

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ
ของผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วน

Factors Affecting Efficient Export Documentation
of Automobile and Parts Exporters

ฉัตรพล มณีกุล

อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Email: chatrpolm@sau.ac.th

Chatrpol Maneekool

Lecturer of Master of Business Administration Program,
Graduate School, Southeast Asia University

รับเข้า : 16 กันยายน 2566 แก้ไข : 6 ตุลาคม 2566 ตอรับ : 11 ตุลาคม 2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วน และ 2) ศึกษาปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การประสานงานกับลูกค้า ระบบสารสนเทศ และคุณภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ ใช้แบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.67-1.00 ความน่าเชื่อถือของข้อคำถามแต่ละตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคระหว่าง 0.81-0.94 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วน จำนวน 191 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ที่ต่างกันมีการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศ ($\beta=.563$) ความสามารถของบุคลากร ($\beta=.247$) และการประสานงานกับลูกค้า ($\beta=.153$) มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\beta=.105$) มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ตามลำดับ ($R^2=0.847$) ผู้ส่งออกควรจัดหาระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มการจัดทำเอกสารขาออกให้มีความถูกต้องและรวดเร็ว

มากยิ่งขึ้น และสนับสนุนการอบรมเกี่ยวกับเอกสารขาออกให้แก่บุคลากรเพื่อส่งผลให้การจัดทำเอกสารขาออกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศ ความสามารถของบุคลากร การประสานงานกับลูกค้า การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

Abstract:

This research aimed to 1) compare the efficient export documentation by automobile and parts exporters' personal factors and 2) study capability of personnel, continuous process improvement, coordination with customers, information system, and quality of the service provider that affected the efficient export documentation. The questionnaires content validity of each question by Index of Item Objective Congruence (IOC), which valued between 0.67-1.00. Reliability of the questions of each variable was examined by Cronbach's Alpha Coefficient, which valued between 0.81-0.94 used to collect data from 191 samples who were the exporters of automobile and parts. Data analysis using statistics, mean, standard deviation, t-test, one way ANOVA and multiple regression analysis.

The research findings show that the different personal factors, which were gender, age, levels of education, positions, and experience of personnel had the different efficiency of export documentation at the significant level of .05. The information system ($\beta=0.563$), capability of personnel ($\beta=.247$), and coordination with customers ($\beta=.153$) affected the efficient export documentation at the significant level of 0.001. The continuous process improvement affected the efficient export documentation ($\beta=.105$) at the significant level of 0.01, respectively, ($R^2=0.847$). The exporters should provide information system to increase accuracy and speed of export documentation, and support more training on export documents for the personnel in order to achieve more efficient export documentation.

Keywords: efficient export documentation, information system, capability of personnel, coordination with customers, continuous process improvement

บทนำ

การส่งออกสินค้าเป็นแหล่งรายได้สำคัญของไทย อย่างไรก็ตามการส่งออกสินค้าต้องจัดเตรียมเอกสารหลายประเภท เช่น ใบกำกับสินค้า (Invoice) ใบรายการบรรจุหีบห่อ (Packing List) ใบตราส่ง (Bill of Lading) รวมถึงใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกเป็นจำนวนมาก ฝ่ายส่งออกของผู้ประกอบการมีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารส่งออกดังกล่าวก่อนที่จะส่งให้กับลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศหนึ่ง ถ้าเกิดความผิดพลาดในเอกสารฝ่ายส่งออกจะต้องรีบตรวจสอบและแก้ไขทันทีเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา เพราะจะทำให้ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการต้องรับผิดชอบกับข้อผิดพลาดของเอกสารนั้น รวมถึงส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ อันเนื่องมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับเอกสารเหล่านั้น (ฐิติกันต์ แนนอุดร, 2561: 7)

การจัดทำเอกสารขาออกมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการค้าระหว่างประเทศเนื่องจากการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายสินค้าและการชำระเงินข้ามพรมแดนเป็นไปอย่างราบรื่น การส่งออกมีเอกสารที่เกี่ยวข้องจำนวนมากในแต่ละเที่ยว เอกสารเหล่านี้ต้องมีการกรอกข้อมูลที่เหมาะสมและถูกต้อง อย่างไรก็ตาม เอกสารจำนวนมากเหล่านี้เกี่ยวข้องกับหน่วยงานจำนวนมาก เอกสารที่มีข้อมูลไม่ถูกต้องอาจทำให้ส่งมอบสินค้าไม่ได้หรือหากส่งมอบได้ก็จะมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเก็บรักษาสินค้าจำนวนมาก เนื่องมาจากการเสียเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว แม้ว่าตัวแทนในการขนส่งหรือผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Shipping or Forwarding Agent) จะช่วยเหลือผู้ส่งออกได้อย่างมากในการจัดการเอกสารเหล่านี้ ให้ความถูกต้อง แต่ว่าผู้ส่งออกจำเป็นต้องมีความรู้ที่เพียงพอเกี่ยวกับเอกสารส่งออกและการจัดทำเอกสารดังกล่าว (Prakash et al., 2015: 716)

การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพที่หมายถึง การจัดทำเอกสารขาออกที่มีความถูกต้องและสามารถส่งมอบเอกสารให้กับลูกค้าที่เป็นผู้นำเข้าสินค้าที่อยู่ต่างประเทศหนึ่งได้อย่างทันเวลาภายใต้ต้นทุนที่ประหยัด ได้แก่ ความสามารถของบุคลากร (Prakash, et al., 2015: 723; ฐิติกันต์ แนนอุดร, 2561: 8) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (มณีรัตน์ คลองเงิน และ นันทิ สุทธิการณนัย, 2563: 1475; สุนทรี พุฒิวิธ, 2563: 19) การประสานงานกับลูกค้า (พัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า, 2557: 66) ระบบสารสนเทศ (Muthuvelatutham & Karuppasamy, 2013: 22; ยลวรรณ มีเมศกุล, 2564: 48) และคุณภาพของผู้ให้บริการ (ศิริวรรณ กาวีชา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์, 2564: 95)

การส่งออกของอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยในด้านการผลิต การลงทุน การจ้างงาน และมีความเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมต่อเนื่องจำนวนมาก โดยประเทศไทยได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นฐานการผลิตระดับโลกของยาน

ยนต์ที่มีความเฉพาะ (Global Niche Product) ใน 3 ประเภทหลัก ได้แก่ รถปิกอัพ 1 คัน รถจักรยานยนต์ขนาดเล็กคุณภาพสูง และรถยนต์ประหยัดพลังงานมาตรฐานสากล (Eco Car) (กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, 2565: 1) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยียานยนต์อัตโนมัติและการใช้ยานยนต์ที่ขับเคลื่อนด้วยพลังงานไฟฟ้าส่งผลต่ออุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนทั้งในด้านโอกาสและความท้าทายที่ผู้ประกอบการต้องเตรียมความพร้อมในการปรับตัว จากการศึกษาของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ประกอบการควรต้องมีแนวทางการปรับตัวคือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน การตลาด และการวิจัยพัฒนา เป็นต้น (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565: 8)

เนื่องจากการจัดทำเอกสารขายออกนั้นต้องมีประสิทธิภาพคือ มีความถูกต้องครบถ้วน ส่งให้ทันเวลาและตามความต้องการของลูกค้า และมีความสำคัญยิ่งต่อการส่งออกของประเทศไทยอย่างมากดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การประสานงานกับลูกค้า ระบบสารสนเทศ และคุณภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขายออกที่มีประสิทธิภาพของผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วน และเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ส่งออกโดยทั่วไปได้พิจารณาใช้ผลการวิจัยครั้งนี้ในการพัฒนาปัจจัยดังกล่าวเพื่อส่งผลให้การจัดทำเอกสารขายออกที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงผลการวิจัยสามารถใช้ในการเรียนการสอนวิชาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศหรือวิชาที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องโดยทั่วไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการจัดทำเอกสารขายออกที่มีประสิทธิภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การประสานงานกับลูกค้า ระบบสารสนเทศ และคุณภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขายออกที่มีประสิทธิภาพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการจัดทำเอกสารขายออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การประสานงานกับลูกค้า ระบบสารสนเทศ และคุณภาพของผู้ให้บริการมีผลต่อการจัดทำเอกสารขายออกที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ตัวแปรต้นจากงานวิจัยตามตารางที่ 1 ด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์ตัวแปรต้น

