

ปัญหาที่พบจากการเป็นตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนไทย-กัมพูชา
ในเขตตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ กรณีศึกษาบริษัท
เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด

Problems of The Importing and Exporting Agent on the Thai -
Cambodia border in the Dan Sub-district, Kabcheong District,
Surin Province: A Case Study of KMT Import Export 888 Co., Ltd.

พรรณราย เพราะคำ¹ และ กฤตกนก พาบ²
Pannarai Procome¹ and Kritkanok Phabu²

Received : April 9, 2024; Revised : June 21, 2024; Accepted : June 22, 2024

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก รวมถึงปัญหาที่พบจากการเป็นตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนไทย-กัมพูชา ในเขตตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ กรณีศึกษา บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด การวิจัยนี้ใช้รูปแบบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพื้นที่ในจังหวัดสุรินทร์ ซึ่งเป็นพื้นที่ตั้งของบริษัทตัวแทนนำเข้า-ส่งออก ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ทั้งหมดจำนวน 8 คน และผู้ให้การสัมภาษณ์ จำนวน 13 ราย แยกเป็นลูกค้า 10 คน และเจ้าหน้าที่ด่าน 3 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) โดยขั้นตอนวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น จะเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้สัมภาษณ์เชิงลึก และมีจุดดี คือ มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลสูง ซึ่งผู้ให้การสัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ การวิจัยเชิงปริมาณใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

^{1,2} คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์; Faculty of Management Science Surindra Rajabhat University; e-mail : Pannarai242516@gmail.com, kritkanok@sru.ac.th

ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากร (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนประชากร (σ) ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อตามประเด็นการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี มีระดับการศึกษา ปวส./ปวช. ประสบการณ์ด้านตำแหน่งที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 3 – 7 ปีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 -25,000 บาท ผู้ประกอบการมีการปฏิบัติเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า – ส่งออก มีทั้งหมด 3 ด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดอยู่ 1 ด้านคือ ด้านกฎระเบียบ มีระดับความคิดเห็นมาก 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติพิธีศุลกากร และด้านการแก้ปัญหา และมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก มีการปฏิบัติเกี่ยวกับการขนส่ง มีทั้งหมด 8 ด้าน โดยมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ความรวดเร็ว รองลงมา คือ การตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า การเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกสบาย ความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ความปลอดภัยของการขนส่ง และการติดตามสินค้า

คำสำคัญ (Keywords) : ตัวแทนขนส่งสินค้า, พิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก, ปัญหาการนำเข้า-ส่งออก, ด้านชายแดนไทย-กัมพูชา จังหวัดสุรินทร์

Abstract

This research aim to study the procedures of import-export customs and the problems found from being an import-export agent at the Thai-Cambodian border in Dan subdistrict, Kap Choeng district, Surin province. The case study is KMT Import Export 888 Co., Ltd. This research use approach quantitative research and qualitative research. Data collected from area in Surin province, which is the location of the import-export agent company. The population used in the research are 8 employees of KMT Import Export 888 Co., Ltd. and 13 interviewees, divided into 10 customers and 3 border officials, selected by purposive sampling, who are key informants. The qualitative research method collects data using in-depth interviews, which have the advantage of high data reliability, and interviewees can provide additional information. Quantitative research uses a questionnaire as the data collection tool, analyzing data with computer software and statistics for data analysis including

percentage, population mean (μ), and population standard deviation (σ). Qualitative research analyzes data based on study topics.

The study results found that most of the samples are female, aged between 20-40 years old, with vocational education diplomas. They have experience in their positions between 3-7 years and an average monthly income of 10,001-25,000 baht. Entrepreneurs have practices regarding import-export customs procedures in 3 aspects. The highest level of opinion is on regulations. There are high opinions in 2 aspects: customs procedures and problem-solving. The overall opinion level is high. For transportation practices, there are 8 aspects. The overall opinion level is high. They can be ranked from most to least as follows : speed, punctuality in transporting goods, preparation of facilities, convenience, safety and expenses, vehicles and transport equipment, transport safety, and goods tracking.

Keywords : freight forwarder, import-export customs procedures, import-export problems, Thai-Cambodian border, Surin province.

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันการค้าขายระหว่างประเทศมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการขยายตัวเศรษฐกิจโดยรวมของโลก ทุกประเทศต่างมีการนำเข้าและส่งออกสินค้าไปทั่วโลก ซึ่งผลต่อการเพิ่มค่าจ้างให้คนในประเทศ รายได้จากการนำเข้าส่งออกสินค้ายังสามารถนำเงินเข้าสู่ประเทศได้มากมาย การขนส่งจะขึ้นอยู่กับชนิดสินค้าสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งการนำเข้าและส่งออกสินค้า สินค้าแต่ละชนิดจะต้องผ่านกรมศุลกากร ผู้ส่งออกสินค้า - นำเข้า หรือตัวแทนขนส่งสินค้า (Shipping Company) จะต้องทำความเข้าใจเรื่องกระบวนการการขนส่งสินค้า เอกสารที่จะต้องใช้ในการนำเข้าส่งออกสินค้า เข้าใจถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับและปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด

สำหรับประเทศไทยนั้น เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยมีการประกอบธุรกิจการเป็นตัวแทนขนส่งสินค้าเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นสินค้าทางการเกษตร เช่น มันสำปะหลัง มันเส้น เป็นต้น ซึ่งต้องผ่านกระบวนการทางศุลกากร กรมศุลกากรจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการจัดเก็บภาษี การตรวจเอกสารซึ่งในขั้นตอนของการเตรียมเอกสารนี้เป็นขั้นตอนที่ยุงยากที่สุด ดังนั้นขั้นตอนนี้จึงจำเป็นต้องตรวจเอกสารให้ละเอียดก่อนที่จะนำสินค้าออกเพราะหากสินค้าออกไปแล้วพอลงด่านตรวจ ตรวจสินค้าแล้วพบว่าไม่สอดคล้องกับเอกสารของการขนส่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาตามมาได้ ยักรวมถึงการตรวจสินค้าและ

ยังมีสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองเข้ามามีบทบาทอีกด้วย การบริการของตัวแทนขนส่งสินค้าก็เป็นอีกหนึ่งส่วนที่ควรให้ความสำคัญ หากมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น การให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ไม่ควรมองข้าม แต่ก็ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น สุรินทร์เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีชายแดนติดต่อกับประเทศกัมพูชา จึงมีผู้ประกอบการด้านนำเข้าและส่งออกจำนวนมาก อย่างไรก็ตามจากการสำรวจเบื้องต้นของผู้วิจัยพบว่า ผู้ประกอบการด้านนำเข้าและส่งออกยังมีอุปสรรคหลายประการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาที่พบจากการเป็นตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนไทย - กัมพูชา ในเขตตำบลท่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ โดยเลือกบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เพื่อประโยชน์กับผู้ประกอบการ ด้านศุลกากร หรือองค์กรหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางในการดำเนินการกระบวนการขั้นตอนของด้านศุลกากร การบริหารจัดการองค์กรหรือบริษัท เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนพิธีศุลกากรในการนำเข้า - ส่งออกสินค้า
2. เพื่อศึกษาปัญหาการนำเข้า-ส่งออกสินค้าของบริษัทเคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด

ตำบลท่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษา เรื่อง ปัญหาที่พบจากการเป็นตัวแทนนำเข้า และส่งออกสินค้าชายแดนไทย-กัมพูชา ในเขตตำบลท่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ กรณีศึกษา บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ทั้งหมดจำนวน 8 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 13 ราย แยกเป็นลูกค้า จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ด่านช่องจอม จำนวน 3 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดหัวข้อวิจัย โดยทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ เพื่อศึกษาปัญหาของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากผลงานวิจัย เอกสาร และตำราต่าง ๆ ร่างแบบสอบถาม และร่างแบบสัมภาษณ์

ขั้นตอนที่ 3 หลังจากเครื่องมือการวิจัยผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามแล้วนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามเข้าสู่การวิเคราะห์ข้อมูล และทำการสรุปและอภิปรายผล จัดทำรายงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม แบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก รวมถึงปัญหาของบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม แล้วนำไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ได้หาดัชนีความสอดคล้องความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ (IOC) การตรวจสอบเครื่องมือโดยค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (IOC) เลือกค่าตั้งแต่ .67 ขึ้นไปถึง 1.00 แล้วนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง และนำผลมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.845 สรุปว่าเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์และตรวจสอบความถูกต้องโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยประชากร (μ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยแยกข้อมูลตามวัตถุประสงค์วิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการนำข้อมูลที่เก็บที่รวบรวมมาได้จะถูกนำมาตรวจสอบความเรียบร้อย และความสมบูรณ์ก่อน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้รับการสำรวจโดยแบบสอบถามมาประมวลผลดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า - ส่งออก รวมถึงปัญหาของบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ทั้งหมด 11 ด้าน โดยแบ่งเป็น ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบ

ด้านการแก้ปัญหา ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง ด้านการติดตามสินค้า ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า โดยใช้สถิติพื้นฐานวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยประชากร และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามประเด็นการศึกษา

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 อายุระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีระดับการศึกษา ปวส./ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บาท 25,001 – 45,000 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 – 7 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และมีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า – ส่งออก รวมถึงปัญหาของบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า – ส่งออก รวมถึงปัญหาของบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบ ด้านการแก้ปัญหา ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง ด้านการติดตามสินค้า ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่ง แสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก รวมถึงปัญหาของบริษัท

