

# เรื่อง ศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพ การทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service

ชื่อ นางสาวศศิภา สิทธิทยาพร รหัสนิสิต 61090330

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วินิจ ศิริจิตร

## บทคัดย่อ

### 1. บทนำ (INTRODUCTION)

การทำธุรกิจส่งออกสินค้าระหว่างประเทศ ผู้ส่งออกจะต้องทราบเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายเรื่องเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกิจให้ได้กำไร สินค้าที่ต้องการส่งออกจะมีหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการช่วยเหลือให้ผู้ส่งออกสามารถเรียนรู้เพิ่มเติมได้ที่กรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ ผู้ส่งออกต้องมีความรู้และทราบว่าสินค้านั้นจะส่งออกนั้นตรงกับพิกัดศุลกากรและรายการสินค้านั้นเป็นสินค้าต้องห้ามหรือไม่ โดยหน่วยงานของรัฐบาลไทยจะมีกฎหมายหรือระเบียบที่ควบคุมสินค้าประเภทนี้และต้องทราบรายละเอียดเกี่ยวกับประเทศที่ต้องการส่งสินค้าไปจำหน่ายปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศมีจำนวนมากขึ้น ทำให้ธุรกิจส่งออกต่างๆ ได้มีการว่าจ้าง บริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า เนื่องจากขั้นตอนต่างๆ ในการค้าระหว่างประเทศ และการนำเข้าส่งออกนั้นมีความซับซ้อนและต้องใช้ความเป็นระเบียบรอบคอบอย่างละเอียดในการจัดทำ โดยเฉพาะการจัดทำเอกสารจะต้องตรวจสอบให้รอบคอบอย่างละเอียด เพราะถ้ามีข้อผิดพลาดจะไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการส่งออก-นำเข้า และลดการใช้เวลาในการทำงานรวมถึงประโยชน์ต่างๆ ที่ส่งผลทำให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปอย่างสมบูรณ์

จากการที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและได้รับมอบหมายให้ดูแลเอกสารด้านการส่งออก และขั้นตอนการทำงานของบริษัทเพื่อการส่งออกจึงเห็นถึงความสำคัญในการเรียนรู้การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก เอกสารประกอบพิธีการศุลกากรเพื่อการส่งออก อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริการลูกค้าในการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นขณะทำงานได้ การวิจัยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศ 2) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service 3) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการดำเนินการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (DOCUMENTARY RESEARCH) ที่ประกอบด้วยบทความและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย บทความวิจัยเชิงวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลงานวิจัย

### 2. ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) สรุป

และอภิปรายผลเพื่อนำเสนอแนะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศรวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service ดังกล่าวสามารถสังเคราะห์และสรุปกรอบแนวคิดของการวิจัยประกอบด้วย 4 แนวคิด คือ 1. ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศ 2. ข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องทราบก่อนส่งออก 3. เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก 4. ประเมินการปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออกทางอากาศ

ผลของการวิจัยพบว่าการศึกษาค้นคว้าเชิงวิจัยเอกสาร (DOCUMENTARY RESEARCH) จากบทความและวรรณกรรมแสดงให้เห็นถึงความอานวยความสะดวกและลดขั้นตอนของการส่งสินค้าของลูกค้า ทั้งนี้ยังให้บริการจัดเก็บสินค้าเพื่อรอจัดส่งตามกำหนดของลูกค้าที่ต้องการและการให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ถามถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อทางบริษัทจะได้จัดหาสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า และยังให้คำปรึกษารายละเอียดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกฎและข้อห้ามของการส่งออกในแต่ละประเทศให้กับลูกค้าเพื่อการส่งออกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดซึ่งทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบของบริษัท ดีเอสวี แอร์ แอนด์ ซี จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาในการปฏิบัติงาน

### 3. วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service ของบริษัท ดีเอสวี แอร์ แอนด์ ซี จำกัด นักศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพื่อการส่งออกทางอากาศซึ่งเป็นการวิจัยเชิงเอกสาร (DOCUMENTARY RESEARCH) ได้แบ่งวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ประเภทของงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 5 นำข้อมูลที่ได้อาจการวิเคราะห์ทั้งหมดมาสรุปและอภิปราย

