของบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด	19
ภาพที่ 2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานของแผนกส่งออก	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การออกของโดยตัวแทนออกของรับอนุญาตเป็นหนึ่งในกระบวนการของระบบโลจิสติกส์ เพราะโลจิสติกส์ คือต้นทุนการขนส่งระหว่างประเทศ ที่มีการควบคุมถึงวัตถุประสงค์ ค่าระวาง พิธีการศุลกากร โรงเก็บสินค้า เป็นต้น ทั้งนำเข้าและส่งออกสินค้าซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้ประกอบการจึงต้องมีประสบการณ์ในการออกของ เพื่อความรวดเร็วในการนำสินค้าออกและนำสินค้าเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การประสานงานเป็นกระบวนการของการบริหาร ในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยธุรกิจหรือรัฐบาลก็ตาม ได้กำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานไว้ให้มีการประสานงานกันเสมอความสำเร็จของการประสานงานขึ้นอยู่กับบทบาทและความสามารถของผู้บริหาร เพราะภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของผู้บริหารก็คือการใช้ภาวะผู้นำให้นำเอาปัจจัยในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ สิ่งของและวิธีการปฏิบัติที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานให้มีลักษณะสมานฉันท์ เพื่อให้แต่ละส่วนสอดคล้อง (สมิต สัจฉกร, 2553) ธุรกิจตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย (Thai Licensed Customs Broker) เป็นธุรกิจที่จำเป็นต้องมีการประสานงานกับหลายหน่วยงานภายนอกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น กรมศุลกากร กรมการค้าต่างประเทศ หอการค้าไทย ผู้รับจ้างช่วง ท่าเรือกรุงเทพฯ ท่าเรือแหลมฉบัง ตัวแทนสายเรือ หรือสายเรือ และผู้นำเข้า - ผู้ส่งออก เป็นต้น การประสานงานภายในองค์กร คือ ผู้บริหาร กับ แผนกต่าง ๆ ในองค์กร เช่น แผนกส่งออก แผนกขนส่ง แผนกคลังสินค้า เป็นต้น ตัวแทนออกของเปรียบเสมือนตัวกลางเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร และระหว่างองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ในกระบวนการปฏิบัติงานของตัวแทนออกของมีขั้นตอนหลัก และขั้นตอนย่อย ๆ อีกหลายขั้นตอน ซึ่งต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะในการติดต่อประสานงานที่ดีเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันธุรกิจตัวแทนออกของรับอนุญาตไทยเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง ทำให้ตัวแทนออกของรับอนุญาตไทยจำเป็นต้องสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นจุดอ่อนขององค์กร เช่น ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถโต้ตอบได้ทันทีส่งผลให้เกิดความล่าช้า

ไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ขาดความรู้พื้นฐานด้านการส่งออกเป็นอีกหนึ่งสาเหตุที่ทำให้ระบบการประสานงานผิดพลาด เกิดความเสียหายต่อองค์กร ทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวทำให้ต้นทุนในการบริหารจัดการองค์กรเพิ่มขึ้น แผนกส่งออกของบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด ถือเป็นแผนกที่สำคัญของบริษัทฯ เนื่องจากรายได้หลักมาจากการดำเนินกิจกรรมการส่งออก หากการดำเนินงานมีข้อผิดพลาดย่อมก่อให้เกิดรายได้ลดลง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาในเรื่องปัญหา อุปสรรคและแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออก ภูมิศึกษาบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด เพื่อให้องค์กรสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างคล่องตัว ก่อให้เกิดเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานของแผนกส่งออก
- 1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออก
- 1.2.3 เพื่อศึกษาลักษณะงานที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก
- 1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการประสานงานกับแนวทางการพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก

1.3 สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางการพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก ภูมิศึกษา บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มากำหนดเป็นสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

- 1.3.1 ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคการประสานงานแตกต่างกัน
- 1.3.2 ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการประสานงานแตกต่างกัน
- 1.3.3 ปัญหาอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับแนวทางการพัฒนาการประสานงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขของแผนกส่งออกทางเรือ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรของธุรกิจตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรในบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด จำนวน 230 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบุคคลของบริษัทฯ ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2556)

1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาโดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ของบริษัท ช่างกิวไทย จำกัดจำนวน 146 ตัวอย่าง

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วง ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2557

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ให้นิยามศัพท์ไว้ ดังนี้

1.5.1 ธุรกิจตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย หมายถึง บริษัท ช่างกิวไทย จำกัด

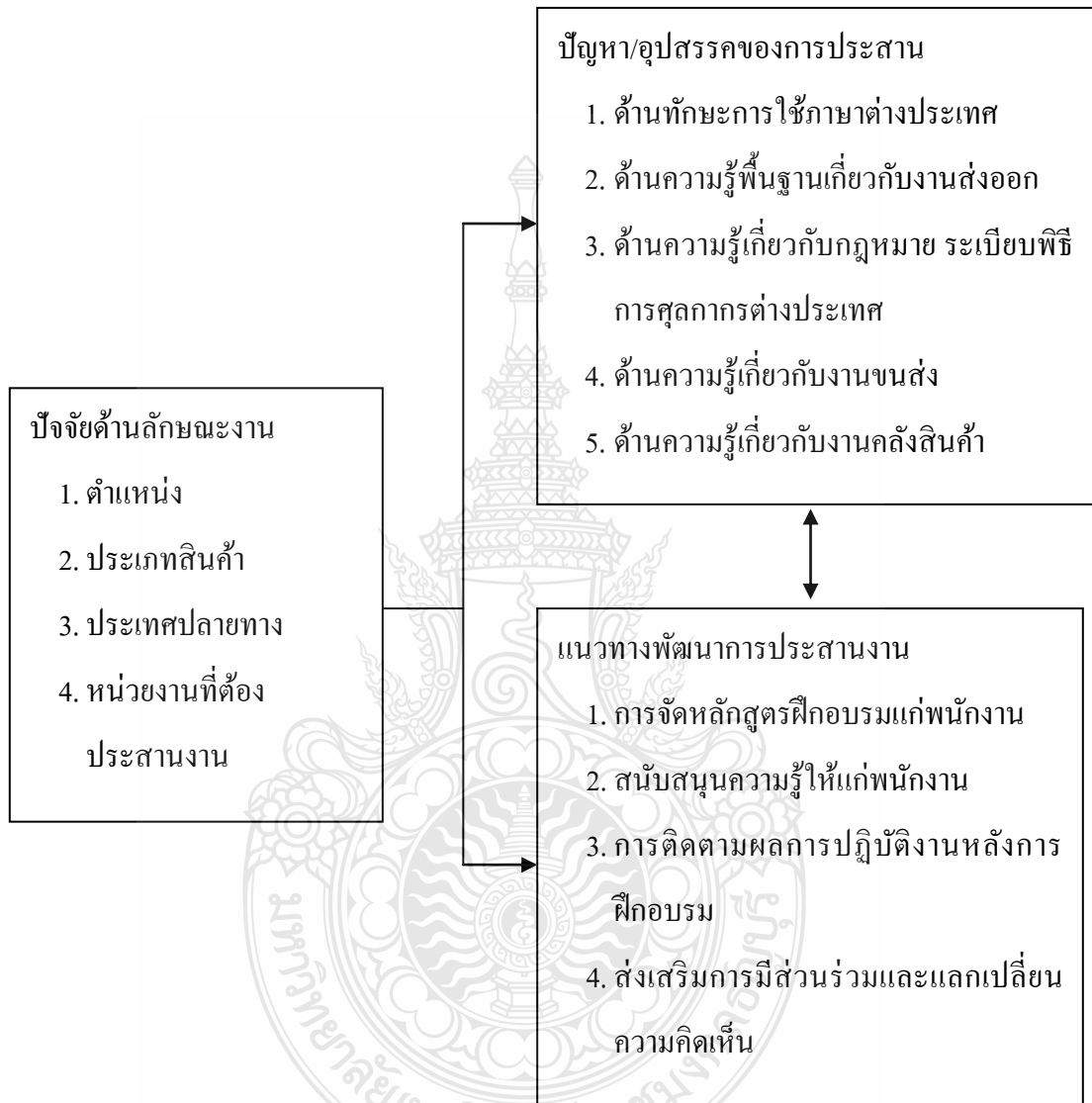
1.5.2 ปัจจัยลักษณะงาน หมายถึง ตำแหน่งงาน ประเภทสินค้า ประเทศปลายทาง และหน่วยงานที่ต้องประสานงาน

1.5.3 ประเภทสินค้า หมายถึง ลักษณะงานตามประเภทสินค้า ได้แก่ เครื่องใช้ไฟฟ้า/ ส่วนประกอบ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และอลูมิเนียม/กระจก

1.5.4 ปัญหา อุปสรรค ของการประสานงาน ได้แก่ ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากร ต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า

1.5.5 แนวทางการแก้ไข ได้แก่ การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานสนับสนุนความรู้ ให้แก่พนักงานการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมและส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนหรือผู้สนใจนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 เพื่อให้ผู้บริหารในธุรกิจเกี่ยวกับการออกของนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการประสานงานภายในและภายนอกองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1.7.3 เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการประสานงานของบริษัท ช้างกิวไทย จำกัดให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.7.4 เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคของงานที่เกิดจากการประสานของบริษัท ช้างกิวไทย จำกัด

1.7.5 เพื่อให้บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด ได้มีบุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการประสานของแผนกส่งออก ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จำกัด ได้รวบรวมเอกสาร บทความจากหนังสือต่าง ๆ อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะสามารถสร้างความเข้าใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานวิจัยต่อไป โดยศึกษาเนื้อหาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
- 2.2 ความรู้เกี่ยวกับตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

ตัวแทนออกของรับอนุญาตไทยเป็นธุรกิจที่มีการติดต่อสื่อสารหลายหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในการ เชื่อมโยงกิจกรรมเพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าหรือบริการตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ซึ่งในแต่ละกระบวนการจำเป็นต้องมีการประสานงานเพื่อให้สินค้าหรือบริการส่งถึงผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและประหยัด เวลา และลดต้นทุน ดังนั้นการประสานงานถือเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องศึกษามีดังนี้

2.1.1 ความหมายของการประสานงาน

การประสานงาน (Coordination) มีนักวิชาการ ได้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลากหลาย โดยขอยกเอาความเห็นหรือทัศนะของนักวิชาการมากล่าวถึงดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า การประสานงาน เป็นความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติ จิตระเบียบงานให้เรียบร้อยและสอดคล้องและกลมกลืนกันเพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จตามเป้าหมาย ในเวลาที่กำหนดไว้

จุมพล นิมิพานิช (2531) ได้ให้ความหมายของการประสานงานไว้ว่า เป็นการที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลคน หรือหน่วยงาน ทำงานร่วมกันโดยมีความสามัคคี เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์และตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยการประสานงานเป็นเรื่องที่จะต้องทำอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการบริหารองค์การ โดยใช้ความสามารถและความพยายามร่วมกันเพื่อให้เกิดพลังขององค์การและอาศัยหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม

กล่าวโดยสรุปแล้ว การประสานงานหมายความว่า วิธีการหรือกระบวนการที่องค์กรหรือหน่วยงานบริษัทมีการรวมกลุ่มเพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์กรอย่างกลมเกลียว ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.2 ความสำคัญของการประสานงาน

การประสานงานมีคุณค่าเป็นพิเศษทำให้ประสานกำลังความสามารถของบุคคลหลายคนเข้าด้วยกันอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้คนต่าง ๆ ทำงานร่วมกันอย่างกลมเกลียวในจังหวะและเวลาเดียวกัน หรือพร้อมกันและเป็นไปในทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์อย่างเดียวกัน