เค เอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์โดยรวม

ปัจจัย	μ	σ	ระดับความคิดเห็น
ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร	4.5	0.37	มาก
ด้านกฎระเบียบ	4.6	0.25	มากที่สุด
ด้านการแก้ปัญหา	4.38	0.40	มาก
ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง	3.84	0.50	มาก
ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	0.31	มาก
ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง	3.78	0.18	มาก
ด้านการติดตามสินค้า	3.75	0.32	มาก
ด้านความเร็ว	4.31	0.42	มาก
ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย	3.88	0.34	มาก
ด้านความสะดวกสบาย	3.9	0.34	มาก
ด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า	4.28	0.34	มาก
รวม	4.13	0.34	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรนำเข้า - ส่งออกรวมถึงปัญหาของบริษัท โดยรวม มีค่า ($\mu = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 1 ข้อ คือ ด้านกฎระเบียบ มีค่า ($\mu = 4.60$) รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นมาก 10 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร มีค่า ($\mu = 4.50$) ด้านการแก้ปัญหา มีค่า ($\mu = 4.38$) ความเร็ว มีค่า ($\mu = 4.31$) การตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า มีค่า ($\mu = 4.28$) การเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่า ($\mu = 4.17$) ความสะดวกสบาย มีค่า ($\mu = 3.90$) ความปลอดภัยของการขนส่ง มีค่า ($\mu = 3.78$) และการติดตามสินค้า มีค่า ($\mu = 3.75$) ความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย มีค่า ($\mu = 3.88$) ยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง มีค่า ($\mu = 3.84$)

ผลจากการสัมภาษณ์ลูกค้าและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ด่านช่องจอม ตำบลบ้านด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า มีความสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรบริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด เกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนของพิธีการศุลกากรนำเข้า-ส่งออก รวมถึงปัญหาของบริษัทนั้น มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบ ด้านการแก้ปัญหา ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยของ

การขนส่ง ด้านการติดตามสินค้า ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบาย และด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า ดังบทสัมภาษณ์

“ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบหรือแนวปฏิบัติกระบวนการขั้นตอนพิธีการศุลกากรนำเข้า - ส่งออก ถือว่ายังไม่เอื้อต่อการให้บริการบริษัทหรือผู้ประกอบการ เพราะเนื่องจากขั้นตอนกระบวนการมีการซับซ้อน และพนักงานเดินเอกสารยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญ และความรู้ด้านเอกสารพิธีการศุลกากร และพนักงานจะต้องมีการตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด และถูกต้อง ตามกฎระเบียบของพิธีการศุลกากร โดยเอกสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารขนส่งสินค้าจะต้องตรงกัน (เจ้าหน้าที่ด้านคนที่ 1. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านการแก้ปัญหาในการขนส่งสินค้าเข้า-สินค้าออก อาจมีเรื่องไม่คาดคิดเกิดขึ้น เช่น สินค้าที่มาจากด่านศุลกากรไม่ต้องตามรายการใบสั่งซื้อ ทำให้เจ้าหน้าที่เสียเวลาในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งจะทำให้สินค้าล่าช้า ดังนั้นกระบวนการของเจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียด และชัดเจนตามกฎระเบียบของพิธีการศุลกากร และพนักงานบริษัทต้องมีความรวดเร็วในการแก้ปัญหาในตอนที่เกิดปัญหาอย่างทันที (เจ้าหน้าที่ด้านคนที่ 2. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านความรวดเร็ว หรือด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า เห็นว่าในการขนส่งสินค้าเข้า-สินค้าออก อาจมีเรื่องไม่คาดคิดเกิดขึ้น เช่น ยานพาหนะไม่พร้อมใช้งาน รถเสียกลางทาง เมื่อส่งสินค้าเสร็จแล้วไม่สามารถกลับเข้าในเขตสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองไม่ทันเวลาที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองระบุไว้ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน เป็นต้น ทำให้สินค้าตกค้าง และอยู่ในเขตชายแดน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จึงต้องรีบแก้ไขปัญหาด่วน เพื่อให้ลูกค้าได้สินค้าตามเวลาที่กำหนด (เจ้าหน้าที่ด้านคนที่ 3. สัมภาษณ์ 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบ เห็นว่าในการขนส่งสินค้าเข้า-สินค้าออก มีบ้างบางครั้งที่ได้รับสินค้าช้า เช่น พนักงานไม่มีความรู้ในการเดินเอกสาร ซึ่งจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านเอกสารต่าง ๆ ของการขนส่งสินค้าข้ามแดน และจะต้องให้รอบคอบ ตามระเบียบ และจะต้องตรวจเอกสารให้ถูกต้อง และกระบวนการของพิธีการศุลกากร ทั้งเอกสาร และสินค้า และระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าไม่ตรงตามกำหนด (ลูกค้าคนที่ 1. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านแก้ปัญหา และด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง เห็นว่าในด้านยานพาหนะนั้น บริษัทที่เป็นตัวแทนเดินเอกสารนั้น จะต้องมีความรู้ และกฎหมาย และข้อบังคับต่าง ๆ โดยจะต้องมีการวางแผนในเรื่อง ยานพาหนะในการขนส่ง เพื่อความปลอดภัยในการขนส่งสินค้า พนักงานขับรถจะต้องมีการเตรียมอุปกรณ์การขนส่งสินค้าข้ามแดนยานพาหนะให้เรียบร้อย อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับรถบรรทุก และ

