

วิธีอ้างอิงบทความนี้: พิชญ์ สุปงกุ และลำไผ่ ตระกูลสันติ. (2568). การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ. วารสารปฏิบัติการโลจิสติกส์และซัพพลายเชน, 11(3), 92-106.
<https://doi.org/10.53848/jlsc.v11i3.278664>

Received: June 10, 2024
Revised: July 06, 2024
Accepted: November 19, 2025

การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้า ระหว่างประเทศทางเรือ

พิชญ์ สุปงกุ¹ และ ลำไผ่ ตระกูลสันติ^{2*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ และ 2) ศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน ประชากรเป็นพนักงานของบริษัทส่งออกสินค้าต่างประเทศทางเรือจำนวน 680 คน กลุ่มตัวอย่าง 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แผนผังลำดับการไหลและแบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือได้ค่า IOC = 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) แนวทางการบริหารจัดการ ต้องทำการประเมินผลเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย จัดทำขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกให้ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสาร เมื่อมีลูกค้าใหม่และเอกสารใหม่เกิดขึ้นจะต้องขอข้อมูลแบบฟอร์มจากลูกค้าก่อนเพื่อนำมาประเมิน มีการสอนงานให้กับพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบ มีการกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ ต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ กรณีพนักงานตรวจสอบพบจุดผิดพลาด ให้นำกลับมาแก้ไขจุดผิดพลาดใหม่ให้ถูกต้องภายใน 3 วัน และ 2) การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของบริษัท โดยการจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออก จะช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น เนื่องจากทราบลำดับการไหลของเอกสารจึงสามารถติดตามงานได้ในแต่ละขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด และสามารถจัดทำเอกสารได้ตรงตามขั้นตอน การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ จะช่วยให้การส่งข้อมูลในการประสานงานและแจ้งปัญหาต่างๆ แก่ลูกค้าได้เร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ เอกสารการส่งออก การส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

* ผู้รับผิดชอบงานหลัก

¹⁻²วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, อีเมล: ssru63467808006@ssru.ac.th, lamphai.tr@ssru.ac.th

Efficiency Management of the Documents Flow in the International Maritime Exporting System

Pich Subongkod¹ and Lamphai Trakoonsanti^{2*}

Abstract

The objectives of this research were to: 1) examine document efficiency management in the international shipping export system; and 2) the influence of document efficiency management in the international shipping system. Using mixed methods. The populations are 680 employees of a foreign ocean shipping company and sample size was 225. The tool used in the research was flow chart and questionnaire. An IOC of 0.95 was obtained. The data were analyzed using descriptive statistics and hypothesis testing using regression statistics. It was found that: 1) guidelines for managing would be evaluation the international ocean transport documents for every customer, clearly preparing steps for making export documents using the flow chart method to reduce errors in documentation, form of new customers information must be filled for evaluation, responsible staff members must be on-the-job training, specific details are fully required for verification and documentation, accurately in compliance with the guidelines. If inspection staff finds an error, bring it back to amend any mistakes within 3 days and 2) manage the efficiency of documents in the system for exporting international goods by ocean transport has a positive influence on company performance through effective management of export documents. This will help to perform work faster because the document flow sequence is known, work can be followed in each step, errors can be reduced, and documents can be prepared according to the steps. As a result, specifying documentation and inspection would facilitate coordinated information delivery and enable clients to receive higher-quality, faster service when informed of various issues.

Keywords: Efficiency management, Export documents flow, International maritime exporting

Type of Article: Research Article

* Corresponding author

¹⁻² College of Logistics and Supply Chain, Suan Sunandha Rajabhat University, E-mail: ssru63467808006@ssru.ac.th, lamphai.tr@ssru.ac.th

1. บทนำ

การขนส่งสินค้าทางทะเล โดยใช้เรือบรรทุกสินค้าขนาดใหญ่ เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการค้าภายในประเทศและระหว่างประเทศ การขนส่งสินค้าขาออกทางเรือของประเทศไทย ส่วนใหญ่เพราะเป็นเพียงการขนส่งชนิดเดียวที่สามารถขนส่งสินค้าได้คราวละมากๆ และมีค่าระวางถูกกว่าเมื่อเทียบกับการขนส่งในรูปแบบอื่น ขั้นตอนการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ มีหลายขั้นตอนและต้องใช้เอกสารที่มีรายละเอียดมากในการสำแดง จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาดทางด้านเอกสารได้บ่อยครั้ง เพราะการส่งออกต้องจัดเตรียมเอกสารหลายประเภท เช่น ใบเสนอราคา (Quotation) ใบสั่งซื้อ (Purchase order: PO) ใบส่งสินค้าทางเรือ (Bill of lading) รวมถึงเอกสารสำคัญ เช่น ใบขนส่งสินค้าขาออก ซึ่งฝ่ายส่งออกต้องมีหน้าที่รับผิดชอบและตรวจสอบเอกสารให้ถี่ถ้วนทุกตัวอักษรก่อนที่จะส่งไปให้กรมศุลกากร ดังนั้น พนักงานฝ่ายส่งออก จะต้องตรวจสอบถ้ามีความผิดพลาดเกิดขึ้นในเอกสารฝ่ายส่งออกจะต้องรีบดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขทันที เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดของเอกสารนั้น ทั้งนี้ ด้วยขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซับซ้อน รวมถึงระยะเวลาที่มีจำกัดอย่างเร่งรีบ หากเกิดผิดพลาดขึ้นก็จะส่งผลให้ลูกค้าไม่พึงพอใจที่จะใช้บริการอีกในครั้งต่อไป (ฐิติกันต์ เน้นอุดร, 2561) ด้วยเหตุนี้ การบริหารจัดการลำดับการไหลของเอกสาร (Flow) ในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือจึงมีความสำคัญ เนื่องจากหากเอกสารตกหล่นหรือระบุรายละเอียดไม่ครบถ้วน จะทำให้การทำธุรกรรมการค้าในครั้งนั้นไม่ราบรื่นตามกำหนด ผู้ขายเองก็จะได้ไม่ได้รับเงินและเมื่อผู้ซื้อได้รับเอกสารที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน อาจส่งผลให้ผู้ซื้อไม่สามารถไปดำเนินการพิธีทางศุลกากรเข้าได้ เมื่อเกิดเหตุดังกล่าวขึ้นหากผู้ขายจำเป็นต้องแก้ไขเอกสารและนำส่งเอกสารที่ถูกต้องให้ผู้ซื้อ ก็ย่อมต้องใช้เวลาในการดำเนินการเพิ่มขึ้น