เมื่อพิจารณาถึงการทำงานเสร็จสิ้นในตัวคนเดียว ซึ่งเป็นงานปฏิบัติการเรต่างก็ตระหนักได้ว่าไม่ยุ่งยากในการประสานงานกับผู้อื่นมากเท่าใด แต่เมื่อเป็นงานที่ต้องร่วมทำกันเป็นกลุ่ม และที่สำคัญผู้อยู่ในฐานะหัวหน้ากลุ่มก็ต้องสามารถทำให้คนในกลุ่มประสานงานกันให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการประสานงานในหน่วยงานขนาดเล็กเพียง 2-3 คน หรือหน่วยงานระดับองค์กรมีคณนับเป็นเรือนร้อยเรือนพัน หน่วยงานที่มีขนาดใหญ่ก็ย่อมมีการจิกจางขวางยอมมีความยุ่งยากซับซ้อนเพราะมีคนจำนวนมากที่จะต้องปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ยังมีหน่วยงานมากขึ้น หรือหน่วยงานใหญ่ขึ้นเท่าใด การประสานงานก็ยิ่งเพิ่มความสำคัญมากขึ้นเป็นเงาตามตัว เพื่อสร้างสัมพันธภาพภายในของส่วนต่าง ๆ

2.1.3 องค์ประกอบของการประสานงาน

หน่วยงานจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องใช้เทคนิควิธีการบริหารเพื่อให้เกิดการประสานงานขึ้น ผู้ที่จะสามารถทำให้เกิดการประสานงานได้ดีควรทราบถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานเสียก่อนว่าองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงานประกอบด้วย (สมทรงอินสว่าง, 2538)

1) ตัวบุคคล ตัวบุคคลนับได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงาน การประสานงานจะเกิดขึ้นหรือไม่อยู่ที่ตัวบุคคล เพราะบุคคลเป็นปัจจัยที่สำคัญของการบริหารงาน หากหน่วยงานหรือองค์กรใดมีคนดีคอยด้วยความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงาน การบริหารงานในหน่วยงานนั้น จะมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การจัดการ ปัจจัยสำคัญในการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีนั้น การจัดการองค์กรนับว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก การจัดการเป็นการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานทั้งหมดออกเป็นส่วนต่าง ๆ โดยแต่ละส่วนกำหนดหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และกำหนดความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับระหว่างหน้าที่การงานที่แบ่งออกไป กำหนดสายการบังคับบัญชาตั้งแต่

หน่วยงานที่เล็กที่สุดตามตำแหน่งต่าง ๆ จนถึงหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีอำนาจครอบคลุมหน่วยงานนั้นทั้งหมด

โดยสรุปองค์ประกอบของการประสานงานที่จะก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้นนั้นในหน่วยงานนั้นประกอบด้วย ตัวบุคคล อันหมายถึง ผู้บริหารซึ่งดำเนินการในเรื่องกำหนดนโยบายของบริษัท และมีการแบ่งงาน ออกตามหน้าที่ให้กับพนักงานปฏิบัติตามซึ่งจัดระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับองค์การซึ่งถือเป็นปัจจัยในการบริหารงานอีกด้วย

2.1.4 รูปแบบของการประสานงาน

การประสานงานกระทำได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การประสานงานจากระดับบนลงล่าง (Vertical Coordination) และการประสานงานในระดับเดียวกัน (Horizontal Coordination) (ปรีชา หงส์ไกรเลิศ, 2526)

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้แบ่งการประสานงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การประสานงานโดยความสมัครใจ (Voluntary Coordination) การยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ (Individual Identification with the organization) คือ การที่พนักงานเอาตัวเองเข้าไปผูกพันกับองค์การและยอมเสียสละเวลาส่วนตัวเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

ก. การประสานงานโดยกลุ่ม (Group Coordination) กลุ่มมีอิทธิพลมากในด้านการประสานงานโดยความสมัครใจ

ข. การประสานงานตามสายการบังคับบัญชา (Directive Coordination) คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานจะต้องได้รับคำสั่ง หรือคำสั่งให้ทราบว่าต้องทำอะไรและทำเมื่อใด ซึ่งแยกพิจารณาเป็น 2 ประเภทคือ

- การประสานงานตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (Hierarchy Coordination)
- การประสานงานตามระบบบริหาร (Administration System) ระบบการบริหารเป็นเรื่องที่สำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการประสานงานขององค์การ มีรูปแบบของแนวการปฏิบัติงานขององค์การที่ถูกกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ มีการประสานงานอยู่ในตัว

สรุปรูปแบบการประสานงานที่องค์กรส่วนใหญ่ใช้คือวิธีการประสานงานตามสายการบังคับบัญชา เนื่องจาก องค์กรที่ทำงานเป็นทีม และมีโครงสร้างองค์กรที่มีหลายสายบังคับบัญชาทำงานนั้น ๆ เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจและนำมาปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามหากเป็นการประสานงานที่มีความซับซ้อนมากก็ยังคงมีความจำเป็นที่จะใช้การประสานงานโดยความสมัครใจอยู่เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของการดำเนินงาน

2.1.5 หลักของการประสานงาน

สุธี สุทธิสมบูรณ์ และ สมาน รั้งสิโยภยกุล (2542) ได้กล่าวถึงหลักการประสานงานไว้ดังนี้

1. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดให้งานสอดคล้องกัน ปราศจากการขัดแย้ง เหลื่อมล้ำหรือซ้ำซ้อนกัน กล่าวคือ การจัดให้งานส่วนต่าง ๆ ผสมกลมกลืนเข้ากันได้มีความสมดุลกัน สามารถรับกันได้ในช่วงหรือเวลาอันเหมาะสม

2. การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับความร่วมมือ การประสานงานมิใช่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดให้งานประสานกันเท่านั้น หากแต่เป็นเรื่องของความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จในรูป Teamwork อีกด้วย

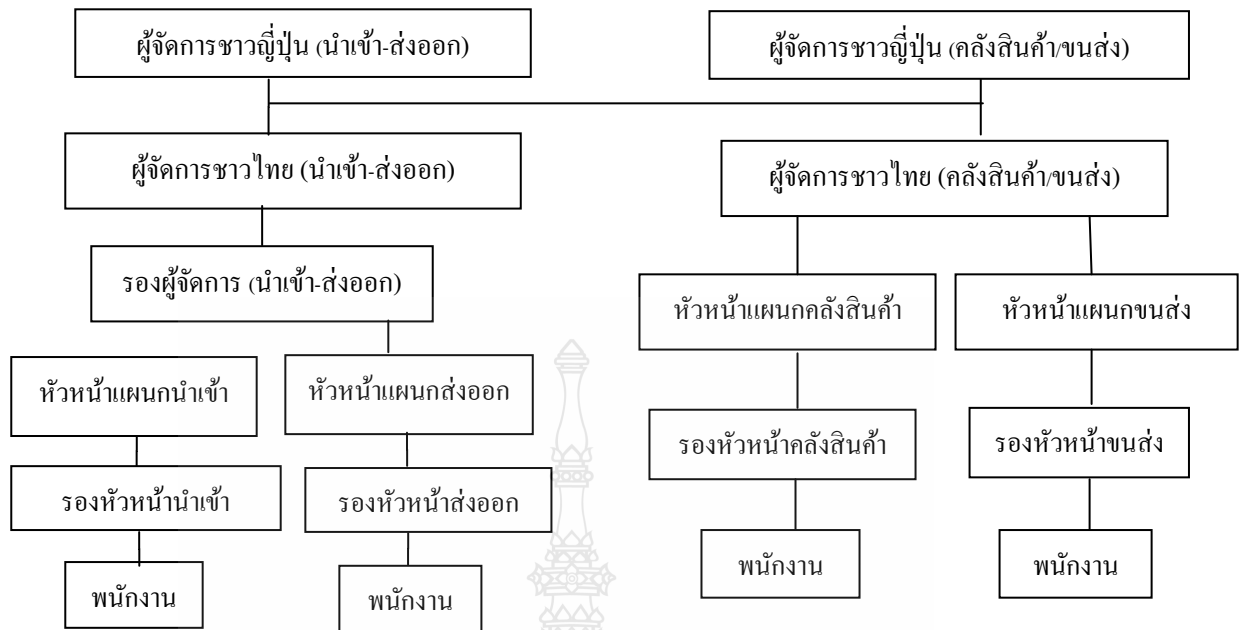
การประสานงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับเทคนิคการบริหาร โดยมีลักษณะเป็นส่วนที่ใส่เข้าไป (Input) กับส่วนที่เป็นผลออกมา (Output) สำหรับส่วนที่ใส่เข้าไปได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ในการบริหารคือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ เวลา ความตั้งใจในการทำงานและความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพ ดังนั้นการประสานงานที่ดีจะต้องอาศัยการใช้เทคนิคการบริหารในรูปแบบต่าง ๆ เช่นการวางแผนที่ดี

การจัดให้มีแผนผังขององค์กร แผนผังเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบ แผนผังเกี่ยวกับการกระจายงาน แผนผังเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของงาน และแผนผังแสดงสถานที่ทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามระเบียบแบบแผน การขัดแย้งก็จะลดน้อยลงในขณะที่เดียวกันการประสานงานก็จะดีขึ้น

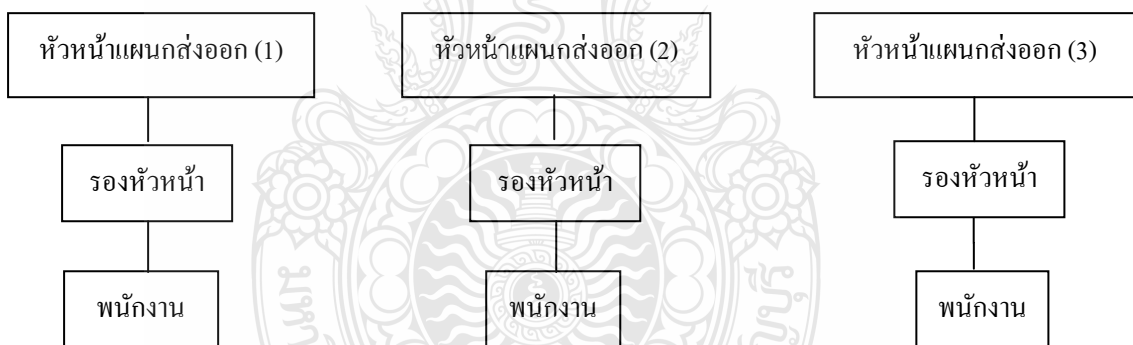
จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าหลักของการประสานงานมีความสำคัญ เพราะเป็นเรื่องของการประสานการปฏิบัติงานกับนโยบายหรือวัตถุประสงค์ ความคิดเห็น ความร่วมมือ ภาวะแวดล้อม การติดต่อสื่อสาร เทคนิคการบริหาร โดยเฉพาะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับคน เวลา และที่สำคัญจะต้องเป็นการประสานงานที่มีอยู่ทุกระดับชั้น

2.2 ความรู้เกี่ยวกับตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย

ตัวแทนออกของรับอนุญาตเป็นมาตรการหนึ่งของกรมศุลกากรเพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้าหรือส่งออกสินค้า โดยทำการคัดเลือกตัวแทนออกของรับอนุญาตที่มีความรู้ประสบการณ์เข้ามา มีส่วนร่วมในการตรวจสอบพิธีการศุลกากรแทนกรมศุลกากรเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระ และลดขั้นตอนพิธีการศุลกากรให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างของบริษัท ซังคิวไทย จำกัด



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างแผนกส่งออกของบริษัท ซังคิวไทย จำกัด

2.2.1 ลักษณะงาน/อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแผนกส่งออก

ตำแหน่ง : หัวหน้าแผนกส่งออก

1. บริหารงานทั่วไปในแผนก
2. พบเยี่ยมลูกค้า และ Sale งานในบางโอกาส
3. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานราชการและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. บริหารลูกค้า ยอดขายให้เป็นไปตามเป้าหมาย