**ขั้นตอนที่ 1** การวิจัยครั้งนี้ใช้กระบวนการวิธีการวิจัยเชิงเอกสารเป็นเครื่องมือสำคัญ โดยผู้วิจัยคัดเลือกเอกสารระดับทุติยภูมิคือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วยบทความวิจัยและวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่เอกสารเผยแพร่ของรัฐที่เกี่ยวข้องข้อมูลเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้อง

**ขั้นตอนที่ 2** ศึกษาเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service รวมไปถึงปัญหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ

1. ศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศ
2. การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service

### 3. หาแนวทางแก้ปัญหาของแผนก Airfreight Export Customer Service

**ขั้นตอนที่ 3** การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัย ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาบทความวรรณกรรมเพื่อนำ ข้อมูลที่ได้จากการตั้งประเด็นคำถามไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

**ขั้นตอนที่ 4** ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารระดับทุติยภูมิตามแนวทาง ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 1) มีความถูกต้อง (Authenticity) คือเป็นเอกสารที่มาจากแหล่งที่เชื่อถือได้มีความถูกต้องสมบูรณ์สอดคล้องกับบริษัทของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่ตีพิมพ์ 2) มีความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือเป็นเอกสารที่ปราศจากข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูล 3) มีความเป็นตัวแทน (Representativeness) คือเป็นเอกสารที่สามารถแสดงรายละเอียดแทนเอกสารประเภทเดียวกันได้รายละเอียดสามารถเป็นตัวแทนกลุ่มประชากรตัวอย่างได้ และ 4) มีความหมายชัดเจน (Mogalakwe) คือเป็นเอกสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนัยสำคัญของการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนที่ได้จากการศึกษา การเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service และหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบ ที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำมาสู่แนวทางการแก้ไขปัญหา

**ขั้นตอนที่ 5** นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งหมด มาสรุปและอภิปราย เพื่อนำเสนอแนะ เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service รวมถึงการแก้ปัญหาดังกล่าว สามารถสังเคราะห์และสรุปจากกรอบแนวคิด ของวิจัยประกอบด้วย 4 แนวคิดคือ

- 1) ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศ
- 2) ข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องทราบก่อนส่งออก
- 3) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service
- 4) ประเมินการปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออกทางอากาศ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาข้อมูลจากเอกสารเป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะ ข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่างๆทั้งที่เป็นหนังสือและสื่อ สิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ผลงานวิจัยวิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการบทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์วารสารนิตยสารสื่อสิ่งพิมพ์ประเภทต่างๆ ในงานนี้ ผู้วิจัยจะเลือกเฉพาะในส่วนที่เชื่อมโยงหรือสิ่งที่มีส่วนสัมพันธ์กับเนื้อหาสาระและกรอบแนวคิดในการวิจัยและข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพผู้ศึกษามีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิเคราะห์จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาบทความวิทยานิพนธ์โดยนำเนื้อหาสาระจากบทความอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการนำเข้าส่งออกทางอากาศและการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service และจัดลำดับความสำคัญข้อมูล
2. นำข้อมูลจากบทความเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่จัดลำดับความสำคัญแล้วนำมาเปรียบเทียบและหาข้อมูลทางเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเช่น แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะทราบถึงในการให้บริการด้านการส่งออกทางอากาศ
3. นำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง บทความวิทยานิพนธ์ รวมไปถึงจากการศึกษาต่างๆมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันอย่างเป็นระบบและนำไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันแสดงถึงความสำคัญของข้อมูล ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อสะดวกในการวิเคราะห์และการเขียนรายงานข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะไม่ใช้ข้อมูลตัวเลขแต่จะเป็นข้อมูลเชิงพรรณนามีรายละเอียดและมีการอ้างอิงโดยตรงเกี่ยวกับที่มาของข้อมูล โดยไม่ว่าข้อมูลจะได้จากการค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร

