

การศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนก Litigation

ของบริษัท เฟลเดอร์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด

นางสาวณัฐ ไซตพิณเศรษฐ์ รหัสนิสิต 60090193, อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร.มานะ เขาวรัตน์

บทคัดย่อ (ABSTRACT)

ในบริษัท เฟลเดอร์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือลูกค้าในการดำเนินพิธีการทางศุลกากร มีแผนกต่างๆช่วยในการดำเนินพิธีการทางศุลกากรแต่ละขั้นตอน ผู้วิจัยได้มีความสงสัยและอยากรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานของแผนก Litigation ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับพัสดุประเภท Express โดยการวิจัยครั้งนี้นอกจากมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนก Litigation ของบริษัท เฟลเดอร์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด แล้วยังมีจุดประสงค์เพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนก Litigation ของบริษัท เฟลเดอร์ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ไปปรับใช้กับการทำงานในอนาคต โดยแผนก Litigation ทำหน้าที่ดำเนินพิธีการทางศุลกากรของพัสดุประเภท Express ที่เข้ามาถึงไทยแล้วแต่ติดสำมเปิดตรวจจากทางศุลกากร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินพิธีการศุลกากรที่อยู่ในขั้นตอนความรับผิดชอบของแผนก Litigation อาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงาน โปรแกรมที่ต้องใช้ในการทำงาน ทำการรวบรวมข้อมูลและศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนก Litigation และปัญหาที่พบจากการทำงาน รวมถึงวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนจากขั้นตอนการทำงานเพื่อที่จะให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. บทนำ (INTRODUCTION)

ในปัจจุบันการขนส่ง มีอยู่ 3 ประเภทด้วยกัน คือการขนส่งทางบก การขนส่งทางน้ำ การขนส่งทางอากาศ การขนส่งแต่ละประเภทมีข้อดีข้อเสียที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของผู้ประกอบการหรือผู้ที่จะส่งสินค้า โดยในปัจจุบันการขนส่งระหว่างประเทศที่ได้รับความนิยมขึ้นเรื่อย ๆ นั่นก็คือ การขนส่งทางอากาศการขนส่งทางอากาศ เป็นการขนส่งลักษณะเฉพาะที่มีบทบาทสำคัญมากสำหรับการขนส่งที่ต้องแข่งกับเวลา และลดความเสียหายที่มีสาเหตุมาจากการขนส่ง ซึ่งจะมีกระบวนการขนส่งที่รวดเร็ว และส่วนใหญ่จะเป็นการขนส่งระหว่างประเทศที่สามารถส่งสินค้าไปได้ทั่วทุกมุมโลก ถือเป็นขนส่งสินค้าที่รวดเร็วที่สุดกว่าการขนส่งประเภทอื่น มีความแน่นอนของเวลาในการขนส่ง เพราะมีตารางบินที่แน่นอน มีปลอดภัยต่อสินค้า เพราะมีมาตรฐานในการขนส่งที่สูงมากสามารถส่งสินค้าได้หลายเที่ยวต่อวัน

เนื่องจากผู้วิจัยได้เลือกเข้ามาฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาแผนก Litigation ที่บริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนงาน free zone ท่าอากาศยานนานาชาติสุวรรณภูมิ จ.สมุทรปราการ ซึ่งเป็นศูนย์หลักในการรับสินค้าลงจากเครื่องบินและนำไปกระจายต่อเพื่อส่งพัสดุให้ถึงผู้รับ ก่อนที่เราจะสามารถส่งพัสดุไปถึงมือผู้รับได้จำเป็นที่จะต้องมีการขึ้นตอนหลายอย่างที่จำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้ถูกต้องตามกฎการนำสินค้าเข้าประเทศของศุลกากรไทย ในบริษัทจึงต้องมีส่วนงานหลายแผนกเพื่อปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่างๆ แผนก Litigation ก็เป็นหนึ่งในส่วนงานนั้น แผนก Litigation จะเป็นส่วนงานในขั้นตอนเกือบท้ายสุด เพราะต้องมีการติดต่อกับศุลกากรและลูกค้าเรื่องภาษีการนำเข้า และพัสดุที่ติดตู้มเปิดตรวจจากทางศุลกากร ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาเกี่ยวกับระบบขั้นตอน กระบวนการการทำงาน รวมถึงระบบของเทคโนโลยีทั้งหมดที่ใช้ในแผนก Litigation และอยากรนำความรู้ที่ศึกษาได้จากการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาในแผนกนี้ไปปรับใช้กับการทำงานในอนาคต