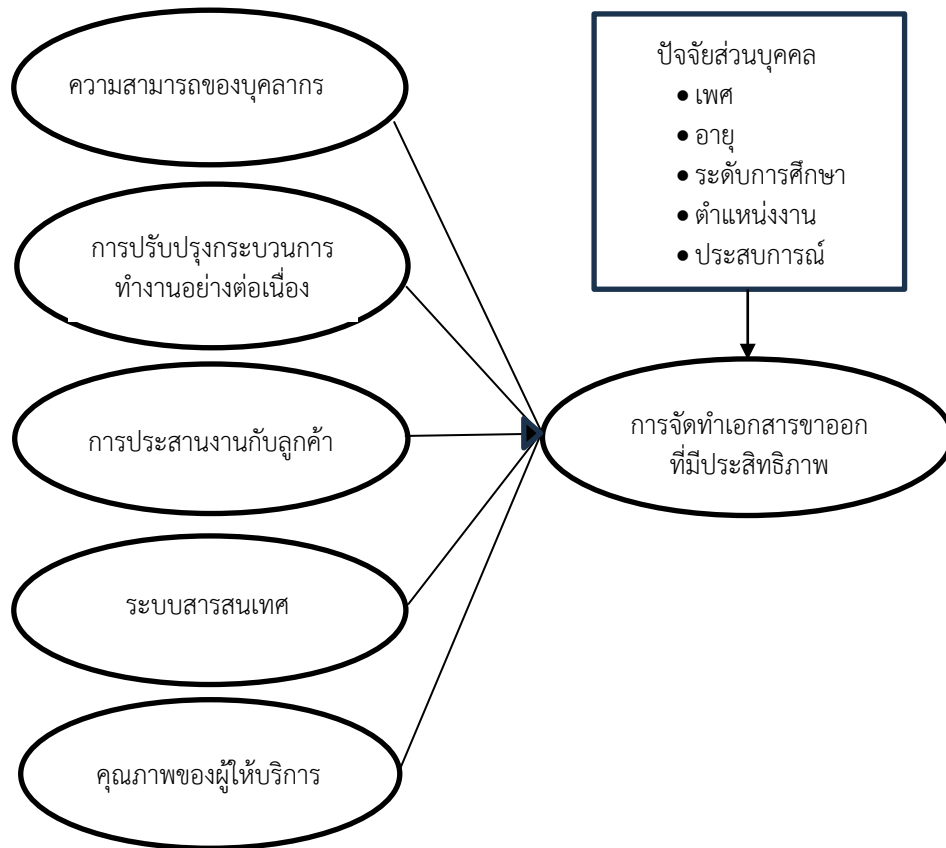
ผู้วิจัย/ตัวแปรต้น	ความสามารถ ของ บุคลากร	การปรับปรุง กระบวนการ ทำงานอย่าง ต่อเนื่อง	การ ประสานงาน กับลูกค้า	ระบบ สารสนเทศ	คุณภาพของ ผู้ให้บริการ ภายนอก
1. ัญญลักษณ์ บุญเอนก (2555)	✓	✓	✓	✓	✓
2. Muthuvelatutham & Karuppasamy (2013)	✓			✓	✓
3. พัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า (2557)	✓	✓	✓	✓	✓
4. Prakash et al. (2015)	✓	✓			✓
5. ฐิติกานต์ แน่นอุดร (2561)	✓	✓	✓	✓	
6. มณีนรัตน์ คล่องเงิน และ นันทิ สุทธิการณนัย (2563)		✓		✓	✓
7. สุนทรี พุฒิวร (2563)	✓	✓	✓	✓	
8. ยลวรรณ มีเมศกุล (2564)			✓	✓	✓
9. ศิริวรรณ กาวีชา และ นพพล สุวรรณทรัพย์ (2564)		✓		✓	
รวม	6	7	5	8	6

