



การปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารพิธีการส่งออก
กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

**IMPROVEMENTS IN THE PROCESS OF PREPARING DOCUMENT
EXPORT FORMALITIES
CASE STUDY OF THAIBEVERAGE LOGISTIC CO., LTD.**

นางสาว กิตติยาพร ศิริพันธ์

TNI

โครงการสหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2557



การปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก
กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

นางสาว กิตติยาพร ศิริพันธ์

TNI

โครงการสหกิจศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ปีการศึกษา 2557



**A STUDY OF IMPROVEMENTS IN THE PROCESS OF PREPARING
DOCUMENT EXPORT FORMALITIES
CASE STUDY OF THAIBEVERAGE LOGISTIC CO., LTD.**

Miss Kittiyaporn Siripun

**A Co-Operation Education Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirement for the Degree of Bachelor of Business**

Administration

Program in Industrial Management

Thai-Nichi Institute of Technology

Academic Year 2014

หัวข้อโครงการสหกิจศึกษา	การปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก
โดย	กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด
สาขาวิชา	นางสาวกิตติยาพร ศิริพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	การจัดการอุตสาหกรรม อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายธัญญา

คณะกรรมการธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้นับโครงการสหกิจศึกษา ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต

..... คณบดีคณะกรรมการธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

คณะกรรมการสอบโครงการสหกิจศึกษา

..... กรรมการสอบ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อนุวัต เจริญสุข)

..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายธัญญา)

..... ประธานสหกิจศึกษาสาขาวิชา
(อาจารย์อลงกรณ์ ประกฤติพงศ์)

ลิขสิทธิ์ของสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

กิตติยาพร ศิริพันธ์ : การปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก
กรณีศึกษา บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด.

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายัญญา, 68 หน้า.

โครงการสหกิจศึกษานับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษากระบวนการทำงานของการ
ดำเนินงานเอกสารเพื่อการส่งออกของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด ให้สามารถนำไปใช้
แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงได้ เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและลดขั้นตอนการทำงานที่มีความซ้ำซ้อนยุ่งยาก
โดยการเปลี่ยนจากโปรแกรม (E-Document) เป็นโปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) เพื่อให้ง่ายต่อการ
แก้ไข และปรับปรุงระบบงานให้มีความเหมาะสม ครอบคลุมต่อความต้องการของผู้ใช้งานใน
ด้านการ เพิ่ม ลด แก้ไข จัดเก็บ และจัดการข้อมูลในส่วนต่างๆ และยังสามารถเพิ่มความสะดวก
ให้กับผู้ใช้งาน เพิ่มความถูกต้อง และความรวดเร็วของงานเอกสาร โดยการนำโปรแกรมเอ็ก
เซลล์ (Excel) มาสร้างต้นฉบับ แล้วทำการกำหนดข้อมูลที่จำเป็นไว้ในตำแหน่งเดิม และทำการ
วางตำแหน่งข้อมูลที่ต้องการแก้ไข ให้ตรงกับช่องของทุกหน้าเพื่อเวลาที่ต้องการแก้ไขจะได้ทำ
การแก้ไขพร้อมกันได้ ทำให้ขั้นตอนการทำงานเกิดความเป็นระเบียบ และสามารถเรียกตรวจสอบ
ข้อมูลจากระบบได้ง่ายยิ่งขึ้น ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น รวดเร็ว และแม่นยำ ทั้งยังมี
ประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล แสดงรายงาน และการดำเนินงานด้านต่างๆ ของ
ระบบบริหารงานเอกสารการส่งออกให้ดียิ่งขึ้น หลังจากทำการเปลี่ยนโปรแกรมและได้ทำการ
ทดลองใช้งานพบว่าเวลาในการคีย์ข้อมูลจากเดิมอยู่ที่ 20 นาทีลดลงเหลือ 5 นาที สามารถลดเวลา
ในการคีย์ลงได้ 75%

TNI

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่ดิฉัน นางสาวกิตติยาพร ศิริพันธ์ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ บริษัท ไทยเบฟเวอเรจโลจิสติก จำกัด ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2557 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2558 ทำให้ดิฉันได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีคุณค่าและความรู้มากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ และขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์พงศ์ศักดิ์ สายัญญา ที่ปรึกษารายงานวิชาสหกิจศึกษาที่ได้ให้คำปรึกษา ความคิดเห็น และแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินงาน

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งท่านทั้งหลายเหล่านี้ล้วนแต่ให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำรายงานสหกิจศึกษานี้ จึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษารวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ซึ่งข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกิตติยาพร ศิริพันธ์
ผู้จัดทำโครงการ

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญรูป	ซ

บทที่

1	บทนำ	1
	สภาวะความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
	ขอบเขตของการดำเนินงาน	2
	ขั้นตอนการดำเนินงาน	2
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
	สถานที่ฝึกงาน	3
	ระยะเวลาฝึกงาน	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
	แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	4
2	หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	เอกสารเพื่อการส่งออก	5
	แนวคิดเกี่ยวกับวงจร PDCA	10
	การวิเคราะห์กระบวนการผลิต (Proccress Analysis)	12
	ข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า (INCOTERM)	13
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีการดำเนินงาน..... 28
	ศึกษาขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก..... 28
	สำรวจภาระงาน และหน้าที่ของแผนกพิธีการส่งออก..... 30
	ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเอกสาร 36
	สัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาของการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก 39
	สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก 41
	แนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก..... 42
4	ผลการดำเนินงาน 43
	ขั้นตอนการแก้ปัญหาของการทำงาน..... 43
	ผลการดำเนินงานขั้นตอนการเตรียมเอกสารพิธีการส่งออก..... 49
	สำรวจการนำโปรแกรมไปใช้..... 50
	วิธีการดำเนินการสำรวจการใช้งานโปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) 50
	การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจ 50
	การวิเคราะห์ข้อมูล และการสำรวจ..... 50
	สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 51
	สรุปด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก..... 52
	สรุปด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel)..... 53
	ตารางสรุปประเมินด้านความพึงพอใจ..... 54
5	บทสรุปและข้อเสนอแนะ..... 55
	บทสรุป 55
	อุปสรรคที่พบในการดำเนินงาน..... 56
	แนวทางการแก้ไขปัญหา 56
	แนวทางในการพัฒนาในอนาคต..... 56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	59
ภาคผนวก ก. ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการที่สหกิจศึกษา	69
ภาคผนวก ข. ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	66
ประวัติผู้จัดทำ	68

TNI

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน	4
2.1 ตารางแสดงความหมายของสัญลักษณ์	13
3.1 ภาระงานคุณศรียาภา พลชาติ.....	30
3.2 ภาระงานคุณอภิสร่า ปัญญาแก้ว	31
3.3 ภาระงานคุณรัชฎ์ลักษณ์ สรียงษ์.....	32
3.4 ภาระงานคุณวีระศักดิ์ แสนกลาง	32
3.5 ภาระงานคุณปณิชา ศิลปรัศมี.....	33
3.6 ภาระงานคุณอัมพร สุภารวงศ์.....	34
3.7 ภาระงานคุณชาญ แซ่จั่ว.....	34
3.8 ภาระงานคุณกาญจนา แกมเงิน.....	35
3.9 ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาของระบบจัดทำเอกสาร.....	41
3.10 ข้อเสียของระบบ	41
4.1 Flow Process Analysis ก่อนปรับปรุง	49
4.2 Flow Process Analysis หลังปรับปรุง.....	49
4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.4 ความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก.....	52
4.5 ความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel)	53
4.6 สรุปประเมินด้านความพึงพอใจต่างๆ	54

TNI

THAI - NICHI INSTITUTE OF TECHNOLOGY

สารบัญรูป

รูป	หน้า
2.1 ขั้นตอนการส่งออก.....	9
3.1 ขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก.....	29
3.2 ทำการ Login เข้าสู่ระบบ	36
3.3 เลือกหัวข้องานและทำการกรอกข้อมูลตามลำดับ	36
3.4 ทำการระบุข้อมูลในทุกหัวข้อและทุกแบบฟอร์มที่เลือก	36
3.5 ตรวจสอบข้อมูลและทำการแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด	37
3.6 ข้อมูลย่อยที่ต้องกรอกต่อจากรูปที่ 3.5	38
3.7 เอกสารที่ทำการกรอกข้อมูลครบถ้วน	38
3.8 แสดงผลการบันทึกข้อมูลโดยแปลงเอกสารเป็น PDF	39
4.1 สร้างงานต้นแบบในส่วนข้อมูลเบื้องต้น.....	44
4.2 สร้างงานต้นแบบในส่วนข้อมูลสินค้า ปริมาณ และราคา.....	44
4.3 ขั้นตอนการจัดทำข้อมูลเบื้องต้น.....	45
4.4 จัดทำข้อมูลสินค้า ปริมาณ และราคา.....	45
4.5 จัดทำข้อมูลเบื้องต้นในหน้า PACKING LIST.....	46
4.6 จัดทำข้อมูลสินค้า ปริมาณ และราคาในหน้า PACKING LIST	46
4.7 ขั้นตอนการบันทึกชื่อไฟล์	47
4.8 ขั้นตอนการปริ้นท์งาน.....	47
4.9 สร้างโฟลเดอร์ไว้ข้อมูลส่วนกลางของบริษัท (Share Drive).....	48
4.10 จัดส่งเอกสารทาง E-mail	52
4.11 กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก	53
4.12 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	54
5.1 กราฟแสดงเวลาการทำงานก่อนปรับปรุง	56
5.2 กราฟแสดงเวลาการทำงานหลังปรับปรุง.....	56

บทที่ 1

บทนำ

1.1 สภาพความเป็นมา แนวทางเหตุผล และปัญหา

กิจกรรมหลักของโลจิสติกส์ประกอบด้วย 5 กิจกรรมหลักคือ การจัดการคลังสินค้า การจัดการสินค้าคงคลัง การจัดซื้อจัดหา การขนส่ง และการบริการลูกค้า ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นหัวใจหลักของการจัดการด้านโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน เนื่องจากทุกบริษัทจะมีกิจกรรมหลัก 5 ตัวนี้อย่างแน่นอน และเป็นกิจกรรมที่เป็นเสมือนต้นทุนของทางบริษัท หากมีการจัดการและการวางแผนที่ดีจะทำให้บริษัทมีต้นทุนที่ลดลง ซึ่งทำให้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น 5 กิจกรรมของโลจิสติกส์นี้จึงเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจ

ระบบโลจิสติกส์ถือเป็นต้นทุนที่สำคัญของกระบวนการผลิตและการกระจายสินค้าของกลุ่มบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) โดยก่อนหน้านี้ทางบริษัทมีการกระจายความรับผิดชอบและต้นทุนด้านโลจิสติกส์ไปอยู่ที่สาขาแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งแต่ละสาขาก็มีหน้าที่การบริหารงานและต้นทุนที่แยกขาดออกจากกันโดยชัดเจน จนกระทั่งได้จัดตั้ง บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด ขึ้นเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับบริษัท และลดต้นทุนในเรื่องโลจิสติกส์ นอกจากนี้ทางบริษัทยังได้มองเห็นถึงความสำคัญของการรวมตัวทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หากทางบริษัทมีประสิทธิภาพในการจัดการด้านต้นทุนการขนส่งที่ดีจะทำให้ทางบริษัทสามารถนำเข้าสินค้าต่างๆได้โดยสะดวก เพื่อผลิตและกระจายสินค้าของทางบริษัทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว

จากการศึกษาพบว่าบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด ประสบปัญหาเกี่ยวกับการจัดการด้านเอกสาร ในส่วนงานการนำเข้าและส่งออกซึ่งเป็นส่วนงานย่อยของสำนักงานพิธีการขนส่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ในการขยายตลาดไปยังภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้นในขั้นตอนการทำงานในส่วนพิธีการส่งออกนั้นจะต้องมีความถูกต้องและรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร เพื่อทำหนังสือยื่นให้กรมสรรพสามิตเพื่อขอทำเรื่องผลิตเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ส่งออกนอกราชอาณาจักร และเพื่อให้ทันต่อคำสั่งซื้อจากลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงความต้องการสินค้าเมื่อใดก็ได้ ดังนั้นขั้นตอนในการทำเอกสารส่งออกนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องจัดทำเอกสารให้ถูกต้อง สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย และแก้ไขได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ เพราะบางครั้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลก็เกิดขึ้นกะทันหัน พร้อมกันกับเวลาที่ต้องใช้เอกสาร ซึ่งปัญหาที่พบคือขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารส่งออก ในขั้นตอนการออกไปกำกับภาษี ใบบัญชีแสดงรายการสินค้า และใบกำกับการบรรจุหีบห่อ ที่มีขั้นตอนการทำข้อมูลล่าช้า อันเนื่องมาจากโปรแกรมที่ใช้ในการทำข้อมูลนั้นใช้เวลาในการคีย์ และบันทึกงานนานมาก และรอนานกว่าจะเรียกใช้ข้อมูลขึ้นมา ซึ่งถ้าไม่บันทึกเป็นไฟล์ PDF ก็จะใช้เวลาใน

การเรียกข้อมูลขึ้นมาอีก นอกจากนี้ยังใช้เวลาในการปริ้นท์งานอีกด้วย เพราะต้องเปิดทีละหนึ่งไฟล์ เป็นสาเหตุทำให้เมื่อมีความต้องการใช้งานด่วน ไม่สามารถเร่งการทำงานให้ทันได้ ทั้งในเรื่องของการแก้ไขข้อมูล การปริ้นท์เอกสาร เพราะต้องทำการแก้ไขหลายชุด ทำให้ไม่สามารถยื่นหนังสือขออนุญาตผลิตให้กรมสรรพสามิต เพื่อขออนุญาตผลิตเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ได้ทันในเวลา และส่งไปยังขั้นตอนการทำงานอื่นที่ต้องใช้เอกสารนี้เพื่อทำงานต่อไปไม่ทัน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ ได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบและกระบวนการพิธีการส่งออก
2. เพื่อลดเวลาในการจัดเตรียมเอกสารส่งออก
3. เพื่อปรับปรุงการทำงานของแผนกพิธีการส่งออก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ จัดแบ่งขอบเขตของการดำเนินงาน โดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา กรณีศึกษาในการทำงานจริง โดยศึกษาระบบกระบวนการในการจัดทำเอกสารต่างๆ เกี่ยวกับพิธีการส่งออกการ วางแผนในการขนส่งสินค้าและการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการ บริษัทขนส่ง และโรงงาน

ขอบเขตด้านเวลา

ในการดำเนินงานศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2558

1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการ

1. ศึกษาขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก
2. สัมภาษณ์ และหน้าที่ของแผนกพิธีการส่งออก
3. ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเอกสาร
4. สัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาของการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก
5. สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก
6. หาแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก
7. จัดทำเอกสารรายงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระบบและกระบวนการทำงาน การวางแผนในการขนส่งสินค้าไปยังลูกค้า
2. ลดระยะเวลาในการจัดทำเอกสารส่งออก
3. ทราบแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพของการเตรียมเอกสารพิธีการส่งออก

1.6 สถานที่ฝึกงาน

สำนักงานพิธีการขนส่ง (ส่วนงานนำเข้าและส่งออก)

บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด อาคารอีสต์วอเตอร์ ชั้น 21

1.7 ระยะเวลาการฝึกงาน

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2557 ถึง 27 กุมภาพันธ์ 2558

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การขนส่ง คือ การเคลื่อนย้ายคนและสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง การขนส่ง แบ่งออกเป็นหมวดใหญ่ดังนี้ ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และ อื่นๆ
2. พิธีการส่งออก คือ การส่งสินค้าออกจากประเทศไทยต้องผ่านพิธีการส่งออกตามกระบวนการปกติ ในความหมายของศุลกากรนั้น การส่งออกคือการเคลื่อนย้ายสินค้า โดยเรือหรือเครื่องบิน จากสถานที่หนึ่งในประเทศไทยไปยังสถานที่หนึ่งนอกประเทศไทยสินค้าทั้งหมดที่ส่งออกจากประเทศไทยต้องรายงานและผ่านพิธีการทางศุลกากร
3. INCOTERM คือ ข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า หรือเงื่อนไขการส่งมอบสินค้า Incoterms (Term of Shipment) ระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายที่เป็นสากล ซึ่งกำหนดขึ้นโดยสภาหอการค้านานาชาติ (International Chamber of Commerce) เพื่อให้คู่ค้าทั้งผู้ซื้อ และผู้ขาย ทราบถึงขอบเขตความรับผิดชอบภาระค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงต่างๆโดยช่วยให้ทั้งสองฝ่ายที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความเข้าใจตรงกัน

1.9 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

การศึกษาและจัดทำโครงการสหกิจศึกษาในหัวข้อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินเอกสารพิธีการส่งออก ได้จัดทำแผนงานและกรอบระยะเวลาดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน			
		พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1	ศึกษาขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก				
2	สำรวจภาระงาน และหน้าที่ของแผนกพิธีการส่งออก				
3	ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเอกสาร				
4	สัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมปัญหาในการทำงาน				
5	สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงาน				
6	หาแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงาน				
7	จัดทำเอกสารรายงาน				

บทที่ 2

หลักการพื้นฐาน เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

หลักการพื้นฐาน

ในการดำเนินโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ ผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารหลักการพื้นฐานและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีด้านเอกสารพิธีการส่งออก
2. ทฤษฎีวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA)
3. ทฤษฎีการวิเคราะห์กระบวนการผลิต (Process Analysis)
4. ทฤษฎีข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า (INCOTERM)
5. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 เอกสารพิธีการส่งออก

(สรกิจ มั่นบุปผชาติ. 2556 : ออนไลน์) กล่าวไว้ว่าในการทำธุรกิจส่งออกสินค้าไปต่างประเทศ ผู้ส่งออกจะต้องทราบเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายเรื่องเพื่อประโยชน์ในการทำธุรกิจให้ได้กำไร เรื่องที่ต้องเรียนรู้ขึ้นอยู่กับสินค้าที่ต้องการส่งออก คู่มือเล่มนี้จะทำหน้าที่เพียงแนะนำพื้นฐานทั่วไป เพื่อให้ผู้ส่งออกได้เตรียมตัวและเรียนรู้เพิ่มเติม โดยหน่วยงานที่มีหน้าที่โดยตรงในการช่วยเหลือให้ผู้ส่งออกเรียนรู้เพิ่มเติมก็คือกรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ และหน่วยงานอื่นที่จะช่วยเสริมความรู้ก็คือกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง และหน่วยที่เกี่ยวกับการค้าต่างประเทศของธนาคารพาณิชย์

สิ่งที่ผู้ส่งออกต้องรู้จักให้ดีที่สุดคือตัวสินค้าที่จะส่งออก ผู้ส่งออกต้องทราบว่าสินค้านั้นรายการเหล่านั้นตรงกับพิกัดศุลกากรระบบ HS พิกัดใดในระดับ 8-10 หลัก และรายการสินค้านี้เป็นสินค้าควบคุมหรือไม่ โดยหน่วยงานใดของรัฐบาลไทย และมีกฎหมายหรือระเบียบใดที่ควบคุมสินค้านี้อยู่ หน่วยงานที่ผู้ส่งออกควรหาหรือในประเด็นนี้คือกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์

เรื่องต่อไปที่จะต้องทราบรายละเอียดคือประเทศที่ต้องการส่งสินค้าไปจำหน่าย ประเทศเหล่านี้คือประเทศผู้นำเข้า จึงต้องทราบความต้องการของตลาด คุณภาพของสินค้าที่ต้องการ และกฎระเบียบที่ควบคุมสินค้านี้ในประเทศเหล่านี้ คู่มือเล่มนี้จะเน้นเฉพาะตลาดออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ แต่การเรียนรู้รายละเอียด สามารถทำได้โดยอาศัย Internet เพื่อสืบหากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องในประเทศทั้งสอง

ในทางปฏิบัติ ผู้ส่งออกที่ต้องการส่งออกไปออสเตรเลียหรือนิวซีแลนด์ จะต้องผ่านขั้นตอนหลักอยู่ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการทำธุรกิจการส่งออก ขั้นตอนพิธีการศุลกากร และขั้นตอนการรับเงินค่าสินค้า

2.1.1 ขั้นตอนการทำธุรกิจการส่งออก

ขั้นตอนนี้ถือเป็นขั้นตอนแรกในการทำธุรกิจส่งออก ในกรณีที่ผู้ส่งออกเป็นผู้ผลิตด้วย อาจจะข้ามบางส่วนไปได้ เช่น หากเป็นผู้ผลิตสินค้าและได้จดทะเบียนพาณิชย์ครอบคลุมกิจการการส่งออกแล้ว ก็ข้ามขั้นตอนย่อยนี้ไปได้ ขั้นตอนนี้แบ่งเป็นขั้นตอนย่อยได้ดังนี้

1) การจดทะเบียนพาณิชย์เป็นนิติบุคคล ที่กรมพัฒนาธุรกิจ กระทรวงพาณิชย์ ทั้งนี้เพื่อให้มีสภาพเป็นองค์กรธุรกิจ มีความน่าเชื่อถือเมื่อติดต่อกับผู้นำเข้าในต่างประเทศ

2) การจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่กรมสรรพากร กระทรวงการคลัง เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

3) การจดทะเบียนตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับชนิดของสินค้าที่จำหน่าย ในที่นี้จะยกตัวอย่างบางรายการสินค้า เช่น