2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและนำเอาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการทำงานมาเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

แนวคิดของฮาร์ริงตัน (Harrington Emerson)(1913) : เอกวินิต พรหมรักษา (2555) ได้นำเอาแนวคิดของ Emerson มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์กรและการจัดการเชิงกลยุทธ์ขั้นสูงไว้ว่า การนำเอาวิธีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มาบริหารงานในองค์กร ใช้เพื่อปรับปรุงกับการจัดการกับประสิทธิภาพของคน โครงสร้าง และเป้าหมายขององค์กร แสดงหลักประสิทธิภาพ 12 ประการดังนี้กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน เช่นใช้หลักเหตุผลทั่วไป ให้คำแนะนำที่ดี รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา มีผลงานได้มาตรฐาน ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ ให้บำเหน็จ รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี

แนวคิดของกูลิค และ เออร์วิกส์ (Lyndall Urwick & Luther Gulick)(1937) : วรรณพรณ รักษ์ชน (2555) ได้นำเอาแนวคิดของ กูลิค และ เออร์วิกส์ มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อทฤษฎีองค์กรและกระบวนการบริหารงานว่าแนวคิดดังกล่าวที่เป็นภาระหน้าที่สำคัญของนักบริหารอันประกอบไปด้วยหน้าที่ 7 ประการคือ การวางแผน การจัดการองค์กร การจัดการเกี่ยวกับบุคคลากรในองค์กร การอำนวยความสะดวก การประสานงาน ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ให้การทำงานบรรลุเป้าหมายด้วยดี การรายงานการปฏิบัติงานตั้งแต่งานส่วนบุคคลไปจนถึงองค์กร และการบริหารงบประมาณ