5. ควบคุมค่าใช้จ่ายทางตรงและทางอ้อม
6. อนุมัติค่าใช้จ่าย และจัดทำใบเสนอราคา
7. ตัดสินใจในการรับงานและ Order จากลูกค้า
8. ประเมินผลการทำงานของพนักงาน
9. ดูแลและจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในบริษัทฯ
10. ควบคุมการทำงาน ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของพนักงานและลูกค้าให้เป็นไปตามระบบและถูกต้อง

11. ปฏิบัติตามคู่มือ ข้อปฏิบัติหรือเงื่อนไขในด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่บริษัทฯกำหนดขึ้น

12. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัท

ตำแหน่ง : รองหัวหน้าแผนกส่งออก

1. ตรวจสอบดูแลและคอยแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ให้ข้อมูลข่าวสารจากลูกค้าและให้ข้อเสนอแนะในด้านการบริการและข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรการทำเรือฯ

3. ตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานและสรุปยอดรายได้ของแผนก

4. ดูแลในเรื่องการเบิกจ่ายเงิน ในการนำไปใช้ในด้านบุคลากร
5. ดูแลลูกทีมในการปฏิบัติงานและคอยตามแก้ไขปัญหาในเรื่องต่าง ๆ
6. ประเมินผลการการทำงานของพนักงาน
7. ปฏิบัติตามคู่มือ ข้อปฏิบัติ หรือเงื่อนไข ในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น

8. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัทฯ

ตำแหน่ง : พนักงานพิธีการส่งออก

1. ตรวจสอบและจัดเตรียมเอกสารจากลูกค้าเพื่อดำเนินการผ่านพิธีการ
2. ติดต่อประสานงานกับสายเรือ/Agent ด้านส่งออก
3. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่บริษัทประกันภัย
4. ติดต่อประสานงานกับหน่วยราชการและเอกชน ที่เกี่ยวข้อง

5. ติดต่อประสานงานกับบริษัทขนส่งเพื่อจัดเตรียมรถบรรทุกทุกสินค้าสำหรับส่งมอบ - รับสินค้า

6. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ Shipping เพื่อดำเนินงานตรวจปล่อย

7. ติดต่อประสานงานกับลูกค้า และเยี่ยมเยียนลูกค้าเมื่อมีโอกาส

8. จัดทำค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ BL ที่เกี่ยวข้องกับการส่งสินค้าออก

9. ติดต่อประสานงานและดูแลลูกค้าต้นทาง และปลายทางเมื่อมีโอกาส

10. ตรวจสอบเช็คความเรียบร้อยของงานต่าง ๆ เพื่อทำรายงานเข้าที่ประชุม

11. จัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อดำเนินการผ่านพิธีการ

12. รวบรวมเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการส่งให้ลูกค้าตามกำหนด และ จัดเก็บเอกสารที่สมบูรณ์เข้าแฟ้มเอกสาร

13. ติดตามงาน เมื่อมีปัญหา แจ้งให้หัวหน้าระดับสูงทราบ

14. ปฏิบัติตามคู่มือ ข้อปฏิบัติ หรือเงื่อนไข ในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น

15. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยของบริษัทฯ

ตำแหน่ง : พนักงานส่งออกคลังสินค้า

1. เตรียมนับสินค้าและตรวจเช็คชื่อรุ่น รหัสสินค้า ตาม Stuffing Plan ของลูกค้า

2. จัดทำ Tally Sheet ในแต่ละตู้ที่บรรจุเพื่อส่งออก

3. เมื่อตู้คอนเทนเนอร์มาถึงลานบรรจุสินค้า/คลังสินค้า ตรวจสอบเบอร์ตู้ เบอร์ซีลในใบ EIR (Equipment Interchange Receipt) กับตู้คอนเทนเนอร์จริงว่าตรงกันหรือไม่

4. ตรวจสอบสภาพตู้คอนเทนเนอร์ทั้งภายในและภายนอก

5. ล็อกซีลหลังจากบรรจุเสร็จ

6. จัดทำใบกำกับการขนย้าย

7. ตรวจสอบนับสินค้าคงคลัง (Inventory) ทุกสิ้นเดือน

8. ติดต่อประสานงานกับลูกค้า และเยี่ยมเยียนลูกค้าเมื่อมีโอกาส

9. ติดตามงาน เมื่อมีปัญหา แจ้งให้หัวหน้าระดับสูงทราบ

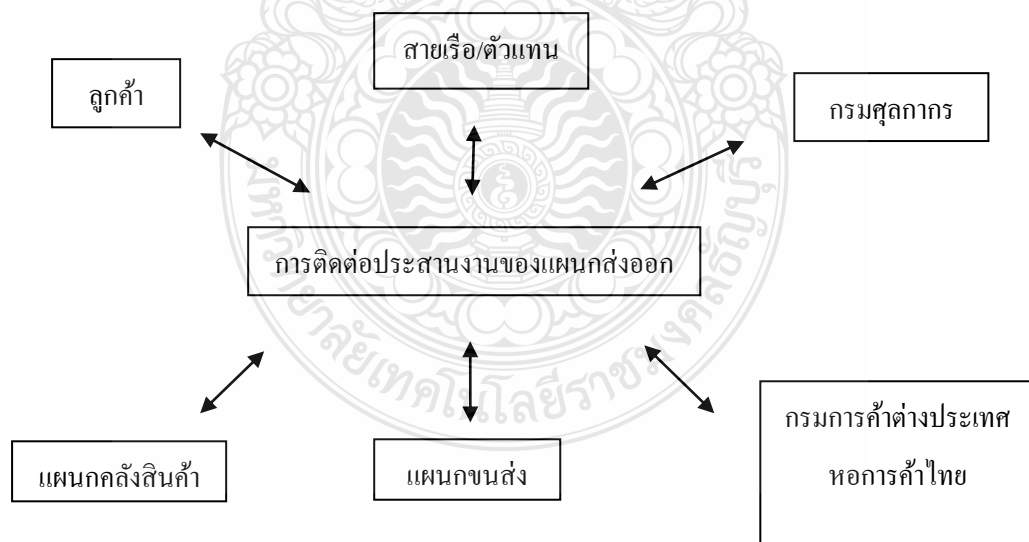
10. ปฏิบัติตามคู่มือ ข้อปฏิบัติ หรือเงื่อนไข ในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น

11. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัทฯ

ตำแหน่ง : พนักงานส่งออกงานขนส่ง

1. ตรวจสอบเลขที่บิลคิงกับลานรับตู้คอนเทนเนอร์ตามงานที่ได้รับจากลูกค้า
2. จัดรถเพื่อรับตู้คอนเทนเนอร์ที่ลานและนำส่งตามสถานที่บรรจุตู้
3. ทำชอร์หลังจากได้หมายเลขตู้คอนเทนเนอร์
4. จ่ายค่าสัมภาระในการรับตู้และคืนตู้คอนเทนเนอร์
5. ติดต่อประสานงานกับลูกค้า และเยี่ยมชมลูกค้าเมื่อมีโอกาส
6. ติดตามงาน เมื่อมีปัญหา แจ้งให้หัวหน้าระดับสูงทราบ
7. ปฏิบัติตามคู่มือ ข้อปฏิบัติ หรือเงื่อนไข ในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น

8. ให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่ส่งเสริมในด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัยของบริษัทฯ



ภาพที่ 2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานของแผนกส่งออก

2.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของแผนกส่งออกทางเรือ

(ที่มา: ข้อมูลจากระเบียบการปฏิบัติงาน SEA EXPORT ของบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด)

ขั้นตอนที่ 1 การรับส่งออกทางเรือ

1. ได้รับแจ้งงานส่งออกทางเรือ ลูกค้าแจ้งเข้ามาด้วยวิธี โทรศัพท์ โทรสาร (FAX) และ E-Mail

2. Customer Service (C/S) ต้องสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดเพื่อการส่งออกกับลูกค้า ดังนี้

2.1 ชื่อผู้ส่งออก

2.2 เมืองและประเทศปลายทาง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า

3.1 ชนิด ประเภทสินค้า

3.2 ปริมาณ

3.3 น้ำหนัก

3.4 ขนาดสินค้า

4. วัน เวลา สถานที่ ที่พร้อมให้รับสินค้า

5. ต้องทำหีบห่อเพื่อการบรรจุสินค้า (Packing)

6. สิทธิพิเศษเพื่อการส่งออก (ถ้ามี)

ขั้นตอนที่ 2 การจองเรือบรรจุสินค้า

กรณีที่ 1 ลูกค้าเป็นผู้จองเรือเอง โดยลูกค้าจะแจ้งรายละเอียดตามที่ระบุในขั้นตอนที่ 1 และรายละเอียดตามขั้นตอนที่ 2 ทาง FAX มาให้

กรณีที่ 2 C/S เป็นผู้ดำเนินการจองเรือเมื่อได้รับข้อมูลตามขั้นตอนที่ 1 โดยแจ้งและตรวจสอบรายละเอียดการจองเรือทางโทรศัพท์ต่อ Shipping Line (บริษัทขนส่งทางทะเล) หรือ Agent ดังนี้

1. จำนวน ชนิดตู้คอนเทนเนอร์ (FCL Shipment) การบรรจุสินค้าเข้าสู่ ณ โรงงานหรือสถานที่ ที่ผู้ส่งออกกำหนด

2. ปริมาณ จำนวนหีบห่อ น้ำหนักของสินค้า (Dimension/Masurement) ในกรณี Less Than container load (LCL shipment) การส่งออกในลักษณะของการบรรจุสินค้าเข้าสู่สินค้าเข้าสู่ตู้คอนเทนเนอร์ ร่วมกับผู้ส่งออกรายอื่นในสถานที่บริษัทเรือเป็นผู้กำหนด

3. วัน เวลา สถานที่รับและส่งคืนตู้คอนเทนเนอร์

4. เมืองและประเทศปลายทาง
5. วิธีการชำระค่าระวางเรือ (Freight Prepaid, Freight Collect)
6. ชื่อเรือและเลขที่กำกับเรือ
7. เมืองท่าที่ทำการถ่ายลำเรือ กรณีที่ใช้เรือมากกว่า 1 ลำ
8. วัน เวลา สถานที่ ที่เรือออก หรือท่าเรือเมืองที่ถ่ายลำ
9. วัน เดือน ปี ที่เรือเดินทางถึงท่าเมืองประเทศปลายทาง
10. ระยะเวลาในการเดินทาง

ขั้นตอนที่ 3 การจองรถหัวลากกับแผนกขนส่ง

1. หลังจากได้รับ Booking Confirmation จากลูกค้า หรือ สายเรือแล้ว ส่งข้อมูลไปที่บริษัทขนส่งเพื่อจัดเตรียมรถในการรับตู้คอนเทนเนอร์ที่ลานต่าง ๆ ตาม Booking กำหนด
2. หัวลาก นำส่งตู้เปล่าที่โรงงานลูกค้าหรือสถานที่ต่าง ๆ ที่ลูกค้ากำหนด
3. หัวลาก รอบรรจุสินค้า และนำส่งตู้เต็มที่ทำเรือฯ
4. หัวลาก ชำระค่าภาระกับทางสายเรือ

ขั้นตอนที่ 4 การจองทีมงาน โหลดสินค้ากับแผนกคลังสินค้า

1. ส่ง Invoice, Stuffing Plan และ Job งานเพื่อแจ้งการปฏิบัติงานกับแผนกคลังสินค้า
2. แผนกคลังสินค้าบรรจุสินค้าเข้าตู้คอนเทนเนอร์
3. แผนกคลังสินค้าส่งรายละเอียดการบรรจุสินค้าในแต่ละตู้คอนเทนเนอร์กลับมาที่แผนกส่งออก
4. แผนกส่งออกทำใบกำกับขนย้ายสินค้าแล้วส่งกลับเพื่อปล่อยตู้ออกจากโรงงาน

ขั้นตอนที่ 5 การจัดเตรียมเอกสารก่อนจัดทำใบขนสินค้าขาออก

กรณีที่ 1 ลูกค้าเป็นผู้จัดทำ Invoice and Packing List

C/S ติดต่อลูกค้าให้จัดส่ง Invoice and Packing List มาให้ซึ่งจะต้องตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล ดังนี้