ข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตามการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ (9 ข้อ) ผู้วิจัยพัฒนา
ข้อคำถามจากงานวิจัยของ Prakash et al. (2015) และ ฐิติกานต์ แน่นอุดร (2561)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วน ตามทะเบียนรายชื่อผู้ส่งออก Automotive/Auto Parts and Accessories ใน Exporters List Directory ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ (ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2565) จำนวน 379 บริษัท ผู้วิจัยใช้สูตรของ Krejcie & Morgan (1970: 607-610) เพื่อคำนวณหาจำนวนตัวอย่างได้เป็นจำนวน 191 บริษัท ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) จากทะเบียนรายชื่อของบริษัทผู้ส่งออกที่ได้เรียงชื่อตามพยัญชนะไว้แล้ว โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามต้องเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารขาออกให้กับลูกค้า และมีประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารขาออกไม่ต่ำกว่า 2 ปี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรม และพัฒนาด้วยตนเองระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2566 โดยข้อคำถามได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารขาออกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามในการวัดทัศนคติโดยใช้มาตรวัด Likert's Scale แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (มากที่สุด=5 มาก=4 ปานกลาง=3 น้อย=2 น้อยที่สุด=1) สำหรับตัวแปรเชิงโครงสร้าง (Constructed Variables) ตัวแปรต้น คือ 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ คือ ความสามารถของบุคลากร (4 ข้อ) 2) การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (5 ข้อ) 3) การประสานงานกับลูกค้า (4 ข้อ) 4) ระบบสารสนเทศ (4 ข้อ) และ 5) คุณภาพของผู้ให้บริการ (5 ข้อ) ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามจากงานวิจัยตามตารางที่ 1 ข้างต้น และข้อคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตามการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ (9 ข้อ) ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามจากงานวิจัยของ Prakash et al. (2015) และ ฐิติกานต์ แนนอุดร (2561)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566 โดยส่งแบบสอบถามให้กับผู้ส่งออกยานยนต์และชิ้นส่วนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ผู้ที่รับผิดชอบงานด้านการจัดทำเอกสารส่งออกตอบแบบสอบถามผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป Google Drive ติดตามเก็บข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์หรือพบผู้ส่งออกด้วยตนเองจนได้ครบจำนวนที่ต้องการ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปขอคำแนะนำจากเป็นนักวิจัยที่เชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจและการจัดการการตลาด 1 ท่าน นักวิจัยที่เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาและการจัดการโลจิสติกส์ 1 ท่าน ผู้บริหารธุรกิจที่เชี่ยวชาญด้านการส่งออกและการจัดการโลจิสติกส์ 1 ท่าน รวมจำนวน 3 ท่าน และให้ท่านตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้อง (The Index of Item-Objective Congruence: IOC) มีค่าระหว่าง 0.67-1.00 และได้ปรับปรุงข้อคำถามตามความเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังกล่าวเพื่อให้ตรงตามเนื้อหาของการวิจัยมากยิ่งขึ้น รวมถึงงานวิจัยนี้ได้รับการอนุมัติใบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (Certificate of Human Research Approval) จากมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์เลขที่ 001/2566 ลงวันที่ 8 เมษายน 2566

ผู้วิจัยทดลองเก็บข้อมูลจากผู้นำเข้าส่วนประกอบและอุปกรณ์ยานยนต์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.95 ไม่ต่ำกว่า 0.80 จึงมีความน่าเชื่อถือตามคำแนะนำของ Pallant (2005)

สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งได้จากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้เทคนิควิธีทางสถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

2. สถิติเชิงอ้างอิง คือ การตรวจสอบการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent sample t-test) โดยพิจารณาค่า p-value การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ใช้ทดสอบสมมติฐานตัวแปรมากกว่า 2 ตัวขึ้นไปหรือปัจจัยส่วนบุคคล 3 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์สหสัมพันธ์โดยวิธีการของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) เพื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวขึ้นไป โดยวิธีการนำตัวแปรต้นเข้าสมการถดถอยแบบ Enter เพื่อใช้พิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 191 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 46.10 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมากที่สุดจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 มีประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารข่าออกมากกว่า 10-20 ปี มากที่สุดจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60

2. ผลการเปรียบเทียบการจัดทำเอกสารข่าออกที่มีประสิทธิภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง คือ การทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว (Independent-sample t-test) พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการจัดทำเอกสารข่าออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน (p-value=.000) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA: F-test) พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารข่าออกที่แตกต่างกันมีการจัดทำเอกสารข่าออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน (p-value=.000) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่า t/F	Sig. (2-tailed)
1. เพศ	t = -.212*	.000
2. อายุ	F = 27.369*	.000
3. ระดับการศึกษา	F = 8.885*	.000
4. ตำแหน่งงาน	F = 66.629*	.000
5. ประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารขาออก	F = 20.012*	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การศึกษาปัจจัยด้านความสามารถของบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง การประสานงานกับลูกค้า ระบบสารสนเทศ และคุณภาพของผู้ให้บริการที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ ตามสมมติฐานข้อที่ 2

จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวน 191 ราย มีค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์โดยวิธีการของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแต่ละตัวแปร ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	1	2	3	4	5	6	α
1. ความสามารถของบุคลากร	3.77	0.50	1						.81
2. การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.47	.46**	1					.82
3. การประสานงานกับลูกค้า	3.83	0.49	.66**	.53**	1				.83
4. ระบบสารสนเทศ	3.66	0.49	.66**	.58**	.67**	1			.86
5. คุณภาพของผู้ให้บริการ	3.81	0.32	.36**	.30**	.39**	.51**	1		.81
6. การจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ	3.96	0.57	.76**	.62**	.74**	.88**	.44**	1	.94

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 ค่าสถิติเชิงบรรยายของตัวแปร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) มีค่าระหว่าง 3.66-3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) มีค่าระหว่าง 0.32-0.57 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient: r) ระหว่างตัวแปรต้นมีค่าระหว่าง .46-.67 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) มีค่าระหว่าง .81-.94

การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ตามความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธี Enter เลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการเพื่อให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรต้นทุกตัวและเพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบกับผลการศึกษที่ผ่านมา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้ง 5 ตัวแปร เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา Multicollinearity จากค่า Variance Inflation Factor (VIF) โดยได้ค่า VIF ระหว่าง 1.360-2.713 ซึ่งไม่เกิน 4 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ไม่มีความสัมพันธ์กันตามคำแนะนำของ Hair et al. (2010: 198) จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุดังกล่าวได้ผลการพิสูจน์สมมติฐานดังตารางที่ 4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปร	การจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ		
	β^a	p-value	VIF ^b
ระบบสารสนเทศ	.563***	.000	2.713
ความสามารถของบุคลากร	.247***	.000	2.109
การประสานงานกับลูกค้า	.153***	.000	2.245
การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	.105**	.005	1.605
คุณภาพของผู้ให้บริการ	-.030	.369	1.360
ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R ²)		.847	

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

^a ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน

^b ค่า Variance Inflation Factor

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพเรียงตามลำดับ คือ ระบบสารสนเทศ ($\beta=.563$) ความสามารถของบุคลากร ($\beta=.247$) และการประสานงานกับลูกค้า ($\beta=.153$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\beta=.105$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

ในภาพรวม ปัจจัยทั้งสี่ข้างต้นสามารถทำนายการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพได้ร้อยละ 84.70

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y = .647_{x_1} + 279_{x_2} + .177_{x_3} + .126_{x_4} - .422$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน $Z = .563_{x_1} + .247_{x_2} + .153_{x_3} + .105_{x_4}$

อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารขาออกของผู้จัดทำเอกสารขาออกที่แตกต่างกันมีการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน เมื่อศึกษาการทำงานด้านเอกสารส่งออกนั้นพบว่า เป็นงานที่ละเอียดอ่อนที่ต้องใช้ความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วน ซึ่งเพศที่ต่างกันนั้นอาจมีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารที่ต่างกันบ้าง ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้มีการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน รวมถึงผู้จัดทำเอกสารขาออกให้มีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นต้องมีระดับความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการจัดทำเอกสารขาออกที่มีอยู่หลายประเภทและมีรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอยู่เป็นจำนวนมาก ดังนั้น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ด้านการจัดทำเอกสารขาออกที่ต่างกันย่อมสะสมความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และมีความรับผิดชอบในการจัดทำเอกสารขาออกที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นซึ่งทำให้มีการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันได้

ผลการวิจัยดังกล่าวได้สอดคล้องกับการศึกษาของยลวรรณ มีเมศกุล (2564: 46) ที่ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ พบว่า เพศและตำแหน่งงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดทำเอกสารที่ต่างกัน การศึกษาของเพทาย ทรัพย์กะสินธุ์ (2563: 74) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานฝ่ายนำเข้าและส่งออกของพนักงานธนาคารซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกสารขาออกจำนวนมาก พบว่า อายุที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน และการศึกษาของพัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า (2557: 66) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผิดพลาดของเอกสารการเดินพิธีการส่งออกศุลกากรส่งออกพบว่า ระดับการศึกษาและประสบการณ์ที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารขาออกที่ต่างกัน

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพเรียงตามลำดับ คือ ระบบสารสนเทศ ความสามารถของบุคลากร การประสานงานกับลูกค้า และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยอธิบายว่า ปัจจุบันผู้ส่งออกรวมถึงผู้ให้บริการโลจิสติกส์ที่เกี่ยวข้องได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำเอกสารการค้าระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดทำ Invoice และ Packing List โดยเฉพาะรายการค้าที่มีจำนวนรายการสินค้าเป็น จำนวน