3.1) ในกรณีที่ส่งออกผลไม้สด แช่เย็น แช่แข็ง ต้องจดทะเบียนสวนผลไม้เพื่อการส่งออกที่กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3.2) ในกรณีที่ส่งออกสินค้าประมง ต้องขออนุญาตและจดทะเบียนเป็นผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำจากกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

3.3) ในกรณีที่ส่งออกดอกกล้วยไม้ ต้องจดทะเบียนเป็นผู้ส่งออกดอกกล้วยไม้ที่กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

4) การเสนอจำหน่ายสินค้าและราคาแก่ผู้นำเข้าในต่างประเทศ ซึ่งผู้ส่งออก ในฐานะนักธุรกิจ จะต้องหาลูกค้าที่น่าเชื่อถือ

5) เมื่อได้ผู้ซื้อในต่างประเทศแล้ว ผู้ซื้อหรือผู้นำเข้าในต่างประเทศจะแจ้งให้ทราบว่ามีเอกสารใดบ้างที่ผู้ส่งออกต้องแนบไปพร้อมกับการส่งออก สำหรับสินค้าอาหาร ผัก ผลไม้ ผู้นำเข้าในออสเตรเลียจะต้องส่งหนังสืออนุญาตการนำเข้ามาให้ผู้ส่งออกไทยเพื่อการขอใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า

2.1.2 ขั้นตอนพิธีการศุลกากร

ในขั้นตอนนี้ ผู้ส่งออกบางรายอาจต้องการใช้บริการของ “ตัวแทนออกของศุลกากร” หรือ Customs Broker หรือ Shipping Agent เพื่อทำหน้าที่ส่งสินค้าไปต่างประเทศ โดยบริการอาจครอบคลุมถึงการจัดหาเรือบรรทุกสินค้า การจัดทำเอกสารทางด้านศุลกากร และการปฏิบัติตามขั้นตอนของกรมศุลกากร เนื่องจากการทำงานในขั้นตอนนี้ ผิดพลาดไม่ได้ แต่มีรายละเอียดมาก ผู้ส่งออกบางรายจึงนิยมใช้บริการของผู้ที่ชำนาญเหล่านี้

ขั้นตอนย่อยของพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้าแต่ละชนิดอาจจะต่างกันตรงที่การขอใบรับรองเพื่อส่งออกไปพร้อมกับสินค้า ดังนั้น บางสินค้าก็ต้องการใบรับรองสุขภาพอนามัย บางสินค้าต้องการใบรับรองคุณภาพมาตรฐานสินค้า ซึ่งในรายละเอียดผู้ส่งออกสามารถหาอ่านได้จากเว็บไซต์ของกรมส่งเสริมการส่งออก ที่ www.dephtai.go.th/regulations/regulations.html ในที่นี้จะสรุปเป็นขั้นตอนทั่วไปเพื่อเป็นแนวทาง ดังนี้

1) การขอใบรับรองทางด้านความปลอดภัยและมาตรฐานสินค้า เช่น การขอใบรับรอง Health Certificate สำหรับสินค้าอาหาร ผัก ผลไม้ สินค้าประมง ในขั้นตอนนี้ ผู้ส่งออกควรอ่านเรื่องที่ 7 ระบบการตรวจสอบสุขอนามัยและสุขอนามัยพืชสำหรับการส่งออกปออสเตรเลียและนิวซีแลนด์ ประกอบด้วย

2) การขอใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าจากกรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ เพื่อให้ผู้นำเข้าได้รับการลดหย่อนภาษีศุลกากรในต้นนำเข้า และทำให้สินค้าของไทยมีความได้เปรียบทางด้านราคา ผู้ส่งออกควรอ่านเรื่องที่ 6 ข้อควรทราบเกี่ยวกับการรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าเพื่อส่งออกปออสเตรเลียและนิวซีแลนด์

3) ติดต่อจองเรือบรรทุก หรือเครื่องบิน ในกรณีที่ต้องขนส่งทางอากาศ ทำเรื่องการประกันภัยสินค้าให้เรียบร้อย

4) วางแผนจัดการส่งออกตามเงื่อนไขที่ผู้ซื้อระบุไว้ในหนังสือสั่งซื้อสินค้าที่เรียกว่า L/C หรือ Letter of Credit ทุกประการ มิฉะนั้นอาจจะไม่ได้รับเงินค่าสินค้า

5) จัดทำเอกสารเพื่อผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งจะต้องมีเอกสารต่อไปนี้

5.1) ใบขนสินค้าขาออก

5.2) บัญชีราคาสินค้า (Invoice) จำนวนต้องเท่ากับจำนวนใบขนสินค้าขาออก

5.3) บัญชีรายละเอียดการบรรจุหีบห่อ (Packing List)

5.4) คำร้องขอให้ทำการตรวจสอบสินค้าและบรรจุเข้าตู้คอนเทนเนอร์

6) การผ่านพิธีการศุลกากร มี 2 ระบบให้เลือกใช้

6.1) ระบบ Manual จะเริ่มต้นโดยเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรตรวจสอบเอกสารตรวจสอบพิกัด ประเมินราคาสินค้าในกรณีที่ต้องเก็บอากร จากนั้นก็บันทึกเข้าคอมพิวเตอร์ แล้วตรวจปล่อยสินค้า นำของออกจากการท่าเรือ เป็นอันเสร็จสิ้นพิธีการศุลกากร

6.2) ระบบ EDI หากใช้ระบบนี้ผู้ส่งออกต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ระบบ EDI ล่วงหน้า ภายใต้ระบบนี้ ผู้ส่งออกจะบันทึกข้อมูลใน Invoice และใบขนสินค้าออกในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ส่งออกเอง แล้วส่งข้อมูลเข้าไปที่กรมศุลกากร เมื่อกรมศุลกากรตรวจสอบถูกต้องแล้วก็จะแจ้งวันเวลาที่จะต้องมาจ่ายเงินค่าธรรมเนียม จากนั้นก็ตรวจปล่อยสินค้านำเรือเป็นอันเสร็จสิ้นพิธีการศุลกากร

7) ผู้ส่งออกแนบเอกสารการส่งออกและใบรับรองทุกอย่างไปพร้อมกับสินค้า

2.1.3 ขั้นตอนการเรียกเก็บเงินค่าสินค้า

1) เมื่อส่งสินค้าลงเรือหรือเครื่องบินแล้ว ผู้ส่งออกก็ส่งเอกสารสำคัญไปให้ธนาคารของผู้ขายเพื่อเรียกเก็บเงิน เอกสารที่สำคัญได้แก่

1.1) L/C หรือใบสั่งซื้อ

1.2) Bill of Lading ออกให้โดยตัวแทนเรือหรือเครื่องบินที่ขนส่ง

1.4) Invoice

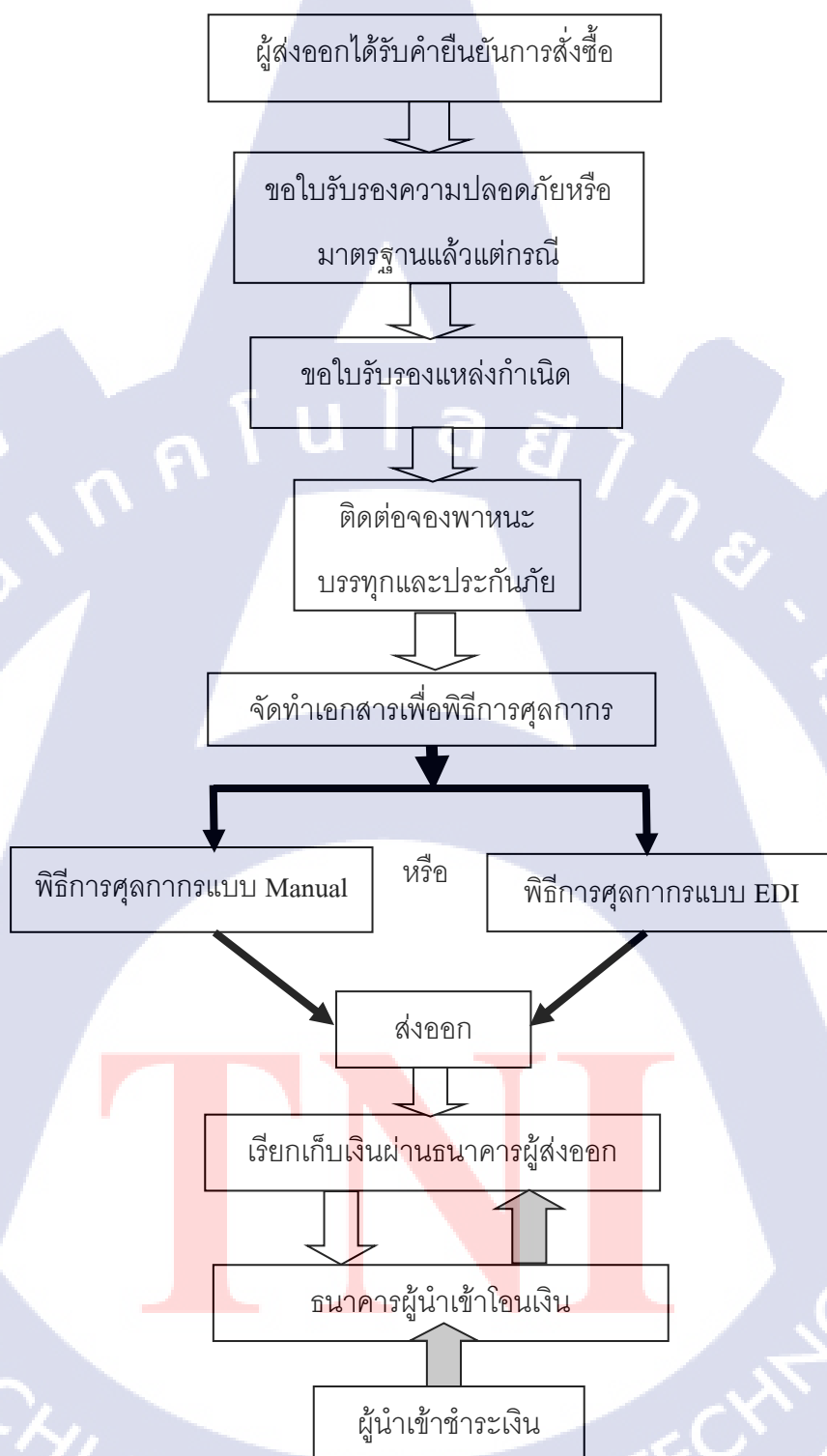
1.4) Packing List

1.5) Bill of Exchange

2) ธนาคารของผู้ขายตรวจสอบเอกสารแล้วส่งให้ธนาคารของผู้ซื้อในต่างประเทศ

3) ธนาคารของผู้ซื้อแจ้งให้ผู้ซื้อไปจ่ายเงิน แล้วโอนเงินที่จ่ายนี้ให้ผู้ส่งออกผ่านธนาคารตัวแทนของผู้ส่งออก เป็นเสร็จสิ้นการเรียกเก็บเงินค่าสินค้า

2.1.4 ภาพขั้นตอนการส่งออก



รูปที่ 2.1 ขั้นตอนการส่งออก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับวงจร PDCA

วงจร PDCA สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆ เรื่อง นับตั้งแต่กิจกรรมส่วนตัว เช่น การปรุงอาหาร การเดินทางไปทำงานในแต่ละวัน การตั้งเป้าหมายชีวิต การดำเนินงานในระดับบริษัท จนกระทั่งในระดับสถาบันการศึกษา หรือที่นำมาใช้ในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

โครงสร้างของวงจร PDCA

(ผอ.สวบ. ดร.จิตรา พึ่งพานิช. 2555 : ออนไลน์) กล่าวไว้ว่าขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจร PDCA ประกอบด้วย “การวางแผน” อย่างรอบคอบ เพื่อ “การปฏิบัติ” อย่างค่อยเป็นค่อยไป แล้วจึง “ตรวจสอบ” ผลที่เกิดขึ้น วิธีการปฏิบัติใดมีประสิทธิภาพที่สุด ก็จะจัดให้เป็นมาตรฐาน หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ก็ต้องมองหาวิธีการปฏิบัติใหม่หรือใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม

2.2.1 ขั้นตอนการวางแผน (Plan)

ขั้นตอนการวางแผนครอบคลุมถึงการกำหนดกรอบหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ฯลฯ พร้อมกับการพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลใดบ้างเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนั้น โดยระบุวิธีการเก็บข้อมูลให้ชัดเจน นอกจากนี้ จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ แล้วกำหนดทางเลือกในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงดังกล่าวการวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ทั้งในด้านแรงงาน วัตถุดิบ ชั่วโมงการทำงาน เงิน เวลา ฯลฯ โดยสรุปแล้ว การวางแผนช่วยให้รับรู้สภาพปัจจุบัน พร้อมกับกำหนดสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต ด้วยการผานประสบการณ์ ความรู้ และทักษะอย่างลงตัว โดยทั่วไปการวางแผนมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภทหลักๆ ดังนี้

ประเภทที่ 1 การวางแผนเพื่ออนาคต เป็นการวางแผนสำหรับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หรือกำลังจะเกิดขึ้น บางอย่างเราไม่สามารถควบคุมสิ่งนั้นได้เลย แต่เป็นการเตรียมความพร้อมของเราสำหรับสิ่งนั้น

ประเภทที่ 2 การวางแผนเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อเปลี่ยนแปลงสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบันเพื่อสภาพที่ดีขึ้น ซึ่งเราสามารถควบคุมผลที่เกิดขึ้นในอนาคตได้ด้วยการเริ่มต้นเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ปัจจุบัน

2.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do)

ขั้นตอนการปฏิบัติ คือ การลงมือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามทางเลือกที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการวางแผน ในขั้นนี้ต้องตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าได้ดำเนินไปในทิศทางที่ตั้งใจหรือไม่ พร้อมกับสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วย เราไม่ควรปล่อยให้ถึงวินาทีสุดท้ายเพื่อดูความคืบหน้าที่เกิดขึ้น หากเป็นการปรับปรุงในหน่วยงานผู้บริหารย่อมต้องการทราบความคืบหน้าอย่างแน่นอน เพื่อจะได้มั่นใจว่าโครงการปรับปรุงเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

2.2.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

ขั้นตอนการตรวจสอบ คือ การประเมินผลที่ได้รับจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง แต่ขั้นตอนนี้มักจะถูกมองข้ามเสมอการตรวจสอบทำให้เราทราบว่าการปฏิบัติในขั้นที่สองสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ สิ่งสำคัญก็คือ เราต้องรู้ว่าจะตรวจสอบอะไรบ้างและบ่อยครั้งแค่ไหน ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบจะเป็นประโยชน์สำหรับขั้นตอนถัดไป

2.2.4 ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม (Act)

ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมจะพิจารณาผลที่ได้จากการตรวจสอบ ซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ ผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หากเป็นกรณีแรกก็ให้นำแนวทางหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาจัดทำเป็นมาตรฐาน พร้อมทั้งหาวิธีการที่จะปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีก ซึ่งอาจหมายถึงสามารถบรรลุเป้าหมายได้เร็วกว่าเดิม หรือเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าเดิม หรือทำให้คุณภาพดียิ่งขึ้นก็ได้ แต่ถ้าหากเป็นกรณีที่สอง ซึ่งก็คือผลที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่วางไว้ เราควรนำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าควรจะดำเนินการอย่างไรต่อไปนี้

- มองหาทางเลือกใหม่ที่น่าจะเป็นไปได้
- ใช้ความพยายามให้มากขึ้นกว่าเดิม
- ขอความช่วยเหลือจากผู้รู้
- เปลี่ยนเป้าหมายใหม่

2.3 การวิเคราะห์กระบวนการผลิต (Process Analysis)

(จิตลดา ชัมเจริญ. 2550 : 16-17) ได้กล่าวไว้ว่าในการศึกษาเพื่อพัฒนา และปรับปรุงระบบการผลิตนั้น จำเป็นต้องศึกษาสภาพรวมของระบบการผลิตก่อน แล้วจึงทำการศึกษาละเอียดขึ้นใจแต่ละขั้นตอนการผลิต ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการอธิบาย ระบบการผลิตที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายโดยทั่วไป คือ

1. แผนผังการไหล (Flow Diagram)
2. แผนภูมิกระบวนการผลิต (Process Chart)
3. แผนภูมิการผลิตต่อเนื่อง (Flow Process Chart)

2.3.1 แผนภูมิกระบวนการผลิต

แผนภูมิกระบวนการผลิตเป็นเครื่องมือที่ใช้บันทึกกระบวนการผลิต หรือวิธีทำงาน ให้อยู่ในลักษณะที่เห็นได้ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย ในแผนภูมิจะแสดงขั้นตอนการทำงานตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ โดยจะเขียนตั้งแต่วัตถุดิบเข้ามาสู่โรงงาน แล้วติดตามบันทึกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับวัตถุดิบนั้นเรื่อยๆ ทุกขั้นตอน เช่น ถูกลำเลียงไปยังห้องเก็บ ถูกตรวจสอบ ถูกเปลี่ยนรูปร่างโดยเครื่องจักร จนกระทั่งเป็นชิ้นส่วน หรือประกอบเป็นผลิตภัณฑ์

แผนภูมิกระบวนการผลิตก็เหมือนกับแผนภูมิทั่วไป ที่ใช้สัญลักษณ์แสดงถึงความง่ายต่างๆ ซึ่งสามารถดัดแปลง เพื่อนำไปใช้กับงานที่เหมาะสมเป็นอย่างไร เช่น ใช้แสดงลำดับการทำงานของคนงาน ใช้แสดงขั้นตอนต่างๆ เมื่อนำวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต แผนภูมิสามารถแบ่งได้ 2 ชนิด คือ แผนภูมิแบบคนเป็นหลัก (Man Type) หรือแผนภูมิแบบวัสดุเป็นหลัก (Material Type) การใช้สัญลักษณ์ในแผนภูมิถูกกำหนดโดยสมาคมวิศวกรเครื่องกลของอเมริกา (The American Society of Mechanical Engineers, ASME) โดยแบ่งกิจกรรมในวิธีการทำงานออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1. การปฏิบัติงาน หรือการทำงาน (Operation) หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้วัสดุเปลี่ยนแปลงอย่างจงใจ ไม่ว่าจะเป็นทางกายภาพ หรือทางเคมี กิจกรรมที่แยก หรือประกอบกิจกรรมที่จัดและเตรียมวัสดุสำหรับขั้นตอนในการผลิต รวมถึงการรับส่งข่าวสาร การคำนวณ และการวางแผน
2. การขนส่ง หรือการขนย้าย (Transportation) หมายถึง กิจกรรมที่ทำให้วัสดุเคลื่อนย้ายจากที่หนึ่งไปอีกที่หนึ่ง ยกเว้นการเคลื่อนย้ายขณะอยู่ในขั้นตอนการผลิต และยกเว้นกรณีที่เป็นเคลื่อนย้ายโดยขนานภายในสถานีนานระหว่างตรวจสอบ
3. การตรวจสอบ (Inspections) หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ เปรียบเทียบชนิด คุณภาพ ปริมาณของวัสดุ
4. การรอคอย (Delays) หมายถึง กิจกรรมที่มีการหยุดรอ หรือพัก ก่อนที่จะมีการทำงานขั้นต่อไป

5. การพัก (Storages) หมายถึง กิจกรรมที่วัสดุถูกเก็บ พัก หรือถูกควบคุมเอาไว้ ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ถ้าต้องการ

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงความหมายของสัญลักษณ์

สัญลักษณ์	ความหมาย
○	กิจกรรมการปฏิบัติ
⇒	กิจกรรมการเคลื่อนย้าย
□	กิจกรรมการตรวจสอบ
D	การรอหรือการเก็บพักรั่วคราว
▽	การหยุดหรือการเก็บถาวร

ที่มา : วันชัย ริจิรวนิช (2550 : 104)

2.4 INCOTERM (ข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า หรือเงื่อนไขการส่งมอบสินค้า)

(ศูนย์ มโนมัยอุดม. 2557? : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้กล่าวไว้ว่าข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า หรือเงื่อนไขการส่งมอบสินค้าเป็นความพยายามของนักนิติศาสตร์และพ่อค้าที่จะกำหนดความหมายของคำเฉพาะทางการค้าเพื่อให้มีความเข้าใจอันตรงกัน ในเรื่องหน้าที่ของผู้ซื้อ ผู้ขาย และความเสี่ยงภัยในสินค้า หอการค้านานาชาติ (**International Chamber of Commerce : ICC**) ซึ่งหอการค้าของประเทศต่าง ๆ เกือบทั่วโลกเข้าเป็นสมาชิกรวมทั้งหอการค้าแห่งประเทศไทย จึงได้จัดทำ **Incoterms** ขึ้นเพื่อกำหนดความหมายของคำเฉพาะทางการค้าขึ้นใช้ในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศให้คู่กรณีเลือกใช้โดยกำหนดในสัญญาตามความประสงค์ของตน **Incoterms** จัดพิมพ์ครั้งแรกปี 1936 ปรับปรุงแก้ไขปี 1953, 1967, 1976, 1980, 1990 ฉบับปัจจุบันคือ ปี 2000