และยังใช้ระยะเวลานานเท่าไร ผลกระทบกับตัวสินค้าก็ยิ่งมากขึ้น ทั้งในเชิงคุณภาพและราคา (ดิศพงษ์ นามเดช, 2564)

จากการศึกษาปัญหา การไหลของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือพบปัญหา 1) ระยะเวลาในการรอคอยเอกสารต่าง ๆ นาน ซึ่งกว่าจะได้รายละเอียดครบถ้วนส่งผลเสียต่อการทำงานที่ล่าช้าออกไป ทำให้ค่าใช้จ่ายเพิ่มจากเอกสารหมดอายุ 2) พนักงานตรวจเช็คเอกสารในกรณีเงื่อนไขการส่งออกแบบหนังสือสั่งซื้อสินค้า Letter of Credit : L/C แล้วว่าถูกต้อง แต่ธนาคารของผู้นำเข้าตรวจสอบกลับพบว่าเอกสารไม่ถูกต้อง ส่งผลต่อการเสียค่าปรับและอาจทำให้เสียโอกาสในการซื้อครั้งต่อไป 3) การประสานงานของพนักงานแผนกส่งออกสินค้ากับลูกค้า ที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งออกขาดการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพทั้งในแง่ของการจัดเตรียมเอกสารส่งออก รวมถึงการบริหารเวลาเพื่อนำเอกสารส่งออกไปแสดงต่อธนาคารผู้เปิด L/C ส่งผลเสียต่อการแก้ไขเอกสาร Bill of lading ที่ต้องยืนยันก่อนเรือออก อีกทั้งยังต้องทำงานซ้ำซ้อน (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2564) นอกจากนี้ ยังพบว่าขาดการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องในการค้าระหว่างประเทศของลูกค้าแต่ละรายเพื่อลดข้อผิดพลาด

จากปัญหาดังกล่าว หากนำแนวคิดการบริหารจัดการลำดับการไหลของเอกสารในระบบการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือมาใช้เพื่อแก้ปัญหา ซึ่งประกอบด้วย 1) การประเมินเอกสารส่งออกทางเรือของลูกค้าแต่ละรายทั้งการเปิด L/C การวางแผน การจัดเตรียมเอกสารส่งออกระยะเวลาการขนส่ง และการแสดงเอกสารส่งออก (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2564) 2) การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบโดยตรวจทานใบขนส่งสินค้าให้ถี่ถ้วนและจำนวนครั้งในการตรวจการทำใบขนส่งสินค้าก่อนส่งให้ลูกค้า

ตรวจสอบ และให้พนักงานแผนกเอกสารขาออกมีการติดตามประสานงาน และเจรจากับลูกค้าเพื่อใช้ประกอบการทำใบขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1-2 วันก่อนเรือออกจากท่าเรือ และ 3) การจัดลำดับการไหลของเอกสารส่งออก (Flowchart) แสดงลำดับการทำงานทางเอกสารเพื่อให้พนักงานและอุปกรณ์ที่เคลื่อนที่ไปในกระบวนการพร้อม ๆ กับกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถแยกแยะกิจกรรมของพนักงานออกจากกิจกรรมที่ทำงานผลิตภัณฑ์ ทำให้มองเห็นจุดสำคัญในการวิเคราะห์ได้อย่างชัด (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2566) แนวคิดเหล่านี้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้นทั้งในด้าน 1) ความรวดเร็ว ในการดำเนินงานเอกสาร 2) การลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน 3) การลดค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการทำเอกสารผิดพลาด และ 4) การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของเอกสาร (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2566; อติเรก ชัยนวกุล และคณะ, 2562) ช่วยให้กระบวนการดำเนินเอกสารราบรื่น เป็นไปตามกำหนดการและถูกต้อง

จากเหตุผลดังกล่าว การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการ

ส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ” จึงควรได้รับการสำรวจ ตรวจสอบ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานขนส่งสินค้าทางเรือ ช่วยให้บริษัทปรับปรุงขั้นตอนและเพิ่มศักยภาพพนักงานแผนกขายระหว่างประเทศ ที่ต้องทำเอกสารด้านการส่งออกระหว่างประเทศทางเรือได้อย่างเหมาะสม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

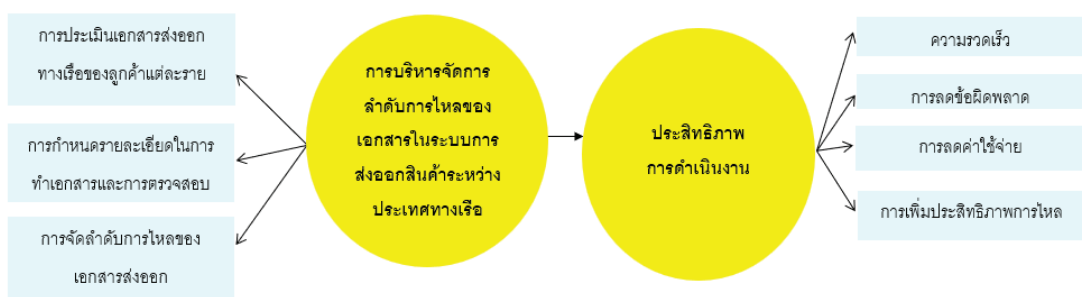
1. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ ที่มีต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