มาก และจัดทำเอกสารการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เช่น ใบจองเรือ (Shipping Particular หรือ Booking Note) รวมถึงเอกสารที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลจากเอกสารการค้าและเอกสารการขนส่ง เช่น ใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin) และการจัดทำใบขนส่งสินค้าขาออก ซึ่งระบบสารสนเทศดังกล่าวช่วยให้มีการจัดทำเอกสารที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ยลวรรณ มีเมศกุล (2564: 48) ที่พบว่า ระบบสารสนเทศช่วยสนับสนุนให้การจัดทำเอกสารขาออกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสามารถของบุคลากร เช่น ความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่สั่งสมมาจากการทำงานรวมถึงการได้รับการอบรมด้านเอกสารส่งออกมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการจัดทำเอกสารขาออกได้อย่างถูกต้องและทันเวลา ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จิตติกานต์ แน่นอุดร (2561: 8) ที่พบว่า ความสามารถของบุคลากรมีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ

การประสานงานกับลูกค้าเป็นการสื่อสารกับลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นเพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าด้านเอกสารขาออกซึ่งเป็นเอกสารที่ลูกค้าจำเป็นต้องนำไปใช้ในการผ่านพิธีการขาเข้าที่ประเทศปลายทาง ย่อมทำให้การจัดทำเอกสารขาออกได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้ลดการแก้ไขเอกสารที่ไม่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า (2557: 66) ที่พบว่า การประสานงานกับลูกค้าทำให้ลดความผิดพลาดด้านการจัดทำเอกสารขาออกที่ไม่ตรงต่อความต้องการของลูกค้าและส่งผลให้การจัดทำเอกสารขาออกมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการจัดทำเอกสารขาออก เช่น การลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและไม่จำเป็น ปรับปรุงคุณภาพในการตรวจสอบเอกสารอย่างต่อเนื่องให้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นสามารถทำให้การจัดทำเอกสารขาออกมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุนทรี พุฒิธร (2563: 19) ที่พบว่า การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องมีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการภายนอก เช่น ตัวแทนออกของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และธนาคาร ไม่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มณีรัตน์ คลองเงิน และ นันทิ สุทธิการณัญญ (2563: 1475) ที่ศึกษาแนวทางการลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการจัดทำเอกสารส่งออก พบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการมีผลต่อการจัดทำเอกสารส่งออกที่มีประสิทธิภาพ สาเหตุที่ทำให้คุณภาพของผู้ให้บริการภายนอกไม่มีผลโดยตรงต่อการจัดทำเอกสารขาออกนั้น อาจเนื่องมาจากในบริบทของการส่งออก ผู้ส่งออกเป็นผู้มีความรับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องจัดทำเอกสารส่งออกให้กับลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการภายนอกอาจให้ความช่วยเหลือในการจัดทำเอกสารบางอย่าง เช่น ใบตราส่งหรือใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า เป็นต้น แล้วส่งให้กับผู้ส่งออกเพื่อตรวจสอบอีกครั้งก่อนที่จะส่งมอบ

ให้กับลูกค้า ดังนั้น คุณภาพของผู้ให้บริการอาจไม่มีผลโดยตรงกับการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพในการวิจัยครั้งนี้ แต่อาจมีอิทธิพลทางอ้อมกับประสิทธิภาพในการจัดทำเอกสารขาออก ซึ่งควรมีการศึกษาความสัมพันธ์หรือเส้นทางความสัมพันธ์กับตัวแปรนี้ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศมีผลเชิงบวกต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพในลำดับแรก ดังนั้น ผู้ส่งออกควรจัดหาระบบข้อมูลที่ช่วยให้การจัดทำเอกสารได้อย่างสะดวกใช้งานง่าย ซึ่งทำให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีอุปกรณ์ในการจัดทำเอกสารที่เพียงพอและใช้งานได้เป็นอย่างดี มีเครื่องมือและระบบสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างสะดวก รวมถึงมีระบบออนไลน์ที่ช่วยการทำงานทั้งในเวลาและนอกเวลางาน
2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากรมีผลเชิงบวกต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพในลำดับที่สอง ดังนั้น ผู้ส่งออกควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในการจัดทำเอกสารขาออกมากยิ่งขึ้น โดยอาจให้ได้รับการอบรมเพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับเอกสารขาออกมากยิ่งขึ้น
3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการประสานงานกับลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพในลำดับที่สาม ดังนั้น ผู้จัดทำเอกสารขาออกควรมีการสื่อสารล่วงหน้ากับลูกค้าเพื่อเข้าใจความต้องการด้านเอกสาร แจ้งลูกค้าทันทีหากมีข้อติดขัด ข้อสงสัยหรือปัญหาด้านเอกสาร
4. จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องมีผลเชิงบวกต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพในลำดับที่สี่ ดังนั้น ผู้จัดทำเอกสารขาออกควรปรับปรุงวิธีการทำงานไม่ให้ซ้ำซ้อนเพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น รวมถึงมีการตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะส่งต่อไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ระบบสารสนเทศ ความสามารถของบุคลากร การประสานงานกับลูกค้า และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องมีผลเชิงบวกต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ควรมีการศึกษาเชิงลึกในปัจจัยดังกล่าวอย่างละเอียด โดยเฉพาะองค์ประกอบของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการจัดทำเอกสารขาออก โดยอาจเพิ่มเติมการใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มในการศึกษาดังกล่าว เป็นต้น