1. Invoice No. และวันที่ออกอินวอยซ์
2. Shipper Name (ผู้ส่งออก)
3. Buyer Name or Consignee Name (ชื่อผู้ซื้อปลายทาง)
4. ชื่อเรือและเลขที่กำกับเรือ
5. วัน เดือน ปี ที่เรือออกจากท่าเรือที่ส่งออก
6. ชื่อเมืองต้นทางและปลายทาง

7. เงื่อนไขการชำระค่าสินค้า
8. Shipping Marks (เครื่องหมายกำหนดหีบห่อ)
9. ชื่อสินค้า (Description of Goods)
10. ปริมาณ / จำนวนชิ้น และ/หรือ จำนวนหีบห่อ
11. Unit Price (ราคาซื้อขายต่อหน่วย)
12. เงื่อนไขราคาซื้อขายสินค้า (Incoterm)
13. สกุลเงินที่ซื้อขายสินค้า
14. น้ำหนักสินค้า (Net weight) และน้ำหนักรวมหีบห่อ (Gross weight)
15. Dimension / Measurement (ขนาด ปริมาณ โดยรวมของสินค้า)
16. ยอดโดยรวมของ ราคา น้ำหนัก หีบห่อ ปริมาณ
17. ประเทศกำเนิดของสินค้า (การตรวจสอบโดยตารางแนบท้าย)

กรณีที่ 2 C/S เป็นผู้จัดทำ Invoice and Packing List โดยลูกค้าจัดส่งข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและที่เกี่ยวข้องโดย C/S จัดทำข้อมูลให้ครบถ้วนตาม กรณีที่ 1 แล้วส่งให้ลูกค้าตรวจสอบ ถ้าพบข้อผิดพลาด จะต้องแก้ไขและส่งกลับไปให้ลูกค้าตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำใบขนสินค้าขาออก

C/S จัดทำใบขนสินค้าขาออกผ่านระบบ Paperless

ระบบ Paperless (ระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการส่งออกแบบอิเล็กทรอนิกส์กับกรมศุลกากร โดยคอมพิวเตอร์จัดพิมพ์ข้อมูลใบขนสินค้าขาออก โดยเพิ่มข้อมูลที่มีอยู่ใน Job order form ดังนี้

(ก่อนการจัดพิมพ์ จะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนที่จะจัดพิมพ์)

- ชื่อเรือ
- วันที่ส่งออก
- สถานที่ปฏิบัติพิธีการ
- ชื่อและเลขที่ของบัตรผู้ผ่านพิธีการ (ตามกฎหมายที่กรมศุลกากรกำหนด)
- ชื่อและเลขที่บัตรตัวอย่างลายมือชื่อของผู้จัดการหรือผู้รับมอบอำนาจของลูกค้า
- เงื่อนไขราคาซื้อขายสินค้า
- ระบุประเภทของสิทธิพิเศษเพื่อส่งออก

ขั้นตอนที่ 7 การขอสิทธิประโยชน์ทางการค้าออกโดยกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เช่น Form D, Form E, Form JTEPA, Form AANZ, Form TP เป็นต้น

1. จัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นฟอร์ม ซึ่งประกอบด้วย Invoice BL หนังสืออนุมัติต้นทุน บัตรผู้รับมอบอำนาจ ทรายางของบริษัทฯ
2. ใส่รายละเอียดข้อมูลที่เตรียมไว้ผ่านระบบของกรมการค้าต่างประเทศ และส่งข้อมูลผ่านระบบ
3. รอตอบรับกลับจากกรมการค้าต่างประเทศ จะได้รับ ข้อความ “ผ่านการตรวจสอบจากคอมพิวเตอร์”
4. ยื่นบัตรผู้รับมอบอำนาจที่กรมการค้าต่างประเทศ เพื่อปรีนฟอร์ม
5. ผู้รับมอบอำนาจลงนาม พร้อมประทับตราบริษัทฯ
6. ชำระค่าธรรมเนียม

และขั้นตอนการขอสิทธิประโยชน์ทางการค้าออกโดยหอการค้าไทย (Form CO Chamber)

1. จัดเตรียมเอกสารประกอบการยื่นฟอร์ม ซึ่งประกอบด้วย Invoice, BL, จดหมายชี้แจงประเภทต่าง ๆ
2. ใส่รายละเอียดข้อมูลที่เตรียมไว้ พร้อมแนกเอกสารทั้งหมดส่งผ่านระบบของหอการค้าไทยพร้อมส่งข้อมูลผ่านระบบ
3. นำเลขที่อ้างอิงที่ได้รับตอบกลับ ไปยื่นที่หอการค้าไทย เพื่อปรีนฟอร์ม
4. ชำระค่าธรรมเนียม

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ชังกิวิไทย จำกัด

บริษัท ชังกิวิโลจิสติกส์ แอนด์ เอ็นจิเนียริงเซอร์วิส ประเทศไทย จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2531 เป็นการลงทุนร่วมกันระหว่างบริษัท SANKYU INC และผู้ถือหุ้นชาวไทย มีเงินทุนจดทะเบียนเริ่มต้นทั้งสิ้น 2 ล้านบาท และได้เพิ่มเป็น 30 ล้านบาทในเดือนมกราคม พ.ศ. 2532 ณ ปัจจุบันมีเงินทุนจดทะเบียน 32 ล้านบาท โดยธุรกิจหลักของบริษัทประกอบไปด้วย งานด้าน FORWARDING (IMPORT EXPORT) WAREHOUSE และ TRANSPORTATION ต่อมาในเดือนมีนาคมได้มีการก่อสร้างศูนย์กลางการขนส่ง ซึ่งถือเป็นสำนักงานสาขาที่นิคมอุตสาหกรรมนวนคร และเปิดดำเนินการเดือนตุลาคมปีเดียวกัน จากนั้นบริษัทได้ขยายสายงานต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเดือนพฤษภาคม 2533 บริษัทได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจขนส่งทางบก พร้อมกันนั้นยังได้รับความไว้วางใจให้รับผิดชอบโครงการสำคัญ ๆ อาทิเช่น โครงการปรับปรุงขยายโรงกลั่นน้ำมันบางจากของ

บริษัท CHIYODA CHEMICAL INDUSTRIAL CONSTRUCTION โครงการงานติดตั้งที่โรงงาน อี ที แอล ของบริษัท SIAM TINPLATE เป็นต้นมา ต่อมาในเดือนเมษายน 2537 ได้มีการจัดตั้งหน่วยงาน ทางด้านวิศวกรรม ในพื้นที่ประมาณ 24 ไร่ ที่นิคมอุตสาหกรรมเวทโกรซึ่งตั้งอยู่ที่ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ของกรุงเทพฯ โดยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านชิ้นรูปชิ้นงานอุปกรณ์ ส่วนประกอบเครื่องจักรหลัก สำหรับงานติดตั้ง และในปี พ.ศ. 2545 ทางบริษัทฯ ได้ขยายแผนก FWD EXPORT มายังสาขานวนคร ด้วยการบริการไม่หยุดยั้งได้สร้างทีมงานบรรจุสินค้าออกสถานที่ (IN FACTORY) และแผนก FWD IMPORT เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2548 และในวันที่ 10 ตุลาคม 2546 บริษัทฯ ได้ดำเนินการเปลี่ยนชื่อ บริษัทฯ เป็นบริษัท ชงกิวไทย จำกัด

นับตั้งแต่ก่อตั้ง บริษัทฯ ได้ดำเนินงานด้วยความทุ่มเทและมุ่งมั่นเพื่อความก้าวหน้าและการ เจริญเติบโตของธุรกิจในประเทศไทย ซึ่งจัดเป็นศูนย์กลางของภูมิภาคนี้ จนบัดนี้ บริษัทฯ ยังคงเน้นใน ศักยภาพบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย มั่นใจได้ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3.1 แนวคิดของบริษัท ชงกิวไทย จำกัด

สร้างสรรค์ราชนิคม ด้วยความภาคภูมิใจร่วมกัน ระหว่างพนักงานชาวไทยและพนักงานชาว ญี่ปุ่น

- ทศนคติ แนวคิดพื้นฐาน 2557
- เรียนรู้จากประวัติศาสตร์ในช่วง 25 ปีที่ผ่านมา และสร้างคนรุ่นใหม่
- เป็นบริษัทที่พนักงานมีความภาคภูมิใจและมีความเชื่อมั่น และทำงานอย่างมีความสุข
- มุ่งมั่นที่จะรวมบริษัทสาขาอื่นกับชงกิวแหลมฉบัง

2.3.2 นโยบายด้านคุณภาพของบริษัท

บริษัท ชงกิวไทย จำกัด มีนโยบายคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ดังนี้ “บริษัท ชงกิวไทย จำกัด มุ่งมั่นบริการสร้างความพอใจให้ลูกค้า ปฏิบัติตามกฎหมายและ ข้อกำหนดอื่น ๆ ด้านสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัย และความปลอดภัย แก้ไขและป้องกันมลพิษออกสู่ สิ่งแวดล้อมภายนอก และป้องกันอุบัติเหตุ ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงาน พัฒนาคุณภาพ สิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง การจะบรรลุหรือสนองต่อนโยบายดังกล่าว จะต้องคำนึงถึง

1. คุณภาพของการปฏิบัติงาน (Quality) ของบุคลากร
2. การส่งมอบบริการ (Delivery) ทันเวลาตามที่ลูกค้ากำหนด
3. ความปลอดภัย (Safety) ในการส่งมอบหรือการรักษาสินค้าของลูกค้า

4. การสร้างความพอใจแก่ลูกค้า (Customer Satisfaction)
5. การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กำพล กิจชระ (2542) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการประสานงานระหว่างหน่วยงานผลิตและหน่วยงานติดตั้งของโรงงานผลิตเครื่องครัว พบว่ามีปัญหาเนื่องมาจาก การติดต่อสื่อสารให้ความร่วมมือ การวางแผนจัดคนเข้าทำงาน การสั่งการ การควบคุมผลการปฏิบัติงานซึ่งมีผลทำให้ระบบการประสานงานเกิดความบกพร่อง มีผลทำให้เกิดการสูญเสียต่อองค์กร

ธวัชชัย เมืองนาง (2541) ศึกษาเรื่องการศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบการประสานงานนิเทศการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดหนองบัวลำภู พบว่าผู้ประสานงานการนิเทศการศึกษากับโรงเรียนเป็นการศึกษานิเทศก์ด้านการประสานงานกับผู้บริหารโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่ มีการนิเทศการศึกษาตามแผนเกือบทุกเดือนขึ้นตอนและกิจกรรมการประสานงานศึกษานิเทศก์ก็มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แต่การปฏิบัติของผู้สนับสนุนการนิเทศมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางและมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังเห็นว่าศึกษานิเทศก์มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่เอื้อต่อการประสานงานอยู่ในระดับมาก รูปแบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบคือยึดหลักความสอดคล้อง จัดองค์กรในรูปคณะกรรมการประสานงานระดับอำเภอ ระดับกลุ่ม และระดับ โรงเรียน มีขั้นตอนและกิจกรรมการประสานงานสำหรับงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายทุกระดับ

ภากร ภมรศิริ (2554) ศึกษาเรื่องปัญหาการประสานงานระหว่างเจ้าของงานและผู้รับเหมางานในโครงการก่อสร้างขนาดกลาง ผลการวิจัยพบว่า มีกิจกรรมซึ่งมีปัญหาการประสานงานก่อสร้างที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดของกลุ่มตัวแทนเจ้าของงานคือ การกำหนดงานส่วนที่ต้องเสร็จอย่างชัดเจน การออกไปรับรองส่งมอบงานขั้นสุดท้าย การควบคุมงานเพิ่ม / งานลด และมีกิจกรรมที่มีระดับความถี่ของการเกิดปัญหาการประสานงานมากที่สุดของกลุ่มตัวแทนเจ้าของงาน คือ การแก้ไขแบบก่อสร้าง การจัดทำและนำเสนอ Shop Drawing การควบคุมงานเพิ่ม / งานลด นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า กิจกรรมที่มีปัญหาการประสานงานก่อสร้างที่มีระดับความสำคัญที่สุดของกลุ่มผู้รับเหมาคือ การจัดทำและการนำเสนอ Shop Drawing การอนุมัติ Shop Drawing การนำเสนอวัสดุเพื่อขออนุญาตใช้งาน และมีกิจกรรมที่มีระดับความถี่ของการเกิดปัญหาการประสานงานมากที่สุดของกลุ่มผู้รับเหมาคือ การกำหนดส่งมอบงานแต่ละงวด การกำหนดวิธีการตรวจและควบคุมคุณภาพงาน การกำหนดมาตรฐานการยอมรับงาน