3. สมมติฐานการวิจัย

H₁: การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual framework)

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ

การบริหารจัดการ เป็นการพัฒนาพนักงานทุกระดับเพื่อส่งเสริมให้มีความรู้ (ชัยชนะ ศรีมงคล และ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2560) ให้มีความคิดริเริ่ม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนา สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับทีมงาน วางรูปแบบ กำหนดหน้าที่การทำงานอย่างเป็นระบบ ดังนั้น การบริหารจัดการ จึงเป็นวิธีการบริหารทรัพยากรบุคคล บริหารระบบการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ใช้วิธีการอย่างเป็นระบบ การบริหารจัดการ มี 10 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) การวางแผน 2) การจัดสรรงบประมาณ 3) การจัดองค์กร 4) การจัดตัวบุคคล 5) การดำเนินงาน 6) การอำนวยการ 7) การประสานงาน 8) การควบคุม 9) การบังคับบัญชาสั่งการ 10) การรายงานผล (มณีนุช ภูวนจันทร์, 2566)

ทั้งนี้ การบริหารเอกสารการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ เอกสารต้องมีรายละเอียดสินค้าที่สมบูรณ์ มีความถูกต้อง เพื่อให้ผ่านขั้นตอนศุลกากรได้อย่างรวดเร็ว (กรมศุลกากร, 2561) การค้าระหว่างประเทศ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องสำคัญ 3 ประเภท ได้แก่ 1) เอกสารทางการเงิน (Financial document) 2) เอกสารทางการขนส่ง (Transportation document) และ 3) เอกสารทางการค้า (Commercial document) ซึ่งขั้นตอนการส่งออกสินค้า จะดำเนินการตามขั้นตอน 1) ขั้นตอนพิธีการศุลกากร 2) ติดต่อจองเรือ 3) วางแผนจัดการส่งออกตามเงื่อนไขที่ผู้ซื้อระบุไว้ในหนังสือสั่งซื้อสินค้า L/C (Letter of credit) 4) จัดทำเอกสารเพื่อผ่านพิธีการศุลกากร 5) การผ่านพิธีการศุลกากร 6) ผู้ส่งออกแนบเอกสารการส่งออกและใบรับรองทุกอย่างไปพร้อมกับสินค้า และ 7) ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินค่าสินค้า (กรมศุลกากร, 2561) การปฏิบัติงานต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง เอกสารไหล (Flow) ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดโดย ทำให้กระบวนการทำงานมี

ความกระชับและเชื่อมโยงกัน แผนภูมิกระบวนการไหล ถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์การไหลตามลำดับก่อนหลังของกระบวนการ (ธารินทร์ กุลปรียะวัฒน์, 2566)

ทั้งนี้ การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ ต้องการกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบและ การจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออก ดังนี้

1. การประเมินเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการจัดการให้การปฏิบัติตาม L/C ถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ส่งออกควรวางแผนการทำงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ทั้งในแง่ของการผลิต การจัดเตรียมเอกสารส่งออก รวมถึงระยะเวลาการขนส่ง และการนำเอกสารส่งออกไปแสดงต่อธนาคารผู้เปิด L/C หากเกิดข้อผิดพลาด เช่น เอกสารไม่ระบุข้อความที่กำหนดไว้ใน L/C หรือการส่งสินค้าล่าช้าจากที่ระบุไว้เพียงวันเดียว โดยไม่ว่าจะมีเจตนาหรือไม่ก็ตาม ธนาคารผู้เปิด L/C จะไม่ยอมจ่ายเงินให้ผู้ส่งออกจนกว่าจะมีการแก้ไขให้ถูกต้องเสียก่อน และผู้ซื้อต้องยอมรับการแก้ไขนั้นด้วย (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2564) ดังนั้น การประเมินเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย จึงมีความจำเป็น โดยจะต้องจัดทำขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกแบบ Flow chart ให้ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสาร มีการสอนงานให้เวลาเรียนรู้ระบบการทำงานของแผนกพนักงาน และให้พนักงานได้ทดลองปฏิบัติงานโดยมีการเฝ้าสังเกตการณ์และประเมินผลการทำงาน เมื่อมีลูกค้าใหม่และเอกสารใหม่เกิดขึ้น รวมทั้งต้องขอข้อมูลแบบฟอร์มจากลูกค้าก่อนเพื่อนำมาประเมิน

2. การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสาร และการตรวจสอบ การตรวจทานใบขนส่งสินค้าให้ถี่ถ้วน และใช้จำนวนครั้งในการตรวจที่เพิ่มขึ้นเพื่อลด

ความผิดพลาดของการของการทำใบขนสินค้าก่อนส่งให้ลูกค้าตรวจสอบ ใช้ประกอบการทำใบขนส่งสินค้าอย่างน้อย 1-2 วันก่อนเรือออกจากท่าเรือ (สุนทรพิพิธ, 2563) ดังนั้น การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ จึงจำเป็นต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน L/C เช่น ข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Commercial invoice) บัญชีรายละเอียดบรรจุหีบห่อ (Packing list) และ ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of origin) พร้อมกับใบตราส่งสินค้า (Bill of lading) จัดทำแบบฟอร์ม Check sheet สำหรับการตรวจสอบเอกสารส่งออกทุกครั้งในขั้นตอนการตรวจสอบ ดราฟเอกสารก่อนเอกสารจริง

