

# การศึกษาระดับต้นการทำงานของพนักงานแผนก Customer service และการดำเนินพิธีศุลกากรกรณีศึกษา

กรมศุลกากร 61090308 , ตรีสิริ อามาตโพธิ์ 61090334

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชยะ ยูวมิตร

## บทคัดย่อ

กรณีศึกษาการปฏิบัติงานของแผนก Customer Service บริษัท สยามนิปปอนสติลลอลจิสติกส์ จำกัดและขั้นตอนการดำเนินการพิธีศุลกากรขาเข้าจากการสังเกตปัญหาของการทำงานผู้วิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเสนองานลดลงจากปัญหาดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของพนักงานตำแหน่ง Customer service ของบริษัท สยามนิปปอนสติลลอลจิสติกส์ จำกัดและเพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินการทางด้านพิธีการศุลกากรขาเข้ารวมทั้งเพื่อให้บริษัทเล็งเห็นความสำคัญของปัญหา โดยการเสนอผลกระทบในการทำงานของพนักงานแผนก Customer Service ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสังเกตการณ์การปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการทำงานของพนักงานแผนก Customer Service และขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรขาเข้า กรณีศึกษาบริษัท สยามนิปปอนสติลลอลจิสติกส์ จำกัด

โดยผลการดำเนินการเป็นดังนี้ จากที่ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ได้พบปัญหาจากการทำงานที่ส่งผลให้ทางลูกค้าลดปริมาณงานที่ใช้บริการกับทางบริษัทลงได้แก่ ระบบในการทำงานมีปัญหาและประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน เนื่องจากระบบของบริษัทเกิดข้อขัดข้องขึ้นทำให้พนักงานไม่สามารถดำเนินงานตามกำหนดเวลาและไม่สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกับลูกค้าได้รวมทั้งปัญหาทางด้านของพนักงานบางคนที่ไม่สามารถดำเนินงานล่าช้าหรือทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมไปถึงค่าใช้จ่ายและความเสียหายที่เกิดขึ้นหลังจากพบปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการเลือกใช้บริการของลูกค้าทางผู้จัดทำจึงนำผลกระทบที่ได้วิเคราะห์ข้างต้นมาเสนอเพื่อให้ทางบริษัทตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแล้วมีความเห็นว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับบริษัทนั้นเป็นปัญหาที่ค่อนข้างส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของลูกค้าในการเลือกใช้บริการผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าบริษัทควรให้ความสำคัญกับปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาความเชื่อใจและความไว้วางใจของลูกค้า รวมทั้งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

## 1.บทนำ (INTRODUCTION)

กรมศุลกากร เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านตรวจเก็บภาษีขาเข้าขาออกภารกิจหลักคือจัดเก็บภาษีอากรจากของที่นำเข้ามาในและส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรเพื่อนำไปพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศและดูแลป้องกัน ปรามปรามการลักลอบหนีศุลกากรเพื่อให้การจัดเก็บภาษีอากรเป็นไปตามเป้าหมายและเกิดความ เป็นธรรมแก่ผู้ประกอบการที่สุจริต

บริษัท สยามนิปปอนสติลลอลจิสติกส์ จำกัด เป็นผู้ให้บริการพิธีการด้านนำเข้าและส่งออก (Customs Broker) สำหรับธุรกิจนำเข้าส่งออกและผลิตในประเทศ ด้วยความร่วมมือระดับมืออาชีพกับพันธมิตรทางธุรกิจอันได้แก่ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางทะเล ตัวแทนสินค้า Stevedores เป็นต้น รวมทั้งการขนส่งภายในประเทศ (Inland Transportation) และด้านคลังสินค้า (Warehouse)

การศึกษาระดับต้นการทำงานของแผนก Customer Service บริษัท สยามนิปปอนสติลลอลจิสติกส์ จำกัดและขั้นตอนการดำเนินการพิธีศุลกากรขาเข้าจากการสังเกตปัญหาของการทำงานผู้วิจัยพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะเสนองานลดลง

จากปัญหาดังกล่าวจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยของปัญหาที่เกิดขึ้นและเสนอผลกระทบเพื่อให้สังเกตเห็นความสำคัญของปัญหา