2. แม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการภายนอกไม่มีผลต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ แต่มีผลการวิจัยอื่นที่พบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการส่งผลเชิงบวกต่อการจัดทำเอกสารขาออกที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านนี้หรืออาจพิจารณาเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาแนวคิดหรือทบทวนผลการวิจัยดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. (2565). สถิติสินค้าส่งออก กุมภาพันธ์ 2565. ค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2565, จาก <https://api.dtn.go.th/files/v3/620e0fe3ef4140b50a3b7261/download>
- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ไทยลุย 4 ทิศทางใหญ่ ดันไทยผงาด ยานยนต์สมัยใหม่. ค้นเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.thansettakij.com>
- ฐิติกานต์ แนนอุดร. (2561). การศึกษาและหาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก กรณีศึกษา บริษัทมิติซู-โซโค (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, 3(1), 5-14.
- ธัญญลักษณ์ บุญนอก. (2555). การศึกษาปัญหาและการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้าน เอกสารประกอบการเดินพิธีการส่งออกสินค้าของบริษัทแห่งหนึ่ง. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- พัชรรัตน์ เทียนแสงฟ้า. (2557). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผิดพลาดของเอกสารการเดินพิธี การศุลกากรส่งออกของบริษัทแห่งหนึ่งในเขตปลอดอากรจังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพทาย ทรัพย์กะสินธุ์. (2563). แรงจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ สายธุรกิจนำเข้าและส่งออกของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณีรัตน์ คลองเงิน และ นันทิ สุทธิการณนัย. (2563). การศึกษาเรื่องแนวทางการลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการจัดทำเอกสารส่งออก กรณีศึกษา: บริษัท ไทย โคโค้นท์ จำกัด (มหาชน). การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563 หน้า 1475-1484, ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

- ยลวรรณ มีเมศกุล. (2564). การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสำหรับธุรกิจตัวแทนรับขนส่งสินค้า
ระหว่างประเทศ. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ กาวิชา และ นพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). ประสิทธิภาพทางด้านโลจิสติกส์ของ
ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางถนนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการส่งออกผลไม้.
วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23(2): 95-107.
- สุนทรี พุฒิวร. (2563). การศึกษาแนวทางการจัดทำเอกสารขนส่งสินค้าขาออก กรณีศึกษา
บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตสีลม กรุงเทพมหานคร. วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 22(2),
19-30.
- Hair et al. (2010). **Multivariate data analysis**. 7th ed. Upper Saddle River. New Jersey:
Pearson Prentice Hall.
- Krejcie & Morgan. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. **Educational
and Psychological Measurement**. 30(3): 607-610.
- Muthuvelatutham & Karuppasamy. (2013). *Customs Documentation for EXIM Trade*.
International Journal of Management Research and Development (IJMRD),
3(1) : 22-34.
- Pallant. (2005). **SPSS Survival Guide: A Step by Step Guide to Data Analysis Using
SPSS for Windows**. 3rd ed. New York: Open University Press.
- Prakash et al. (2015). *A Study on Export Procedure and Documentation in Needle
Industries Pvt Ltd. The Nilgiris*. **International Journal of Science and Research
(IJSR)**. 3(1): 716-723.