ความปลอดภัยต่าง ๆ ในการขนส่งสินค้าข้ามแดน มีการรู้เวลาด่านเปิด และปิดที่โมง และนำรถบรรทุกไปกลับที่ชั่วโมงในสถานการณ์โควิด 19 (ลูกค้าคนที่ 2. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นว่าในบริษัทที่เป็นตัวแทนต้องอำนวยความสะดวกในการวางระบบพนักงาน และยานพาหนะให้ถูกต้อง ตามระเบียบ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดต่อลูกค้าที่มาติดต่อ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและน่าเชื่อถือ (ลูกค้าคนที่ 3. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง เห็นว่าในบริษัทที่เป็นตัวแทน จะต้องมีการเตรียมอุปกรณ์ยานพาหนะให้อย่างรอบคอบ และละเอียด เนื่องจากเป็นเขตชายแดน และมีความเสี่ยงเมื่อเกิดรถบรรทุกเสีย ควรประสานงานด่วน และมีรถบรรทุกมาเปลี่ยนอย่างทันที และในสถานการณ์โควิด 19 ทางบริษัทจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในอุปกรณ์การขนส่งสินค้าข้ามแดนยานพาหนะให้อย่างรอบคอบ เนื่องจากเมื่อข้ามพรมแดนแล้ว จะต้องมีการเปลี่ยนพนักงานคนขับรถ เพื่อที่จะต้องนำยานพาหนะข้ามแดนเพื่อนำส่งสินค้าให้กับลูกค้าเขตชายแดน และเมื่อเกิดเหตุการณ์รถบรรทุกเสีย ทางบริษัทจะต้องมีการหารถบรรทุกมาสำรองอย่างเร่งด่วน (ลูกค้าคนที่ 4. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านการติดตามสินค้า พนักงานบริษัทจะต้องมีตัวแทนที่มีความรู้ หรือระบบในบริษัทตัวแทนจะต้องมีการติดตามในระบบการขนส่ง และต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยปัจจุบัน โดยใช้ระบบ GPS : ซึ่งเป็นระบบในการติดตามการขนส่งสินค้า เพื่อให้ทราบเส้นทางในการขนส่งสินค้าข้ามแดน ถ้ามีปัญหาบริษัทสามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลา และมีการรายงานให้บริษัทและลูกค้าทราบข้อมูลอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และระบบฐานเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และนำเทคโนโลยีระบบ RFID มาใช้บริหารจัดการในบริษัท เพื่อให้การขนส่งที่รวดเร็วทันตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด (ลูกค้าคนที่ 5. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านความรวดเร็ว และด้านความปลอดภัย และค่าใช้จ่าย บริษัทจะต้องมีการวางแผน และนโยบายที่ละเอียดและถูกต้องตามกฎระเบียบของพิธีศุลกากร ซึ่งวางแผนในด้านการขนส่งสินค้าให้ทันเวลากับลูกค้า และมีการคำนวณค่าใช้จ่ายต้นทุนให้ต่ำลงที่สุด ในการขนส่งสินค้าข้ามแดนเป็นปริมาณมากสามารถลดต้นทุน และการเตรียมความพร้อมด้านเอกสาร ยานพาหนะ และสามารถลดค่าใช้จ่าย ของบริษัทได้ และการประสานงานที่ดีระหว่างศุลกากรและลูกค้า (ลูกค้าคนที่ 6. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

“ด้านความสะดวกสบาย ด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า ที่เกิดขึ้น ซึ่งสำคัญมาก ทำให้ลูกค้าเชื่อถือ และไว้วางใจจะใช้บริการในครั้งต่อไป โดยจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด และมีการติดต่อประสานทางโทรศัพท์ โลกออนไลน์ หรือ Facebook (ลูกค้าคนที่ 7. สัมภาษณ์. 12 สิงหาคม 2566)

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

การศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาการนำเข้าและส่งออก กรณีศึกษา บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ในเขตตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การปฏิบัติของประสิทธิภาพพิธีการศุลกากรนำเข้า - ส่งออก ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมีการกำหนดพนักงานในการรับผิดชอบเอกสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติพิธีการขนส่งข้ามแดน พนักงานมีการตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้ง ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสินค้าถึงปลายทาง มีการป้อนข้อมูลเอกสารลงในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร รวมถึงมีการติดต่อสื่อสารพูดคุยกับศุลกากรทุกครั้งเพื่อให้เอกสารสมบูรณ์มากที่สุด และดำเนินการชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมหรือค่าภาษีให้ศุลกากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐาปนี สุขสมประสงค์ และคณะ (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการ นำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ผลการศึกษาพบว่า มีกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ตั้งแต่ผู้นำของเข้าส่งข้อมูลใบขนส่งสินค้าเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย โดยมีการพัฒนากระบวนการทำงานในการ ให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานราชการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายหรือระเบียบต่าง ๆ ในการนำเข้าสินค้า มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้นำของเข้าและมีข้อเสนอแนะการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับการนำเข้าสินค้า