## 2. ทบทวนวรรณกรรม(LITERATURE REVIEW)

### 2.1 ทฤษฎีการให้บริการ

สุนันท์ บุญวโรดม (2545: หน้า 22) กล่าวว่า“ การบริการ” หมายถึงกิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543: หน้า 22: อ้างอิงจาก Gronroos, 1990. Service Management and Marketing, p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับ บริษัท ผลิตภัณฑ์ หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตัน (สุนันท์ บุญวโรดม, 2543: หน้า 23: อ้างอิงจาก Stanton, 1981, Fundamentals of Marketing, p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

Kotler (1994: p. 464-468) กล่าวว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2541: หน้า 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้

### 2.2 ทฤษฎีทางการค้าระหว่างประเทศ

Gottfried Harberler เป็นผู้นำต้นทุนค่าเสียโอกาส (opportunity cost) มาอธิบายว่าเป็นค่าเสียโอกาสจากการนำปัจจัยการผลิตไปทำการผลิตสินค้าชนิดหนึ่งแทนที่จะนำไปผลิตสินค้าทุกชนิดอีกชนิดหนึ่ง โอกาสนี้อาจปรากฏในสภาพต้นทุนค่าเสียโอกาสคงที่ (Constant Opportunity) ต้นทุนค่าเสียโอกาสเพิ่มขึ้น (increasing opportunity cost) และต้นทุนค่าเสียโอกาสลดลง (decreasing opportunity cost)

Heckscher-Ohlin Theorem หรือทฤษฎีสัดส่วนปัจจัยในการผลิต (Theory of Factor Proportions) ซึ่งกล่าวว่าการค้า (comparative cost) ระหว่างประเทศเกิดขึ้นจากความแตกต่างในต้นทุนเปรียบเทียบเพราะมีความแตกต่างกันในความอุดมสมบูรณ์ของปัจจัยการผลิตและสัดส่วนการใช้ปัจจัยการผลิตในสินค้าแต่ละประเภทจะแตกต่างกันออกไปแต่แต่ละประเทศจะมีความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบจะมีการขายสินค้าที่ผลิตได้จากปัจจัยการผลิตที่ประเทศตนมีความอุดมสมบูรณ์ แต่เสียเปรียบอันเนื่องมาจากมีปัจจัยการผลิตในประเทศตนในปริมาณน้อย

### 2.3 ทฤษฎี Fish Bone Diagram

หรือเรียกเป็นทางการว่า แผนผังสาเหตุและผล (Cause and Effect Diagram) แผนผังสาเหตุและผลเป็นแผนผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา (Problem) กับสาเหตุทั้งหมดที่เป็นไปได้ที่อาจก่อให้เกิดปัญหานั้น (Possible Cause) เราอาจคุ้นเคยกับแผนผังสาเหตุและผลในชื่อของ "ผังก้างปลา (Fish Bone Diagram)" เนื่องจาก

หน้าตาแผนภูมิมีลักษณะคล้ายปลาที่เหลือแต่ก้าง หรือหลายๆ คนอาจรู้จักในชื่อของแผนผังอิชิคาว่า (Ishikawa Diagram) ซึ่งได้รับการพัฒนาครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1943 โดย ศาสตราจารย์คาโอรุ อิชิคาว่า แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว

## 2.4 ทฤษฎี Workflow

ประวัติของ Workflow (อาริรัตน์ หนองขวงวาด ,2553) Workflow เริ่มมีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1987 โดยมีแนวคิดมุ่งเน้นไปที่การส่งมอบแบบอัตโนมัติ (Automated Delivery) ต่อมาได้มีการก่อตั้งกลุ่มความร่วมมือการจัดการด้าน Workflow กันขึ้นในปี ค.ศ. 1993 ซึ่งเรียกว่า Workflow Management Coalition (WfMC) หลังจากนั้นในปี ค.ศ. 1996 จึงได้มีการอ้างอิงถึงรูปแบบ ของ Terminology & Workflow อย่างเป็นทางการ และท้ายที่สุดจึงได้เกิดเป็น Workflow Reference Model ในปี ค.ศ. 1998 Workflow นั้นประกอบไปด้วย “ขั้นตอน” ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละขั้นตอนถูก เรียกว่า “กิจกรรม” หรือ Activity ซึ่ง Activity นี้จะมีผลต่อ User หรือ Workflow ที่เกี่ยวข้อง และจะถูกจัดการให้สำเร็จด้วยการใช้ทรัพยากรที่เป็นตัวจักรกล (Machine Resource)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญสรวง จาตุกุลสวัสดิ์ (2549) ทำการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังกับสภาพการบริการจริงของเจ้าหน้าที่บุคลากรด้านพิธีการศุลกากร สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ ตามการรับรู้ของตัวแทนออกของ ผลการศึกษาพบว่าอยู่ในระดับปานกลางและจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าตัวแทนออกของที่มีเพศอายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการกับสภาพการบริการจริงแตกต่างกันโดยผู้ศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องควรมีการปรับปรุงระบบการบริการให้ได้มาตรฐานมีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องกับยุคสารสนเทศตามที่ผู้รับบริการมีความคาดหวัง