3. การจัดการประสิทธิภาพ (ลำดับการไหล) ของเอกสารส่งออก แผนภูมิกระบวนการไหล (Flow process chart) สามารถใช้เป็นเครื่องมือบันทึกขั้นตอน หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (วิชญา จันทนา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ, 2563) เพื่อนำข้อมูลและลำดับงานมาวิเคราะห์ ขั้นตอนการไหลของงาน พร้อม ๆ กับกิจกรรมต่าง ๆ (Terrestrial, 2020) ซึ่งจะช่วยให้อาจแยกแยะกิจกรรมของพนักงานได้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้น ดังนั้น การจัดลำดับการไหลของเอกสารส่งออก จึงทำเป็น Flow chart แสดงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานของการทำเอกสารส่งออก ซึ่งใน Flow chart จะต้องระบุจำนวนชั่วโมง/จำนวนวันที่ใช้จัดการเอกสารเพื่อให้สามารถติดตามงานได้เมื่อครบกำหนดการ Flow ของแต่ละขั้นตอนแล้วงานยังไม่ส่งต่อ ให้ผู้จัดทำเอกสารจะต้องทำการติดตาม

5.2 ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การวัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน เพื่อประเมินผลความสามารถขององค์กรว่าสามารถปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ และสะท้อนระดับการปฏิบัติงานที่ดีจะสามารถวัดผลสำเร็จ การเติบโตขององค์กร (ภัทธา อุดมกัลยารักษ์, 2560) และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์กร

สะท้อนถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรตามบทบาทภาระงาน และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วทันเวลา ประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด (กฤตภาคิน มิ่งโสภา และณกมล จันทรสม, 2564)

ทั้งนี้ ประสิทธิภาพ ของการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ สามารถวัดได้จากตัวชี้วัด ดังนี้

1. ความรวดเร็ว การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เช่น วิธี ECRS ซึ่งเป็นเทคนิคการออกแบบการทำงานให้ดีขึ้น (วันพิชิต เบ่งจีน, 2563) ความรวดเร็วในการทำงาน เป็นการลดระยะเวลาในการดำเนินงานไม่ว่าจะกิจกรรมใด ๆ เช่น การประเมินผลเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย จะช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น เนื่องจากทำให้ทราบลำดับการทำงานก่อนหลัง การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ จะช่วยให้การทำงานเร็วขึ้น

2. การลดข้อผิดพลาด การปฏิบัติงานของพนักงานด้วยความคล่องแคล่ว การทราบขั้นตอนกระบวนการทำงานอย่างละเอียด ช่วยทำให้พนักงานเข้าใจงานได้ง่ายขึ้น (ภัทธรา ธีรสวัสดิ์, 2566) การจัดอบรมการเพิ่มทักษะ (วรรณสิริ ธีระแพง, 2564) ช่วยลดความผิดพลาดได้ (วาทีศัลป์วาเสสิริ และ กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2560) ดังนั้น การลดข้อผิดพลาดจากการทำงานเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือ การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสาร และการตรวจสอบ จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการออกเอกสารส่งออก และการพัฒนาทักษะพนักงานร่วมด้วย จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้และความเข้าใจในงานของตนเอง ทำให้ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

3. การลดค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด (ธนภรณ์ พรหมราย, 2565) ค่าใช้จ่ายที่ต้องนำมาใช้ในการจัดการธุรกิจ มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน โดยมีผลต่อการทำธุรกิจ การคงอยู่ การ

ล้มเหลว (วรารณ สุขแสนชนานันท์, 2566) ดังนั้น การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานไม่ว่าจะกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม เช่น ลดค่าใช้จ่ายในการทำเอกสาร ค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เช่น ค่าธรรมเนียมข้อผิดพลาดของเอกสาร (Discrepancy fee) และการออกเอกสาร B/L ใหม่

4. การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของเอกสาร การไหลของงาน (Synchronize workflow) ให้สอดคล้องกับกระบวนการเพื่อลดปัญหาในการรอคอย (กิตติ์วิวิเชียรประดิษฐ์, 2563) เอกสารประกอบการค้า มีบทบาทในการค้าระหว่างประเทศอย่างมาก หากผู้ขายดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบไม่ถูกต้องตามเงื่อนไขในเลตเตอร์ออฟเครดิต ก็จะทำให้การค้าในครั้งนั้นไม่ราบรื่นตามกำหนด ผู้ขายจำเป็นต้องแก้ไขเอกสารและนำส่งเอกสารที่ถูกต้องไปให้ผู้ซื้อ ย่อมต้องใช้เวลาในการดำเนินการเพิ่มขึ้น ยิ่งใช้ระยะเวลาานเท่าไร ผลกระทบกับตัวสินค้าก็ยิ่งมากขึ้นทั้งในเชิงคุณภาพและราคา (ดิศพงษ์ นามเดช, 2564) ดังนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของเอกสารส่งออก จะช่วยให้การจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารส่งออกมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และแจ้งปัญหาต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้เร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ

6. วิธีดำเนินการวิจัย

6.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed methods) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นตัวนำ ด้วยการจัดทำแผนผัง Flowchart แสดงลำดับการไหลของเอกสาร และเปรียบเทียบขั้นตอนการดำเนินงานก่อน-หลัง ของการจัดทำเอกสารขนส่ง

สินค้าทางเรือขาออก จากนั้นสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐานตามมา

6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นพนักงานของบริษัทส่งออกสินค้าต่างประเทศทางเรือแห่งหนึ่งจำนวน จำนวน 680 คน กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) จำนวน 225 คน