การปฏิบัติของประสิทธิภาพพิธีการศุลกากรนำเข้า - ส่งออก ด้านกฎระเบียบ ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการและกรมศุลกากรต้องทำงานร่วมกันและพูดคุยกัน เพื่อให้ในการส่งสินค้าเข้าและในแต่ละครั้งไม่ให้เกิดปัญหาและให้เป็นไปตามกฎระเบียบ แต่ในบางครั้งมีการสื่อสารที่ผิดพลาดทำให้เกิดความเสียหายหรือปัญหาตามมาบุคคลากรในองค์กรไม่มีความรู้ความสามารถและแก้ไขปัญหาได้ไม่ตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ศศิธร ใจมุก (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนากระบวนการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางด้านโลจิสติกส์ให้ทันสมัย เพื่อรองรับสถานการณ์ทางการค้าในปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูงเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่และผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการ

ขนส่งสินค้าในประเทศไทย 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางด้านกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับทางด้านโลจิสติกส์ ควรเข้ามาให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่ถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน 3) ปรับปรุงกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติภายในของหน่วยงานรัฐเพื่อลดความซับซ้อนของ ขั้นตอนการดำเนินงาน และเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนน

การปฏิบัติของประสิทธิภาพพิธีการศุลกากรนำเข้า – ส่งออก ด้านการแก้ปัญหา ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการส่งสินค้าถึงปลายทาง พนักงานมีการตื่นตัวและพร้อมรับตลอดเวลาเมื่อมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร อุ่นอินทร์ และฉานนพ สืบพิลา (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า พบว่า การศึกษาจะได้แนวทางการขนส่งสินค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านการขนส่ง การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ดำเนินงานขององค์กรและนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเพื่อลดต้นทุน และเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบมีการวางแผนการศึกษาเส้นทางสภาพถนนทั้งในไทยและกัมพูชา ที่เป็นเส้นทางขนส่ง พนักงานมีการเลือกใช้ยานพาหนะที่เหมาะสมสำหรับชนิดสินค้า มีการจัดการความเสี่ยง เพื่อช่วยป้องกันความยุ่งยากของงานขนส่งที่อาจจะเกิดขึ้นภายหลัง และช่วยลดผลกระทบเชิงลบจากการหยุดชะงักหากไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ โดยทางผู้ประกอบมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดและความปลอดภัย เช่น สภาพรถที่มีสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ทุกเมื่อทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรา ศรีพระบุ และเชษฐา ชำนาญหล่อ (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ในจังหวัดชลบุรี พบว่า สามารถจัดกลุ่มตัวแปรได้ 7 ปัจจัย ได้แก่ การส่งเสริมการตลาด อัตราการให้บริการที่เหมาะสมการประสานงานและการบริการแบบครบวงจร บุคลากรที่ทำงานอย่างมืออาชีพและเครื่องมือที่มีคุณภาพ การบริการที่มีประสิทธิภาพ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ และ ความปลอดภัยในการทำงาน โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดซึ่ง ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการผู้ประกอบการขนส่ง คือ ปัจจัยที่ 5 การบริการที่มีประสิทธิภาพรองลงมาคือ ปัจจัยที่ 7 ความปลอดภัยในการทำงาน โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดต่อการตัดสินใจ เลือกใช้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าในจังหวัดชลบุรีคือ ปัจจัยที่ 5 การบริการที่มีประสิทธิภาพคือ การดูแลสินค้าอย่างปลอดภัย การส่งมอบสินค้าได้ครบถ้วนถูกต้อง และมีความรู้และความ

ชำนาญในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยที่สำคัญรองลงมาคือ ปัจจัยที่ 7 ความปลอดภัยในการทำงาน คือ อุปกรณ์ทางด้านความปลอดภัยครบถ้วน และสภาพของรถอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน นอกจากนี้ ผลการศึกษาของงานวิจัยยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เลือกใช้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า โดยพบว่าบริการที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่ถูกค่าพิจารณาให้ความสำคัญมากที่สุดเป็นลำดับแรก

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดเตรียมค่าผ่านทางให้ครบตลอดทั้งเส้นทางในการขนส่งสินค้าข้ามแดน มีการวางแผนสำรวจเส้นทางสภาพ ดิน ฟ้า อากาศ เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกในการขนส่งในแต่ละรอบ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่จะตามมาทีหลังและทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจ ไวใจ ในการได้รับการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิณารัตน์ ภูวพัฒนชัยกิจ (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทย พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ โดยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทำให้ท่านรับรู้ถึงความเป็นมิตรได้ รองลงมา เจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้ความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าเป็นรายบุคคล ถัดมาเจ้าหน้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อลูกค้า และท่าอากาศยานแห่งนี้แสดงให้เห็นถึงการดูแลและห่วงใยลูกค้าเป็นอย่างดีตามลำดับ