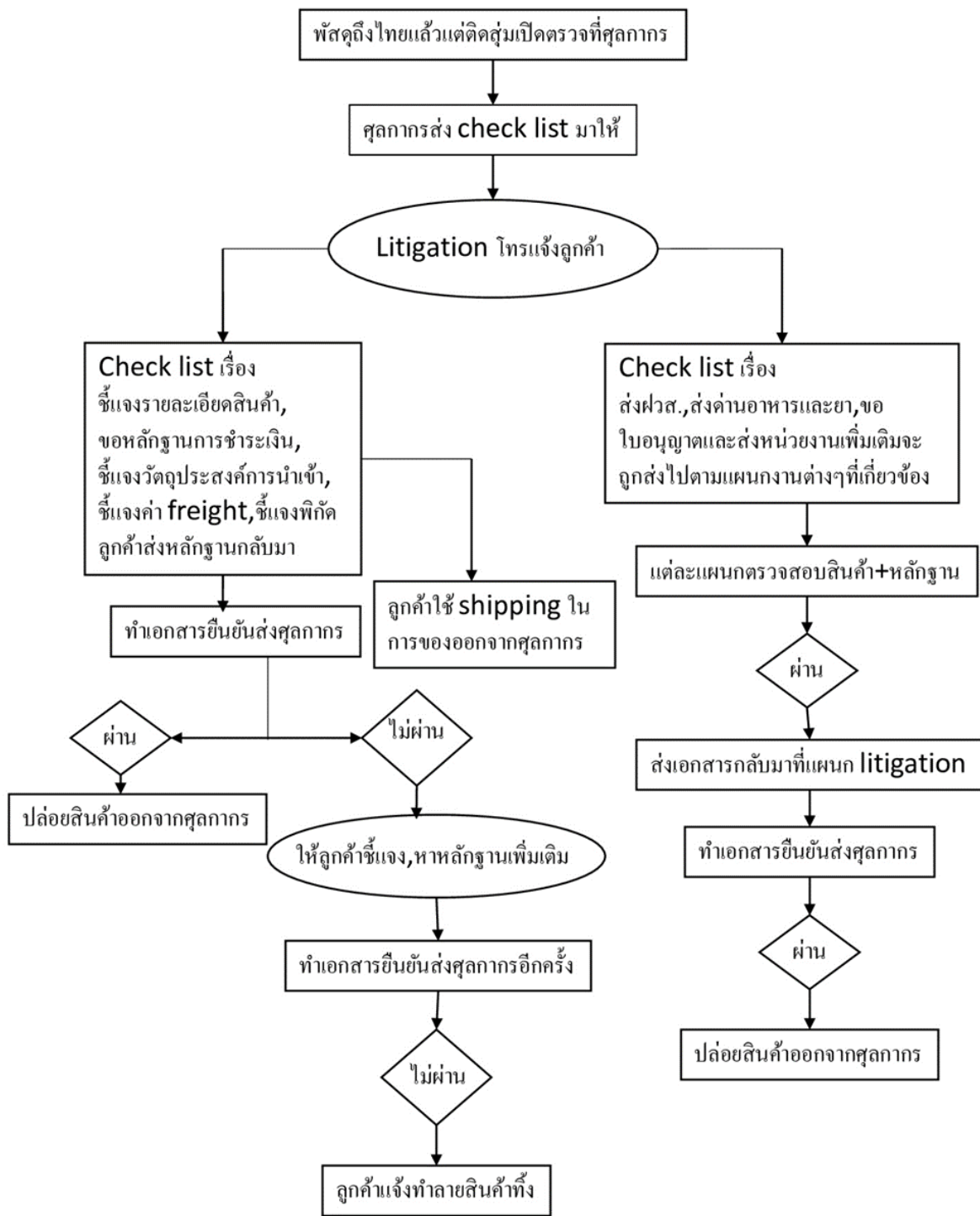
แนวคิดของอองรี ฟาโยล (Henri Fayol)(1860) : ธาตุ รัชกิต (2562) ได้นำเอาแนวคิดของอองรี ฟาโยล มาเสนอไว้ภายใต้หัวข้อการบริหารจัดการองค์กร 14 ประการ ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของ คือ การแบ่งหน้าที่และการทำงาน อำนาจหน้าที่และความเป็นระเบียบวินัย เอกภาพของทิศทางการดำเนินงาน ผลประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองกว่าประโยชน์ส่วนรวม ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความพร้อมในการทำงาน เสถียรภาพในการทำงาน เสรีภาพในการนำเสนอสิ่งใหม่ ความเข้าใจและการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ข้อดีของหลักการการบริหารจัดการของ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) นั้น ก็คือการใส่ใจรอบด้าน ครอบคลุมให้ความสำคัญทุกรายละเอียดของการทำงาน