สำหรับ **Incoterms** ฉบับแก้ไขปี ค.ศ. 1990 กำหนดคำเฉพาะทางการค้าไว้ 13 คำ ซึ่งแต่เดิมบัญญัติไว้ 14 คำ โดยยกเลิก 2 คำ คือ **FOR/FOT (Free on Rail/Free on Truck)** และ **FOB Airport** และนำคำใหม่ คือ **Free Carrier** มาใช้แทน ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาทางด้านการขนส่งระหว่างประเทศ โดยระบบตู้คอนเทนเนอร์ (Containerization) และระบบขนส่งโดยใชยานพาหนะหลายรูปแบบ (Multi model Transport) นอกจากนี้ **Incoterms 1990** ยังยอมให้คู่สัญญาซื้อขายสามารถตกลงกันรับหลักเกณฑ์การส่งข่าวสารและเอกสารต่าง ๆ ผ่านเครื่อง

อิเล็กทรอนิกส์ (**Electronic Data Interchange – EDI**) มาใช้กับการซื้อขาย แต่ทางปฏิบัติขณะนี้ยังมีปัญหาการนำเอกสารเหล่านี้ไปใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากร การสลักหลังโอนใบตราส่งเพื่อขายสินค้า หรือแม้การนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในศาลส่วนเนื้อหาสาระสำคัญยังคงเหมือนกับฉบับแก้ไข ปี 1980 สำหรับฉบับ ปี 2000 มีการปรับปรุงรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาเพียงเล็กน้อย แต่เนื้อหาส่วนใหญ่ยังคงเหมือนเดิม ที่มีการแก้ไขอย่างเห็นได้ชัดก็คือ กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ขายในทอม **FAS** ในการดำเนินการเกี่ยวกับพิธีการส่งออกและเป็นหน้าที่ของผู้ซื้อในทอม **DEQ** ในการนำเข้า และกำหนดวิธีการส่งมอบสินค้าในทอม **FCA** ใหม่ **Incoterms 1990** และ **2000** จัดเรียงหัวข้อบรรยายหน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ขายและผู้ซื้อในการจัดส่งสินค้าจากต้นทางไปถึงปลายทาง เรียงตามลำดับโดยเริ่มจากผู้ขายมีหน้าที่น้อยที่สุดและผู้ซื้อมีหน้าที่มากที่สุด ไปจนกระทั่งผู้ขายมีหน้าที่มากที่สุดและผู้ซื้อมีหน้าที่น้อยที่สุดดังนี้

Group E (Departure)	E EXW EX Works (named place)
Group F (Main Carriage Unpaid)	FCA Free Carrier (named place) FAS Free Alongside Ship (named port of shipment) FOB Free On Board (named port of shipment)
Group C (Main Carriage paid)	CFR Cost and Freight (named port of destination) CIF Cost, Insurance and Freight (named port of destination) CPT Carriage Paid To (name place of destination) CIP Carriage and Insurance Paid To (name place of destination)
Group D (Arrival)	DAF Delivered At Frontier (named place) DES Delivered Ex Ship (named port of destination) DEQ Delivered Ex Quay (name port of destination) DDU Delivered Duty Unpaid (named place of destination) DDP Delivered Duty Paid (named place of destination)

และกำหนดภาระหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อไว้ฝ่ายละ 10 รายการ ดังนี้

1. การจัดหาสินค้าและชำระราคา

Provision of goods in conformity with the contract and payment of the price

2. การจัดหาใบอนุญาต การอนุญาตของทางราชการและพิธีการในการส่งออก นำเข้า

Licences, authorization and formalities

3. การทำสัญญารับประกัน และ สัญญาประกันภัย

Contracts of carriage and insurance

4. การส่งมอบสินค้า และ การรับมอบสินค้า

Delivery

5. การโอนความเสี่ยงภัย

Transfer of risks

6. การแบ่งภาระในค่าใช้จ่าย

Division of costs

7. การบอกกล่าวแก่ผู้ซื้อ และ ผู้ขาย

Notice to the buyer and to the seller

8. การพิสูจน์การส่งมอบและรับมอบสินค้า เอกสารการขนส่ง หรือ ข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ได้เช่นเดียวกัน

Proof of delivery, Transport document or equivalent electronic message

9. การตรวจ การหีบห่อ และทำเครื่องหมาย

Checking – packaging – marking

10. หน้าที่อื่น ๆ

Other obligations

2.4.1 EXW : Ex Works (named place)

EXW เป็นสัญญาซื้อขายที่กำหนดราคา ณ แหล่งผลิต เหมาะสำหรับผู้ขายที่มีความประสงค์จะทำการขายสินค้าระหว่างประเทศให้ใกล้เคียงกับการขายสินค้าภายใน คำดังกล่าวมีความหมายว่า ผู้ซื้อต่างประเทศหรือตัวแทนจะต้องมารับสินค้า ณ สำนักงาน โรงงาน โรงโกดังสินค้า หรือร้านค้าของผู้ขาย ผู้ขายมีหน้าที่เพียงส่งมอบสินค้าให้อยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อ (at the disposal of the buyer) เท่านั้นโดยไม่ต้องทำการขนขึ้นบนยานพาหนะ

2.4.2 FAS : Free Alongside ship (named port of shipment)

การซื้อขายในรูปแบบนี้ ผู้ขายมีหน้าที่ขนสินค้าซึ่งผ่านพิธีการทางศุลกากรแล้วไปเทียบข้างเรือเพื่อรอการขนสินค้าขึ้นเรือ โดยผู้ซื้อเป็นผู้รับผิดชอบในการขนขึ้นและค่าใช้จ่าย กรณีที่เรือเทียบท่าผู้ขายมีหน้าที่ขนสินค้าไปที่ท่าเรือซึ่งเรือนั้นทอดสมอยู่ กรณีที่เป็นเรือสินค้าขนาดใหญ่ไม่สามารถเทียบท่าได้ ผู้ขายจะต้องรับภาระในการจ้างเรือลำเลียง (lighters) เพื่อนำสินค้าไปเทียบข้างเรือการซื้อขายในเทอมของตัว **F** ทุกเทอม ได้แก่ **FCA** , **FAS** และ **FOB** ผู้ซื้อมีหน้าที่ในการจัดหายานพาหนะเพื่อใช้ในการขนส่ง

Incoterms 2000 ได้เปลี่ยนแปลงหน้าที่ของผู้ขายในเรื่องการจัดหาใบอนุญาต การอนุญาตของทางราชการ และพิธีการต่าง ๆ ในการส่งออกไปจาก **Incoterms 1990** ซึ่งแต่เดิมให้ผู้ขายเพียงมีหน้าช่วยเหลือมาเป็นหน้าที่ของผู้ขายโดยตรง และให้ผู้ขายรับภาระค่าใช้จ่ายสำหรับพิธีการทางศุลกากรค่าภาษี อากรและค่าธรรมเนียมทั้งปวงสำหรับการส่งออกหากมี ทั้งนี้โดยเห็นว่าให้ผู้ขายรับผิดชอบในเรื่องเหล่านี้จะเป็นการสะดวกกว่าผู้ซื้อซึ่งไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติในประเทศผู้ขาย

2.4.3 FOB : Free on board (named port of shipment)

หมายถึงสัญญาซื้อขายที่มีการกำหนดราคาสินค้ารวมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการขนสินค้าขึ้นขึ้นเรือ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าจนกระทั่งขนสินค้าขึ้นบนระวางเรือ ซึ่งรวมทั้งภาษีขาออกเป็นของผู้ขาย ค่าใช้จ่ายทั้งปวงหลังจากนั้นเป็นของผู้ซื้อ ผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้จัดหาเรือจึงต้องรับผิดชอบในค่าระวางเรือ ค่าธรรมเนียมประกันภัย ค่าขนถ่ายสินค้าลงจากเรือ รวมทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และภาษีอากรในการนำสินค้าเข้า

Incoterms กำหนดหน้าที่ของผู้ขายตามสัญญาซื้อขายแบบ **FOB** ในหัวข้อที่ 1 การจัดหาสินค้า หัวข้อที่ 2 การจัดหาใบอนุญาต การอนุญาตของทางราชการและพิธีการต่าง ๆ หัวข้อที่ 3 การทำสัญญาประกันภัยและสัญญาประกันภัย หัวข้อที่ 8 การพิสูจน์การส่งมอบ เอกสารการขนส่งหรือข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์ หัวข้อที่ 9 การตรวจ การหีบห่อ และทำเครื่องหมาย และหัวข้อที่ 10 หน้าที่อื่น ๆ เหมือนกับผู้ขายในแบบ **FAS** คงแตกต่างเฉพาะหัวข้อที่ 4 ถึงที่ 7 ในเรื่องการส่งมอบ การโอนความเสี่ยงภัยการรับภาระค่าใช้จ่าย

เทอม **FOB** อาจมีการดัดแปลงแล้วนำไปใช้ในความหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นไปตามความประสงค์ของคู่สัญญา ที่ใช้กันทั่วไปมี 3 รูปแบบ

1. Classic FOB contract สัญญารูปแบบนี้ ผู้ซื้อมีหน้าที่จัดหาเรือ แต่ผู้ขายมีหน้าที่ทำสัญญาขนสินค้ากับผู้นำส่งเพื่อผู้ซื้อ โดยใบตราส่งจะออกในนามผู้ขายหรือตามคำสั่งของผู้ขาย ซึ่งผู้ขายจะสลักหลังโอนให้แก่ผู้ซื้อต่อไป ผู้ขายมีหน้าที่จัดส่งสินค้าขึ้นเรือ ส่วนการประกันภัยนั้นเป็นเรื่องของผู้ซื้อว่าจะประกันหรือไม่

2. FOB contract with additional service สัญญารูปแบบนี้ผู้ขายมีหน้าที่จัดหาเรือและทำสัญญาประกันภัย แต่ก็ทำเพื่อผู้ซื้อ ผู้ซื้อไม่มีหน้าที่จัดหาเรือ และเช่นเดียวกับแบบที่ 1 ผู้ขายจะเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับผู้ขนส่ง ผู้ขายมีหน้าที่จัดส่งสินค้าขึ้นเรือและโอนใบตราส่งและกรรมสิทธิ์ประกันภัยให้แก่ผู้ซื้อ

3. FOB contract (buyer contracting the carrier) (Typical form) สัญญา FOB แบบนี้ผู้ซื้อจะเข้าทำสัญญารับขนทางทะเลโดยตรงกับผู้ขนส่ง หรืออาจทำผ่านตัวแทนและแจ้งชื่อเรือให้ผู้ขายทราบ ผู้ขายมีหน้าที่ขนสินค้าขึ้นเรือ กรณีเช่นนี้ใบตราส่งจะไม่ผ่านมือผู้ขาย สัญญา FOB รูปแบบที่ 3 ถือเป็นแบบฉบับของ FOB แต่เนื่องจากบางครั้งการตกลงให้ผู้ขายเป็นผู้จัดหาเรือจะสะดวกกว่า เพราะสินค้าอยู่ในประเทศของผู้ขาย ผู้ขายจึงยอมติดต่อผู้ขนส่งที่จะมารับขนสินค้าได้สะดวกกว่าผู้ซื้อ จึงได้มีการคิดแบบที่ 1 และที่ 2 ขึ้น อย่างไรก็ตาม

สัญญา FOB ทุกรูปแบบผู้ซื้อเป็นผู้ออกค่าขนส่งและเบี้ยประกันภัย ส่วนผู้ขายอาจเรียกค่า **commissions** ในส่วนของสัญญารับขนและกรรมสิทธิ์ประกันภัยถ้าหากมี

ความเสี่ยงภัย

ความเสี่ยงภัยในสินค้าโอนจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อเมื่อขนสินค้าขึ้นเรือ หมายถึงเมื่อสินค้านั้น ผ่านกราบเรือ

กรรมสิทธิ์ในสินค้า

กรณีที่สินค้ายังไม่อาจกำหนดลงได้แน่นอน เช่น สินค้าที่ส่งยังรวมเป็นกองเพื่อขายให้แก่พ่อค้าหลายกรณีเช่นนี้กรรมสิทธิ์ก็ยังไม่โอนไปยังผู้ซื้อ จนกว่าจะได้แบ่งแยกกำหนดไว้แน่นอนว่ากองไหนเป็นของใคร ส่วนสินค้าที่กำหนดลงได้แน่นอนแล้ว เมื่อขนสินค้าผ่านกราบเรือแล้ว โดยปกติกรรมสิทธิ์ก็จะโอนไปยังผู้ซื้อ เว้นแต่จะมีเงื่อนไขหรือเงื่อนไขบังคับไว้ เช่น ผู้ขายอาจกำหนดไว้ว่ากรรมสิทธิ์จะโอนไปยังผู้ซื้อเมื่อผู้ขายได้รับชำระราคาแล้ว

สัญญา FOB ที่ผู้ขายเป็นผู้ทำสัญญารับขนทางทะเลกับผู้ขนส่ง มีปัญหาว่ากรรมสิทธิ์ในสินค้าจะโอนไปเมื่อขนสินค้าขึ้นเรือ หรือเมื่อมีการโอนใบตราส่ง ขึ้นอยู่กับเจตนาของคู่สัญญาโดยทั่วไปถือว่าคู่สัญญามีเจตนาให้กรรมสิทธิ์โอนเมื่อผู้ขายโอนใบตราส่งให้แก่ผู้ซื้อหรือตัวแทนของผู้ซื้อหากกรรมสิทธิ์ยังไม่โอนไปผู้ขายอาจใช้สิทธิยึดหน่วงสินค้านั้นได้

การตรวจรับสินค้า

ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความตกลงของคู่สัญญา คู่สัญญาอาจตกลงกันให้ผู้ซื้อหรือตัวแทนตรวจรับสินค้าก่อนลงเรือก็ได้ อย่างไรก็ตามหากไม่มีการตกลงกันไว้ และไม่ปรากฏว่ามีธรรมเนียมประเพณีเป็นอย่างอื่น ในสัญญา FOB ผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องตรวจรับสินค้าในขณะที่

สินค้าบรรทุกลงเรือ ผู้ซื้อที่มีสิทธิที่จะตรวจรับสินค้าเมื่อสินค้ามาถึงสถานที่ปลายทางแล้ว กรณีที่ผู้ซื้อขายสินค้านั้นต่อไปทันทีก็อาจไม่มีการตรวจรับสินค้านั้นก่อน ศาลอาจถือว่าสถานที่ที่ผู้ซื้อคนสุดท้ายรับมอบสินค้าเป็นที่ตรวจสินค้า และหาก สินค้าไม่ถูกต้องตรงตามสัญญา ผู้ซื้อก็มีสิทธิปฏิเสธไม่รับสินค้าได้

ระยะเวลาในการจัดหาเรือ

ในสัญญา **FOB** ระยะเวลาในการจัดหาเรือถือว่าเป็นสาระสำคัญของสัญญา ผู้ขายอาจเลิกสัญญาได้ถ้าผู้ซื้อไม่ได้จัดหาเรือและแจ้งผู้ขายในเวลาที่กำหนด กรณีที่มีได้กำหนดเวลาไว้ก็ต้องแจ้งซื้อเรือภายในเวลาอันควร

กรณีที่ผู้ขายเลิกสัญญาเพราะเหตุนี้ ศาลอังกฤษเคยตัดสินว่า ผู้ขายมีสิทธิเรียกให้ผู้ซื้อชดใช้ค่าสินค้าใหม่ทดแทน แต่ไม่มีสิทธิส่งสินค้าไว้ที่ท่าเรือแล้วเรียกราคาสินค้า (**Colley V. Overseas Exporters (1921)**) เพราะสินค้ายังเป็นของผู้ขาย

2.4.4 CIF : Cost, Insurance and Freight (named port of destination)

หมายถึง สัญญาซื้อขายที่มีการกำหนดราคาสินค้า โดยรวมค่าระวางขนส่งสินค้าและค่าเบี้ยประกันภัยไว้ด้วย สัญญา **CIF** เป็นสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศซึ่งเป็นที่นิยมมากที่สุด ทั้งนี้เพราะ ผู้ขายสามารถรับชำระค่าสินค้าได้ทันทีเมื่อขนส่งสินค้าลงเรือและรวบรวมเอกสารต่างๆ ได้ครบถ้วนขณะเดียวกันผู้ซื้อเมื่อได้รับเอกสารจากผู้ขายแล้วก็สามารถที่จะขายสินค้านั้นต่อไปได้โดยทันทีเช่นกัน โดยไม่ต้องรอให้สินค้ามาถึงผู้ซื้อก่อน

การซื้อขายในเทอมของตัว **C** ทุกเทอม ได้แก่ **CFR, CIF, CPT** และ **CIP** ผู้ขายมีหน้าที่จัดหาหนัาพาหนะเพื่อทำการขนส่งสินค้า

Incoterms กำหนดหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อตามสัญญาซื้อขายแบบ **CIF** ในหัวข้อที่ 1 การจัดหาสินค้า หัวข้อที่ 2 การจัดหาใบอนุญาต การอนุญาตของทางราชการ และพิธีการต่างๆ เพื่อการส่งออก หัวข้อที่ 5 การโอนความเสี่ยงภัย หัวข้อที่ 9 การตรวจ การหีบห่อ และทำเครื่องหมาย หัวข้อที่ 10 หน้าที่อื่นๆ เหมือนกับหน้าที่ของผู้ขายและผู้ซื้อตามสัญญาแบบ **FOB** คงแตกต่างเฉพาะใน หัวข้อที่ 3 การ ทำสัญญารับขน และการประกันภัย หัวข้อที่ 4 การส่งมอบ หัวข้อที่ 6 การรับภาระในค่าใช้จ่าย หัวข้อที่ 7 การบอกกล่าวแก่ผู้ซื้อ หัวข้อที่ 8 การพิสูจน์การส่งมอบเอกสารการขนส่งหรือข้อความทางอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารดังกล่าว (เช่น ใบตราส่งชนิดที่สามารถโอนเปลี่ยนมือได้ หรือ Sea waybill ชนิดห้ามโอน หรือ เอกสารการขนส่งทางน้ำภายใน) ต้องระบุถึงสินค้าตามสัญญา ลงวันที่ภายในระยะเวลาที่ กำหนดสำหรับการส่งสินค้า อันทำให้ผู้ซื้อสามารถเรียกร้องสินค้าได้จากผู้ขนส่งที่ทำเรือปลายทาง และเว้น แต่จะได้ตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น ทำให้ผู้ซื้อสามารถขายสินค้านั้น

ต่อไปในขณะที่สินค้าอยู่ในระหว่างการขนส่งโดยการโอนเอกสารให้แก่ผู้ซื้อรายต่อไป (ใบตราส่งชนิดเปลี่ยนมือได้) หรือ โดยการแจ้งแก่ผู้ขนส่ง

กรณีที่เอกสารการขนส่งออกเป็นต้นฉบับหลายฉบับ ต้องส่งให้แก่ผู้ซื้อทุกฉบับ

กรณีที่ผู้ขายและผู้ซื้อตกลงกันที่จะใช้วิธีสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เอกสารที่กล่าวถึงดังกล่าวอาจใช้ข้อความทาง **Electronic data interchange (EDI)** แทน

เงื่อนไขต่าง ๆ ดังกล่าวมา คู่สัญญาอาจตัดแปลงหรือเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นในสัญญา **CIF** คู่สัญญาจะระบุในสัญญาถึงเอกสารเกี่ยวกับการส่งสินค้าซึ่งผู้ขายจะต้องส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อเงื่อนไขอื่นใด ระยะเวลา สถานที่และสกุลเงินตราที่ใช้ชำระเป็นค่าสินค้า แต่ต้องระวังที่จะไม่เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขสำคัญอันอาจทำให้สัญญาดังกล่าวหมดคุณลักษณะตามกฎหมายที่จะถือได้ว่าเป็นสัญญา **CIF**

เอกสารเกี่ยวกับการขนส่งสินค้า (Shipping Documents)

เอกสารเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าซึ่งเป็นสาระสำคัญของสัญญา **CIF** ประกอบด้วย

1. ใบตราส่ง (**Bill of Lading**) ซึ่งต้องไม่มีข้อความบกพร่อง (**clean**) กล่าวคือไม่มีข้อความแสดงถึงความบกพร่องของสินค้าหรือหีบห่อที่ใช้บรรจุสินค้านั้น หากมีข้อความแสดงความบกพร่อง (**Unclean**) ธนาคารอาจปฏิเสธไม่รับเอกสารกรณีที่ตกลงชำระเงินโดยเลตเตอร์ออฟเครดิต อย่างไรก็ตามกรณีนี้ไม่ใช้กับการขนส่งโดยตู้คอนเทนเนอร์ ยกเว้นผู้ขนส่งเป็นผู้บรรจุสินค้าเอง

2. กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเล (**Marine Insurance policy**) คู่ครองภัยพิบัติตามปกติหรือที่ได้ตกลงกันไว้เป็นพิเศษ

3. บัญชีสินค้า (**Invoice**) ตามแบบที่กำหนด.