6.3 เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสร้างเครื่องมือ Flowchart แสดงลำดับการไหลของเอกสาร และแบบสอบถาม ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือได้ค่า IOC = 0.95

6.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองแบบ Offline การทำแบบสอบถาม และมีกระบวนการติดตามใกล้ชิดจนได้ข้อมูลครบถ้วนภายในเวลา 2 สัปดาห์

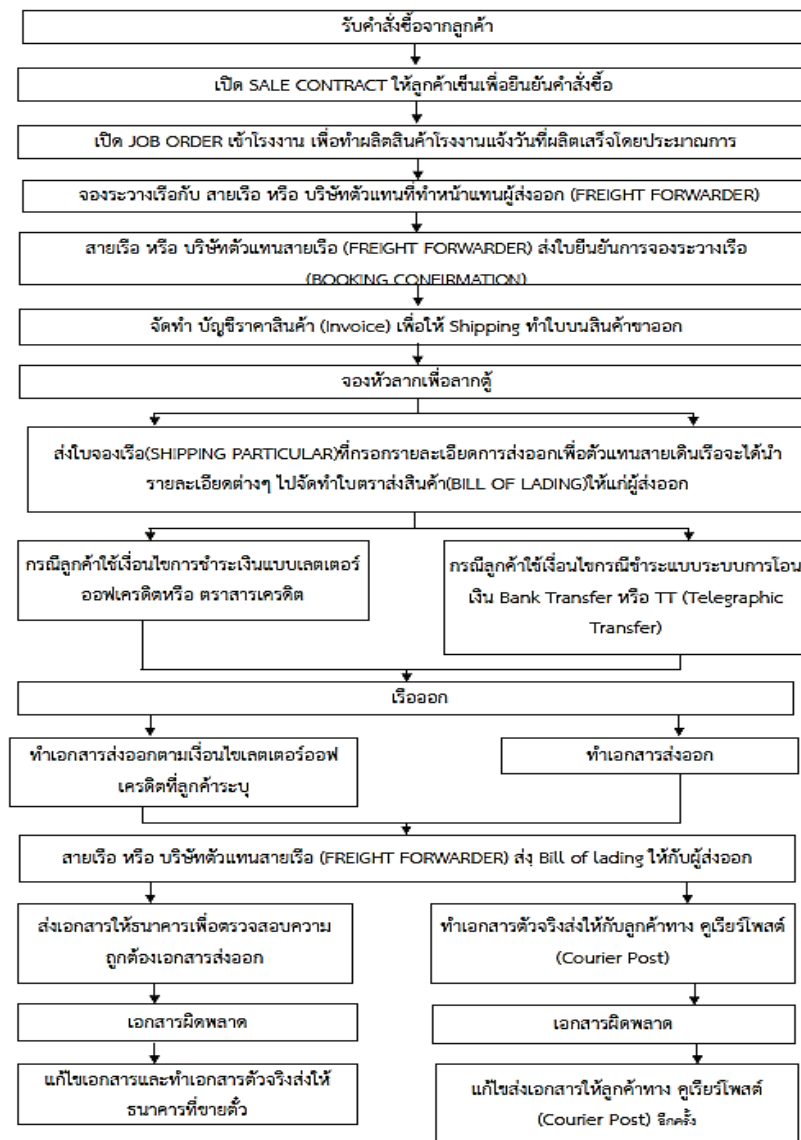
6.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบ Flow ลำดับการทำงานก่อน-หลัง ขณะที่ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

7. ผลการวิจัย

7.1 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การออกแบบแผนผังการไหลของเอกสารขนส่งสินค้าทางเรือขาออกแบบใหม่ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 การออกแบบแผนผังการไหลของเอกสารขนส่งสินค้าทางเรือขาออก

หลังจากทำการออกแบบแผนผังการไหลของเอกสารขนส่งสินค้าทางเรือขาออกแบบใหม่ ดังภาพที่ 1 แล้วได้ทำการสัมภาษณ์แผนกเอกสารส่งออก

ระหว่างประเทศทางเรือ จำนวน 30 คน สามารถเปรียบเทียบขั้นตอนการดำเนินงาน ก่อน- หลัง ของการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าสินค้า ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบขั้นตอนการดำเนินงาน ก่อน-หลังแต่ละขั้นตอนของการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าทางเรือขาออก

กิจกรรม	การทำงานแบบเดิม	การทำงานแบบใหม่
กรณีที่เอกสารถูกต้องทั้งหมด		
ทำเอกสารส่งออกสินค้า	เฉลี่ย 24 ชั่วโมง	เฉลี่ย 16 ชั่วโมง
รวม (กรณีที่เอกสารถูกต้องทั้งหมด)	เฉลี่ย 24 ชั่วโมง	เฉลี่ย 16 ชั่วโมง
กรณีที่เอกสารเกิดความผิดพลาด		
รอการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่	เฉลี่ย 4 ชั่วโมง	0 นาที
แก้ไขเอกสารส่งออกสินค้า	เฉลี่ย 8 ชั่วโมง	0 นาที
ตรวจสอบความถูกต้องเอกสารส่งออก	เฉลี่ย 30 นาที	0 นาที
รวม (กรณีที่เอกสารเกิดความผิดพลาด)	เฉลี่ย 36 ชั่วโมง 30 นาที	เฉลี่ย 16 ชั่วโมง

7.2 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

จากดังตารางที่ 2 พบว่า

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และลำดับความสำคัญ ประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ และประสิทธิภาพ