3.วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

หน้าที่งานแผนก Litigation ในส่วนของพัสดุ Express จะทำเกี่ยวกับการติดต่อลูกค้าเพื่อแจ้งลูกค้าว่าพัสดุติดสุมเปิดตรวจอยู่ที่ศาลากร จะต้องมีการนำหลักฐานหรือเอกสารต่างๆตามศาลากรต้องการเพื่อที่จะสามารถปล่อยพัสดุออกจากศาลากรได้ การที่พัสดุติดสุมเปิดตรวจจากทางศาลากรก็จะมีปัญหาของพัสดุแตกต่างกันไป ดังนั้นในการทำงานจำเป็นที่จะต้องศึกษาข้อมูลในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแผนก เพื่อความรวดเร็ว ความพึงพอใจของลูกค้าและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน โดยจะต้องศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแผนก Litigation เพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษาประกอบงานวิจัย ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับรายการเอกสารและการดำเนินการเพิ่มเติมที่ทางศาลากรต้องการก่อนการตรวจปล่อยสินค้า (Check List) พักที่ติดสุมเปิดตรวจจากทางศาลากรจะมี Check List ที่แตกต่างกันออกไป และ Check List บางประเภทจะต้องมีการประสานงานกับแผนกงานอื่นๆ จึงต้องรู้แผนกงานที่เกี่ยวข้องกับ Check List แต่ละประเภทเพื่อจะประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ศึกษาโปรแกรมที่ใช้ในการทำงานแผนก Litigation ศึกษาการคิดภาษีของพัสดุแต่ละประเภทเบื้องต้น เพื่อจะตรวจสอบได้ว่าต้นทุนที่ส่งพัสดุมาแจ้งประเภทของสินค้าและภาษีถูกต้องตามเอกสารแนบ โดยทางผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากการสอบถามกับทางพนักงานแผนก Litigation โดยตรง รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานจริง

4.ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

ในการได้มีโอกาสไปศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนก Litigation ของบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ทำให้ผู้วิจัยได้มีความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดมากยิ่งขึ้น สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนของขั้นตอนการทำงานได้ และผู้วิจัยได้ทำการอธิบายขั้นตอนการทำงานของแผนก Litigation ดังนี้



รูป 1 : แผนผังขั้นตอนการทำงานของแผนก Litigation

5.อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากการศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนก Litigation ของบริษัท เฟดเดอร์ล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในทุกรายละเอียดของขั้นตอนการทำงานในแผนก litigation มากขึ้นและสามารถนำความรู้ที่ได้รับนั้นไปปรับใช้กับสายงานต่างๆของโลจิสติกส์ โดยขั้นตอนการทำงาน

แผนก litigation ของบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนของพัสดุประเภท express ที่ติดสตูมเปิดตรวจจากศุลกากร สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1.พัสดุเดินทางมาถึงไทย และมีการเปิดสตูมตรวจพัสดุจากทางศุลกากร
- 2.ทางศุลกากรจะส่งเอกสารและ check list ของพัสดุมายังให้ว่าแต่ละกล่องติด check list เรื่องอะไร
- 3.ทาง litigation จะศึกษา Airway bill ของพัสดุที่ติดสตูมเปิดตรวจลงไปในโปรแกรม S1-apac3270 ว่าติดเรื่องอะไรบ้าง
- 4.พนักงาน litigation จะโทรไปแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าตอนนี้พัสดุถึงประเทศไทยแล้วแต่ติดสตูมเปิดตรวจจากทางศุลกากรอยู่ต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างเพื่อยืนยันตัวตนสินค้า
- 5.หลังโทรแจ้งลูกค้าเรียบร้อยแล้วพนักงานจะทำการอัปเดตข้อมูลไปในระบบของบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ว่า Airway bill ใหนมีการติดต่อกับลูกค้าแล้ว
- 6.ลูกค้าส่งหลักฐานที่ศุลกากรต้องการกลับมาทางอีเมล
- 7.พัสดุที่ติดเรื่องชี้แจงรายละเอียดสินค้า, ขอหลักฐานการชำระเงิน, ชี้แจงวัตถุประสงค์การนำเข้า, ชี้แจงค่า freight,ชี้แจงพิกัด ทางพนักงาน litigation จะทำเอกสารยืนยันส่งทางศุลกากร ส่วนพัสดุที่ติดเรื่องส่งผลวส.,ส่งค่านอาหารและยา,ขอใบอนุญาตและส่งหน่วยงานเพิ่มเติมจะถูกส่งไปตามแผนกงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- 8.ถ้าทางศุลกากรตรวจสอบเอกสารแล้วถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ต้องมีการแก้ไขอะไร สามารถปล่อยสินค้าออกจากศุลกากรได้ในเช้าวันถัดไป
- 9.ถ้าทางศุลกากรตรวจสอบแล้วว่าเอกสารไม่ผ่านจะต้องให้ลูกค้าทำการชี้แจง และหาหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อทำเอกสารยืนยันส่งศุลกากรอีกครั้ง
- 10.ถ้าทางศุลกากรตรวจสอบแล้วยังไม่ผ่านอีก ลูกค้าอาจมีการจ้าง shipping เพื่อมาดำเนินการนำของออกเองได้ หรือถ้าลูกค้าตัดสินใจว่าจะไม่เอาสินค้าแล้ว ทางศุลกากรก็จะมีการทำลายทิ้งสินค้าโดยลูกค้าจะต้องเสียค่าดำเนินการในการทำลายทิ้งจำนวน 1,500 บาท
- 11.เอกสารของพัสดุที่ถูกส่งไปให้แผนกอื่นตรวจสอบ เมื่อตรวจสอบว่าถูกต้องสามารถนำเข้ามาในประเทศไทยได้ แผนกนั้นก็ส่งเอกสารพร้อมคำรับรองกลับมาให้ทางแผนก litigation เพื่อทำเอกสารยืนยันส่งไปที่ทางศุลกากร