สิทธิในการปฏิเสธเอกสารและสิทธิในการปฏิเสธสินค้า

ในสัญญาซื้อขายในเทอม **CIF** สิทธิในการปฏิเสธเอกสาร และสิทธิในการปฏิเสธสินค้าแตกต่างกัน สิทธิในการปฏิเสธเอกสารเกิดขึ้นเมื่อมีการยื่นเอกสาร ส่วนสิทธิในการปฏิเสธสินค้าเกิดเมื่อรับมอบสินค้าแล้วปรากฏว่าสินค้าไม่ถูกต้องตรงตามสัญญา

สิทธิในการปฏิเสธเอกสารจะหมดสิ้นไปเมื่อผู้ซื้อหรือธนาคารซึ่งได้รับคำสั่งให้จ่ายเงินตามเลตเตอร์ออฟเครดิตรับเอกสารดังกล่าวโดยไม่โต้แย้ง อย่างไรก็ตามผู้ซื้อยังคงมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่ยอมรับสินค้าได้อีกครั้งหนึ่ง หากสินค้าไม่ตรงตามสัญญา

ในกรณีที่ผู้ซื้อหรือตัวแทนของผู้ซื้อไม่อาจตรวจสอบถึงความผิดพลาดในเอกสารเพราะ

ความผิดของผู้ขายผู้ซื้อยังคงมีสิทธิเรียกค่าเสียหายจากการผิดข้อตกลงเกี่ยวกับเอกสารเป็นเหตุให้ผู้ซื้อเสียสิทธิในการปฏิเสธเอกสาร คดี **Kwei Tek Chao V British Traders and Shipper Ltd.** มีการปลอมวันที่ใน

ใบตราส่ง ระบุวันส่งสินค้าไม่ตรงตามความเป็นจริง ศาลอังกฤษกำหนดค่าเสียหายให้เท่ากับความแตกต่างของราคาสินค้าที่ซื้อขาย กับราคาสินค้าเมื่อผู้ซื้อพบว่าการผิดสัญญา

หน้าที่และความรับผิดชอบคู่สัญญา

เทอม **CIF** หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขายสิ้นสุดลงเมื่อได้ส่งมอบสินค้าลงเรือให้อยู่ในความครอบครองของผู้ขนส่ง นับแต่นั้นความเสี่ยงภัยในสินค้าตกอยู่กับฝ่ายผู้ซื้อ ส่วนกรรมสิทธิ์ในสินค้าจะยังไม่โอนไปยังผู้ซื้อทันทีโดยปกติกรรมสิทธิ์จะโอนไปต่อเมื่อมีการสลักหลังส่งมอบใบตราส่งให้แก่ผู้ซื้อ หรือแก่ธนาคารในกรณีที่มิใช่ข้อตกลงให้ชำระเงินโดยวิธีเลตเตอร์ออฟเครดิต เมื่อผู้ซื้อได้รับมอบใบตราส่งแล้ว ผู้ซื้อจึงมีสิทธิโอนจำหน่ายสินค้านั้นต่อไป อย่างไรก็ตามผู้ซื้อ ยังคงมีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่รับสินค้าหากสินค้านั้นไม่ตรงตามสัญญา

ผู้ซื้อต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับภาษีนำเข้าและภาษีศุลกากร ส่วนผู้ขายต้องรับผิดชอบในการจัดหาใบอนุญาตส่งออก ซึ่งรวมทั้งการชำระภาษีส่งออกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขนส่ง

เทอม **CIF** ผู้ขายเป็นคู่สัญญารับขนทางทะเลกับผู้ขนส่ง สิทธิและหน้าที่ตามสัญญาจึงตกอยู่กับคู่สัญญาจนกว่าจะได้โอนไปยังผู้ซื้อ เมื่อผู้ขายได้โอนใบตราส่งไปยังผู้ซื้อแล้ว เว้นแต่จะมีการตกลงกันเป็นอย่างอื่น

การชำระเงิน

เทอม **CIF** ผู้ซื้อทำหน้าที่ชำระราคาเมื่อผู้ขายเสนอเอกสารตรงตามที่กำหนดในสัญญาต่อผู้ซื้อ ความล่าช้าในการส่งมอบเอกสารอาจเป็นเหตุให้ผู้ซื้อบอกเลิกสัญญาได้

ท่าเรือต้นทางและท่าปลายทาง

กำหนดเวลาและท่าเรือถือเป็นสาระสำคัญของสัญญา กรณีที่สัญญาระบุห้ามการส่งต่อ (Transshipment) ผู้ขายจะต้องเสนอใบตราส่งระบุท่าเรือต้นทางจนถึงท่าเรือปลายทาง หากสินค้ามิได้ส่งตามที่ระบุไว้ในท่าเรือต้นทาง หรือมีการขนส่งต่อโดยเรือลำอื่น ผู้ซื้อก็มีสิทธิที่จะปฏิเสธไม่รับใบตราส่ง อย่างไรก็ตามคู่กรณีอาจตกลงกันเป็นอย่างอื่น

การเสนอสินค้าที่บรรทุกลงเรือขณะลอยลำในทะเล

เทอม **CIF** ทั่วไป ผู้ขายมักจะเป็นผู้ขนส่งสินค้าลงเรือเอง แต่บางกรณีก็อาจจะซื้อสินค้าที่อยู่บนเรือรอการส่งแล้ว เช่น กรณีรัฐบาลห้ามขนส่งสินค้าบางประเภท ผู้ขายจึงมีความจำเป็นต้องจัดหาสินค้าจากที่อื่น แต่ถ้าสัญญากำหนดไว้เฉพาะให้ส่งสินค้า ณ ท่าเรือที่กำหนด ผู้ขายก็ต้องผูกพันไปตามนั้น และหากส่งไม่ได้เพราะการชำระหนี้เป็นพันวิสัย ผู้ขายก็หลุดพ้นจากความรับผิด หากผู้ซื้อตกลงให้ผู้ขายซื้อ สินค้าบนเรือได้ในสัญญาจะระบุว่า **CIF afloat** และคู่สัญญาควรทำความเข้าใจด้วยว่าจะให้ ความเสี่ยงภัยโอนมายังผู้ซื้อเมื่อใด เพราะหากไม่ตกลงกันไว้ อาจจะมีปัญหายากในการตีความภายหลัง

กรณีสินค้าสูญหายระหว่างขนส่ง

แม้จะได้รับความว่าสินค้าได้สูญหายไปในช่วงขนส่ง ผู้ขายยังคงมีสิทธิเสนอเอกสารต่างๆ แก่ผู้ซื้อเพื่อขอรับชำระค่าสินค้า ส่วนผู้ซื้อเมื่อได้รับโอนเอกสารต่างๆ และชำระราคาแล้ว ก็มีสิทธิเรียกค่าเสียหายจากผู้ขนส่ง หรือบริษัทประกันภัย ปกติผู้ซื้อจะเรียกเอาจากบริษัทประกันภัยซึ่งจะใช้สิทธิไล่เบี้ยเอาแก่ผู้ขนส่งอีกทีหนึ่ง

สิทธิในการตรวจรับสินค้าของผู้ซื้อในสัญญา **CIF** เหมือนกับ **FOB**

เทอม CIF มีรูปแบบต่าง ๆ เช่น

CIF and C C = Commission (นายหน้า)

สัญญาให้ผู้ซื้อบริการในค่านายหน้าด้วย มักใช้กรณีที่ผู้ขายเป็นนายหน้า

CIF and E E = Exchange (แลกเปลี่ยนเงินตรา) มี 2 ความหมาย

1. ราคารวมถึงค่าธรรมเนียมธนาคารด้วย หรือ
2. การเปลี่ยนแปลงของอัตราแลกเปลี่ยนจะไม่มีผลกระทบต่อราคา

CIF and I I = Interest (ดอกเบี้ย)

กรณีที่ผู้ซื้อขอยืดเวลาชำระราคาออกไป เช่น 6 เดือน นับแต่วันรับมอบสินค้า ผู้ซื้อต้องรับภาระในดอกเบี้ย

2.4.5 CFR หรือ C and F : Cost and Freight (named port of destination)

หมายถึง สัญญาซื้อขายที่มีการกำหนดราคาสินค้าโดยรวมเฉพาะค่าระวางขนส่งสินค้าจนถึงปลายทาง การซื้อขายแบบนี้ ผู้ขายมีหน้าที่จัดส่งสินค้าไปยังท่าเรือปลายทาง โดยเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายเอง แต่ไม่มีภาระในการจัดให้มีการประกันภัยสินค้าซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ซื้อ ส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบอื่นๆ ของคู่สัญญามีลักษณะเดียวกันกับสัญญาในเทอม **CIF** ซึ่งรวมทั้งการรับภาระในความเสี่ยงภัยด้วย

เทอม **C and F** ไม่ค่อยนิยมใช้กันในหมู่พ่อค้าส่งออก ยกเว้นรัฐบาลในบางประเทศ ซึ่งมีปัญหาทางการเมืองภายในหรือปัญหาทางเศรษฐกิจ ออกกฎข้อบังคับให้พ่อค้านำเข้าต้องประกันภัยสินค้าในประเทศของตน

2.4.6 DES : Delivered EX Ship (named port of destination)

การซื้อขายวิธีนี้ผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบสินค้าให้อยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อในขณะที่สินค้ายังคงอยู่ในระวางเรือ ณ ท่าเรือปลายทางซึ่งตามปกติใช้สำหรับการส่งสินค้านั้น โดยผู้ขายต้องรับภาระในค่าขนส่งสินค้า ส่วนผู้ซื้อมีหน้าที่เพียงแต่ชำระราคาสินค้าเมื่อสินค้านั้นได้ส่งมอบแก่ตนในเวลาและท่าเรือที่กำหนด และรับภาระค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขนส่งสินค้าขึ้นฝั่งรวมทั้งค่าภาษีนำเข้า

สัญญาในเทอม **DES** ไม่มีเอกสารเข้ามามีบทบาทในสัญญา กรณีที่สินค้าสูญหายผู้ซื้อไม่มีหน้าที่ต้องชำระราคา การที่ผู้ขายส่งมอบใบตราส่งแก่ผู้ซื้อก็มีได้กระทำไปโดยเจตนาเพื่อให้กรรมสิทธิ์ในสินค้าโอนไปยังผู้ซื้อ กรรมสิทธิ์ในสินค้าและความเสี่ยงภัยจะโอนเมื่อได้มีการส่งมอบสินค้าแก่ผู้ซื้อเมื่อเรือมาถึงท่าที่กำหนดแล้ว ผู้ขายเองก็ไม่มีหน้าที่ทำสัญญาประกันภัยสินค้า และหากผู้ขายทำประกันภัยสินค้าก็เฉพาะผู้ขายเท่านั้นที่มีสิทธิจะดำเนินคดีกับผู้รับประกันได้ ผู้ซื้อมิใช่ผู้มีส่วนใดเสียที่จะเอาประกันภัยได้ ยกเว้นส่วนใดเสียในกำไรที่พึงคาดหวังได้เท่านั้น แต่ก็เป็นที่หน้าที่ของผู้ขายที่จะต้องจัดหาใบส่งปล่อยสินค้า (**Delivery**) และ/หรือเอกสารการขนส่ง เช่น ใบตราส่งชนิดที่โอนได้ หรือ Sea waybill ชนิดห้ามโอน หรือเอกสารการขนส่งทางน้ำภายใน หรือเอกสารการขนส่งหลายรูปแบบให้ผู้ซื้อ ณ ท่าเรือปลายทาง เพื่อให้ผู้ซื้อสามารถรับสินค้าจากผู้ขนส่ง

วิธีการชำระเงินโดยเลตเตอร์ออฟเครดิต (**L/C**) ไม่นำมาใช้ในการซื้อขายแบบ **DES** การซื้อขายในเทอมของตัว **D** ทุกเทอมได้แก่ **DAF, DES, DEQ, DDU และ DDP** ผู้ขายมีหน้าที่จัดหาขนพาหนะและส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ณ ชายแดนหรือในประเทศของผู้ซื้อ

2.4.7 DEQ : Delivered Ex Quay (named port of destination)

สัญญาซื้อขายแบบ **DEQ** ผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบสินค้าให้อยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อ ณ ท่าเรือปลายทางที่กำหนด ผู้ขายต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายและความเสี่ยงภัยในการนำสินค้าไปยังท่าเรือปลายทางที่กำหนด ผู้ซื้อต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการทางศุลกากรและค่าภาษีอากรรวมทั้งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อการนำสินค้าเข้าและรับภาระค่าใช้จ่ายอันเกิดจากการขนส่งจากท่าเรือไปถึงจุดหมายปลายทางบนแผ่นดิน

เดิม **Incoterms 1990** กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ขายในค่าใช้จ่ายในการผ่านพิธีการทางศุลกากร ค่าภาษีอากร และค่าธรรมเนียม เพื่อการนำสินค้าเข้า

2.4.8 DAF : Delivered at Frontier (named point at frontier)

เทอม **DAF** มักใช้กับสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศทางบก ซึ่งมักจะระบุสถานที่เพื่อส่งมอบสินค้าไว้ด้วย ผู้ขายมีหน้าที่จัดส่งสินค้าให้อยู่ในเงื้อมมือของผู้ซื้อ ณ ชายแดนที่กำหนด โดยไม่ต้องขนลงจากยานพาหนะ และรับผิดชอบในค่าภาษีและใบอนุญาตส่งออก ส่วนผู้ซื้อต้องรับมอบสินค้า ชำระราคาและรับภาระในค่าธรรมเนียมสำหรับใบอนุญาตนำเข้าและชำระภาษีขาเข้า กรมศุลกากรในสินค้าและความเสี่ยงภัยโอนเมื่อมีการส่งมอบสินค้าแล้ว

2.4.9 DDP : Delivered Duty Paid (named place of destination)

เทอม **DDP** เป็นเทอมที่ผู้ซื้อสนใจมากที่สุด ทั้งนี้เพราะภาระหน้าที่ตามสัญญาตกแก่ผู้ขายมากที่สุด โดยทั่วไปนิยมใช้กับการซื้อขายสินค้าจำนวนน้อย ซึ่งสามารถขนส่งได้สะดวกโดยทางบกหรือทางอากาศ

เทอมนี้ผู้ขายต้องรับภาระและความเสี่ยงภัยในตัวสินค้า รวมทั้งค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขนส่งทั้งหมดจนกระทั่งได้ส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ณ สถานที่ที่กำหนดโดยไม่ต้องขนลงจากยานพาหนะรวมทั้งค่าภาษีนำเข้า ค่าขนส่งทางบกในประเทศของผู้ซื้อและการจัดหาใบอนุญาตนำเข้าด้วย ทั้งนี้เว้นแต่จะได้มีการตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น

ผู้ซื้อ มีหน้าที่ชำระราคาตามที่ตกลงไว้ในสัญญาซึ่งตามปกติก็เมื่อได้รับมอบสินค้าแล้ว

2.4.10 DDU : Delivered Duty Unpaid (named place of destination)

เทอม **DDU** ผู้ซื้อและผู้ขายมีหน้าที่เช่นเดียวกับ **DDP** ยกเว้นภาระหน้าที่ในการจัดการนำสินค้าเข้าตกเป็นของผู้ซื้อ

คำที่ใช้เฉพาะสำหรับการขนส่งโดยตู้คอนเทนเนอร์

คำใน **Incoterms 3** คำ ที่ใช้สำหรับการขนส่งโดยตู้คอนเทนเนอร์ในระบบการขนส่งโดยใช้ยานพาหนะหลายรูปแบบ ได้แก่ **Free Carrier, Carriage and Insurance Paid to** และ **Carriage paid to** วัตถุประสงค์ของการกำหนดคำทางการค้าดังกล่าวก็เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในวิธีการขนส่งแบบใหม่ โดยเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญในเรื่องจุดที่มีการโอนความเสี่ยงภัยในสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ จากเดิมเมื่อ สินค้าผ่านกราบเรือมาเป็นระยะเวลาก่อนหน้านั้นอีก เช่น เมื่อส่งมอบให้แก่ผู้ขนส่งรายแรก ส่วนเอกสาร เกี่ยวกับการขนส่งนั้น **The Uniform Customs and Practice for Documentary Credits** กำหนดให้ธนาคารยอมรับเอกสารขนส่งโดยคอนเทนเนอร์เป็นเอกสารในวิธีการชำระเงินโดยวิธีเลตเตอร์ ออฟเครดิต ยกเว้นกรณีที่ผู้ซื้อต้องการใบตราส่งทางทะเล (a marine bill of lading)

2.4.11 FCA : Free Carrier (named place)

การซื้อขายแบบ **FCA** นี้ใช้กันบ่อยที่สุดสำหรับการซื้อขายที่ใช้วิธีขนส่งสินค้าทางคอนเทนเนอร์ หลักเกณฑ์สำคัญเหมือนกับเทอม **FOB** กล่าวคือผู้ขายมีหน้าที่ส่งมอบสินค้าซึ่งผ่านพิธีการส่งออกเรียบร้อยแล้วให้แก่ผู้ซื้อ แต่เปลี่ยนสถานที่ส่งมอบมาเป็นส่งมอบสินค้าแก่ผู้ขนส่ง ณ จุดที่กำหนด ซึ่งอาจเป็นสถานที่ของผู้ขายหรือที่อื่น หากตกลงส่งมอบ ณ สถานที่ของผู้ขาย ผู้ขายมีหน้าที่ขึ้นขึ้น หากส่งมอบ ณ สถานที่อื่นผู้ขายไม่มีหน้าที่ขึ้นลงจากยานพาหนะของผู้ขาย นอกจากนี้ **Incoterms** ยังได้ให้คำจำกัดความของคำว่าผู้ขนส่ง (**carrier**) ว่าหมายถึงบุคคลใด ๆ ซึ่งตามสัญญาฉบับรับขน รับจะดำเนินการขนส่งด้วยตนเองหรือรับเป็นผู้จัดให้มีการขนส่งโดยทางรถไฟ ทางถนน ทางทะเล ทางอากาศ ทางน้ำภายใน หรือหลาย ๆ ทางรวมกัน หากผู้ซื้อให้ผู้ขายส่งสินค้าให้ตัวแทน ก็ให้ถือว่าเมื่อผู้ขายส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ขึ้นแล้วก็เป็นอันว่าผู้ขายได้ปฏิบัติหน้าที่ในการส่งมอบสินค้าถูกต้องแล้ว

Incoterms กำหนดหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขายในสัญญาซื้อขายแบบ **FCA** ที่แตกต่างกับ **FOB** ที่สำคัญ คือ หัวข้อที่ 3 การทำสัญญาฉบับรับขน และประกันภัย หัวข้อที่ 4 การส่งมอบ และ หัวข้อที่ 5 การโอนความเสี่ยงภัย

การส่งมอบสินค้าสำหรับการขนส่งโดยตู้คอนเทนเนอร์เดิม **Incoterms 1990** ได้แยกแยะถึงความสมบูรณ์ในการส่งมอบไว้หลายกรณี เช่น ทางรถไฟ รถยนต์ ทางน้ำภายในประเทศ และทางทะเล สำหรับการขนส่งทางทะเลกำหนดไว้ดังนี้

เมื่อมีการตกลงให้ใช้คอนเทนเนอร์ประเภทบรรจุเต็มตู้ (**Full Container Load – FCL**) การส่งมอบสำเร็จบริบูรณ์เมื่อตู้คอนเทนเนอร์ได้ส่งมอบให้แก่ผู้ขนส่งทางทะเล กรณีที่มีการขนตู้คอนเทนเนอร์ไปมอบให้แก่พนักงานของสถานีขนส่งซึ่งทำการแทนผู้รับขนสินค้านั้นถือว่าได้ส่งมอบแล้ว เมื่อตู้คอนเทนเนอร์นั้นได้ถูกนำเข้าไปอยู่ภายในบริเวณสถานีขนส่งสินค้านั้น

เมื่อตกลงกันให้ใช้ตู้คอนเทนเนอร์ประเภทบรรจุไม่เต็มตู้ (**Less than a Container Load – LCL**) ผู้ขายจะต้องนำสินค้าไปส่งไว้ที่สถานีขนส่ง การส่งมอบจะสำเร็จบริบูรณ์เมื่อได้ส่งมอบสินค้านั้นให้แก่ ผู้ขนส่งทางทะเล หรือผู้ทำการแทน

ส่วน **Incoterms 2000** กำหนดความแตกต่างกรณีที่ระบุให้สถานที่ที่ส่งคือสถานที่ของผู้ขายและกรณีส่งมอบสถานที่อื่นนอกเหนือจากสถานที่ของผู้ขายดังได้กล่าวไว้แล้ว

2.4.12 CIP : Carriage and Insurance Paid To (named place of destination)

เทอม **CIP** กำหนดขึ้นโดยใช้รูปแบบตามอย่างเทอม **CIF** กล่าวคือ ผู้ขายมีหน้าที่จัดหายานพาหนะในการขนส่งสินค้าโดยค่าใช้จ่ายของตนเองจนถึงสถานที่ที่กำหนดไว้ในสัญญา รวมทั้งการจัดหา คุ้มครอง ประกันภัยคุ้มครองความเสี่ยงภัยหรือสูญหายของสินค้านั้นในขณะที่สินค้านั้นอยู่ระหว่างการขนส่ง ส่วนความเสี่ยงภัยในตัวสินค้าจะโอนจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อเมื่อได้มี

การส่งมอบสินค้าให้แก่ผู้ขนส่ง กรณีมีผู้ขนส่งหลายรายเมื่อส่งมอบให้แก่ผู้ขนส่งรายแรกแล้ว สำหรับผู้ซื้อต้องรับมอบเอกสารเกี่ยวกับการขนส่งและรับมอบสินค้าจากผู้ขนส่งเมื่อสินค้ามาถึงท่าเรือปลายทางแล้ว

Incoterms มิได้กำหนดถึงความสมบูรณ์ของการส่งมอบเหมือนกับในเทอม **FCA** คงใช้ถ้อยคำแต่เพียงว่าส่งมอบ (**deliver**) ให้แก่ผู้ขนส่งเท่านั้น การส่งมอบจึงน่าจะมีความหมายเพียงว่าส่งมอบให้อยู่เงื้อมมือของผู้ขนส่งเท่านั้น

คำว่าผู้ขนส่งหมายถึงบุคคลซึ่งมีความผูกพันตามสัญญาที่จะทำการขนส่ง หรือจัดให้มีการขนส่งไม่ว่าโดยทางรถไฟ ถนน อากาศ ทะเล ทางน้ำภายใน หรือหลายทางรวมกัน

CPT : Carriage Paid To (named place of destination)

เทอม **CPT** มีลักษณะเช่นเดียวกับ **CFR** กล่าวคือ ผู้ขายมีหน้าที่จัดหาสินค้าและจัดส่งสินค้าไปยังสถานที่ที่กำหนด โดยค่าใช้จ่ายของตนเอง แต่ไม่ต้องจัดหาระบบประกันภัย ส่วนกฎเกณฑ์ต่างๆ นอกจากที่กล่าวแล้วมีลักษณะเดียวกันกับการซื้อขายในเทอม **CIP**

Incoterms กับการบังคับใช้ตามกฎหมายไทย

เนื่องจากข้อพิพาทตามสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศเป็นข้อพิพาทในทางแพ่ง ซึ่งมีประเด็นที่สำคัญตามสัญญาเกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงในต่างประเทศ จึงมีความจำเป็นที่ศาลจะต้องพิจารณาก่อนว่าจะใช้กฎหมายของประเทศใดบังคับแก่สัญญานั้น ซึ่งจะต้องพิจารณาปัญหาว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย

พ.ร.บ. ว่าด้วยการขัดกันแห่งกฎหมาย พ.ศ. 2481 มาตรา 5 บัญญัติว่า “ถ้าจะต้องใช้กฎหมายต่างประเทศบังคับ ให้ใช้กฎหมายนั้นเพียงที่ไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนแห่งประเทศสยาม”

มาตรา 9 บัญญัติว่า

“นอกจากจะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่นในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นใดแห่งประเทศสยาม ความสมบูรณ์แห่งด้วยแบบแห่งนิติกรรมย่อมเป็นไปตามกฎหมายของประเทศที่นิติกรรมนั้นได้ทำขึ้น..”