## 3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาการทำงานของพนักงานแผนก Customer Service และขั้นตอนการดำเนินพิธีการศุลกากรขาเข้า กรณีศึกษาบริษัท สยามนิปปอนสตีลลोजิสติกส์ จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลดังต่อไปนี้

3.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตการทำงานของพนักงานแผนก Customer Service บริษัท สยามนิปปอนสตีลลोजิสติกส์ จำกัด

3.2.2 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ถึงขั้นตอนการทำงานและการดำเนินพิธีการศุลกากรของพนักงานแผนก Customer Service บริษัท สยามนิปปอนสตีลลोजิสติกส์ จำกัดและแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

3.2.3 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์ว่าวิเคราะห์ปัญหาที่ส่งผลให้ลูกค้าลดปริมาณการใช้งานกับบริษัท

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์โดยการนำข้อมูลปัจจุบันที่ได้จากการสัมภาษณ์จากพนักงานแผนก Customer service และผู้ที่เกี่ยวข้องรวมถึงการลงศึกษางานจริงเพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ Fishbone diagram และเสนอผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้น

#### 4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

##### ส่วนที่ 1 ขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันของแผนก Customer Service

แสดงให้เห็นถึงขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของ Customer Service โดยเมื่อผู้นำเข้าทำการติดต่อสั่งสินค้ากับผู้ส่งออกหลังจากนั้นผู้ส่งออกจะต้องทำเอกสาร Invoice, packing list ส่งมาให้กับผู้นำเข้าและทำการ booking ระยะเวลาที่จะทำการนำเข้า สายเรือจะทำเอกสาร B/L (Bill of loading) และเอกสาร Certificate, Inspection ต่างๆที่ใช้สำหรับพิธีการศุลกากร (Customer Clearance) มาให้ผู้นำเข้า หากผู้นำเข้าใช้บริการ freight forwarder ก็ทำการส่งเอกสารทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นให้กับ freight forwarder เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการดำเนินการต่อไป เมื่อ freight forwarder ได้รับเอกสารจากผู้นำเข้าเรียบร้อยแล้วก็จะทำการจัดเรียงเอกสารต่างๆหลังจากได้เอกสารครบถ้วนแล้วก็จะทำการคีย์ข้อมูลเข้าระบบโปรแกรม Vista หรือเรียกว่าการเปิด Job Order เพื่อให้ข้อมูลเข้าสู่ระบบ จะได้เอกสารที่เรียกว่า Closing sheet เพื่อใช้ในการกระบวนถัดไป หลังจากนั้น freight forwarder จะทำการ draft ใบเข้าในระบบ ECS ของกรมศุลกากร เมื่อถึงกำหนดเรือเข้าแล้วจะต้องทำการยิงใบขนที่ได้ทำการ Draft ไว้ข้างต้นและทำการแลกD/Oกับสายเรือเพื่อยืนยันว่าสินค้าของผู้นำเข้ามากับเรือของสายเรือนั้นจริงๆ หากสินค้าเป็นสถานะเป็น Over side สามารถทำการแลกD/Oได้ก่อนเรือเข้า 1-2 วัน แต่ถ้าหากเป็นตู้คอนเทนเนอร์สามารถแลกD/Oในวันเรือเข้าจริง ทางแผนก Customer Service ทำการจัดชุดเอกสารตรวจปล่อยให้กับ Shipping เพื่อใช้ในการดำเนินการพิธีการศุลกากร ในขั้นตอนนี้จะทางแผนก Shipping

##### ส่วนที่ 2 รวบรวมสาเหตุของปัญหาและวิเคราะห์โดยใช้แผนผังก้างปลา (Fishbone diagram)

แสดงให้เห็นถึงที่ได้วิเคราะห์ โดยสาเหตุเนื่องจากแผนก Customer service ระบบที่ใช้คีย์ใบขนไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากมีไวรัสเกิดมาจากไดรฟ์กลางของบริษัท และ พนักงานขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ให้บริการล่าช้าและผิดพลาด จึงส่งผลทำให้ลูกค้ายกเลิกการใช้บริการชั่วคราว