กาญจนกัญจน์ ช่อนภู (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนัก ปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พบว่า ด้านองค์ประกอบของการประสานงาน มีการ กำหนดให้ผู้บริหารในระดับหัวหน้าทำหน้าที่รับผิดชอบและอำนวยความสะดวกโดยตรงในระดับมา กรรองลงมาเป็นการควบคุมกำกับงานที่ดี และด้านอื่น ๆ เรียงลำดับกันลงมา ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ภาพรวม ขององค์ประกอบของการประสานงานจัดอยู่ในแบบองค์การของรัฐ ส่วนรูปแบบของการ ประสานงาน พบว่า มีการประสานงานในทุกรูปแบบ และมีการเลือกใช้รูปแบบการประสานงานได้ อย่างเหมาะสม เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน พบว่ามี ปัญหาด้านเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงาน การวางแผนการดำเนินงาน สาเหตุส่วนตัว ทักษะของ ผู้ร่วมงาน มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยปัญหาดังกล่าวมีผล ต่อการประสานงานในระดับปานกลาง ส่วนในด้านทักษะต่อการพัฒนาระบบการประสานงาน พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยต้องการให้มีการพัฒนาด้านการจัดให้ มีการบำรุงขวัญ อยู่ในอันดับแรกของทักษะ รองลงมาคือ การจัดให้มีระบบการติดต่อที่มี ประสิทธิภาพและด้านอื่น ๆ เรียงตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข้าราชการมีความต้องการระบบการ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้

ปนัดดา ปาลวัฒน์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางพัฒนาการประสานงานสวัสดิการของ สังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรีกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี พบว่าลักษณะการประสานงานสวัสดิการสังคมของ อบต. อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะรูปแบบผสม มากที่สุด โดยเฉพาะการประสานงานทางโทรศัพท์และเป็นหนังสือราชการภาพรวมของผลการศึกษา ปัญหาอุปสรรคการประสานงานพบว่ามีปัญหาในระดับมากที่สุดทั้งผู้ปฏิบัติและหน่วยงาน โดยเฉพาะ ปัญหาขาดแคลนบุคลากรในการประสานงานสวัสดิการสังคม ในด้านทักษะของบุคลากรต่อแนวทาง พัฒนาการประสานงานด้านสวัสดิการสังคมพบว่าบุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาการ ประสานงานด้านสวัสดิการสังคมในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะบุคลากรมีความเห็นว่า การติดต่อ ประสานงานที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ประสานงานควรมีมนุษย์ สัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

รัชนิพร สุจริตภักดีกุล (2552) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาวิธีการประสานงานการให้ ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ผลการศึกษาภาพรวมวิธีการประสานงานในองค์กรอยู่ใน ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาหลายด้านพบว่าวิธีประสานงานภายในองค์กรด้านการติดต่อสื่อสาร ของผู้ปฏิบัติงานมีการปฏิบัติมากที่สุดส่วนวิธีการประสานงานระหว่างองค์กรโดยภาพรวมพบว่า

วิธีจัดประชุมระหว่างองค์กรมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับกลาง ภาพรวมปัญหาอุปสรรคในการประสานงานการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอุปสรรคด้านการวางแผนมีระดับปัญหาหนักที่สุด

กัณฑ์ ศรีชลาลัย (2553) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาการประสานงานของฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลอ่างทองพบว่า สภาพการประสานงาน ฝ่ายอำนวยการเป็นศูนย์กลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ได้แก่ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองวิชาการและแผนงาน ที่จะต้องมีการประสานงานตั้งแต่งานธุรการ งานบุคลากร งานทะเบียนราษฎร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานรักษาความสงบภายในบุคลากรในองค์กรจะต้องร่วมกันปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับ และกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้มีการประสานงานได้อย่างราบรื่น ปัญหาและอุปสรรคพบว่า การปฏิบัติงานไม่มีการจัดระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐาน และขั้นตอนในการปฏิบัติงานในด้านความร่วมมือที่บุคลากรยังไม่ให้ความร่วมมือกันอย่างจริงจัง ด้านจังหวะเวลาในการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด ด้านความสอดคล้องมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันในการทำงาน ด้านระบบการสื่อสารไม่มีการสั่งการให้เป็นไปตามระบบสายงานในการปฏิบัติงาน ด้านผู้ประสานงาน บุคลากรขาดทักษะความรู้ ความรอบคอบทั้งด้านความรู้ของระเบียบ ข้อกฎหมายและการจัดเตรียมเอกสาร จึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน แนวทางพัฒนาการประสานงาน มีการพัฒนาระบบงาน เสนอให้จัดระบบงาน กระบวนการ ให้มีความสอดคล้องในการปฏิบัติงาน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า การประสานงานเป็นกระบวนการที่สำคัญของการบริหารงานองค์กร เพราะการประสานงานเป็นเป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ปราศจากปัญหา และทำให้การทำงานนั้นบรรลุเป้าหมาย โดยสะดวกรวดเร็ว ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบการประสานงานในธุรกิจตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออก กรณีศึกษา บริษัท ช่างกิวไทย จำกัด เพื่อให้การดำเนินการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกส่งออกในบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด จำนวน 230 คน จำแนกได้ดังนี้

- พนักงานส่งออกงานพิธีการ จำนวน 46 คน
- พนักงานส่งออกคลังสินค้า จำนวน 159 คน
- พนักงานส่งออกงานขนส่ง จำนวน 25 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การหากลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 146 คน นำมากำหนดขนาดตัวอย่าง แบบสัดส่วน จำแนกตามแผนกส่งออก

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	แผนกส่งออก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	แผนกงานพิธีการส่งออก	46	30
2	แผนกส่งออกงานคลังสินค้า	159	100
3	แผนกส่งออกงานขนส่ง	25	16
	รวม	230	146

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น เพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานบริษัท ช่างิวไทย จำกัด เครื่องมือดังกล่าวแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่ว ๆ ไป ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตำแหน่ง ประเภทสินค้า ประเทศปลายทาง และหน่วยงานที่ต้องประสานงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิด เพื่อสอบถามปัญหาอุปสรรคของการประสานงานของแผนกส่งออก ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดข้อความเพื่อให้ครอบคลุมปัญหาทั้งหมด 5 เรื่อง ซึ่งมีทั้งหมด 15 ข้อ ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2. ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งออก | จำนวน 3 ข้อ |
| 3. ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ | จำนวน 3 ข้อ |
| 4. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง | จำนวน 3 ข้อ |
| 5. ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า | จำนวน 3 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ใช้ในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่าโดยการวัดระดับความคิดเห็น ซึ่งครอบคลุมการศึกษาไว้ 4 ด้าน คือ

- | | |
|---|-------------|
| การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| การติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม | จำนวน 3 ข้อ |
| ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น | จำนวน 3 ข้อ |

โดยลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 ซึ่งมีทั้งสิ้น 27 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมดโดยมีการกำหนดคะแนนตามสเกล ดังนี้

- | | | |
|--------------------|---|-------|
| เห็นด้วยมากที่สุด | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | 4 | คะแนน |
| เห็นด้วยปานกลาง | 3 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อย | 2 | คะแนน |
| เห็นด้วยน้อยที่สุด | 1 | คะแนน |

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการเสริมสร้างการคิดเห็นที่ก่อให้เกิดแนวทางในการพัฒนาระบบการประสานงานของแผนกส่งออก

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นของข้อความคำถามที่จะใช้ศึกษา ประกอบด้วย

1. การทดสอบคุณภาพ เครื่องมือตรวจสอบเนื้อหา โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ปรับปรุงแก้ไขภาษาและคำถามให้กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย สำหรับผู้ตอบสามารถใช้เป็นแบบสอบถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Pre-test) เพื่อหาความเที่ยงตรง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัท ช่างิวไทย จำกัด ที่มีใช้กลุ่มประชากรศึกษา จำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha – Coefficient) ของแต่ละด้านดังนี้

2.1	คำถามด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	เท่ากับ	0.754
2.2	คำถามด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก	เท่ากับ	0.839
2.3	คำถามด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ	เท่ากับ	0.752
2.4	คำถามด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง	เท่ากับ	0.850
2.5	คำถามด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า	เท่ากับ	0.905
2.6	คำถามด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน	เท่ากับ	0.901
2.7	คำถามด้านสนับสนุนความรู้แก่พนักงาน	เท่ากับ	0.743
2.8	คำถามด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม	เท่ากับ	0.897
2.9	คำถามด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	เท่ากับ	0.857

3. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางพัฒนาการประสานงาน โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 146 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

3.3.1.1 แจกแบบสอบถามจำนวน 146 ชุด กับพนักงานแผนกส่งออกในบริษัท ชิงกิวไทย จำกัด

3.3.1.2 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่น่ามาใช้ประกอบการทำการศึกษานี้ ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา ข้อมูลจากทางเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษานี้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถามแล้ว จึงได้นำข้อมูลมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และใช้วิธีทางสถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ

3.4.1.1 ค่าความถี่และร้อยละ (Percentage) ใช้ในอธิบายระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

3.4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยน้ำหนักของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จากข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งประกอบด้วย

3.4.2.1 สถิติ Independent Sample t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกรณีที่มีตัวแปรอิสระมีเพียง 2 กลุ่มขึ้นไป

3.4.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และสถิติ LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

3.4.2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคการประสานกับแนวทางพัฒนาการประสานงาน ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

กรณีศึกษานี้เป็นการศึกษา เรื่อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก กรณีศึกษาพนักงานบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน
MS	แทน	ความแปรปรวน (Mean of Squares)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Sig.	แทน	ระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติ
F	แทน	ค่าสถิติ F (One-way ANOVA)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product moment)
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับทดสอบความแตกต่าง (Least Significant Difference)

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหา อุปสรรคในการประสานงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการประสานงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ตำแหน่ง		
ผู้จัดการ	2	1.4
รองผู้จัดการ	4	2.7
หัวหน้างาน	11	7.5
รองหัวหน้างาน	10	6.8
ระดับปฏิบัติการ	119	81.5
รวม	146	100
2.ประเภทสินค้า		
เครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ	60	41.1
อุปกรณ์ทางการแพทย์	17	11.6
อลูมิเนียม/กระจก	69	47.3
รวม	146	100
3.ประเทศปลายทาง		
ประเทศมาเลเซีย	30	20.5
ประเทศเวียดนาม	18	12.3
ประเทศญี่ปุ่น	91	62.3
ประเทศอินเดีย	2	1.4
ประเทศเยอรมันนี	1	0.7
ประเทศรัสเซีย	1	0.7
ประเทศสหรัฐอเมริกา	1	0.7
ประเทศออสเตรเลีย	1	0.7
อื่น ๆ	2	1.4
รวม	146	100