(n=225)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความเห็น	อันดับ
1. การประเมินผลเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย (X1)	4.01	0.63	มาก	3
ต้องจัดทำขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกแบบ Flow chart ให้ชัดเจน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสาร	4.41	0.49	มาก	1
เมื่อมีลูกค้าใหม่และเอกสารใหม่เกิดขึ้น จะต้องขอข้อมูลแบบฟอร์มจากลูกค้าก่อนเพื่อนำมาประเมิน	3.99	0.68	มาก	2
มีการสอนงานให้กับพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบ	3.84	0.66	มาก	3
2. การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ (X2)	4.39	0.60	มาก	1
ต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน L/C เช่น ข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Commercial invoice) ใบแสดงบรรจุหีบห่อ (Packing list) และ ใบรับรองต้นกำเนิดสินค้า (Certificate of origin) พร้อมกับใบตราส่งสินค้า (Bill of lading)	4.56	0.55	มากที่สุด	1

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และลำดับความสำคัญ ประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ และประสิทธิภาพ (ต่อ)

(n=225)

ข้อคำถาม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความเห็น	อันดับ
กรณีพนักงานตรวจสอบพบจุดผิดพลาด เช่น การใส่ราคาผิด ชื่อลูกค้าผิด ให้นำกลับมาแก้ไขจุดผิดพลาดใหม่ให้ถูกต้องภายใน 3 วัน หรือขึ้นอยู่กับ L/C กำหนด	4.42	0.62	มาก	2
การตรวจสอบกระทำโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัท และพนักงานของ Bank เมื่อพบจุดผิดพลาด ทางธนาคารจะแจ้งเจ้าหน้าที่บริษัทต้องแก้ไขโดยเร็วหลังปล่อยเรือออกจากท่าของประเทศไทยภายใน 3 วัน	4.38	0.63	มาก	3
3. การจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออก (X3)	4.26	0.55	มาก	2
ต้องจัดทำขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกเป็น Flow chart	4.34	0.58	มาก	1
Flow chart จะต้องแสดงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานของการทำเอกสารส่งออก	4.30	0.57	มาก	2
เมื่อครบกำหนดการ Flow ของแต่ละขั้นตอนแล้วงานยังไม่ส่งต่อ เช่น โรงงานยังไม่ส่ง ใบแสดงบรรจุหีบห่อ (Packing list) ให้ผู้จัดทำเอกสาร พนักงานในขั้นตอนตาม Flow จะต้องทำการติดตาม	4.23	0.49	มาก	3
ประสิทธิภาพการดำเนินงาน	4.36	0.57	มาก	
1. การเพิ่มความรวดเร็วของการทำงาน	4.32	0.56	มาก	2
2. การลดข้อผิดพลาดของการทำงาน	4.30	0.60	มาก	3
3. การลดค่าใช้จ่ายของการทำงาน	4.29	0.58	มาก	4
4. การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของเอกสาร	4.54	0.52	มากที่สุด	1

7.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การประเมินเอกสารส่งออกทางเรือของลูกค้าแต่ละราย (x1) การกำหนดรายละเอียด

ในการทำเอกสารและการตรวจสอบ (x2) และการจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออก (x3) ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และทำการสรุปผลสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง “การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ” กับ “ประสิทธิภาพการดำเนินงาน”

	Y	X ₁	X ₂	X ₃
Y	1.000			
X ₁	0.638**	1.000		
X ₂	0.574**	0.702**	1.000	
X ₃	0.605**	0.721**	0.748**	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 พบว่า มีความสัมพันธ์กัน อย่าง สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.638, 0.574 และ 0.605 ตามมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ ลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของ “บริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ” ส่งผลต่อ “ประสิทธิภาพการดำเนินงาน”

Variable	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
(Constant)	0.769	0.206		3.739	0.000*
การประเมินเอกสารส่งออกทางเรือของลูกค้าแต่ละราย (X ₁)	0.155	0.045	0.181	3.457	0.001*
การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ (X ₂)	0.317	0.059	0.317	5.343	0.000*
การจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออก (X ₃)	0.369	0.057	0.394	6.526	0.000*
R = 0.766, R ² = 0.587, Adjusted R ² = 0.581, F = 104.970, Sig. = 0.000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมการพยากรณ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 0.769 + 0.155X_1 + 0.317X_2 + 0.369X_3$$

สมการพยากรณ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Y = 0.181X_1 + 0.317X_2 + 0.394X_3$$

จากสมการข้างต้นจะเห็นได้ว่า หากปัจจัยการประเมินเอกสารส่งออกทางเรือของลูกค้าแต่ละราย เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้ ประสิทธิภาพ จะเพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากปัจจัย การ

กำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้ ประสิทธิภาพ จะเพิ่มขึ้น 0.317 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากปัจจัย การจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออก เพิ่มขึ้น 1 หน่วย

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI.) อยู่ในกลุ่ม 2 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ จะทำให้ ประสิทธิภาพ จะเพิ่มขึ้น 0.394 หน่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น H1: การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพ จึงยอมรับสมมติฐาน

8. สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

8.1 สรุปผลการวิจัยเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1: เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า แนวทางปฏิบัติคือ 1) การประเมินผลเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย ต้องจัดทำขั้นตอนการทำงานเอกสารส่งออกแบบ Flow chart ให้ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสาร เมื่อมีลูกค้าใหม่และเอกสารใหม่เกิดขึ้น จะต้องขอข้อมูลแบบฟอร์มจากลูกค้าก่อนเพื่อนำมาประเมิน มีการสอนงานให้กับพนักงานที่ดูแลรับผิดชอบ จะต้องใช้เวลาเรียนรู้ระบบการทำงานของแผนกแก่พนักงานและให้พนักงานได้ทดลองปฏิบัติงานโดยมีการเฝ้าสังเกตการณ์และประเมินผลการทำงาน 2) มีการกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ ต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน L/C เช่น ข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Commercial invoice) ใบแสดงบรรจุหีบห่อ (Packing list) และใบรับรองต้นกำเนิดสินค้า (Certificate of origin) พร้อมกับใบตราส่งสินค้า (Bill of lading) กรณีพนักงานตรวจสอบพบจุดผิดพลาด เช่น การใส่ราคาผิด ชื่อลูกค้าผิด ให้นำกลับมาแก้ไขจุดผิดพลาดใหม่ให้ถูกต้องภายใน 3 วัน หรือขึ้นอยู่กับ L/C กำหนดการตรวจสอบกระทำโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัท และพนักงานของ Bank เมื่อจบจุดผิดพลาด ทางธนาคารจะแจ้งเจ้าหน้าที่บริษัทต้องแก้ไขโดยเร็วหลังปล่อยเรือ