ดังนั้นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการศึกษาเอกสารบทความวิทยานิพนธ์ รวมไปถึงข้อมูลจากเอกสารต่างๆจะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆตามข้อเท็จจริงทั้งในเชิงเหตุผลซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการสรุปตามหลักวิชาการประกอบการเขียนรายงานเพื่อชี้ให้เห็นถึงผลกระทบและบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการลูกค้าและการส่งออกเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยการหาข้อสรุปในการเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก้ปัญหาต่อไป

#### 4. ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

ผลการวิจัยได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศของบริษัทดีเอสวีแอร์แอนด์ซีจำกัด รวมถึงแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service สามารถสังเคราะห์และสรุปจากกรอบแนวคิดของวิจัยประกอบด้วย 4 แนวคิด คือ

- 1.) ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออกทางอากาศ
- 2.) ข้อมูลที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องทราบก่อนส่งออก
- 3.) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service
- 4.) ประเมินการปฏิบัติงาน ในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออกทางอากาศ

จากการที่ได้ปฏิบัติงานก่อนที่ลูกค้าจะทำการส่งสินค้า ผู้ส่งออกจำเป็นต้องยื่นเอกสารและข้อมูลจริงก่อนการดำเนินงานผ่านกรมศุลกากรทุกครั้ง ทั้งนี้ยังมีรายละเอียดในเชิงลึกสำหรับการส่งสินค้าในแต่ละบริษัท ที่ผู้ส่งออกเป็นผู้เลือกแต่สุดท้ายแล้วทุกการขนส่งจะต้องผ่านกรมศุลกากรขาออกจากฝั่งประเทศไทยและกรมศุลกากรจากฝั่งผู้นำเข้าเสมอ ซึ่งทางบริษัทดีเอสวีแอร์แอนด์ซีจำกัดเป็นเหมือนตัวแทนเชื่อมโยงกับทางบริษัทส่งออกให้กับลูกค้า โดย ทำโครงการร่วมมือกับหลากหลายบริษัทชั้นนำของโลก เช่น ดีเอชแอล จำกัด (DHL) บริษัททีเอ็นที จำกัด (TNT) บริษัทเฟดเอ็กซ์ จำกัด (Fedex) การให้คำแนะนำลูกค้าหรือว่าต้องออกนั้นมีความจำเป็นมากที่ต้องตรวจสอบประเทศปลายทางรวมถึงต้องห้ามของแต่ละประเทศที่ระบุไว้ว่าสินค้าประเภทใดที่ไม่สามารถส่งไปได้ตัวอย่างเช่น บริษัท DHL ไม่อนุญาตให้ส่งสินค้าจำพวกอาหารหรือ

ขนมไปยังประเทศเมียนมาร์และสามารถส่งพาสปอร์ตหรือหนังสือเดินทางไปยังประเทศอินเดียได้มากไปกว่านั้นทางบริษัทยังมี การส่งหลักหลายทางไม่ว่าจะเป็นทางอากาศรวมไปถึงทางเรือตั้งแต่การส่งออกจะมีวิธีการตรวจสอบสินค้าการบรรจุหีบห่อสินค้าที่ แตกต่างกันไป ดังนั้นบริษัทจึงมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำลูกค้าเพื่อความสะดวกในการจัดส่งสินค้าและความปลอดภัย ของสินค้าไปจนถึงที่หมาย จากการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาบริษัท ดีเอสวี แอร์ แอนด์ ซี จำกัด ในตำแหน่ง Airfreight Export Customer Service ได้ศึกษาเรื่องการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service โดยคิดเครื่องสแกนบาร์โค้ดอัตโนมัติทำให้พนักงานประหยัดเวลาและมีเวลาในการทำงานในส่วน อื่นเพิ่มมากขึ้นนอกจากนี้ยังทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ลดการผิดพลาดของข้อมูลการที่พนักงานมีข้อมูลเอง จะทำให้มีข้อมูล ตกหล่นหรือที่ผิด อาจนำไปสู่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือจัดส่งสินค้าไปผิดประเทศ ถ้ามีเครื่องสแกนข้อมูลอัตโนมัติจะช่วยให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพและลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