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หน่วยงานที่ต้องประสานงาน		
กรมศุลกากร	11	7.5
การทำเรือ	7	4.8
บริษัทขนส่ง	103	70.5
กรมการค้าต่างประเทศ	3	2.1
สายเรือ/ตัวแทน	15	10.3
อื่น ๆ	7	4.8
รวม	146	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานระดับปฏิบัติการมีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 81.51 ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตำแหน่งรองหัวหน้างาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตำแหน่งรองผู้จัดการมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 และผู้จัดการ 2 คน ร้อยละ 1.4 ตามลำดับ โดยพนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทอลูมิเนียม/กระจก มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 พนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 พนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทอุปกรณ์ทางการแพทย์มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ซึ่งส่วนใหญ่ส่งออกไปยังประเทศญี่ปุ่น 91 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 ประเทศมาเลเซียมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ประเทศเวียดนาม มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ประเทศอินเดียและอื่น ๆ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ประเทศเยอรมันนี ประเทศรัสเซีย ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ หน่วยงานที่พนักงานต้องประสานงานส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนส่งจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 70.5 รองลงมาสายเรือ/ตัวแทน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 กรมศุลกากร มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 การทำเรือและอื่น ๆ มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 กรมการค้าต่างประเทศมีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหา อุปสรรคในการประสานงาน

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะปัญหา อุปสรรคของการประสานงาน

ลักษณะปัญหา	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ			
1. องค์กรไม่มีการจัดอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่พนักงานทำให้พนักงานใช้ภาษาอังกฤษในการประสานงานผิดพลาด	3.71	1.037	1
2. พนักงานไม่สามารถฟัง พูด อ่าน และ เขียนภาษาอังกฤษอย่างถูกต้องได้ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงาน	3.68	1.015	2
3. พนักงานแปลภาษาอังกฤษผิดความหมายทำให้การประสานงานเกิดข้อผิดพลาด	3.54	1.011	3
รวม	3.64	0.811	
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก			
1. พนักงานเรียนรู้งานส่งออกด้วยตัวเองทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการติดต่อประสานงาน	3.66	1.079	1
2. พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลด้านการส่งออกกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องทำให้การประสานงานขาดประสิทธิภาพ	3.55	1.096	2
3. องค์กรไม่มีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกพนักงานใหม่ก่อนการทำงานทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า	3.43	1.156	3
รวม	3.53	1.056	

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ลักษณะปัญหา อุปสรรคของการประสานงาน (ต่อ)

ลักษณะปัญหา	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากร			
ต่างประเทศ			
1. พนักงานขาดความรู้เรื่องศุลกากรขาเข้าของประเทศ ปลายทางทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับประเทศ ผู้รับสินค้า	3.66	1.091	1
2. พนักงานเรียนรู้งานส่งออกด้วยตัวเองทำให้เกิด ข้อผิดพลาดในการติดต่อประสานงาน	3.42	1.119	2
3. พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลด้านการส่งออกกับลูกค้าได้ อย่างถูกต้องทำให้การประสานงานขาดประสิทธิภาพ	3.37	1.198	3
รวม	3.61	0.994	
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง			
1. พนักงานไม่สามารถฟัง พูด อ่าน และ เขียนภาษาอังกฤษ อย่างถูกต้องได้ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงาน	3.34	1.222	1
2. พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดใน EIR(Equipment Interchange Receipt) ทำให้เกิดอุปสรรค ในการ	3.21	1.214	2
3. พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับสถานที่รับและคืนตู้คอน เทนเนอร์ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับสายเรือ/ ตัวแทน	3.11	1.216	3
รวม	3.22	1.089	

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะปัญหา อุปสรรคของการประสานงาน (ต่อ)

ลักษณะปัญหา	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า			
1. พนักงานขาดความรู้เรื่องลักษณะการบรรจุสินค้าเข้าสู่คอนเทนเนอร์ในแต่ละประเทศทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า	4.33	0.762	1
2. พนักงานขาดความรู้เรื่องการล็อคซีลตู้คอนเทนเนอร์ซึ่งแต่ละสายเรือแตกต่างกันทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับสายเรือ/ตัวแทน	4.26	0.940	2
3. พนักงานขาดทักษะเรื่องการวางแผนงานบรรจุสินค้าเข้าสู่คอนเทนเนอร์ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า	3.19	1.294	3
รวม	3.93	1.131	

จากตารางที่ 4.2 ผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะปัญหาพบว่า ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.853 ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.056 ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.994 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.098 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.131

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับปัญหาโดยรวมทุกด้าน

ลักษณะปัญหา	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า	3.93	1.131	1
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	3.61	0.853	2
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก	3.53	1.056	3
ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ	3.48	0.994	4
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง	3.22	1.098	5

จากตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับปัญหาด้านลักษณะปัญหา โดยรวมทุกด้านพบว่า พบว่า ระดับปัญหา อุปสรรค ของพนักงาน ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้านี้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการประสานงาน

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางพัฒนาการประสานงาน

แนวทางพัฒนาการประสานงาน	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน			
1. ท่านคิดว่าพนักงานควรได้รับการฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้านในงานที่รับผิดชอบเพื่อเกิดความชำนาญในการประสานงาน	4.33	0.762	1
2. ท่านคิดว่าพนักงานทุกระดับควรได้รับการฝึกอบรมด้านภาษา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการประสานงาน	4.26	0.940	2
3. ท่านคิดว่าพนักงานควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการประสานงานอย่างต่อเนื่อง	4.17	0.905	3
รวม	4.25	0.741	

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางพัฒนาการประสานงาน (ต่อ)

แนวทางพัฒนาการประสานงาน	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน			
1. ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้อัพเดทอย่างต่อเนื่องเพื่อการประสานงานที่ดี	4.27	0.865	1
2. ท่านคิดว่าควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานได้เพิ่มความรู้ด้วยตนเองและเกิดประสิทธิภาพในการประสานงาน	4.22	0.906	2
3. ท่านคิดว่าควรส่งพนักงานไปเรียนรู้งานในต่างประเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการประสานงาน	4.01	1.070	3
รวม	4.17	0.839	
การติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม			
1. งานที่มีลักษณะเฉพาะด้านที่ต้องใช้ความชำนาญ ควรติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องหลังการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการประสานงาน	4.18	0.805	1
2. ควรมีการประชุมเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาในการประสานงานระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม	4.12	0.800	2
3. ควรมีการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อหาข้อผิดพลาดและพัฒนาการประสานงานหลัง	4.17	0.858	3
รวม	4.16	0.797	

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางพัฒนาการประสานงาน (ต่อ)

แนวทางพัฒนาการประสานงาน	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น			
1. ท่านคิดว่าพนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานร่วมกันทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ง่าย	4.22	0.826	1
2. ท่านคิดว่าการจัดการประชุมหลังการฝึกอบรมช่วยให้พนักงานได้มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีได้	4.15	0.800	2
3. ท่านคิดว่าการจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	0.912	2
รวม	4.17	0.765	

จากตารางที่ 4.4 ผลค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแนวทางการพัฒนาการประสานงาน พบว่า การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.25 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.741 สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.839 การติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ย 4.26 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.797 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีค่าเฉลี่ย 4.17 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.765

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีต่อแนวทางพัฒนาการประสานงาน โดยภาพรวมและรายด้าน

แนวทางพัฒนาการประสานงาน	\bar{X}	SD	ระดับปัญหา
1. การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน	4.25	0.741	1
2. สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน	4.17	0.839	2
3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	4.17	0.765	2
4. การติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม	4.16	0.797	3

จากตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เกี่ยวกับระดับความคิดเห็น
 แนวทางพัฒนาการประสานงาน โดยรวมทุกด้านพบว่าแนวทางพัฒนาการประสานงานของพนักงาน
 ซึ่งด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านที่มี
 ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคการ
 ประสานงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
 จำแนกตามลักษณะงาน

		จำนวน	ร้อยละ	ด้านทักษะการใช้ ภาษาต่างประเทศ	ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน ส่งออก	ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ พิธีการศุลกากรต่างประเทศ	ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง	ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า
ตำแหน่ง	ระดับบริหาร(ผู้จัดการ, รองผู้จัดการ)	6	4.10	3.99	3.83	3.78	3.61	0.11
	ระดับควบคุมปฏิบัติการ (หัวหน้าแผนก, รองหัวหน้าแผนก)	1	14.3	4.11	3.71	3.73	3.52	0.21
	ระดับปฏิบัติการ	19	81.5	3.55	3.41	3.60	3.34	0.17
	<i>ANOVA F-test</i>			3.65*	3.47	3.62	3.37	0.17
ประเภทสินค้า	เครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วน ประกอบฯ	60	41.1	3.96	3.90	3.98	3.59	0.44
	อุปกรณ์ทางการแพทย์	17	11.6	4.06	3.16	3.45	3.25	0.00
	อลูมิเนียม/กระจก	69	47.3	3.28	3.16	3.35	3.21	0.97
	<i>ANOVA F-test</i>			3.65*	3.47*	3.62*	3.37	0.17*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
จำแนกตามลักษณะงาน (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ	ด้านทักษะการใช้ ภาษาต่างประเทศ	ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน ส่งออก	ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ พิธีการศุลกากรต่างประเทศ	ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง	ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า
ประเทศ ปลายทาง	ประเทศในกลุ่มอาเซียน (มาเลเซีย,เวียดนาม)	8	32.8	3.98	3.79	3.91	3.42	0.30
	ประเทศญี่ปุ่น	1	62.3	3.51	3.32	3.49	3.37	0.11
	ประเทศอื่น ๆ (อินเดีย, เยอรมันนี,รัสเซีย, สหรัฐอเมริกา, ออสเตรเลีย, อื่น ๆ)	7	4.9	3.14	3.19	3.38	3.14	0.05
	<i>ANOVA F-test</i>			3.65*	3.47*	3.62*	3.37	0.17
หน่วยงาน ที่ต้อง ประสานงาน	หน่วยงานภาครัฐบาล (กรมศุลกากร,การทำเรือ, กรมการค้าต่างประเทศ)	1	14.4	3.27	3.33	3.37	3.14	0.27
	หน่วยงานภาคเอกชน (สายเรือ/ตัวแทน, อื่น ๆ)	2	15.1	3.97	3.89	3.98	3.68	0.62
	บริษัทขนส่ง	3	70.5	3.65	3.41	3.60	3.36	0.05
	<i>ANOVA F-test</i>			3.65*	3.47	3.62	3.37	0.17

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานที่มีลักษณะตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานของพนักงานระดับควบคุมปฏิบัติการ มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มากกว่า ระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.56

จำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานที่มีลักษณะประเภทสินค้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศและด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานของพนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ และ อุปกรณ์ทางการแพทย์ มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ มากกว่า ประเภทสินค้าอลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.68 และ 0.78 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานของพนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก มากกว่า ประเภทสินค้าอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.75

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานของพนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศมากกว่า ประเภทสินค้าอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.53 และ 0.63 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้าจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานของพนักงานที่รับผิดชอบสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้ามากกว่า ประเภทอลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.47

จำแนกตามประเทศปลายทาง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานกับประเทศปลายทางแตกต่างกัน มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศจำแนกตามประเทศปลายทาง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานกับประเทศปลายทางในกลุ่มอาเซียน มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศมากกว่าประเทศญี่ปุ่น และประเทศอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.47 และ 0.84 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกจำแนกตามประเทศปลายทาง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานกับประเทศปลายทางในกลุ่มอาเซียน มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกมากกว่าประเทศญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.47

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศจำแนกตามประเทศปลายทาง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานกับประเทศปลายทางในกลุ่มอาเซียน มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมายระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ มากกว่าประเทศญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.41

จำแนกตามหน่วยงานที่ต้องประสานงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานกับหน่วยงานที่ต้องประสานงานที่แตกต่างกัน มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีระดับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศจำแนกตามหน่วยงานที่ต้องประสานงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐบาล มีปัญหาและอุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศน้อยกว่า หน่วยงานภาคเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.70

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาการประสานงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาการ
ประสานงาน จำแนกตามลักษณะงาน