ออกจากท่าของประเทศไทยภายใน 3 วัน จัดทำแบบฟอร์ม Check sheet สำหรับการตรวจสอบเอกสารส่งออกทุกครั้งในขั้นตอนการตรวจสอบตราฟเอกสารก่อนเอกสารจริง ต้องมีการสอนงานแก่พนักงานใหม่ในการอ่าน L/C โดยใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 1 สัปดาห์ในการสอนงาน และ 3) การจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออกต้องจัดทำขั้นตอนการทำงานเอกสารส่งออกเป็น Flow chart จะต้องแสดงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานของการทำเอกสารส่งออก เมื่อครบกำหนดการ Flow ของแต่ละขั้นตอนแล้วงานยังไม่ส่งต่อ เช่น โรงงานยังไม่ส่ง ใบแสดงบรรจุหีบห่อ (Packing list) ให้ผู้จัดทำเอกสาร พนักงานในขั้นตอนตาม Flow จะต้องทำการติดตาม ใน Flow chart จะต้องระบุ จำนวนชั่วโมง/จำนวนวันที่ใช้จัดการเอกสาร เพื่อให้สามารถติดตามงานได้

วัตถุประสงค์ที่ 2: เพื่อศึกษาอิทธิพลของการบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ มีอิทธิพลเชิงบวกโดยตรงต่อ ประสิทธิภาพการดำเนินงานซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพในด้าน 1) ความรวดเร็ว ช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น เนื่องจากทราบลำดับการ Flow ของเอกสารและสามารถติดตามงานได้ในแต่ละขั้นตอน 2) การลดข้อผิดพลาด การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ จะมีการพัฒนาทักษะพนักงานร่วมด้วยซึ่งช่วยให้พนักงานเกิดความรู้และความเข้าใจในงานของตนเอง ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานข้ามขั้นตอน 3) การลดค่าใช้จ่าย ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำเอกสารเนื่องจากการตรวจสอบก่อนออกเอกสารจริง ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดจากข้อผิดพลาดในการทำงานให้แก่บริษัทได้ เช่น

ค่าธรรมเนียมข้อผิดพลาดของเอกสาร (Discrepancy fee) และการออกเอกสาร B/L ใหม่ และ 4) การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของเอกสาร การส่งข้อมูลในการประสานงานและแจ้งปัญหาต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้เร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ

8.2 อภิปรายผล

1. การบริหารจัดการประสิทธิภาพของเอกสารในระบบงานการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ พบว่า การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ มีความสำคัญสูงสุดโดยพนักงานต้องกำหนดรายละเอียดต่างๆ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน L/C เช่น ข้อมูลบัญชีราคาสินค้า (Commercial invoice) ใบแสดงบรรจุหีบห่อ (Packing list) และ ใบรับรองต้นกำเนิดสินค้า (Certificate of origin) พร้อมกับใบตราส่งสินค้า (Bill of lading) กรณีพนักงานตรวจสอบพบจุดผิดพลาด เช่น การใส่ราคาผิด ชื่อลูกค้าผิด ให้นำกลับมาแก้ไขจุดผิดพลาดใหม่ให้ถูกต้องภายใน 3 วัน หรือขึ้นอยู่กับ L/C กำหนด และการตรวจสอบกระทำโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัท และพนักงานของ Bank เมื่อจบจุดผิดพลาด ทางธนาคารจะแจ้งเจ้าหน้าที่บริษัทที่ต้องแก้ไขโดยเร็วหลังปล่อยเรือออกจากท่าของประเทศไทยภายใน 3 วัน สอดคล้องกับ ไศจิรพักร์ บุตรคำโชติพร (2564) ที่พบว่า จัดทำแบบฟอร์ม Check sheet สำหรับการตรวจสอบเอกสารส่งออกทุกครั้งในขั้นตอนการตรวจสอบตราเอกสารก่อนเอกสารจริงช่วยลดการผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานและทำให้เอกสารถูกต้อง

2. ประสิทธิภาพ พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของเอกสาร เห็นผลลัพธ์ได้มากที่สุด เนื่องจาก

มองเห็นภาพ Flow และสามารถจัดทำเอกสารได้ตรงตามขั้นตอน การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ จะช่วยให้การส่งข้อมูลในการประสานงานและแจ้งปัญหาต่าง ๆ แก่ลูกค้าได้เร็วขึ้นอย่างมีคุณภาพ และ การจัดการประสิทธิภาพของเอกสารส่งออกจะช่วยการกำหนดแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าของแผนกเอกสารส่งออกให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ เกษรานุช ชิตพยัคฆ์ (2565) ในเรื่องการปรับการไหลของงาน (Synchronize workflow) ให้สอดคล้องกับกระบวนการเพื่อลดปัญหาในการรอคอย และ (ดิศพงษ์ นามเดช, 2564) ในเรื่องการให้ความสำคัญกับเอกสารประกอบการค้าระหว่างประเทศ