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมีการใส่ใจต่อดินฟ้าและสภาพอากาศ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการเดินทาง รวมถึงพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเมื่อมีสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น บริษัทมีแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการจัดอบรมให้แก่พนักงานแต่ละแผนกรวมถึงพนักงานขับรถขนส่งสินค้า เพื่อพนักงานให้มีความเชี่ยวชาญและเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติงาน บริษัทมีการดูพนักงานขับรถให้ความพร้อมทั้งการและจิตใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร อุ่ณอินทร์ และฉานนพ สืบพิลา (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า พบว่า การศึกษาจะได้แนวทางการขนส่งสินค้าและเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าเพื่อเป็นแนวทางการแก้ปัญหา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานด้านการขนส่ง การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการ ผลการศึกษาในการแก้ปัญหาด้านพนักงานขับรถ พบว่า พนักงานขับรถมีความไม่พอใจในด้านของ ค่าตอบแทนที่ได้รับในรูปแบบของเงินเดือน ค่าทำงานล่วงหน้า และผลประโยชน์อื่น ๆ พนักงานขับรถต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทางธุรกิจกับองค์กร นอกจากนี้พนักงานขับรถขาดความ

เข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน และมีความต้องการเข้ารับการอบรมเพิ่มเติม ดังนั้นเพื่อให้พนักงานขับรถมีความมั่นคงในการทำงานมากขึ้น จึงได้กำหนดการสัญญาซื้อขายรถขนส่งสินค้าพนักงานบริษัทต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขับรถในด้านความปลอดภัยในการทำงานเป็นประจำ ต่อเนื่อง

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านการติดตามสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการมีการติดตั้ง GPS ไว้ในรถขนส่งเพื่อตรวจสอบเส้นทางการเดินรถของรถขนส่งสินค้า และตรวจสอบสินค้าและพนักงานขับรถสามารถไปส่งสินค้าถึงปลายทางแล้วหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภากร สุขเจริญ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าภายในเขตชลบุรีและระยอง กรณีศึกษาบริษัท หทัยจิตร ทรานสปอร์ต จำกัด พบว่า ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงการทำงานตลอดระยะเวลา 3 เดือน ได้นำโปรแกรม (Check Sheet) ระบบ GPS ติดตามรถ การอบรมหรือประชุมพนักงานทุกสัปดาห์ มาช่วยตรวจสอบการขนส่งสินค้า Cutoff เวลาในการส่งมอบสินค้าแต่ละวัน ผลการทำงานขนส่งสินค้าผลการแก้ปัญหา การทำงานมีความเป็นระเบียบและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ซึ่งดีขึ้นเรื่อย ๆ ประสิทธิภาพในการทำงานการใช้เทคโนโลยีมาช่วย ตั้งแต่เดือนกันยายน - พฤศจิกายน ที่ทำการเก็บข้อมูล การทำงานของรอบในการขนส่ง ลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งในสุดท้ายคือเดือนพฤศจิกายนลดลงถึง 58.33 เปอร์เซ็นต์ จำนวนรอบขนส่งลดลง 44.44 เปอร์เซ็นต์ เวลาในการขนส่งต่อรอบลดลง 29.16 นาที และค่าใช้จ่ายในการขนส่งในเดือนพฤศจิกายนลดลงถึง 47.48 เปอร์เซ็นต์ซึ่งการวิเคราะห์สาเหตุ และการนำเทคโนโลยีโปรแกรมสามารถช่วยได้เพิ่มขึ้นและสามารถแก้ปัญหาการขนส่งสินค้าให้ดีขึ้น ลดระยะเวลาในการทำรอบ และลดค่าใช้จ่ายได้ดี

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านความเร็ว ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมีการขนส่งที่รวดเร็วทำให้สามารถส่งสินค้าได้ทันเวลาตามเงื่อนไขที่ได้ระบุไว้ สามารถตรวจสอบและแก้ปัญหาได้ทันท่วงที มีความรวดเร็วในระบบการติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ บริษัทจัดตั้งอยู่ในแหล่งชุมชนและใกล้กรมศุลกากร ทำให้ในการเดินเรื่องเอกสารมีความรวดเร็วกว่าบริษัทอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เมทินี สุขสวัสดิ์ และอาทร จิตสุนทรชัยกุล (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด กับ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านความเชื่อถือได้ และด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด อาจเพราะบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีมาตรฐานในการให้บริการ และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าอยู่ในระดับสูง ประกอบกับพนักงานปฏิบัติงานด้วยความชำนาญเป็นที่น่าเชื่อถือ ซึ่งถือเป็นจุดเด่นของบริษัท รวมถึงสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยและมี

ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนกว่าบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจการให้บริการขนส่งพัสดุด้านการตอบสนองความต้องการทันเวลา ด้านความมั่นใจได้และด้านความเข้าใจและรับรู้ความต้องการ อาจเพราะบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มีความรวดเร็วในการขนส่งพัสดุที่ดีกว่า และพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว รวมถึงพนักงานมีความเอาใจใส่ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยคอยให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ผู้ใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์และ Call Center ซึ่งจะเน้นการตอบสนองอย่างรวดเร็ว และพร้อมช่วยเหลือลูกค้าแก้ไขปัญหาเสมอ