มาตรา 13 บัญญัติว่า

“ปัญหาว่าจะพึงใช้กฎหมายใดบังคับสำหรับสิ่งซึ่งเป็นสาระสำคัญ หรือผลแห่งสัญญานั้น ให้วินิจฉัยตามเจตนาของคู่กรณี ในกรณีที่ไมอาจหยั่งทราบเจตนาชัดแจ้งหรือโดยปริยายได้ ถ้าคู่สัญญามีสัญชาติอันเดียวกัน กฎหมายที่จะใช้บังคับก็ได้แก่กฎหมายสัญชาติอันร่วมกันแห่งคู่สัญญา ถ้าคู่สัญญาไม่มีสัญชาติอันเดียวกัน ก็ให้ใช้กฎหมายแห่งถิ่นที่สัญญานั้นได้ทำขึ้น

ถ้าสัญญานั้นได้ทำขึ้นระหว่างบุคคลซึ่งอยู่ห่างกันโดยระยะทาง ถิ่นที่ถือว่าสัญญานั้นได้

เกิดเป็นสัญญาขึ้นคือถิ่นที่คำบอกกล่าวสนองไปถึงผู้เสนอ ถ้าไม่อาจยังทราบถิ่นที่ว่านั้นได้ ก็ให้ใช้กฎหมายแห่งถิ่นที่จะพึงปฏิบัติตามสัญญานั้น สัญญาย่อมไม่เป็นโมฆะ ถ้าได้ทำถูกต้องตามแบบอันกำหนดไว้ในกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับแก่ผลแห่งสัญญานั้น"

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤต สุโรพันธ์ (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระบบการพัฒนากระบวนการรายงานข้อร้องเรียน ปัญหา คุณภาพของผู้ผลิตวัตถุดิบ บริษัทมูราตะอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาเกี่ยวกับ ข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพสำหรับผู้ผลิตวัตถุดิบ ประเมินผลทางด้านคุณภาพ และการส่งมอบ วัตถุดิบของผู้ผลิตวัตถุดิบ ซึ่งมีรายงานสนับสนุนต่อผู้บริหาร ระบบนี้เป็นการทำงานของระบบเว็บไซต์ร่วมกับฐานข้อมูล ทำให้มีศูนย์กลางของข้อมูล มีข้อมูลเพื่อนำไปใช้ต่อกับระบบอื่นได้ ทำให้เห็นว่าการพัฒนาระบบให้กับโรงงานอุตสาหกรรมจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลดีการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน และเป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้กับ การทำงานได้จริง

วรวรรณ พิธากร (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการและการจัดการ เอกสารสำหรับงานติดตามการซ่อมบำรุงเครื่องมือ บริษัทลานนาไทย อิเล็กทรอนิกส์ คอม โพนนท์ จำกัด (แอลทีอีซี) ได้ใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตเป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบบนเครื่อง คอมพิวเตอร์ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์ 98 และใช้ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์ เอ็น ที เซิร์ฟเวอร์ 4.0 ทาหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ประมวลผลบนเครือข่ายภายในบริษัท ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ช่วยติดตามงานเอกสารได้ดีและมีประสิทธิภาพเป็นไปวัตถุประสงค์ แต่พบข้อจำกัดคือ การเก็บข้อมูลยังมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากระบบไม่สามารถแยกประเภทของเครื่องมือเป็นกลุ่มได้ ทำให้ตารางข้อมูลเครื่องมือมีขนาดใหญ่ และค่าที่อยู่ในตารางในบางเขตข้อมูลไม่มีค่า ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการเรียกดูข้อมูลช้าเมื่อจำนวนข้อมูลมีมากขึ้น นอกจากนี้ระบบยังไม่สามารถประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมดของการสอบเทียบภายในบริษัทได้เพราะชั่วโมงการสอบเทียบที่เป็นมาตรฐานมีค่าเป็นค่าที่มีความเบี่ยงเบน สำหรับข้อจำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์พบว่า การใช้ฐานข้อมูลโลตัสโน้ต ซึ่งเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาก จะต้องให้ความสำคัญกับพื้นที่เก็บข้อมูลในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และต้องมีหน่วยความจำหลักสูง การทำงานของเซิร์ฟเวอร์ โลตัส โดมิโน จะราบรื่นเมื่อจัดให้ระบบทำงานแยกส่วนกัน กล่าวคือ ให้เซิร์ฟเวอร์หลักทำหน้าที่เก็บฐานข้อมูล และให้เซิร์ฟเวอร์อีกตัวหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

จิรัชยา นครชัย (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการรับ - ส่ง การจัดเก็บ การสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บ การสูญหายของเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ

การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยลดความซับซ้อนขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบเดิมเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถดำเนินการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการใช้งานระบบ

จิตติ กิริติกสิกร (2555 : บทคัดย่อ) โครงการเรื่องระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย เพื่อให้พนักงานขายสามารถจัดเก็บเอกสารต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบรวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งโดยปกติจะมีการจัดเก็บเอกสารไว้ในแฟ้มเอกสารทำให้ไม่สะดวกการค้นหาเอกสารของลูกค้าก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานก่อให้เกิดปัญหาหลายอย่าง

ดังนั้นผู้จัดทำมีแนวคิดที่จะแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการนำเทคโนโลยีการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบมากขึ้น และก่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานนอกสถานที่มากขึ้น มีความคล่องตัวเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และลดทรัพยากรการใช้กระดาษอีกทางหนึ่งด้วย

บทที่ 3

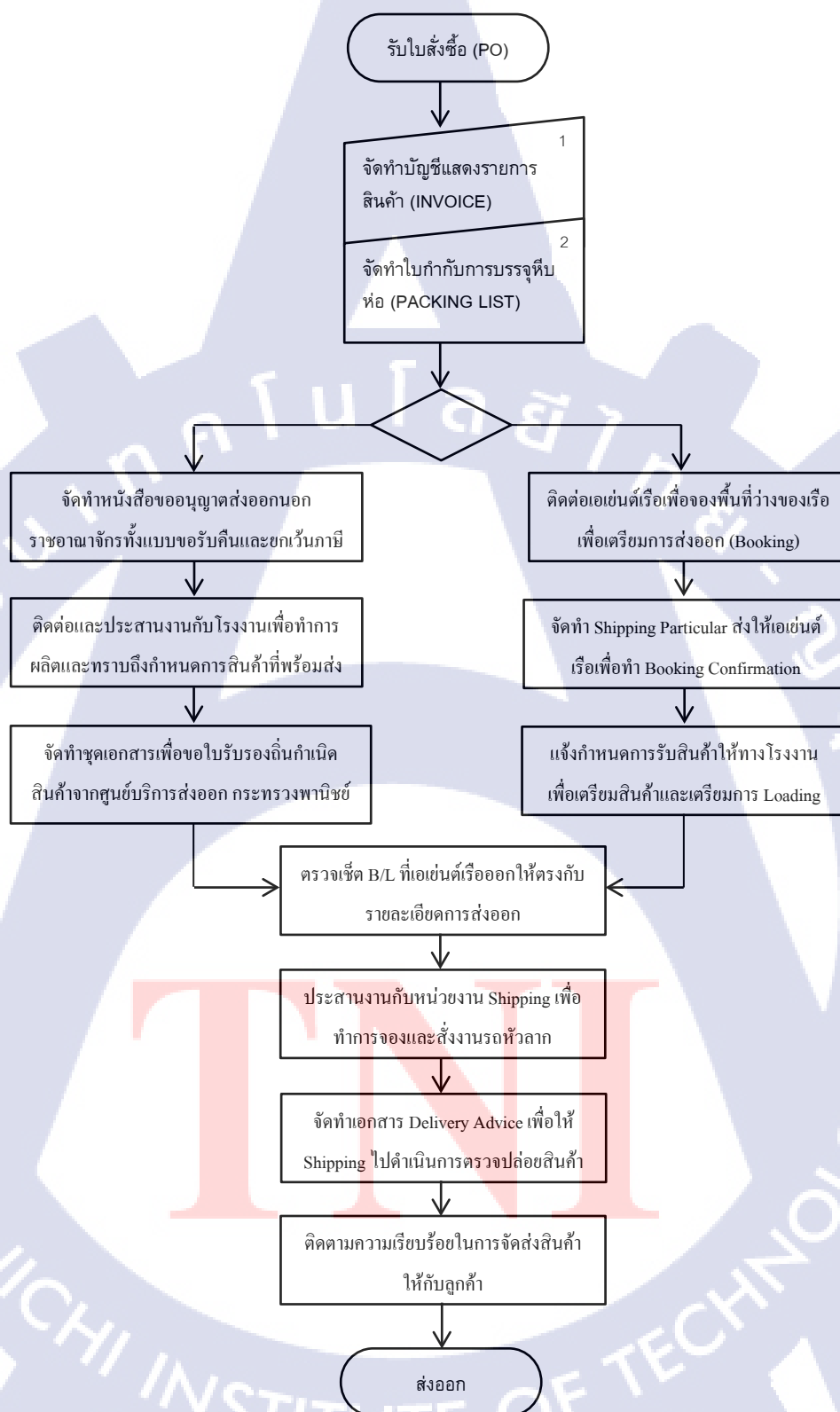
วิธีการดำเนินงาน

โครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารพิธีการส่งออก สำนักงานพิธีการขนส่ง ส่วนงานส่งออก บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด ทั้งนี้มีขั้นตอนในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก
2. สืบหาภาระงาน และหน้าที่ของแผนกพิธีการส่งออก
3. ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเอกสาร
4. สัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาของการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก
5. สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก
6. แนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก

3.1 ศึกษาขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก

ขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออกซึ่งจะทำหน้าที่รับคำสั่งซื้อมาจากบริษัทย่อยที่มีสาขาอยู่ที่ต่างประเทศ ซึ่งจะทำหน้าที่รับคำสั่งซื้อมาจากลูกค้าต่างประเทศอีกที แล้วนำส่งมาที่ส่วนพิธีการส่งออกเพื่อทำการออกใบอินวอยซ์หรือใบแสดงรายการสินค้า และทำหนังสือขออนุญาตส่งออกนอกราชอาณาจักรที่กรมสรรพาสมาติด เมื่อกรมสรรพาสมาติดออกหนังสืออนุญาตให้ทำการผลิตได้ จึงแจ้งให้โรงงานทราบเพื่อทำการเตรียมการและทำการผลิต ระหว่างที่โรงงานกำลังทำการผลิตสินค้า ในส่วนของพิธีการส่งออกก็จะทำการจองระวางเรือว่าต้องการจองเรือเพื่อทำการส่งสินค้าไปยังประเทศปลายทาง หลังจากนั้นก็จะสายเรือยืนยันว่าสามารถทำการส่งออกวันนั้นได้ จึงจัดทำใบขนสินค้าขาออกเพื่อเตรียมไปตรวจปล่อยสินค้า โดยทำการจองรถเพื่อนำสินค้าออกจากโรงงาน และให้เจ้าหน้าที่จากกรมสรรพาสมาติดไปทำการตรวจความถูกต้องของตัวสินค้าและจำนวนว่าถูกต้องตรงตามที่ทำหนังสือขออนุญาตส่งออกหรือไม่ หลังจากนั้นจึงปล่อยรถไปยังท่าตรวจปล่อยที่ลาดกระบังเพื่อนำสินค้าที่อยู่ในตู้คอนเทนเนอร์ไปเก็บเพื่อรอวันส่งออก หลังจากนั้นจึงทำการส่งเอกสารรายละเอียดสินค้าไปยังลูกค้าและติดตามการส่งออกต่อไป โดยแสดงกระบวนการทำดังรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 ขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก

3.2 สำรจการะงาน และหน้าที่ของแผนกพิธีการส่งออก

ภาระงานในส่วนของสำนักงานพิธีการขนส่ง ส่วนงานส่งออก เป็นขั้นตอนการทำงานในการเตรียมเอกสารเพื่อเตรียมการส่งออก ซึ่งประกอบด้วยการทำใบบัญชีแสดงรายการสินค้า หนังสือขออนุญาตส่งออกนอกราชอาณาจักร การจองรถ และจองระวางเรือ เป็นต้นซึ่งเป็นขั้นตอนเบื้องต้นในการเตรียมเอกสารเพื่อส่งออก และในส่วนของสำนักงานพิธีการขนส่ง ส่วนงานส่งออก ประกอบด้วยพนักงาน 8 คน ซึ่งแบ่งความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่กล่าวไว้ข้างต้น

ตารางที่ 3.1 ภาระงานคุณศรียาภา พลชาติ

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณศรียาภา พลชาติ	- รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าและตรวจเช็คความถูกต้องของการสั่งซื้อ - จัดเตรียมสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า - ดำเนินการจัดทำใบ PO ในนามบริษัทเพื่อสั่งซื้อสินค้าจากโรงงาน - ดำเนินการจัดทำเอกสารของผู้ขาย/ผู้ส่งออก ได้แก่ Pro-Forma Invoice, Invoice/Tax Invoice, Packing List - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อเตรียมและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง - จัดทำชุดเอกสารเพื่อขอใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าจากศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ จากกระทรวงพาณิชย์ - จัดส่งตัวอย่างสินค้าทางอากาศ (สินค้าตัวอย่าง, สินค้าด่วน) และติดตามความเรียบร้อยในการจัดส่งให้กับลูกค้า - รวบรวมเอกสารการส่งออก (ใบขนส่ง, Invoice, Packing List, B/L, อื่นๆ) และจัดส่งให้กับลูกค้าและฝ่ายบัญชีโรงงาน

ตารางที่ 3.2 ภาระงานคุณภิสรา ปัญญาแก้ว

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณภิสรา ปัญญาแก้ว	- จัดทำหนังสือขออนุญาตส่งออกเข้าพื้นที่ต่างๆ ทั้งแบบขอรับคืนภาษีและแบบยกเว้นภาษี - จัดทำหนังสือขออนุญาตใช้ฉลากสุรา/เบียร์ชนิดต่างๆ ในกรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ - จัดทำหนังสือขออนุญาตต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรมสรรพสามิต เช่น ส.2/84, สสส., สสท. - ติดตามการออกหนังสือขออนุญาตจากกรมสรรพสามิตเพื่อให้งานในส่วนอื่นๆ สามารถดำเนินการต่อได้ - ส่งเลขที่หนังสืออนุญาตให้ส่งออกของกรมสรรพสามิตจากพื้นที่ต่างๆ เมื่อได้รับหนังสือตัวจริงกลับมา - ส่ง Invoice & Packing List และหนังสืออนุญาต ให้เจ้าหน้าที่ Shipping เพื่อทำใบขนขาออก - ตรวจสอบใบขนสินค้าขาออกให้ถูกต้องตรงกันกับ Invoice & Packing List และหนังสืออนุญาต - ตรวจเช็คค่าใช้จ่ายของโรงงานต่างๆ เกี่ยวกับค่าดำเนินการพิธีการศุลกากร ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสรรพสามิต และ ค่ารถในส่งออกสินค้าในแต่ละ Shipment - ติดต่อประสานงานกับโรงงานต่างๆ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตและใบอนุญาตส่งออกและการใช้ฉลาก - บันทึกข้อมูลรายละเอียดภาษีการส่งออกแบบยกเว้นภาษี - จัดทำรายงานการส่งออก และรายได้ค่าบริการการส่งออกของส่วนงาน

ตารางที่ 3.3 ภาระงานคุณัญลักษณ์ สิริพงษ์

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณัญลักษณ์ สิริพงษ์	- ตรวจสอบแบบฉลากสุรา/เบียร์ให้ถูกต้องตรงตามที่ขออนุญาตไว้ และคำนวณค่าภาษีสุรา/เบียร์ให้ถูกต้อง - ติดต่อรับเอกสาร Health Certificate จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา - ติดต่อรับเอกสาร Certificate of Origin จากกรมการค้าต่างประเทศ - ติดตามหนังสืออนุญาตจากกรมสรรพสามิตในกรณีที่ส่งออกโดยวิธียกเว้นภาษี - ติดตามเอกสารจาก Shipping เพื่อส่งคืนสรรพสามิตพื้นที่ต่างๆ เพื่อยืนยันว่าได้ทำการส่งออกเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ 3.4 ภาระงานคุณวีระศักดิ์ แสนกลาง

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณวีระศักดิ์ แสนกลาง	- ติดต่อประสานงานเพื่อยื่นเอกสารขออนุญาตส่งออกต่อสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ต่างๆ ตามพื้นที่ที่โรงงานสังกัด - ตรวจสอบแบบฉลากสุรา/เบียร์ที่จะทำการส่งออกให้ถูกต้องตรงตามที่ขออนุญาตส่งออกไว้ - ติดตามหนังสืออนุญาตจากกรมสรรพสามิตในกรณีที่ส่งออกโดยวิธียกเว้นภาษี - ติดต่อนำเอกสารเกี่ยวกับการขอคืนภาษีสรรพสามิตให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิลงนามรับรองว่ามีการส่งออกเรียบร้อยแล้ว

ตารางที่ 3.5 ภาระงานคุณปณิชา ศิลปรัตน์

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณปณิชา ศิลปรัตน์	- ติดต่อและประสานงานกับโรงงาน เพื่อให้ได้กำหนดการสินค้าที่พร้อมส่งตามความต้องการของลูกค้า - ทำใบแจ้งปิดฉลาก (L/A), Back Label, Shipping Mark แจ้งให้สรรพสามิตทราบเพื่อทำการตรวจก่อนการส่งออก - ติดต่อเอเยนต์เรือเพื่อจอง Space เรือในการส่งออก - จัดทำ และ/หรือ แก้ไขทบทวน เอกสาร Weekly Shipment Schedule เพื่อให้ลูกค้า บริษัท Shipping และ โรงงานทราบ เพื่อเตรียมการเกี่ยวกับการรับ-ส่งสินค้า - จัดทำ Shipping Particular ส่งให้เอเยนต์เรือเพื่อทำ Booking Confirmation - แจ้งกำหนดการรับสินค้าให้ทางโรงงานทราบเพื่อเตรียมสินค้าและเตรียมการ Loading - ทำการตรวจสอบรายละเอียดและยืนยันเอกสาร Booking Confirmation - ตรวจเช็ค B/L ที่เอเยนต์เรือออกให้ให้ตรงกับรายละเอียดการส่งออก - ประสานงานกับหน่วยงาน Shipping เพื่อให้ Shipping ทำการจองและส่งงานรถหัวลาก - จัดทำเอกสาร Delivery Advice เพื่อให้ Shipping ไปดำเนินการตรวจปล่อยสินค้าที่โรงงาน - ติดตามความเรียบร้อยในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า

ตารางที่ 3.6 ภาระงานคุณอัมพร ศุภวรวงศ์

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณอัมพร ศุภวรวงศ์	- พิมพ์จดหมายเชิญเจ้าหน้าที่สรรพสามิตตรวจสอบสุราหรือเบียร์ ณ โรงงานที่มีการส่งออก (ยกเว้น แสงโสม และเบียร์ไทย ซึ่งโรงงานจัดทำเอง) - แจ้งทำประกันภัยชายแดน รวมถึงการเคลมประกัน (ถ้ามี) - ติดตามเอกสารการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายของบริษัทเรือหรือเอเยนต์เรือเพื่อให้ได้ Original B/L โดยเร็ว - จัดทำหนังสืออนุมัติค่าใช้จ่าย - ติดตามเรื่องการอนุมัติค่าใช้จ่ายของบริษัทเรือหรือเอเยนต์เรือให้เรียบร้อยเพื่อให้มีการออกเช็คโดยทันที - ติดต่อบริษัทเรือหรือเอเยนต์เรือเพื่อรับเช็คค่าใช้จ่าย เพื่อสามารถรับ Original B/L ด่วนสำหรับส่งให้ลูกค้าต่างประเทศต่อไป