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การประเมินเอกสารส่งออกระหว่างประเทศทางเรือของลูกค้าแต่ละราย ต้องจัดทำขั้นตอนการทำเอกสารส่งออกแบบ Flow chart ให้ชัดเจนเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำเอกสาร

2. การกำหนดรายละเอียดในการทำเอกสารและการตรวจสอบ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ใน L/C

3. การจัดลำดับการไหลของเอกสารส่งออกจัดทำขั้นตอนเป็น Flow chart ตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับ “การพัฒนาอบรมพนักงานสำหรับจัดการส่งออกสินค้าระหว่างประเทศทางเรือ” เพื่อการใช้งานระยะยาวและลดต้นทุนของบริษัท

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาคนิ มิ่งโสภา และณกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 209-222.
- กิตติ์วี วิเชียรประดิษฐ์. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการผลิตโดยประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนกรณีศึกษา บริษัทผลิตไม้สักแปรรูป. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษรานุช ชิตพยัคฆ์ (2565). การปรับปรุงกระบวนการผลิตด้วยการประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลีนกรณีศึกษา : วิสาหกิจ ชุมชนผลิตน้ำตาลสด จังหวัดสมุทรสงคราม, การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรมวิทยาลัยนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กรมศุลกากร. (2561). ประกาศกรมศุลกากร ที่ 130/2561 เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยกระบวนการทางศุลกากรเกี่ยวกับของเร่งด่วน. *กรมศุลกากร*, 137.
- ชัยชนะ ศรีมงคล และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2560). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ปตท. จำกัด(มหาชน) ตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 8(2), 305-328.
- ฐิติกานต์ เน้นอุตร. (2561). การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออกกรณีศึกษา บริษัท. มิตรชัย-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(1), 5-14.
- ติศพงษ์ นามเดช (2564). การวิเคราะห์กระบวนการทำงานของคลังสินค้า *Analysis Process of Warehouse working*. บริษัท ซีว่า โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก: <https://buuolog.com/wp-content/uploads/2022/04/61090317>.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2564). บริการเปิด L/C. ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2567, จาก: https://www.exim.go.th/th/Products_Services/Trade-Finance/Financial-Facilities-for-Import/L-C-Opening.aspx.
- ธารินทร์ กุลปรียะวัฒน์. (2566). ความนิยมเลือกใช้ข้อตกลง FOB และ CIF สำหรับการค้าระหว่างประเทศที่ขนส่งด้วยตู้คอนเทนเนอร์. *วารสารมหาจุฬานาครธรรม*, 10(2), 258-268.
- ภัทรา อุดมกัลยารักษ์. (2560). แนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดการคลังสินค้าสำหรับโรงงานแปรรูป เหล็ก สแตนเลส และอลูมิเนียม. บริษัท พีเอ็มพี มอเตอร์โปรดักส์ จำกัด, สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ภัทธีรา ชีรสวัสดิ์. (2566). Human error หนึ่งองค์ความรู้พื้นฐานของนักสื่อสารเพื่อการจัดการนวัตกรรม. ค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2567, จาก: <http://cosci.swu.ac.th/news-event/cas/2023/human-error>.
- มนัญญ์ ภูชนจันทร์. (2566). ทักษะทรัพยากรมนุษย์เพื่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 9(1), 129-144.

- วรรณกรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรรณสิริ ชูระแพง. (2564). การพัฒนากิจกรรมการฝึกอบรมโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้ร่วมกันผ่านระบบสังคมออนไลน์ สำหรับธุรกิจเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านคลังสินค้าและพฤติกรรมกรรมมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วราภรณ์ สุขแสนชนานันท์. (2566). เอกสารการสอนชุดวิชา 32449 การสร้างธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ (Business Building and Entrepreneurship). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วาทศิลป์วาสะสิริ และกิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2560). การลดความไม่ตรงตามข้อกำหนดที่มีสาเหตุจากความผิดพลาดจากมนุษย์ ในกระบวนการประกอบสปินเดิลมอเตอร์สำหรับฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์. วารสารช่วยงานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทย, 3(1), 34-44.
- วิชาญ จันทนา และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2563). การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการผลิตเซรามิค: กรณีศึกษา โรงงานในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 37(2), 58-83.
- วันพิชิต เบ่งจีน. (2563). การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานด้วยเทคนิคการลดความสูญเปล่าแบบ ECRS. ค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2565, จาก: <https://bit.ly/3HlbKSF>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2566). หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมิน. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก: https://www.etda.or.th/getattachment/Our-Service/Standard/e-tax-Invoice-Receipt/Content/law/ETDAAnnounce_26Dec66_Aseement.pdf.aspx?lang=th-TH.
- สุนทรี พุฒิธร. (2563). การศึกษาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออกกรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร. วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 22(2), 19-30.
- ไศจรพักร์ บุตรคำโชติพร (2564). การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพโดยใช้แนวคิดการผลิตแบบลีน ในกระบวนการขึ้นรูปแม่พิมพ์ขวดพลาสติก กรณีศึกษาบริษัท GP. หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตกลุ่มวิชาการจัดการโลจิสติกส์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อดิเรก ชัยนวกุล, อลงกรณ์ เมืองไหว และธณิดา ไชนงนุช. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการไหลของวัสดุด้วยการปรับปรุงผังโรงงาน. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 1(2), 12-19
- Terrestrial. (2020). แผนภูมิกระบวนการไหล "Flow Process Chart" คืออะไรกันนะ. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2567, จาก: <https://goterrestrial.com/2020/11/12/flow-process-chart>.
- Yamane, T. (1967), *Statistics, An Introductory Analysis*. 2nd Ed. New York: Harper and Row.