		จำนวน	ร้อยละ	การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่ พนักงาน	สนับสนุนความรู้ให้แก่ พนักงาน	การติดตามผลการปฏิบัติงาน หลังการฝึกอบรม	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
ตำแหน่ง	ระดับบริหาร (ผู้จัดการ, รองผู้จัดการ)	6	4.10	4.44	4.56	4.72	4.67
	ระดับควบคุมปฏิบัติการ (หัวหน้าแผนก,รองหัวหน้า แผนก)	21	14.3	4.60	4.48	4.41	4.44
	ระดับปฏิบัติการ	119	81.5	4.18	4.09	4.09	4.10
	<i>ANOVA F-test</i>			4.25*	4.17	4.16	4.17
ประเภทสินค้า	เครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ	60	41.1	4.54	4.44	4.44	4.37
	อุปกรณ์ทางการแพทย์	17	11.6	4.47	4.56	4.59	4.39
	อคูมิเนียม/กระจก	69	47.3	3.95	3.82	3.81	3.95
	<i>ANOVA F-test</i>			4.25*	4.17*	4.16*	4.17*
ประเทศ ปลายทาง	ประเทศในกลุ่มอาเซียน (มาเลเซีย,เวียดนาม)	48	32.8	4.57	4.49	4.47	4.36
	ประเทศญี่ปุ่น	91	62.3	4.10	3.99	3.99	4.08
	ประเทศอื่น ๆ (อินเดีย, เยอรมันนี,รัสเซีย,สหรัฐอเมริกา, ออสเตรเลีย,อื่น ๆ)	7	4.9	4.10	4.33	4.29	4.14
	<i>ANOVA F-test</i>			4.25*	4.17*	4.16*	4.17

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อแนวทางพัฒนาการ
 ประสานงาน จำแนกตามลักษณะงาน (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ	การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่ พนักงาน	สนับสนุนความรู้ให้แก่ พนักงาน	การติดตามผลการปฏิบัติงาน หลังการฝึกอบรม	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น
หน่วยงาน ที่ต้อง ประสานงาน	หน่วยงานภาครัฐบาล(กรม ศุลกากร,การทำเรือ,กรมการค้า ต่างประเทศ)	21	14.4	4.17	4.19	4.06	4.25
	หน่วยงานภาคเอกชน (สายเรือ/ ตัวแทน,อื่น ๆ)	22	15.1	4.61	4.55	4.60	4.44
	บริษัทขนส่ง	103	70.5	4.19	4.08	4.08	4.10
	<i>ANOVA F-test</i>			4.25	4.17	4.16*	4.17

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับ
 นัยสำคัญ 0.05 จำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานที่มีลักษณะตำแหน่งงานที่
 ต่างกันมีระดับแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน ด้าน
 สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม และด้านส่งเสริม
 การมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำ
 การทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัด
 หลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานของ
 พนักงานระดับควบคุมปฏิบัติการ มีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่
 พนักงาน มากกว่า ระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.42

จำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานที่มีลักษณะประเภทสินค้าที่แตกต่างกัน มีระดับแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน ด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานของประเภทสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานมากกว่า อลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.59 และ 0.52 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงานจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานประเภทสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีแนวทางการประสานงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงานมากกว่า อลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.62 และ 0.74 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานประเภทสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีแนวทางการพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมมากกว่า อลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.63 และ 0.78 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจำแนกตามประเภทสินค้า พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานประเภทสินค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ และอุปกรณ์ทางการแพทย์มีแนวทางการพัฒนาการประสานงานด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นมากกว่า อลูมิเนียม/กระจก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.42 และ 0.44 ตามลำดับ

จำแนกตามประเทศปลายทาง พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานที่ประเทศปลายทางแตกต่างกัน มีระดับแนวทางการประสานงานส่งเสริมการมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน ด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน และ

ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานประจำแอกตามประเทศปลายทาง พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานมากกว่า ประเทศญี่ปุ่น และประเทศอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.47

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงานประจำแอกตามประเทศปลายทาง พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงานมากกว่า ประเทศญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.50

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมประจำแอกตามประเทศปลายทาง พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานในกลุ่มประเทศอาเซียนมีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมมากกว่า ประเทศญี่ปุ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.48

จำแนกตามหน่วยงานที่ต้องประสานงาน พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานกับหน่วยงานที่ต้องประสานงานมีระดับแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน ด้าน สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่มีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังนี้

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่แนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมประจำแอกตามหน่วยงานที่ต้องประสานงาน พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานในหน่วยงานภาครัฐบาลมีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมน้อยกว่า หน่วยงานภาคเอกชน และหน่วยงานภาคเอกชน มีแนวทางพัฒนาการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมมากกว่า บริษัทขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างเฉลี่ย 0.54 และ 0.52 ตามลำดับ

สมมุติฐานที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานมีความสัมพันธ์กับแนวทางพัฒนาการประสานงาน

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างปัญหาและอุปสรรค กับแนวทางพัฒนาการประสานงาน

แนวทางพัฒนาการประสานงาน	ปัญหาและอุปสรรคการประสานงาน	
	r	Sig
1.ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	0.367	0.000*
2.ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก	0.502	0.000*
3.ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ	0.553	0.000*
4.ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง	0.403	0.000*
5.ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า	0.357	0.000*
โดยภาพรวม	0.555	0.000*

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า แนวทางพัฒนาการประสานงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับปัญหาและอุปสรรคการประสานงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.555 และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศและด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.502, 0.553 และ 0.403 ส่วนด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศและด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.367 และ 0.357 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อนึ่ง ผลการทดสอบสมมุติฐานข้อ 1 และข้อ 2 สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 4.9 และ 4.10

ตารางที่ 4.9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหา และอุปสรรคการประสานงานแตกต่างกัน

ปัญหา/อุปสรรค	ลักษณะงาน			
	ตำแหน่งงาน	ประเภทสินค้า ที่ส่งออก	ประเทศ ปลายทาง	หน่วยงานที่ ประสานงาน
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ	✓	✓	✓	✓
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงาน ส่งออก	-	✓	-	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย/ ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ	-	✓	-	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง	-	-	-	-
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า	-	✓	-	-
✓ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05				
- ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05				

ตารางที่ 4.10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 ลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการพัฒนาการประสานงานแตกต่างกัน

แนวทางการพัฒนาการ ประสานงาน	ลักษณะงาน			
	ตำแหน่งงาน	ประเภทสินค้าที่ ส่งออก	ประเทศ ปลายทาง	หน่วยงานที่ ประสานงาน
ด้านการจัดหลักสูตร ฝึกอบรม	✓	✓	✓	-
ด้านการสนับสนุนความรู้	✓	✓	✓	-
ด้านการติดตามผลการ ปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม	✓	✓	✓	✓
ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	✓	✓	-	-
✓ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05				
- ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05				

บทที่ 5

สรุปการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานของแผนกส่งออก แนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก ลักษณะงานที่มีผลต่อปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก และความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาในการประสานงานกับแนวทางการพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานแผนกส่งออก บริษัท ช่างทอไทย จำกัด โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรคในการประสานงาน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านแนวทางพัฒนาการประสานงาน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในการศึกษานี้ ได้ส่งแบบสอบถามไปยังแผนกส่งออกของบริษัท ช่างทอไทย จำกัด ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 146 ชุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยเครื่องมือคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงาน ประเภทสินค้า ประเทศปลายทาง และหน่วยงานที่ต้องประสานงาน ซึ่งปรากฏผลดังนี้ พนักงานส่งออกบริษัท

ชังกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 81.5 ประเภทสินค้าที่รับผิดชอบคืออลูมิเนียม/กระจก คิดเป็นร้อยละ 47.3 ประเทศปลายทางส่งออกคือประเทศญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 62.3 และหน่วยงานที่ต้องประสานงานคือ บริษัทขนส่ง คิดเป็นร้อยละ 70.5

2. ระดับความคิดเห็นด้านปัญหา อุปสรรคการประสานงานของพนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับปัญหา อุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้าเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 3.93 ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศเป็นอันดับสอง ค่าเฉลี่ย 3.61 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกเป็นอันดับสามค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศเป็นอันดับสี่ ค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่งเป็นอันดับห้า ค่าเฉลี่ย 3.22

3. ระดับความคิดเห็นด้านแนวทางการพัฒนาการประสานงานของพนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นด้านแนวทางการพัฒนาการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานเป็นอันดับหนึ่ง ค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นอันดับสอง ค่าเฉลี่ย 4.17 ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรมเป็นอันดับสาม ค่าเฉลี่ย 4.16

4. การทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ซึ่งปรากฏผลดังนี้

4.1 ตำแหน่งงานของพนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัญหา อุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า แต่ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด มีผลต่อปัญหา อุปสรรคการประสานงานทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ประเภทสินค้าที่รับผิดชอบของพนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัญหา อุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง แต่มีผลต่อประเภทสินค้าที่รับผิดชอบของพนักงานส่งออกบริษัท ชังกิวไทย จำกัด ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศและด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า ประเทศปลายทางที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัญหา อุปสรรคการประสานงานด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า แต่มีผลต่อประเทศปลายทางด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ส่วนหน่วยงานที่ต้องประสานงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งออก

บริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อปัญหา อุปสรรคการประสานงานด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า แต่มีผลต่อปัญหา อุปสรรคการประสานงานด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ

ตำแหน่งงานของพนักงานส่งออกบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประเภทสินค้าที่รับผิดชอบของพนักงานส่งออกบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ที่แตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประเทศส่งออกปลายทางที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแนวทางการประสานงานด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่มีผลต่อแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม ส่วนหน่วยงานที่ต้องประสานงานที่แตกต่างกันของพนักงานส่งออกบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อแนวทางการประสานงานด้านการจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน ด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แต่มีผลต่อแนวทางการประสานงานด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม

ส่วนแนวทางการประสานงานของพนักงานบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับปัญหา อุปสรรคการประสานงานของพนักงานส่งออกบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ในทุกด้านได้แก่ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออกกรณีศึกษาบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะงานพนักงานของบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ เนื่องจากงานส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการที่แตกต่างกันตามประเภทสินค้า ประเทศปลายทาง และหน่วยงานที่ต้องประสานงาน จึงต้องใช้พนักงานที่เป็นระดับปฏิบัติการในการให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึงและถูกควบคุมการปฏิบัติงานโดยระดับหัวหน้าและผู้จัดการเพียงไม่กี่คน

2. ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานของพนักงานบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่ ปัญหาและอุปสรรคการประสานงานส่วนใหญ่คือภาษาซึ่งเกิดขึ้นกับพนักงานระดับควบคุมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากว่าในระดับควบคุมต้องมีการติดต่อประสานงานกับต่างประเทศ ซึ่งภาษาที่ใช้ต้องเป็นภาษาต่างประเทศเป็นหลัก ดังนั้นบุคลากรในระดับควบคุมนี้จึงจำเป็นต้องมีทักษะความสามารถด้านภาษาต่างประเทศเป็นข้อดี พนักงานของบริษัท ช่างกิวไทย จำกัด ส่วนใหญ่อยู่ในแผนกส่งออก ดังนั้นภาษาต่างประเทศจำเป็นมากในการติดต่อประสานงานกัน ซึ่งสอดคล้องกับศูนย์ทดสอบทางวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2544) ที่สำรวจการใช้ภาษาอังกฤษของบัณฑิตไทย พบว่ามาตรฐานภาษาอังกฤษของบัณฑิตที่จบในประเทศไทยต่ำกว่าเกณฑ์สากล ซึ่งบัณฑิตไทยโดยเฉลี่ยทั้งที่ต่อการศึกษาต่อระดับบัณฑิตศึกษาในประเทศและต่างประเทศจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะภาษาอังกฤษอย่างเร่งด่วนเพื่อให้มีความสามารถทันกับบัณฑิตจากประเทศเพื่อนบ้าน และทันกับการเป็นประชาคมโลกที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลกับบัณฑิตจากประเทศอื่นได้