## 5. อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ดีเอสวี แอร์ แอนด์ ซี จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2564 -29 ตุลาคม 2564 ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าส่งออกทางอากาศ ตำแหน่ง Airfreight Export Customer Service งานที่ได้รับมอบหมายกรอกเอกสาร Courier และจัดทำ Report ส่ง FWD Flight ส่งผลให้ผู้วิจัยได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆในการทำงานจริงได้เข้าใจในการทำงานและได้ฝึกทักษะใช้โปรแกรมต่างๆและได้ปรับตัว เข้ากับสังคมใหม่ๆและประสบการณ์ที่มีค่ามากมายสำหรับการทำวิจัยฉบับนี้

### สรุปผลการศึกษา

การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนั้นมีหลายรูปแบบ ซึ่งในแต่ละรูปแบบล้วนมีข้อดีและข้อจำกัดที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้ส่งออกควรใช้ปัจจัยทางด้านความเหมาะสมกับต้นทุนของสินค้า ระยะเวลาในการขนส่ง รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆที่จะ เกิดขึ้น ในการพิจารณา เลือกรูปแบบการขนส่งที่เหมาะสมที่สุด และเนื่องจากการส่งออกนั้นจะต้องติดต่อกับบุคคลและ หน่วยงาน หลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นสายเรือ สายการบิน กรมศุลกากรและหน่วยงานอื่นๆที่มีกระบวนการค่อนข้างยุ่ง ยาก ซ้ำซ้อน ดังนั้นผู้ส่งออกหลายรายหันมาใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศดำเนินกิจกรรม ดังกล่าวแทนเพื่อ ความสะดวกและรวดเร็ว โดยผู้ส่งออกแต่ละรายจะใช้เกณฑ์ประเมินคุณภาพการให้ บริการควบคู่กับต้นทุนการขนส่งใน การพิจารณาเลือกใช้ตัวแทนขนส่งแต่ละราย ดังนั้นการที่บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้ามีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขันและในขณะเดียวกันจะส่งผลดีแก่ผู้ส่งออกในการเลือกใช้ บริการที่มีคุณภาพทำให้ไม่เกิดอุปสรรคในการขนส่งสินค้าข้ามพรมแดนและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ณ ประเทศ ปลายทาง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งค้นคว้าเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service และการ ทำหน้าที่ Airfreight Export Customer Service จะต้องรู้ข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ตรวจสอบสินค้าว่า สอดคล้องกับกฎการส่งออกหรือไม่และขอเอกสารให้ครบถ้วนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาภายหลัง บรรจุสินค้าได้อย่าง

ปลอดภัยเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายของสินค้า และแนะนำบริษัทที่ดีที่สุดต่อลูกค้า จากการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงข้อกำหนดและหน้าที่การบริการด้านการส่งออกและเข้าใจถึงบทบาทความสำคัญของบริษัทตัวแทนส่งออก จากการวิจัยได้ หากข้อมูลการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนก เพื่อเป็นแนวทางและการเพิ่มประสิทธิภาพต่อไปของบริษัท

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนก Airfreight Export Customer Service จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาโดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 1.) ควรเพิ่มเทคโนโลยีในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
- 2.) ควรศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของแผนก Airfreight Export Customer Service
- 3.) ควรพัฒนาระบบโปรแกรมของบริษัทให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น outlook ต้องส่งอีเมลล์ตอบลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องอีเมลล์ต้องไม่ค้าง
- 4.) ควรเพิ่มทักษะการสื่อสารให้แก่พนักงาน

## 6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากการได้รับความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์วินิจ ศิริจิตร ที่ปรึกษางานวิจัยที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง สูง ไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา จะทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาแด่ บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านสำหรับข้อบกพร่องต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียวและยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำวิจัยฉบับนี้ จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตทำงานจริงและผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ด้วย

## 7. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงพาณิชย์. (2557). คุณลักษณะรูปแบบการขนส่ง, สิงหาคม 2564 ณ สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม. กรุงเทพฯ: ศูนย์ข้อมูล SMEs Knowledg Center กระทรวงพาณิชย์.

กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2557). นโยบายและแผนการประชาสัมพันธ์แห่งชาติฉบับที่ 5 (พ.ศ.2559-2564). สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2564,

[http://www.prd.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=135043&filename=IC](http://www.prd.go.th/ewt_dl_link.php?nid=135043&filename=IC)