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมีการประหยัดต้นทุนในการขนส่งสินค้า มีการจัดตารางขนส่งเพื่อช่วยประหยัดเวลาการขนส่งและประหยัดค่าใช้จ่าย เวลา ในแต่ละรอบการขนส่ง ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ทำให้ผู้ประกอบการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น โดยค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นคือ การซื้อชุดป้องกันเชื้อไวรัส COVID-19 ให้แก่พนักงานขับรถ เพราะมาตรการป้องกันที่เป็นนโยบายจากภาคเอกชนบังคับใช้ และมีการจ้างพนักงานขับรถเพิ่มขึ้น แต่ผู้ประกอบการกลับมีรายได้ลดลงเพราะสินค้าในการขนส่งในแต่ละได้น้อย หรือสินค้าไม่พอดตามที่ลูกค้าได้สั่งซื้อ รวมถึง พนักงานขับรถมีความไม่พอใจในเรื่องของสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทให้แก่พนักงานขับรถ แต่บริษัทก็มีการปรับปรุงและสอบถามความคิดเห็นของพนักงานขับรถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐฉัตร สุนทรานาย (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนการขนส่งสินค้า กรณีศึกษาบริษัทสยามนิสทรานส์ จำกัด พบว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานขับรถโดยการให้พนักงานขับรถได้มีโอกาสเป็นส่วนหนึ่งในผลประโยชน์ร่วมกันกับทางบริษัท เพื่อแก้ปัญหาพนักงานขับรถขนส่งสินค้าขาดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้อ้างอิงข้อมูลผลสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแผนก Logistics ของพนักงานขับรถขนส่งสินค้า จำนวน 6 คน แสดงให้เห็นว่าพนักงานขับรถค่อนข้างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรู้สึกมั่นคงในการทำงานในระดับปานกลาง แต่ในขณะเดียวกันพนักงานขับรถค่อนข้างจะไม่พอใจในส่วนของการค่าตอบแทนที่ได้รับในรูปแบบของเงินเดือน ค่าทำงานล่วงเวลา ผลประโยชน์อื่น ๆ รวมถึงสวัสดิการขององค์กร และพนักงานขับรถต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือมีส่วนร่วมในการทำธุรกิจกับองค์กรค่อนข้างมาก

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านความสะอาดสบาย ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ประกอบการมีอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อช่วยทุ่นแรงในการยก หยิบ จับสินค้า พนักงานในบริษัทมีความรู้และเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำและการให้บริการ บริเวณรอบๆที่จัดตั้งบริษัทมีความสะอาด สามารถมองเห็นได้ง่าย อยู่ติดถนนเส้นหลัก และอุปกรณ์ที่ใช้ใน

การขนส่งพร้อมใช้งานได้ในทุก ๆ เวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัลลิกา โตอนันต์ และสุรภา ใต้บ้านกวย (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า ในด้านความสะดวกสบาย ผลการปฏิบัติงานที่มีระดับความคิดเห็นน้อยสุดคือ รถที่ใช้ในการขนส่งสินค้า มีความสะอาด เรียบร้อย อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ทำให้ไม่ก่อให้เกิดปัญหา ระหว่างการจัดส่ง ดังนั้น ควรมีการตรวจสอบปรับปรุงยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่งสินค้าสม่ำเสมอ เช่น การดูแล ปรับปรุง ซ่อมแซม รักษาความสะอาดให้ยานพาหนะอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ทำให้ไม่ก่อให้เกิด ปัญหาระหว่างการจัดส่งสินค้า

การปฏิบัติของประสิทธิภาพการขนส่ง ด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ บริษัทมีความน่าเชื่อถือในสายตาลูกค้าทั้งในประเทศ และนอกประเทศ ผู้ประกอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เงื่อนไขที่วางไว้ทุกประการ มีความรวดเร็ว ตรงต่อเวลารวมถึงสามารถตรวจสอบสินค้าได้ทุกเมื่อว่ามี การนำเข้าและส่งออกในแต่ละครั้ง เข้าออกอย่างถูกต้อง โดยไม่ใช้การลักลอบนำเข้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริอร สอนงค์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทส่งออกปลาสดของประเทศไทย พบว่า บริษัทส่งออกปลาสดของประเทศไทยให้ความสำคัญต่อการเลือกใช้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความสะดวกสบาย ด้านความน่าเชื่อถือ และตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมากรองลงมา จากปัจจัยด้านการเงิน จะเห็นได้ว่าการขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการเลือกใช้ของผู้ประกอบการ ด้วยเช่นกัน

องค์ความรู้ใหม่ (Originality and Body of Knowledge)

ผลการวิจัย ปัญหาที่พบจากการเป็นตัวแทนนำเข้า - ส่งออกสินค้าชายแดนไทย รวมถึงปัญหาการนำเข้าส่งออกสินค้า กรณีศึกษา บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ในเขตตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งข้อมูลจะเป็นประโยชน์ต่อการประกอบธุรกิจหรือนำไปพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้น หากมีผู้มาใช้บริการมากขึ้น การให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวก จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ไม่ควรมองข้าม แต่ก็ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานและการประสานงานให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่ ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบ ด้านการแก้ปัญหา ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง ด้านการติดตามสินค้า ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบาย และด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า โดยนำหลักการบริหารจัดการ คุณภาพการบริการ และการควบคุมความเสี่ยงมาขับเคลื่อนและยกระดับคุณภาพการบริการ ทั้งนี้สามารถเชื่อมโยงองค์ความรู้ใหม่