3. แนวทางพัฒนาการประสานงาน นอกจากจะจัดหลักสูตรด้านทักษะภาษาต่างประเทศด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง และด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้าแล้ว พนักงานในทุกลักษณะงานยังมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ควรมีการจัดการด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม แล้วว่าพนักงานมีการเรียนรู้ และพัฒนาขึ้นมากน้อยเพียงใด เพื่อจะได้เป็นการพัฒนาหลักสูตรการจัดอบรมให้ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุจิรา ดวงแก้ว (2551) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการประสานงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผลการศึกษา พบว่า ควรมีการติดตามหาผลการดำเนินงานเพื่อหาข้อผิดพลาดในการประสานงานของอาสาสมัครอยู่เสมอในระดับมาก และควรมีการประชุมเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาระหว่างการติดตามผลในระดับมากที่สุด

4. จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับปัญหาด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากร ต่างประเทศ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า กับแนวทางพัฒนาการ ประสานงาน โคนภาพรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานเห็นด้วยกับแนวทางพัฒนาการประสานงานในทุก ๆ ครั้งทั้งด้านการจัด หลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานด้านสนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน และด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยเฉพาะด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม ซึ่งเป็น ด้านที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ผลการศึกษา ระดับปัญหา อุปสรรคการประสานงาน และระดับความคิดเห็นด้านแนวทาง พัฒนาการประสานงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรที่จะมีการพัฒนา ดังนี้

- ด้านการพัฒนาทักษะความรู้เกี่ยวกับภาษาต่างประเทศแก่พนักงานควรมุ่งเน้นพัฒนา ทักษะในด้านฟัง พูด อ่าน และ เขียนภาษาต่างประเทศ โดยมีการจัดฝึกอบรมภาษาต่างประเทศ เบื้องต้น และ ปรับระดับความเข้มข้นของเนื้อหา สาระในการจัดฝึกอบรมครั้งต่อไป เป็นต้น เพื่อให้ พนักงานมีศักยภาพในการทำงานมากขึ้นควรเน้นเนื้อหา สาระด้านการส่งออกเป็นหลัก
- ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก ควรให้ความรู้แก่พนักงานใหม่ก่อนการ ทำงานจริงเช่น การฝึกอบรมความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานส่งออก โดยผู้ชำนาญการที่ได้การรับรองจาก กรมศุลกากร เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจในการบวนการส่งออกมากขึ้น และ ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามหลักการ กฎระเบียบ ของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด
- ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย/ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศควรให้ความรู้แก่ พนักงานและแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับประกาศต่าง ๆ ของกรมศุลกากร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากในการส่งสินค้าแต่ละประเภทไปยังประเทศต่าง ๆ จะมีข้อห้ามและข้อจำกัดแตกต่างกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับพนักงานควร สนับสนุนพนักงานเข้าฝึกอบรมในหลักสูตรตัวแทนออกของรับอนุญาตไทยและ หลักสูตร ผู้ชำนาญการ โดยรับการฝึกอบรมจากเจ้าหน้าที่กรมศุลกากร เป็นต้น

- ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้าควรให้ความรู้แก่พนักงานส่งออกงานคลังเกี่ยวกับลักษณะสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่เก็บอยู่ในคลังสินค้า จัดฝึกอบรมการบริหารจัดการสินค้าคงคลัง และระบบปฏิบัติการที่ใช้ร่วม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ สามารถจัดเก็บสินค้าได้อย่างถูกต้อง และทำให้ระบบการบริหารจัดการสินค้าคงคลังสามารถจัดการได้อย่างเป็นระบบ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านการใช้ภาษาต่างประเทศเพื่อการส่งออก

5.4.2 ศึกษากระบวนการประเมินผลทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรมเพื่อส่งผลให้การฝึกอบรมเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



บรรณานุกรม

- กาญจนกัญจน์ ช่อนภู. (2543). การพัฒนาระบบการประสานงานในสำนักปลัดกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- กันตา ศรีชลาลัย. (2553). แนวทางการพัฒนาการประสานงานของฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลอ่างทอง. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- กิติมา ปรีดีดีถ. (2532). การบริหารและนิเทศการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์.
- กำพล กิจจร. (2542). การพัฒนาระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานผลิตและหน่วยงานติดตั้งของโรงงานผลิตเครื่องครัว. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- จุมพล หนิมพานิช. (2531). การบริหารงานและการควบคุมงาน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธวัชชัย เมืองนาง. (2541). การศึกษาเพื่อเสนอรูปแบบการประสานงานนิเทศการศึกษาของสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอในจังหวัดหนองบัวลำภู. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์รวมสาส์น.
- ปนัดดา ปาลวัฒน์. (2550). แนวทางพัฒนาการประสานงานสวัสดิการของสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรีกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ภากร ภมรศิริ. (2544). ปัญหาการประสานงานระหว่างเจ้าของงานและผู้รับเหมาในโครงการก่อสร้างขนาดกลาง. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- รัชนิพร สุจริตภักดีกุล. (2552). แนวทางการพัฒนาวิธีการประสานงานการให้ความช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมาน รัชสิโยภยกุล และสุธี สิทธิสมบูรณ์. (2541). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ กพ.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุจิรา ควงแก้ว. (2551). **แนวทางการพัฒนาการประสานงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ**. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).





แบบสอบถาม

เรื่องปัญหา อุปสรรคและแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออก
กรณีศึกษา บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการประสานงานของแผนกส่งออก” กรณีศึกษา บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด” และท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถามทุกข้อ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยจะถูกเก็บไว้เป็นความลับนำไปใช้ในเชิงวิชาการ โดยนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

คำแนะนำแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านลักษณะงาน
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการประสานงานของแผนกส่งออก
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการประสานงานของแผนกส่งออก
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก

นางสาวภัทรพร สระสมบูรณ์

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาบริหารธุรกิจการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยลักษณะงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ตำแหน่ง

- ผู้จัดการ รองผู้จัดการ หัวหน้าแผนก
 รองหัวหน้าแผนก ระดับปฏิบัติการ

2. ประเภทสินค้าส่งออกที่ท่านรับผิดชอบ (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- เครื่องใช้ไฟฟ้า/ส่วนประกอบฯ อุปกรณ์ทางการแพทย์
 อลูมิเนียม/กระจก

3. สินค้าที่ท่านรับผิดชอบส่งออกไปยังประเทศใดบ่อยที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- ประเทศมาเลเซีย ประเทศเวียดนาม ประเทศญี่ปุ่น
 ประเทศอินเดีย ประเทศเยอรมันนี ประเทศรัสเซีย
 ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศออสเตรเลีย อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. หน่วยงานที่ท่านต้องประสานงานบ่อยที่สุด (เลือกเพียงคำตอบเดียว)

- กรมศุลกากร การท่าเรือ บริษัทขนส่ง
 กรมการค้าต่างประเทศ สายเรือ/ตัวแทน อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรคของการประสานงานของแผนกส่งออก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยให้

คะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 ดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ลักษณะปัญหา	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
ด้านทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ						
1	พนักงานไม่สามารถฟัง พูด อ่าน และ เขียนภาษาอังกฤษ อย่างถูกต้องได้ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงาน					
2	องค์กรไม่มีการจัดอบรมทักษะการใช้ภาษาอังกฤษให้แก่ พนักงานทำให้พนักงานใช้ภาษาอังกฤษในการ ประสานงานผิดพลาด					
3	พนักงานแปลภาษาอังกฤษผิดความหมายทำให้การ ประสานงานเกิดข้อผิดพลาด					

ลำดับ ที่	ลักษณะปัญหา	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
ด้านความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออก						
1	องค์กรไม่มีการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานส่งออกแก่พนักงานใหม่ก่อนการทำงานทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า					
2	พนักงานเรียนรู้งานส่งออกด้วยตัวเองทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการติดต่อประสานงาน					
3	พนักงานไม่สามารถให้ข้อมูลด้านการส่งออกกับลูกค้าได้อย่างถูกต้องทำให้การประสานงานขาดประสิทธิภาพ					
ด้านความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบพิธีการศุลกากรต่างประเทศ						
1	พนักงานขาดความรู้เรื่องศุลกากรขาเข้าของประเทศปลายทางทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับประเทศผู้รับสินค้า					
2	พนักงานขาดความรู้ด้านสิทธิประโยชน์ของศุลกากรทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อประสานงานกับกรมศุลกากร					
3	พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากรขาออกทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อประสานงานกับกรมศุลกากร					
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานขนส่ง						
1	พนักงานขาดความรู้เรื่องกฎหมายทางหลวงเกี่ยวกับรถขนส่งบรรทุกทุกพ่วงทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า					
2	พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดใน EIR (Equipment Interchange Receipt) ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับสายเรือ/ตัวแทน					
3	พนักงานขาดความรู้เกี่ยวกับสถานที่รับและคืนตู้คอนเทนเนอร์ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับสายเรือ/ตัวแทน					

ลำดับ ที่	ลักษณะปัญหา	ระดับปัญหา				
		5	4	3	2	1
ด้านความรู้เกี่ยวกับงานคลังสินค้า						
1	พนักงานขาดทักษะเรื่องการวางแผนงานบรรจุสินค้าเข้าสู่คอนเทนเนอร์ทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า					
2	พนักงานขาดความรู้เรื่องการถือชั่งตู้คอนเทนเนอร์ซึ่งแต่ละสายเรือแตกต่างกันทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับสายเรือ/ตัวแทน					
3	พนักงานขาดความรู้เรื่องลักษณะการบรรจุสินค้าเข้าสู่คอนเทนเนอร์ในแต่ละประเทศทำให้เกิดอุปสรรคในการประสานงานกับลูกค้า					

ส่วนที่ 3 แนวทางพัฒนาการประสานงานของแผนกส่งออก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยให้

คะแนนอยู่ระหว่าง 1-5 ดังนี้

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	แนวทางพัฒนาการประสานงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงาน						
1	ท่านคิดว่าพนักงานทุกระดับควรได้รับการฝึกอบรมด้านภาษา เพื่อเพิ่มศักยภาพในการประสานงาน					
2	ท่านคิดว่าพนักงานควรได้รับการฝึกอบรมทักษะเฉพาะด้านในงานที่รับผิดชอบเพื่อเกิดความชำนาญในการประสานงาน					
3	ท่านคิดว่าพนักงานควรได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านอื่นๆที่จำเป็นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการประสานงานอย่างต่อเนื่อง					

ลำดับ ที่	แนวทางพัฒนาการประสานงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
สนับสนุนความรู้ให้แก่พนักงาน						
1	ท่านคิดว่าควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานได้เพิ่มความรู้ด้วยตนเองและเกิดประสิทธิภาพในการประสานงาน					
2	ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้อัพเดทอย่างต่อเนื่องเพื่อการประสานงานที่ดี					
3	ท่านคิดว่าควรส่งพนักงานไปเรียนรู้งานในต่างประเทศเพื่อเพิ่มศักยภาพในการประสานงาน					
การติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม						
1	ควรมีการประชุมเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาในการประสานงานระหว่างการติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม					
2	งานที่มีลักษณะเฉพาะด้านที่ต้องใช้ความชำนาญ ควรติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องหลังการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการประสานงาน					
ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น						
1	ท่านคิดว่าการจัดการประชุมหลังการฝึกอบรม ช่วยให้พนักงาน ได้มีเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดีได้					
2	ท่านคิดว่าพนักงานควรมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานร่วมกัน ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ง่าย					
3	ท่านคิดว่าการจัดประชุมอย่างสม่ำเสมอทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขการประสานงานของแผนกส่งออก

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวภัทรพร สระระสมบูรณ์
วัน เดือน ปีเกิด	14 มีนาคม 2526
ที่อยู่	253/9 ซ.มิตรสหาย ถ.ประจักษ์ ต.หมากแข้ง อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000
ประวัติการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ สาขาวิชาภาษาอังกฤษ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ประวัติการทำงาน	บริษัท ช้างกิวไทย จำกัด เลขที่ 60/72 หมู่ 19 นิคมอุตสาหกรรมนวนคร ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120
อีเมล	ann_jung2009@hotmail.com