ตารางที่ 3.7 ภาระงานคุณชาญ แซ่ฉั่ว

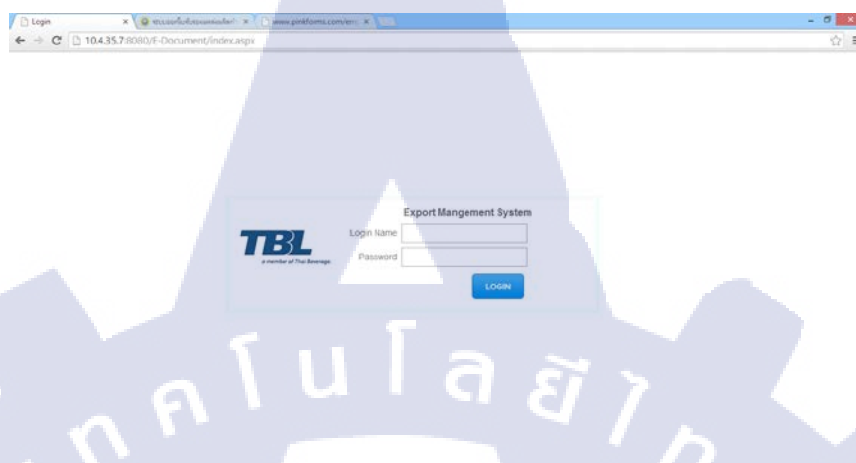
ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณชาญ แซ่ฉั่ว	- ติดต่อประสานงานเพื่อยื่นเอกสารการใบขอรับรองถิ่นกำเนิดสินค้าต่อกรมส่งเสริมการส่งออก - ติดต่อประสานงานรับ-ส่งเอกสารกับหน่วยงานราชการและเอกชนต่างๆ

ตารางที่ 3.8 ภาระงานคุณกาญจนา แกมเงิน

ผู้รับผิดชอบ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
คุณกาญจนา แกมเงิน	- ทำเอกสารประกอบเรื่องขอคืนภาษีสรรพสามิต และจัดส่งเอกสารให้หน่วยงาน Shipping - ตรวจสอบใบขนสินค้าขาออกให้ถูกต้อง - รวบรวม และตรวจสอบเอกสารครบชุด ที่ส่งออกแบบคืนภาษีฯ เพื่อส่งมอบให้แต่ละโรงงาน - ทำเอกสารแบบคำขอนำสินค้าเข้าเขตปลอดอากรในกรณีส่งสินค้าโดยทางเครื่องบิน ติดตามใบขึ้นเครื่องของสายการบิน , จัดทำเอกสารหนังสือรับรองให้สายการบิน และศุลกากรรับรองว่าได้ส่งออกเรียบร้อยแล้ว - บันทึกข้อมูลรายละเอียดภาษีสรรพสามิตของสุรา/เบียร์ที่มี การส่งออกแบบขอคืนภาษีฯ - ลงทะเบียนรับเอกสารของด่านปลายทางที่ชิปปิ้งส่งคืนทั้งแบบขอคืนภาษี และยกเว้นภาษี ในแต่ละShipment - บันทึกรับใบขนสินค้าขาออก (ที่รับรองโดยศุลกากรแล้ว) จากชิปปิ้ง - ส่งสำเนาใบขนฯ, Invoice, Packing List ให้ชิปปิ้ง เพื่อขอคืนอากรตามมาตรา 19 ทวิ - ตัดสินค้าสุรตินำกลับในใบขนขาออก (ถึงเบียร์สด และถึงไม้อัด) และส่งเอกสารแจ้งให้ส่วนงานชิปปิ้ง และโรงงานทราบ

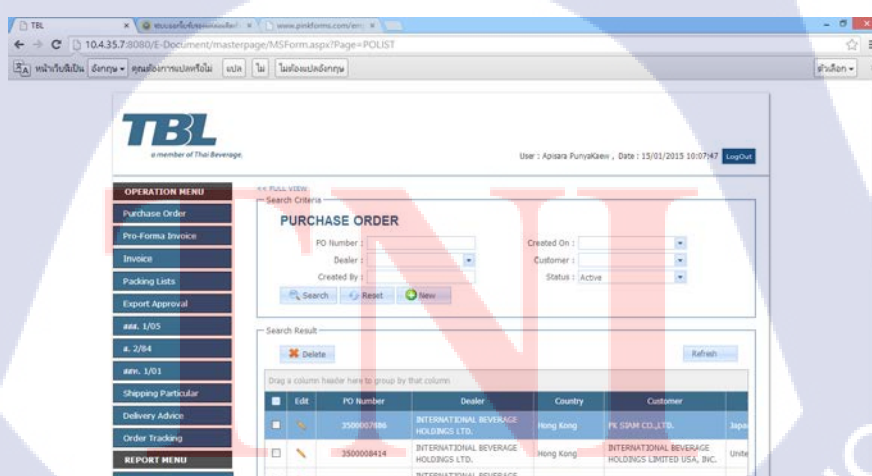
3.3 ศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเอกสาร

3.3.1 การใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก



รูปที่ 3.2 ทำการ Login เข้าสู่ระบบ

ทำการเข้าสู่ระบบด้วยรหัสพนักงาน ซึ่งเป็นการตั้งโดยผู้เขียนโปรแกรมตั้งแต่ตอนแรกอยู่แล้ว ซึ่งของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน สามารถเข้าดูงานได้เหมือนกัน แต่ไม่สามารถแก้ไขงานได้ทุกคน บางคนสามารถเรียกดูและปริ้นท์งานเพื่อใช้เท่านั้น



รูปที่ 3.3 เลือกหัวข้องานและทำการกรอกข้อมูลตามลำดับ

เลือกหัวข้องานที่อยู่ในแถบหัวข้อด้านซ้ายมือ เลือกตามลำดับงานที่ต้องทำก่อนและทำการกดเข้าไปยังหัวข้อเพื่อทำการกรอกข้อมูลตามลำดับต่อไป

OPERATION MENU

- Purchase Order
- Pro-Forma Invoice
- Invoice
- Packing Lists
- Export Approval
- aaa. 1/05
- ก. 2/04
- กข. 1/01
- Shipping Particular
- Delivery Advice
- Order Tracking

REPORT MENU

- รายงานผล
- รายงานการดำเนินงาน
- รายงาน การส่ง (เพื่อ KPI)

INVOICE

Search Criteria

Invoice Code :

PO Number :

Supplier :

Created By :

Created On :

Customer :

Status : Active

Search

Reset

Search Result

Delete

Refresh

Invoice Code	PO Number	Supplier	Country	PK SL
CMS-INV-2014 / 0002	3500007886	INTERNATIONAL BEVERAGE HOLDINGS LTD.	Hong Kong	PK SL
CMS-INV-2014 / 0001	3500008414	INTERNATIONAL BEVERAGE HOLDINGS LTD.	Hong Kong	INTER
CMS-INV-2013 / 0748	3500004798	INTERNATIONAL BEVERAGE HOLDINGS LTD.	Hong Kong	OM D
CMS-INV-2013 / 0747	3500004797	INTERNATIONAL BEVERAGE HOLDINGS LTD.	Hong Kong	OM D

รูปที่ 3.4 ทำการระบุข้อมูลในทุกหัวข้อและทุกแบบฟอร์มที่เลือก

ทำการกรอกรายละเอียดต่างๆ ตามใบคำสั่งซื้อที่ได้มาจากลูกค้า โดยมีขั้นตอนการทำการคีย์ข้อมูลโดยละเอียดในรูปที่ 3.5 และ 3.6

TBL-Invoice Info - Google Chrome

10.4.35.7:8080/E-Document/masterpage/MSForm.aspx?Page=INVLIST&ID=f867dec3-ebb0-424e-a75f-0b848b335300

OPERATION MENU

- Invoice Info
- SubInvoice
- Packing Lists
- Export Approval

INVOICE

Information

Invoice Information

Invoice Type :

Invoice Code : CMS-INV-2014 / 0002

PO Number : 3500007886

Customer Order : EXAL

Shipper Ref. Code : CMS-PRO-2014 / 0002

Terms Of Payment : 90 Days

Shipment Type : BY SEA FREIGHT

Origin : THAILAND

Loading Place : LAT KRABANG, THAILAND

Status : Active

Lot No :

Shipping Mark : NO MARK

Remark :

Date : 17/07/2014

PO Date : 17/07/2014

Customer Order Date : 28/05/2014

Shipper Ref. Date : 17/07/2014

Selling Term : FOB

Delivery Date :

Currency : USD

Discharging Place : YOKOHAMA PORT, JAPAN

Factory Information

รูปที่ 3.5 ตรวจสอบข้อมูลและทำการแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด

ทำการกรอกข้อมูลตามรายละเอียดต่างๆ ที่ถูกกำหนดไว้แล้วให้ครบถ้วน และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เพื่อจะได้ไม่ต้องมาทำการแก้ไขภายหลัง

TBL-Invoice Info - Google Chrome
10.4.35.7:8080/E-Document/masterpage/MSForm.aspx?Page=INVLIST&ID=f867dec3-ebb0-424e-a75f-0b848b335300

Dealer Information Dealer Code : DEAR00012 Dealer Name : INTERNATIONAL BEVERAGE HOLDINGS LTD. Dealer Address : 30 CANTON ROAD, TSMHATSUI, KOWLOON, ROOM 901-2 SILVERCORD TOWER 1 Province : Country : Hong Kong Postcode :	
Customer Information Customer Code : PK5001 Customer Name : PK SIAM CO.,LTD. Customer Address : COOPO OSAHARA NO.102-4-11-9 KINSHI Province : SUKIDA Country : Japan Postcode :	
System Information Created By : Srapsa Photachart Created Date : 17/07/2014 11:33:53 Modified By : Srapsa Photachart Modified Date : 17/07/2014 11:34:04 Save Reset Print	

© Copyright Align Solution. All Rights Reserved

รูปที่ 3.6 ข้อมูลย่อยที่ต้องกรอกต่อจากภาพที่ 3.5

TBL - Google Chrome
10.4.35.7:8080/E-Document/Report/Report.aspx?id=f867dec3-ebb0-424e-a75f-0b848b335300&reportname=Invoice

COSMOS BREWERY (THAILAND) CO.,LTD.
 EXPORT DIVISION CONTACT ADDRESS
 15 Moo 14 Vibhavadi Rangsit Road Chomphon, Choklaila Bangkok 10900, Thailand
 Tax ID : 0105533005276
 Tel : 015-744-420
 Fax : 015-362-179

INVOICE

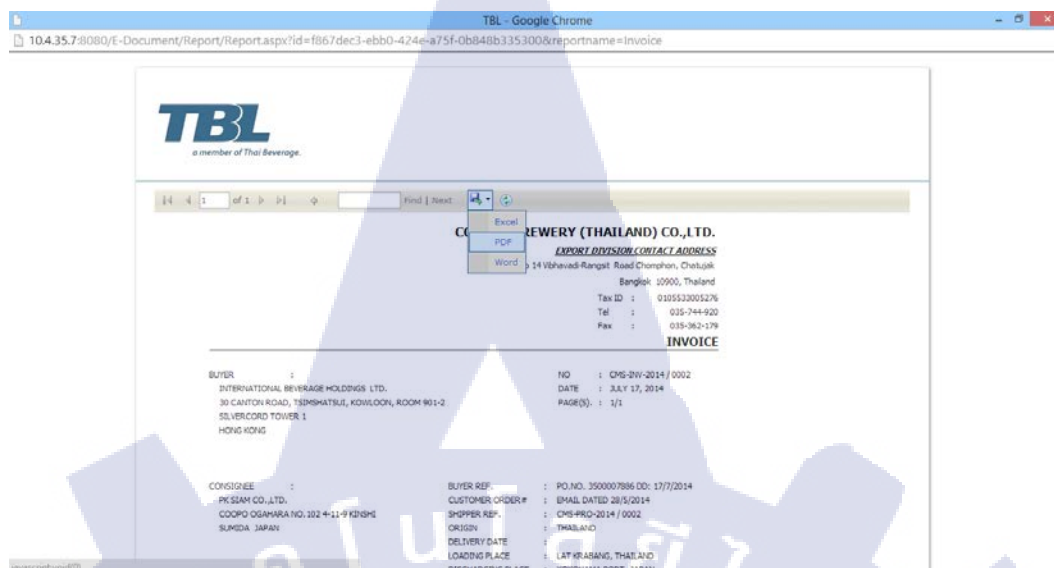
BUYER 1 INTERNATIONAL BEVERAGE HOLDINGS LTD. 30 CANTON ROAD, TSMHATSUI, KOWLOON, ROOM 901-2 SILVERCORD TOWER 1 HONG KONG	NO : CHS-INV-2014 / 0002 DATE : 3 JUL 2014 PAGE(S) : 1/1
--	--

CONSIGNEE 1 PK SIAM CO.,LTD. COOPO OSAHARA NO.102-4-11-9 KINSHI SUKIDA JAPAN	BUYER REF. 1 PO.NO. 2500007096 DD: 17/7/2014 CUSTOMER ORDER# 1 BMAS, DATED 28/5/2014 SHIPPER REF. 1 CHS-PRO-2014 / 0002 ORIGIN 1 THAILAND DELIVERY DATE 1 LAT KRABANG, THAILAND LOADING PLACE 1 YOKOHAMA PORT, JAPAN DISCHARGING PLACE 1 BY SEA FREIGHT SHIPMENT TYPE 1 16,270.8000 KGS. GROSS WEIGHT 1 15,907.2000 KGS. NET WEIGHT 1 FOB LAT KRABANG SELLING TERM 1 60 DAYS TERM OF PAYMENT 1 LOT NO REMARKS 1 -
---	--

CODE	DESCRIPTION	PACKING	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
UNIT(S)	CARTON / CASE (S)			THB	THB
110000012	CANBUD CHANG BEER 330 ML 24	150	45.71	6,856.50	

รูปที่ 3.7 เอกสารที่ทำการกรอกข้อมูลครบถ้วน

เมื่อทำการกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วทำการเรียกดู ข้อมูลจะปรากฏดังภาพข้างต้น และทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง



รูปที่ 3.8 แสดงผลการบันทึกข้อมูลโดยแปลงเอกสารเป็น PDF

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ให้บันทึกงานเป็นไฟล์ PDF เพื่อที่จะได้ส่งต่อการเรียกใช้งานในครั้งต่อไป

3.4 สัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาของการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก

3.4.1 ใช้เวลาในการคีย์ และบันทึกข้อมูลนาน เวลาคีย์ข้อมูลลงในโปรแกรมช้าและรอนานกว่าจะเรียกข้อมูลขึ้นมา ซึ่งถ้าไม่บันทึกเป็น PDF file ก็จะทำให้เสียเวลาในการเรียกข้อมูลขึ้นมาอีก ดังนั้นจึงต้องบันทึกไว้ในข้อมูลส่วนกลางของบริษัท (Share Drive) เพื่อให้ผู้ร่วมงานท่านอื่นสามารถใช้งานร่วมกันได้ นอกจากนี้ยังใช้เวลาในการปริ้นท์งานเพิ่มอีกด้วย เพราะต้องเปิดไฟล์ทีละหนึ่งไฟล์ หนึ่งชิปเมนต์ก็เปิด 5 ครั้ง ดังนั้นการใช้โปรแกรมจะใช้เวลาประมาณ 20 นาที

3.4.2 การใช้งานมีความซับซ้อน ยุ่งยาก เพราะต้องทำหลายขั้นตอน ส่วนใหญ่ต้องใช้ในเวลาตอนเช้าที่จะต้องรีบคีย์ข้อมูล และรีบปริ้นท์เพื่อนำไปส่งยื่นหนังสือกับทางราชการ

3.4.3 ไม่เหมาะกับงานส่งออก ที่ต้องมีการแก้ไขตลอดเวลา เช่น แก้ไขน้ำหนัก จำนวนรายการสินค้า และเวลาแก้ไขทำได้ช้า ใช้เวลามาก ต้องแก้ไขทุกหน้า เสียเวลามาก เช่น แก้จำนวนเบียร์ ต้องแก้ตั้งแต่หน้าแรกจนหน้าสุดท้าย Reset ข้อมูล แล้วเลือกอันใหม่ขึ้นมา ไม่งั้นน้ำหนักจะไม่เปลี่ยน ทำให้สิ้นเปลืองเวลาทำงานมาก และสร้างความกดดันในการทำงาน ยิ่งถ้ามีแก้ไขแล้วต้องรีบใช้ด่วน ยิ่งสร้างความลำบากมากขึ้น

3.4.4 แก้ไขแล้วระบบไม่ตรวจสอบให้ โดยเฉพาะเรื่องน้ำหนัก ถ้าแก้หน้าเดียวแล้วลิงค์ข้อมูลใหม่ไปทุกหน้าจะดีมาก ถ้าเราตรวจไม่ดี เอกสารก็จะผิด

3.4.5 แก้ไขข้อมูลใน Master Data แล้วไม่ Update ไปในงานที่คีย์ไปแล้ว ควรจะ Update ให้โดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเข้าไปแก้ไขในเอกสารอีก ตอนนี้ถ้าจะแก้ไขอะไรก็ต้องไป Reset แล้วเลือกใหม่

3.4.6 ทำงานซ้ำซ้อนยุ่งยาก กรณีที่เป็นสินค้า POS (POINT OF SALE) ไม่สามารถทำในโปรแกรมได้ เพราะต้องมีการคำนวณจำนวนกล่อง น้ำหนัก ซึ่งไม่ตรงกับ Master Data เพราะจะมีเศษด้วย และโปรแกรมก็ไม่สามารถคำนวณได้ ดังนั้น ต้องคำนวณเองแล้วนำไปกรอก ถ้าหากมีสิ่ง POS มาหลายรายการ ยิ่งจะทำให้เสียเวลามากกว่าที่ควร

3.4.7 ไม่เหมาะกับงานเอกสารส่งออกที่มีความหลากหลาย ในกรณีที่เป็นอินวอยซ์ที่มีข้อมูลเยอะ เช่น มีสิทธิภาษากลับ, มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม, มี Free of Charge แต่ว่าเราไม่สามารถทำในโปรแกรมได้ เพราะมีข้อจำกัดในการใส่ข้อมูล

3.4.8 มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมข้อมูลตลอด เช่น สินค้า POS, หรือการเปลี่ยนแปลงขนาด น้ำหนักสินค้า ดังนั้นเราจะต้องใช้เวลาไปอัปเดตข้อมูลอีก ถ้าขนาดหรือน้ำหนักเปลี่ยนไป เช่น เบียร์ขนาด 330 มล. เปลี่ยนขนาดกล่อง เราจะต้องเข้าไปแก้ไขทุกรายการ ถ้าหากเราลืมอัปเดตในโปรแกรม หรือมีข้อมูลที่ทางโรงงานแก้ไขโดยไม่ได้แจ้งมา ข้อมูล Master Data ก็จะมีผิด ก็จะต้องแก้ไขเอกสารอีก

3.4.9 การออกหมายเลขอินวอยซ์ ปกติจะต้องรันนับเบอร์ไว้ก่อน เพื่อที่จะออกอินวอยซ์ไม่ซ้ำกัน และทางฝ่ายที่ติดต่อสรรพสามิต บางครั้งจะต้องใช้หมายเลขอินวอยซ์ก่อน แต่ในการใช้ระบบจะมีข้อจำกัด ไม่สามารถรันนับเบอร์อินวอยซ์ได้ตามที่เราตั้งใจไว้ ซึ่งเป็นอุปสรรคอันหนึ่งในการทำงาน และบางครั้งเราต้องการออกอินวอยซ์ไว้วงหน้า แต่ยังไม่ระบุวันที่ เช่น อินวอยซ์ส่งสินค้าให้สายการบิน ถ้าใช้โปรแกรมจะต้องออกอินวอยซ์เวลาจะใช้งานเท่านั้น ไม่สามารถทำงานไว้วงหน้าได้

สรุปว่า การใช้โปรแกรม E-DOCUMENT เป็นโปรแกรมที่มีประโยชน์ แต่ไม่สอดคล้อง และไม่สามารถตอบสนองการใช้งานด้านเอกสารของแผนกส่งออกได้ เพราะการทำงานส่งออกเป็นงานที่ต้องใช้ความรวดเร็ว ทันทีที่มีการแก้ไขบ่อย มีปริมาณงานมาก และแต่ละคนมีงานรับผิดชอบหลายด้าน

3.5 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก

3.5.1 ระบบงานที่เกิดปัญหาต่อระบบการจัดทำเอกสาร

ตารางที่ 3.9 ปัจจัยที่มีผลต่อปัญหาของระบบจัดทำเอกสาร

ปัจจัยภายใน	ปัจจัยนอก
1. ขาดการติดตามเรื่อง 2. เกิดความล่าช้าในการนำส่งเอกสาร แต่ละลำดับ - การรับหนังสือ - การเสนอสั่งการ - สั่งการ, การส่งต่อ	1. ผู้บริหาร/หน่วยงาน/ภาควิชา รับเรื่องล่าช้า 2. ผู้รับเรื่องไม่ได้ดำเนินการตามที่แจ้งในหนังสือ และผู้รับเรื่องไม่ได้ติดตามเรื่อง

3.5.2 วิเคราะห์ปัญหาข้อเสียของระบบงานโปรแกรม

ตารางที่ 3.10 ข้อเสียของระบบ

ลำดับ	ข้อเสียของระบบ
1	เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในบริษัทล่าช้า
2.	ต้องจ้างโปรแกรมเมอร์มาทำการเขียนโปรแกรมจึงทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง
3.	สร้างโปรแกรมมาไม่ครอบคลุมในการใช้งาน
4.	ต้องใช้ระยะเวลาในการป้อนข้อมูลนาน
5.	การเริ่มใช้ระบบฐานข้อมูลก่อให้เกิดความซับซ้อนได้ เช่น การจัดเก็บข้อมูล การออกแบบฐานข้อมูล การเขียนโปรแกรม รวมถึงการแก้ไขขอบเขตของระบบที่ล่าช้า