เพื่อส่งเสริมและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรและจัดสรรทรัพยากรในการเป็นตัวแทนนำเข้า - ส่งออกสินค้าชายแดนไทยแบบมืออาชีพ เพื่อลดความเสี่ยงในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 1 ดังนี้



การศึกษาข้อมูลและการเตรียมความพร้อม

ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ด้านกฎระเบียบ ด้านการแก้ปัญหา ด้านยานพาหนะและอุปกรณ์การขนส่ง ด้านการเตรียมพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความปลอดภัยของการขนส่ง ด้านการติดตามสินค้า ด้านความรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยและค่าใช้จ่าย ด้านความสะดวกสบาย และด้านการตรงต่อเวลาในการขนส่งสินค้า

ภาพที่ 1 การเป็นตัวแทนนำเข้า-ส่งออกสินค้าชายแดนไทย แบบมืออาชีพ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ได้ทราบถึงขั้นตอนพิธีศุลกากรในการนำเข้า - ส่งออกสินค้า รวมถึงสามารถแก้ปัญหาการนำเข้า-ส่งออก
2. บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในจุดแข็ง-จุดอ่อน และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก โอกาส และอุปสรรค ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท เพื่อป้องกัน และปรับปรุงแก้ไข ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

3. บริษัท เคเอ็มที อิมพอร์ต เอ็กซ์พอร์ต 888 จำกัด ควรสนับสนุนสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงานของบริษัทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัญหาที่พบจากการเป็นตัวแทนนำเข้า – ส่งออกสินค้าชายแดนไทย-กัมพูชาในเขตตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ ดังนั้น ผู้วิจัย อาจจะทำวิจัยให้ครอบคลุมกับการขนส่งสินค้าข้ามแดนแบบวิธีการอื่น เช่น ทางเรือหรือทางอากาศ เพื่อให้สามารถเพิ่มมรรณะการขนส่งสินค้าข้ามแดนที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรศึกษารูจกิจอื่น ที่มีการบริหารจัดการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นแบบอย่างการพัฒนาธุรกิจต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

เจ้าหน้าที่ด่านคนที่ 1. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.

เจ้าหน้าที่ด่านคนที่ 2. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.

เจ้าหน้าที่ด่านคนที่ 3. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.

ฐาปณี สุขสมประสงค์ และคณะ. (2561). กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้าน

การปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประภากร สุขเจริญ. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าภายในเขตชลบุรีและระยอง

กรณีศึกษา บริษัทหทัยจิตร ทรานสปอร์ต จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ประภากร อุ๋นอินทร์ และณานนพ สืบพิลา. (2562). “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเพิ่มประสิทธิภาพ

การขนส่งสินค้า.” ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 6.

วันที่ 30 มีนาคม 2562. หน้า 227-232. นครราชสีมา : วิทยาลัยนครราชสีมา.

- พัชรา ศรีพระบุ และเชษฐา ชำนาญหล่อ. (2563). “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกให้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้า ในจังหวัดชลบุรี.” **วารสารวิศวกรรมศาสตร์ราชชมงคลธัญบุรี**. 19(1) : 55-66.
- มัลลิกา โตอนันต์ และสุรภา ไถ่บ้านกวย. (2562). “การศึกษาประสิทธิภาพการขนส่งของศูนย์กระจายสินค้าขนาดใหญ่ ในเขตจังหวัดนนทบุรี.” **บทความวิชาการค้นคว้าอิสระโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. 1-13.
- เมทินี สุขสวัสดิ์ และอาทร จิตสุนทรชัยกุล. (2562). “เปรียบเทียบการให้บริการขนส่งพัสดุระหว่างบริษัท ไปรษณีย์ไทยจำกัด กับ บริษัทเคอรี่เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี.” **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์**. 8(1) : 244-260.
- รัฐฉัตร สุนทรธาย. (2557). **การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน การขนส่งสินค้ากรณีศึกษา บริษัท สยาม นิสทรานส์ จำกัด**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ลูกค้าคนที่ 1. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- ลูกค้าคนที่ 2. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- ลูกค้าคนที่ 3. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- ลูกค้าคนที่ 4. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- ลูกค้าคนที่ 5. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- ลูกค้าคนที่ 6. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- ลูกค้าคนที่ 7. (2566, สิงหาคม 12). สัมภาษณ์.
- วินารัตน์ ภูวพัฒน์ชัยกิจ. (2559). **คุณภาพการให้บริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการชาวไทย**. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศศิธร ใจมุก. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาาระบบโลจิสติกส์ด้านการขนส่งสินค้าทางถนนในจังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ศิริอร สอนองค์. (2562). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าของบริษัทส่งออกปลาสดงามของไทย.” **วารสารปัญญาภิวัฒน์**. 11(1) : 79-90.