##### ส่วนที่ 3 แสดงผลกระทบจากปัญหาการดำเนินงาน

แสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่เกิดจากปัญหา 2 ประเด็นหลักคือ ระบบการทำงานขัดข้องและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถคีย์ใบขนได้จึงไม่สามารถดำเนินการพิธีการศุลกากรได้ตามกำหนดทั้งนี้หากดำเนินการพิธีการศุลกากรล่าช้าอาจส่งผลถึงค่าใช้จ่ายภายในท่าเรือที่ตามมาทางบริษัทจึงจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายและหากลูกค้าได้สินค้าล่าช้าอาจทำให้กระบวนการผลิตมีปัญหา ปัจจัยเหล่านี้จึงมีผลกระทบต่อการที่ลูกค้าเชื่อถือทางบริษัทน้อยจึงทำให้ลดปริมาณงานที่ต้องการใช้บริการลง

#### 5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาขั้นตอนการทำงานในปัจจุบันของแผนก Customer Service เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานโดยในหัวข้อนี้จะแสดงข้อมูลในปัจจุบันในรูปแบบของ Flow Chart ประชากรในการวิจัยนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ บริษัท สยามนิปปอนสตีลโลจิสติกส์ จำกัด โดยการสังเกตแผนก Customer service แผนก shipping และแผนกที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสิ้น 21 คน และสัมภาษณ์พนักงาน 7 คน แบ่งออกเป็น แผนก Customer service จำนวน 3 คน แผนก shipping 4 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ Fishbone diagram เพื่อเสนอผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

ผลกระทบที่เกิดจากปัญหา 2 ประเด็นหลักคือ ระบบการทำงานขัดข้องและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยส่งผลกระทบทำให้ไม่สามารถคีย์ใบขนได้จึงไม่สามารถดำเนินการพิธีการศุลกากรได้ตามกำหนดทั้งนี้หากดำเนินการพิธีการศุลกากรล่าช้าอาจส่งผลถึงค่าใช้จ่ายภายในท่าเรือที่ตามมาทางบริษัทจึงต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

ค่าใช้จ่ายและหากลูกค้าได้สินค้าล่าช้าอาจทำให้กระบวนการผลิตมีปัญหา บังคับเหล่านี้จึงมีผลกระทบต่อการทำงานของลูกค้าเชื่อใจทางบริษัทน้อยจึงทำให้ลดปริมาณงานที่ต้องการใช้บริการลง

## 6. กิตติกรรมประกาศ

รายงานการปฏิบัติสหกิจนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.มัชยะ ยูมิตร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ แนวทางแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องต่างๆมาโดยตลอด จนรายงานเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบคุณพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ที่คณะ โลจิสติกส์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ในเรื่องการฝึกสหกิจศึกษาและการทำรายงานต่างๆ รวมทั้งเป็นแรงบันดาลใจในการฝึกสหกิจ

ขอขอบคุณพี่ๆ ที่ บริษัท สยามนิปปอนสตีลโลจิสติกส์ จำกัด ที่ช่วยสละเวลาในการทำงานและได้มาสอนปฏิบัติงานในแผนก Customer service ตั้งแต่การดูเอกสารและจัดเตรียมชุดเอกสารเพื่อเตรียมปล่อยสินค้าและพี่ๆ Shipping ที่ได้สอนปฏิบัติงานในด้านพิธีการศุลกากรตลอดจนการตรวจปล่อยสินค้า

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณทุกคนที่มีส่วนร่วมที่ช่วยทำให้การฝึกสหกิจศึกษาและการทำรายงานเล่มนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

## 7. อ้างอิง

แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). *คุณภาพทศนให้บริการของโรงพยาบาลพบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.*

Share. (16 กันยายน 2564). *ทฤษฎี Flow Chart.* เข้าถึงได้จาก:

<http://share.olanlab.com/th/it/blog/view/214>.

Sirichai Permkanchana. (15 กันยายน 2564). *ทฤษฎีแผนผังก้างปลา.* เข้าถึงได้จาก :

<https://perchai.wordpress.com/2012/06/07/25/>.

กรมศุลกากร. (2 พฤศจิกายน 2564). *พิธีการศุลกากร.* เข้าถึงได้จาก :

<http://www.customs.go.th/>.