3.6 แนวทางแก้ไขในขั้นตอนการทำงานเอกสารฝ่ายส่งออก

1. ขั้นตอนการแก้ปัญหาของการทำงาน
 - ทำการเปลี่ยนโปรแกรม (E-Document) เป็นโปรแกรมเอ็กเซลล์แทน โดยทำการสอบถามความพร้อมของการใช้งาน และต้องเป็นโปรแกรมที่สามารถใช้งานง่าย แก้ไขได้สะดวก และยังเหมาะแก่การใช้งานที่ต้องมีการแก้ไขอยู่บ่อยๆ
2. ผลการดำเนินงาน
 - ทำการเปรียบเทียบการทำงานโดยการใช้เครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. วิธีดำเนินการสำรวจ
 - ทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยการใช้แบบสอบถามให้คะแนน แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - เก็บรวบรวมข้อมูลจากคะแนนที่ผู้ใช้โปรแกรมได้ทำการให้คะแนนไว้
5. การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล
 - นำคะแนนมาทำการคำนวณเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ
6. สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - สรุปข้อมูลทั่วไปตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้
7. สรุปด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก
 - สรุปคะแนนด้านความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมโดยผู้ตอบแบบสอบถาม
8. ด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel)
 - สรุปคะแนนด้านความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรมโดยผู้ตอบแบบสอบถาม
9. ตารางสรุปประเมินด้านความพึงพอใจ
 - สรุปคะแนนรวมทั้งหมดจากข้อมูลในแบบสอบถามถึงความพอใจและนำมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

แนวทางในการแก้ไขที่กล่าวมาในข้างต้น จะเป็นแนวทางที่ใช้ในการดำเนินการแก้ไข ขั้นตอนการทำงานในบทที่ 4 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

ในบทที่ 4 นี้จะแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลหรือผลการดำเนินงานของโครงการสหกิจศึกษาเรื่อง การปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก จากการศึกษาขั้นตอนในการดำเนินงานที่กล่าวไว้ในบทที่ 3 โดยมีหัวข้อดังนี้

1. ขั้นตอนการแก้ปัญหาของการทำงาน
2. ผลการดำเนินงานขั้นตอนการเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก
3. สำรวจการนำโปรแกรมไปใช้
 - 3.1 วิธีการดำเนินการสำรวจการใช้งานโปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel)
 - 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจ
 - 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และการสำรวจ
 - 3.4 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 3.5 สรุปด้านการใช้โปรแกรมงานเพื่อการส่งออก
 - 3.6 สรุปด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel)
 - 3.7 ตารางสรุปประเมินด้านความพึงพอใจ

4.1 ขั้นตอนการแก้ปัญหาของการทำงาน

จากการสำรวจขั้นตอนการทำงานในส่วนของการเก็บข้อมูลพบว่าขั้นตอนการเก็บข้อมูลโดยใช้โปรแกรม (E-Document) ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลนานถึง 20 นาทีซึ่งมีความซับซ้อนในเรื่องของการเก็บข้อมูลเดิมๆซ้ำๆทุกครั้งที่ต้องทำ และยังต้องรอนานเมื่อต้องการเรียกใช้ข้อมูลหรือมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า กว่าจะเรียกข้อมูลมาใช้แก้ไขจึงรอนาน ดังนั้นจึงทำการเปลี่ยนแปลงโดยการนำโปรแกรมเอ็กเซลล์เข้ามาใช้แทนที่โปรแกรม E-Document เพื่อที่จะง่ายต่อการแก้ไข และไม่ต้องทำการใส่ข้อมูลเดิมซ้ำหลายครั้ง เพียงสร้างต้นแบบของงานขึ้นมาเมื่อต้องการเรียกใช้งานก็สามารถเรียกใช้งานง่ายและบันทึกงานเป็นชื่อตามที่เรต้องการได้ และยังสามารถเก็บงานไว้ในข้อมูลส่วนกลางของบริษัท (Share Drive) เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนร่วมในงานสามารถเรียกใช้งานได้เหมือนเดิม ง่ายต่อการแก้ไข และยังสามารถแก้ไขงานที่เหมือนกันได้พร้อมกันโดยการทำการผูกสูตรให้ช่องที่ต้องทำการแก้ไข อยู่ในช่องเดียวกันของทุกหน้าตามแบบเอ็กเซลล์ตั้งแต่เริ่มสร้างงานต้นแบบ เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานทุกครั้ง โดยมีตัวอย่างการจัดทำงานต้นแบบดังภาพต่อไปนี้

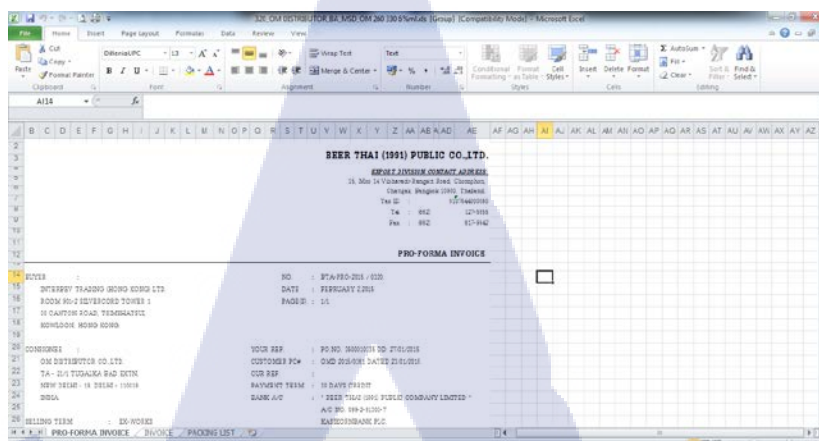
รูปที่ 4.1 สร้างงานต้นแบบในส่วนของข้อมูลเบื้องต้น

รูปที่ 4.2 สร้างงานต้นแบบในส่วนของซื้อสินค้า ปริมาณ และราคา

โดยทำการแบ่ง Sheet ในไฟล์ Excel เป็น 3 ส่วน ซึ่งประกอบด้วย

- PRO-FORMA INVOICE (บอกรายละเอียดเกี่ยวกับราคาด้วย)
- INVOICE
- PACKING LIST

และทำการสร้างข้อมูลที่ต้องทำการคีย์ทุกครั้งจำพวกชื่อลูกค้า รายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของการซื้อขาย ประเภทการขนส่ง หมายเลขอินวอยซ์ หมายเลขใบสั่งซื้อสินค้า และรายละเอียดสำคัญที่ต้องทำการแก้ไขอยู่เป็นประจำเพื่อให้ได้ไม่ต้องทำการคีย์ข้อมูลทุกครั้ง และสร้างข้อมูลที่ต้องทำการแก้ไข ในอยู่ตรงกันทั้ง 3 หน้าเพื่อที่จะง่ายในการแก้ไข



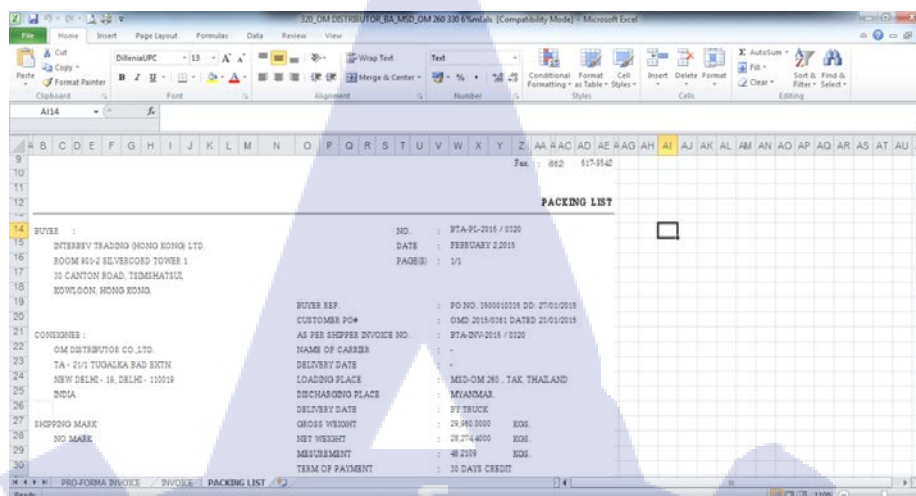
รูปที่ 4.3 ขั้นตอนการจัดทำข้อมูลเบื้องต้น

ทำการเลือกหน้า PRO-FORMA INVOICE และ INVOICE เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขเนื้อหาที่เหมือนกันได้ในเวลาเดียวกัน โดยที่ไม่ต้องทำการแก้ไขทีละหน้า โดยเลือกการแก้ไขส่วนของหมายเลขอินวอยซ์ หมายเลขใบสั่งซื้อสินค้า และสถานที่ปลายทาง แก่ข้อมูลในส่วนที่ต้องทำการแก้ไขตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

CODE	DESCRIPTION	PACKING	QUANTITY	PRICE	AMOUNT
1000188	CANNED CHANG BEER 100 ML	100 ML X 24	3.500	41.99	146.965.00
	ALC 5% BY VOL				
		SUB-TOTAL	3.500		146.965.00

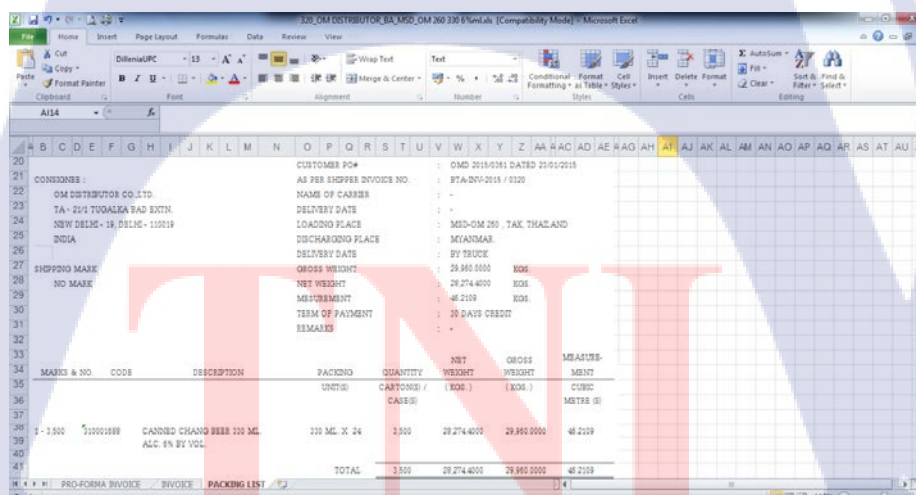
รูปที่ 4.4 จัดทำซื้อสินค้า ปริมาณ และราคา

ทำการเลือกหน้า PRO-FORMA INVOICE และ INVOICE โดยเลือกการแก้ไขส่วนของซื้อสินค้า ปริมาณในการสั่งซื้อ และราคารวมสุทธิ และตรวจเช็คความถูกต้องของปริมาณและราคาเพื่อที่จะได้ไม่ต้องตามแก้ไขภายหลัง และจะได้ไม่มีปัญหาเมื่อทำการส่งออกไปแล้ว



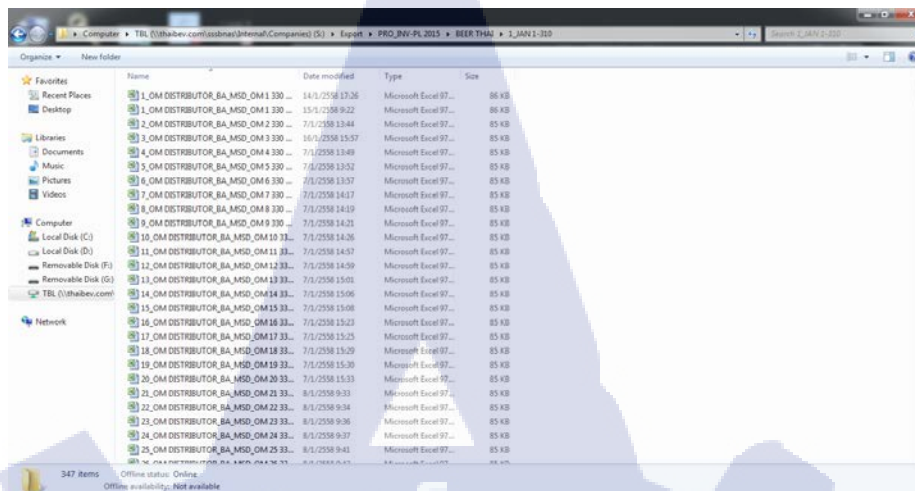
รูปที่ 4.5 จัดทำข้อมูลเบื้องต้นในหน้า PACKING LIST

เลือกหน้า PACKING LIST ในช่องถัดไปและทำการแก้ไขในส่วนของหมายเลขอินวอยซ์ หมายเลขใบสั่งซื้อสินค้า และสถานที่ปลายทาง แก่ข้อมูลในส่วนที่ต้องทำการแก้ไขตามขั้นตอนที่กำหนดไว้



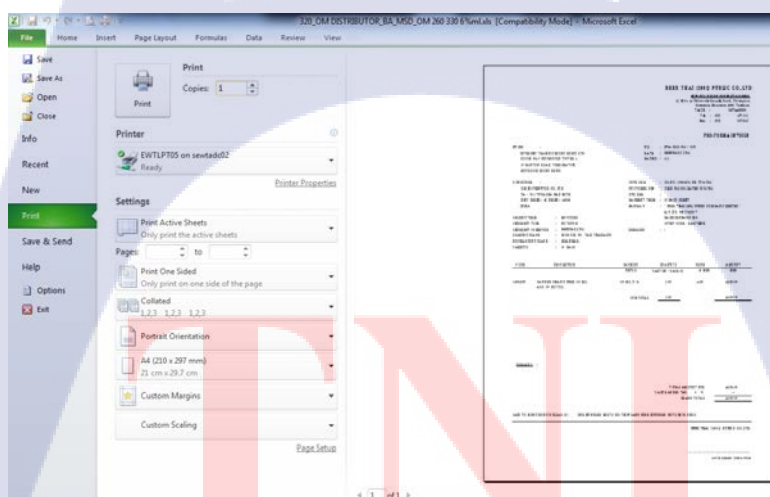
รูปที่ 4.6 จัดทำซื้อสินค้า ปริมาณ และราคาในหน้า PACKING LIST

เลือกหน้า PACKING LIST ในช่องถัดไปและทำการแก้ไขในส่วนของซื้อสินค้า ปริมาณในการสั่งซื้อ จำนวนหีบห่อ และราคารวมสุทธิ และตรวจเช็คความถูกต้องของปริมาณและราคาเพื่อที่จะได้ไม่ต้องตามแก้ไขภายหลัง และจะได้ไม่มีปัญหาเมื่อทำการส่งออกไปแล้ว



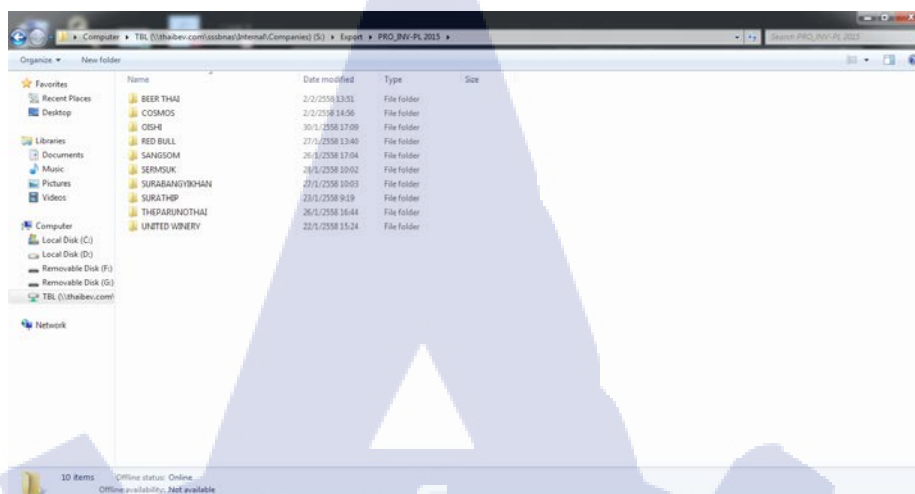
รูปที่ 4.7 ขั้นตอนการบันทึกชื่อไฟล์

เมื่อเสร็จจากขั้นตอนการทำงาน ทำการบันทึกไฟล์โดยใช้ชื่อขึ้นต้นเป็นหมายเลขอินวอยซ์ และตามด้วยชื่อลูกค้า ชื่อสินค้า สถานที่ปลายทาง และวันที่ทำการออกไปอินวอยซ์ เพื่อให้ผู้ร่วมงานคนอื่นจะได้สามารถเข้าใจได้ง่าย เมื่อต้องการเรียกใช้



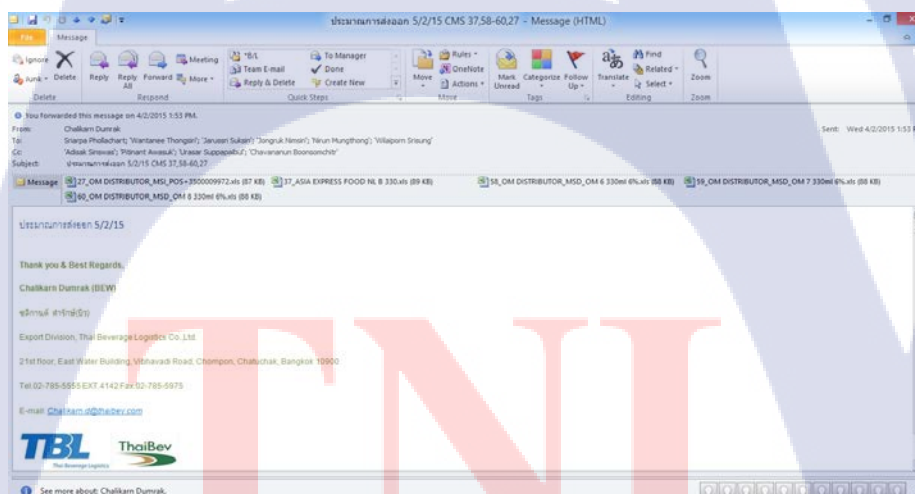
รูปที่ 4.8 ขั้นตอนการปริ้นท์งาน

เลือกไฟล์ที่ต้องการทำการปริ้นท์งาน และทำการแยกเอกสารเพื่อส่งให้กรมสรรพสามิต เพื่อขออนุญาตส่งออกนอกราชอาณาจักร ส่งให้โรงงานเพื่อทำการผลิตสินค้า ส่งลูกค้าเพื่อทราบ ถึงรายละเอียดของสินค้าและตรวจสอบความถูกต้องตามคำสั่งซื้อที่ต้องการ และส่งให้บริษัทเพื่อทำการไปตรวจปล่อยสินค้าที่โรงงานตามลำดับต่อไป



รูปที่ 4.9 สร้างโฟลเดอร์ไว้ข้อมูลส่วนกลางของบริษัท (Share Drive)

ทำการสร้างโฟลเดอร์ไว้ข้อมูลส่วนกลางของบริษัท (Share Drive) โดยทำการแยกตามชื่อลูกค้าเพื่อให้่ายต่อการเรียกใช้ และงานที่ทำเสร็จแล้วมาเก็บไว้ในข้อมูลส่วนกลางของบริษัท (Share Drive) เพื่อให้ผู้ร่วมงานสามารถใช้งานร่วมกันได้



รูปที่ 4.10 จัดส่งเอกสารทาง E-mail

เมื่อทำการออกเอกสารต่างๆครบแล้ว จึงทำการส่งเอกสารที่มีให้กับทางลูกค้า และโรงงานทาง E-mail เพื่อให้ลูกค้าและโรงงานทำการตรวจเช็คความถูกต้องของรายละเอียดตามคำสั่งซื้อ และรอเพื่อทำการขนส่งสินค้าตามลำดับต่อไป

4.2 ผลการดำเนินงานขั้นตอนการเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก

ตารางที่ 4.1 Flow Process Analysis ก่อนปรับปรุง

ลำดับ	คำอธิบาย	สัญลักษณ์					ระยะทาง (เมตร)	เวลา (นาที)
		การปฏิบัติงาน ○	การตรวจสอบ □	การเคลื่อนย้าย ⇒	การรอ D	การเก็บ ▽		
1	ปรีนใบ P/O แยกตาม Shipment	●	□	⇒	D	▽	-	5
2	จัดทำเอกสารแสดงรายการสินค้าผ่านโปรแกรม	●	□	⇒	D	▽	-	20
3	ปรีนใบแสดงรายการสินค้า นำมาจัดชุด	●	□	⇒	D	▽	-	10
4	เสนอเซ็นต์	●	□	⇒	D	▽	-	5
5	Scan เอกสาร	●	□	⇒	D	▽	-	3
6	ส่ง e-mail ให้โรงงาน	●	□	⇒	D	▽	-	2
รวม		6	-	-	-	-	-	45