12.เอกสารของพัสดุตัวไหนที่ตรวจสอบแล้วไม่ผ่าน เช่น เอกสารถูกส่งไปตรวจสอบที่ฝ่ายวิเคราะห์หลักฐานแล้วพบว่าเป็นสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์จะไม่สามารถนำออกจากศุลกากรได้ และจะต้องมีการทำลายทิ้งในทันที รวมถึงลูกค้าจะต้องจ่ายค่าดำเนินการด้วย

13.พัสดุไหนที่ถูกปล่อยออกจากศุลกากรแล้ว วันต่อมาพนักงานแผนก litigation จะทำการอีเมลไปแจ้งลูกค้ารวมถึงแจ้งค่าภาษีที่ลูกค้าต้องทำการชำระด้วย

6.กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องการศึกษาขั้นตอนการทำงานแผนกLitigationของบริษัทเฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส(ประเทศไทย) จำกัดนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาช่วยเหลือ ชี้แนะ ให้คำปรึกษา และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก ผศ.ดร.มานะ เซาวรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการปฏิบัติสหกิจศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องมาโดยตลอด ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ขอขอบพระคุณพนักงานในแผนก Litigation รวมถึงพนักงานในบริษัท เฟดเดอรัล เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นอย่างดี รวมถึงให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติสหกิจศึกษา และการทำงาน สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ในคณะทุกท่านที่อบรมสั่งสอน มอบความรู้ และให้ความเมตตาตลอดตั้งแต่เริ่มศึกษาในคณะ โลกจิตติศาสตร์จนจบการศึกษาปีที่ 4

7.เอกสารอ้างอิง

เอกวินิต พรหมรักษา.(2555). แนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอีเมอร์สัน. (ออนไลน์)

แหล่งที่มา: <http://adisony.blogspot.com/2012/10/emerson-c-harrington.html> (21 มกราคม 2564)

วรรณพรรณ รักษ์ชน .(2555).ทฤษฎีกระบวนการบริหาร POSDCoRB ของกูลิค และ เออร์วิกค์.(ออนไลน์)

แหล่งที่มา: <http://applerakchon.blogspot.com/2012/10/1-luther-gulick.html> (21 มกราคม 2564)

ธาดา รัชกิต .(2562).ทฤษฎี POCCC และหน้าที่ทางด้านการจัดการ.(ออนไลน์) แหล่งที่มา:

<https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/> (21 มกราคม 2564)

กติกา เมฆสุด .(2561). หลักในการบริหารจัดการตามแนวคิดของ อองรี ฟาโยล.(ออนไลน์) แหล่งที่มา:

<http://katika-mek.blogspot.com/2018/01/henry-fayol.html> (21 มกราคม 2564)