ก่อนการปรับปรุงในขั้นตอนการเตรียมเอกสารส่งออก พบว่าขั้นตอนในการจัดทำเอกสารแสดงรายการสินค้าโดยการคีย์ข้อมูลผ่านโปรแกรม (E-Document) ใช้เวลาในการทำงานมากถึง 20 นาที สาเหตุมาจากขั้นตอนการทำงานในโปรแกรมมีความซับซ้อน ต้องทำการคีย์ข้อมูลแบบเดิมซ้ำๆ การเรียกใช้ข้อมูลเพื่อนำมาแก้ไขหรือตรวจสอบใช้เวลานาน จึงทำให้เวลาในการคีย์ข้อมูลผ่านโปรแกรม (E-Document) ใช้เวลาในการทำมากที่สุด

ตารางที่ 4.2 Flow Process Analysis หลังปรับปรุง

ลำดับ	คำอธิบาย	สัญลักษณ์					ระยะทาง (เมตร)	เวลา (นาที)
		การปฏิบัติงาน ○	การตรวจสอบ □	การเคลื่อนย้าย ⇒	การรอ D	การเก็บ ▽		
1	ปรีนใบ P/O แยกตาม Shipment	●	□	⇒	D	▽	-	5
2	จัดทำเอกสารแสดงรายการสินค้าผ่านโปรแกรม	●	□	⇒	D	▽	-	5
3	ปรีนใบแสดงรายการสินค้า นำมาจัดชุด	●	□	⇒	D	▽	-	10
4	เสนอเซ็นต์	●	□	⇒	D	▽	-	5
5	Scan เอกสาร	●	□	⇒	D	▽	-	3
6	ส่ง e-mail ให้โรงงาน	●	□	⇒	D	▽	-	2
รวม		6	-	-	-	-	-	30

หลังจากทำการปรับปรุงโดยทำการเปลี่ยนโปรแกรม (E-Document) เป็นโปรแกรมโปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) สามารถลดเวลาในขั้นตอนการการจัดทำเอกสารแสดงรายการสินค้าได้จาก 20 นาที เหลือ 5 นาที เนื่องจากโปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) สามารถทำได้ง่ายโดยการทำไฟล์ต้นแบบ และแก้ไขเฉพาะจุดที่ต้องการได้ สามารถเรียกใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้เวลานานมาก จึงสามารถช่วยเวลาในขั้นตอนการทำงานได้และรวดเร็วขึ้น

4.3 การสำรวจการนำโปรแกรมไปใช้

4.3.1 วิธีการดำเนินการสำรวจการใช้งานโปรแกรมเอ็กเซล (Excel)

1. กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานผู้ใช้งานระบบงาน แผนกพิธีการส่งออกของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจขั้นตอนการทำงานพิธีการส่งออกของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โล

จิสติก จำกัด โดยมีระดับความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจขั้นตอนการทำงานพิธีการส่งออก

4.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บและรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามคือพนักงานในแผนกพิธีการส่งออกของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

4.3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และการสำรวจ

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้วิธีวิเคราะห์เชิงบรรยายและเชิงปริมาณ ด้วยการใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

2. ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายองค์และเก็บของแต่ละคุณลักษณะและรวมทุกคุณลักษณะ ด้วยการทำการนำเสนอในรูปแบบตาราง โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย ในความหมายของการประเมินดังนี้

คะแนน 0.00-1.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนน 1.51-2.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 2.51-3.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 3.51-4.50	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 4.51-5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

4.3.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	2	25.00
หญิง	6	75.00
2.อายุ		
21-40 ปี	3	37.50
41-60 ปี	5	62.50
60 ปีขึ้นไป	-	-
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	6	75.00
ปริญญาโท	2	25.00
สูงกว่าปริญญาโท	-	-
4.อายุการทำงานในองค์กร		
1-5 ปี	2	25.00
5-10 ปี	1	12.50
10 ปีขึ้นไป	5	62.50

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถาม

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี มากที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็น 62.50 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 21-40 ปี จำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 37.50 และช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไปไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาปริญญาโทจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 และสูงกว่าปริญญาโทไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

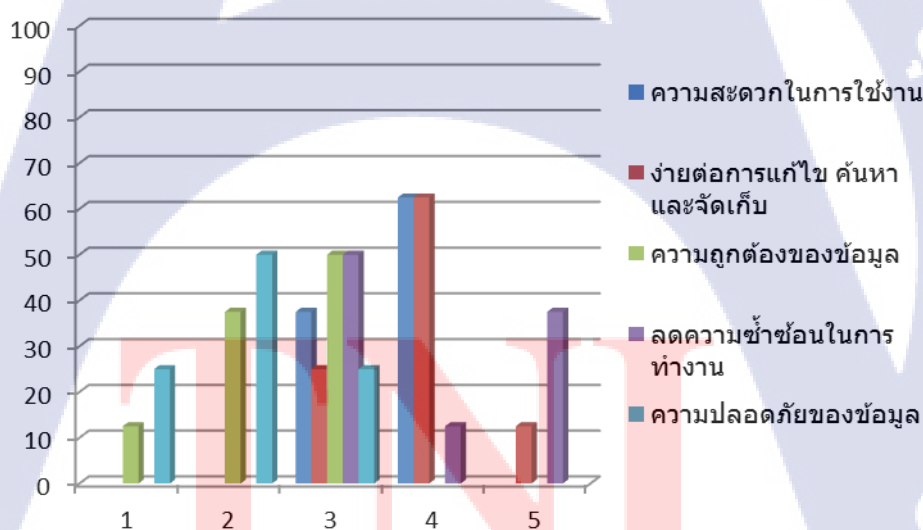
4. อายุการทำงานในองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10 ปีขึ้นไปมากที่สุดจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นช่วง 1-5 ปีจำนวน 2 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่ำสุดช่วง 5-10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

4.3.5 สรุปด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก

ประเด็น/ด้าน	จำนวน	Mean	Std. Deviation	เกณฑ์ประเมิน
1.1 ความสะดวกในการใช้งาน	8	2.38	0.48	พอใจน้อย
1.2 ง่ายต่อการแก้ไข, ค้นหาและจัดเก็บ	8	2.13	0.60	พอใจน้อย
1.3 ความถูกต้องของข้อมูล	8	3.13	1.96	พอใจปานกลาง
1.4 ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	8	2.13	0.93	พอใจน้อย
1.5 ความปลอดภัยของข้อมูล	8	4.00	0.71	พอใจมาก
รวม	8	2.75	0.94	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออกอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.94



รูปที่ 4.11 กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก

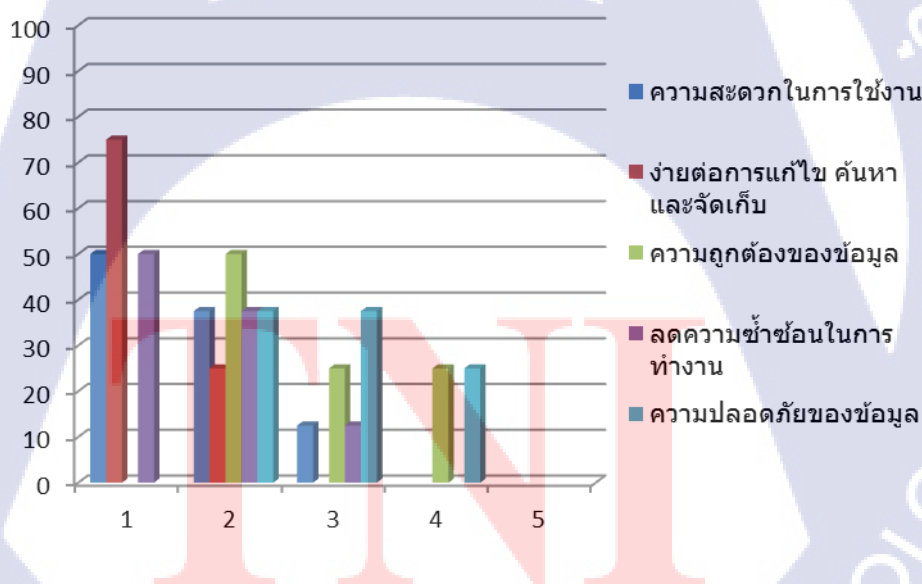
จากกราฟแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญมากที่สุดคือเรื่อง ความสะดวกในการใช้งาน และง่ายต่อการแก้ไข ค้นหา และจัดเก็บ คิดเป็น 62.5 % และเรื่องที่ ผู้ใช้มีความเห็นว่ามีค่าสำคัญน้อยที่สุดคือเรื่อง การลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ความถูกต้องของข้อมูล และง่ายต่อการแก้ไข ค้นหาและจัดเก็บ คิดเป็น 12.5 %

4.3.6 ด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซล (Excel)

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซล (Excel)

ประเด็น/ด้าน	จำนวน	Mean	Std. Deviation	เกณฑ์ประเมิน
1.1 ความสะดวกในการใช้งาน	8	4.38	0.70	พอใจมาก
1.2 ง่ายต่อการแก้ไข, ค้นหาและจัดเก็บ	8	4.75	0.43	พอใจมากที่สุด
1.3 ความถูกต้องของข้อมูล	8	3.25	0.83	พอใจปานกลาง
1.4 ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	8	4.38	0.70	พอใจมาก
1.5 ความปลอดภัยของข้อมูล	8	3.13	0.78	พอใจปานกลาง
รวม	8	3.98	0.69	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.5 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซล (Excel) อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.69



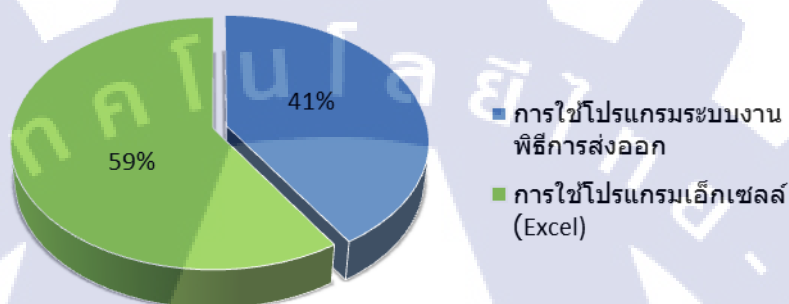
รูปที่ 4.12 กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ด้านการใช้โปรแกรมงานพิธีการส่งออก

จากกราฟแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญมากที่สุดคือเรื่อง ง่ายต่อการแก้ไข ค้นหา และจัดเก็บ คิดเป็น 75 % และเรื่องที่ใช้มีความเห็นว่ามีค่าน้อยที่สุดคือเรื่อง ความสะดวกในการใช้งาน และความซ้ำซ้อนในการทำงาน คิดเป็น 12.5 %

4.3.7 ตารางสรุปประเมินด้านความพึงพอใจต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 สรุปประเมินด้านความพึงพอใจต่าง ๆ

ประเด็น/ด้าน	จำนวน	Mean	Std. Deviation	เกณฑ์ประเมิน
1. ด้านการใช้ระบบงานพิธีการส่งออก	8	2.75	0.94	พอใจปานกลาง
2. ด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel)	8	3.98	0.69	พอใจมาก



รูปที่ 4.13 กราฟแสดงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

จากกราฟแสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานในเรื่องของการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) มีมากถึง 59% ซึ่งในขณะที่การใช้โปรแกรมระบบงานพิธีการส่งออกมีความพึงพอใจน้อยกว่าอยู่ที่ 41% ดังนั้นจึงพบว่าเมื่อทำการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่สามารถทำให้ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจมากขึ้นจากระบบเดิม

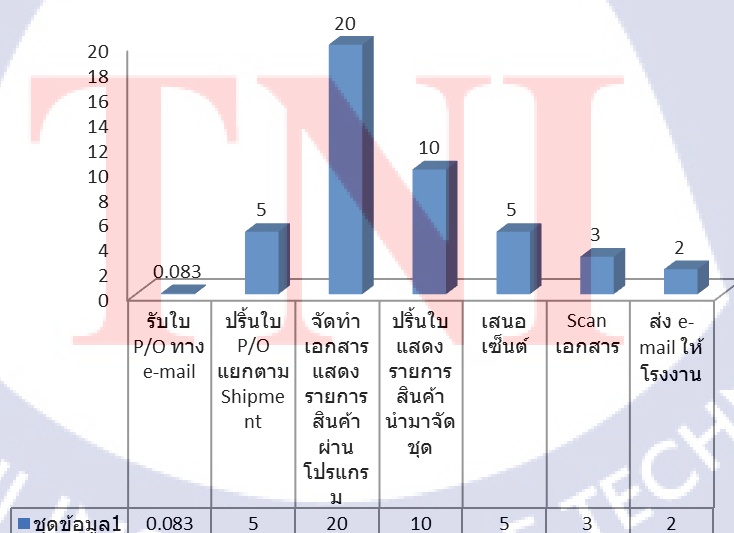
บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

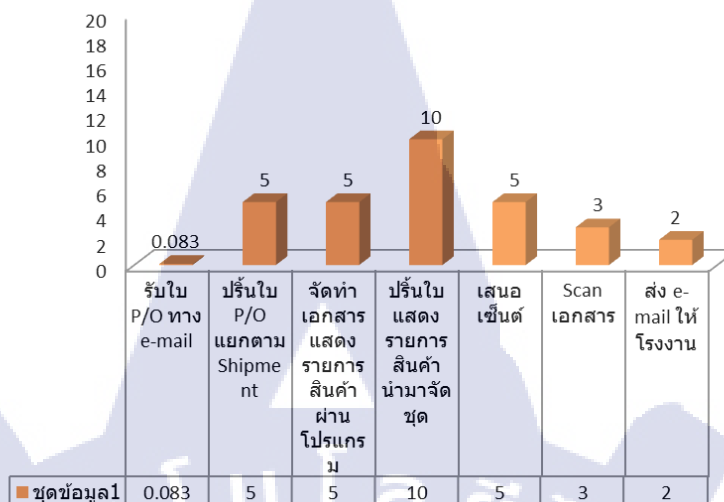
5.1 บทสรุป

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงงานในขั้นตอนการจัดเตรียมเอกสารเพื่อการส่งออก ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบและกระบวนการพิธีการส่งออก และลดขั้นตอนการจัดทำเอกสารการส่งออก เพื่อให้ได้ผ่านขั้นตอนศุลกากรได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการคีย์ข้อมูลในส่วนของใบบัญชีแสดงรายการสินค้า และใบกำกับการบรรจุหีบห่อให้มีขั้นตอนการทำงานที่ง่าย มีความเป็นระเบียบ สามารถตรวจสอบข้อมูล และเรียกใช้งานจากระบบได้ง่าย พร้อมทั้งเนื้อหาของข้อมูลมีความถูกต้องและแม่นยำ มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การแสดงรายงาน การดำเนินงานด้านต่างๆ ของระบบบริหารงานเอกสารการส่งออกของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

จากการศึกษาค้นคว้า และรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานในแผนกพิธีการส่งออก ในเรื่องของขั้นตอนการจัดทำเอกสารส่งออกแล้วนั้น พบว่าเมื่อเปลี่ยนจากการใช้โปรแกรมระบบงานพิธีการส่งออก (E-Document) มาเป็นการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) ทำให้ผู้ที่ใช้งานสามารถลดเวลาในการทำงานได้จริง จากเดิมอยู่ที่ 20 นาทีเหลือเพียง 5 นาที เพราะการใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) สามารถแก้ไขข้อมูลให้ตรงกันได้ โดยการแก้ไขเพียงครั้งเดียว เนื่องจากข้อมูลมีความเชื่อมโยงกันตามระบบเอ็กเซลล์ ดังนั้นจึงสามารถช่วยลดเวลาในการทำงานจากเดิมอยู่ที่ 20 นาที หลังจากใช้โปรแกรมเอ็กเซลล์ (Excel) ทำให้เวลาการทำงานลดลงเหลือ 5 นาที ดังข้อมูลกราฟสรุปเวลาการทำงานข้างต้น



รูปที่ 5.1 กราฟแสดงเวลาการทำงานก่อนปรับปรุง



รูปที่ 5.2 กราฟแสดงเวลาการทำงานหลังปรับปรุง

5.2 อุปสรรคที่พบในการดำเนินงาน

5.2.1 เสียเวลาในการดำเนินงานขั้นตอนการป้อนข้อมูลในโปรแกรม เพราะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า

5.2.2 ระยะเวลาในการศึกษาระบบงานค่อนข้างน้อย เพราะระบบเอกสารของงานส่งออกต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลา หากเกิดการล่าช้าจะทำให้ส่งผลกระทบค่อนข้างสูง

5.2.3 ผู้จัดทำยังขาดความรอบคอบในการวางแผนการดำเนินงาน ทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานลดลง

5.3 แนวทางการแก้ปัญหา

5.3.1 ศึกษากระบวนการเพื่อสร้างความเข้าใจและเพิ่มพูนความรู้ในระบบงานเอกสาร

5.3.2 ศึกษากระบวนการทำงาน วิเคราะห์ระบบงาน โดยใช้วิธีการทำงานเอกสารไปด้วย

5.3.3 วางแผนการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

5.4 แนวทางในการพัฒนาในอนาคต

พัฒนาระบบพิธีการส่งออกเพื่ออำนวยความสะดวก และรวดเร็วในด้านการจัดทำเอกสาร และลดจำนวนการใช้งานเท่าที่จำเป็น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงสุด โดยมุ่งเน้นสำรวจความต้องการของพนักงานเพื่อปรับปรุงโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายและการใช้งาน



บรรณานุกรม

TNI

บรรณานุกรม

- กฤต สุโรพันธ์. (2553). การพัฒนาระบบรายงานข้อร้องเรียนปัญหาคุณภาพของผู้ผลิต
วัตถุดิบ บริษัทมูราตะอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ วท.บ
(สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- จิตลดา ชัมเจริญ. (2550). การบริหารความเสี่ยงด้านความปลอดภัยในการทำงานของ
พนักงาน กรณีศึกษา : สายการผลิตรถเข็นสแตนเลส. วิทยานิพนธ์ วท.บ (สาขา
วิศวกรรมอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย
- จิรัชยา นครชัย. (2553). ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. สารนิพนธ์ วท.บ (สาขาวิชา
เทคโนโลยี สารสนเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- จิตติ กิตติกลกร. (2555). กรณีศึกษาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บริษัทวรจักร
ยนต์ จำกัด. สารนิพนธ์ วท.บ (สาขาวิชาเทคโนโลยี สารสนเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- ผอ.สวบ. ดร.จิตรา พึ่งพานิช. (2555). โครงสร้างของวงจร PDCA. สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม
2558, จาก <http://misweb.csc.ku.ac.th/OASKM/?p=195>
- วรวรรณ พิธากร. (2552). การพัฒนาระบบกระแสนงานและการจัดการ เอกสารสำหรับงาน
ติดตามการซ่อมบำรุงเครื่องมือ บริษัทลานนาไทย อิเล็กทรอนิกส์ คอม โฟเนนท์
จำกัด(แอลทีไอซี). วิทยานิพนธ์ วท.บ (สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ).
เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สรกิจ มั่นบุปผชาติ. (2556). ขั้นตอนการส่งออก. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2558, จาก
http://www.thaifita.com/trade/document/aunz_subj5final.doc
- สุนัย มโนมัยอุดม. (2557?). ข้อกำหนดในการส่งมอบสินค้า. (เอกสารประกอบการสอน).
กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

ภาคผนวก

TNI

THAI - JAPANESE INSTITUTE OF TECHNOLOGY

ภาคผนวก ก.

ประวัติโดยย่อสถานประกอบการที่ฝึกสหกิจศึกษา

TNI

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

1.1.1. ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด

1.1.2. ที่ตั้งสถานประกอบการ : เลขที่ 1 อาคารอีสท์ วอเตอร์ ซอยวิภาวดีรังสิต 5

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

1.1.3 ประวัติความเป็นมาของบริษัท : ระบบโลจิสติกส์ถือเป็นต้นทุนที่สำคัญของกระบวนการผลิตและการกระจายสินค้าของกลุ่มบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) โดยก่อนหน้านี้ทางบริษัทมีการกระจายความรับผิดชอบและต้นทุนด้าน โลจิสติกส์ไปอยู่ที่สาขาแต่ละจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งแต่ละสาขาก็มีหน้าที่การบริหารงานและต้นทุนที่แยกขาดออกจากกันโดยชัดเจน จึงมีการจัดตั้ง บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด ขึ้น เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับบริษัท และลดต้นทุนในเรื่องโลจิสติกส์ นอกจากนี้ทางบริษัทยังได้มองเห็นถึงความสำคัญของการรวมตัวทางเศรษฐกิจของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN Economic Community) หากทางบริษัทมีประสิทธิภาพในการจัดการด้านต้นทุนการขนส่งที่ดีจะทำให้ทางบริษัทสามารถนำเข้าสินค้าต่างๆ ได้โดยสะดวก เพื่อผลิตและกระจายสินค้าของทางบริษัทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติก จำกัด เริ่มการดำเนินงานมาตั้งแต่ปีพ.ศ.2551 ซึ่งตลอดระยะเวลาการดำเนินงานได้มีการพัฒนาระบบบริการการขนส่งอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีทุนจดทะเบียน 1,012 ล้านบาท และมีการลงทุนสร้างศูนย์กระจายสินค้าคลังสินค้าย่อยและรถขนส่งเพื่อบริการธุรกรรมด้านโลจิสติกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ

1.2 ลักษณะธุรกิจของสถานประกอบการ

1.2.1 รายละเอียดการประกอบธุรกิจ : บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน) หรือ "ไทยเบฟ" ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยเมื่อเดือนตุลาคม 2546 โดยมีจุดประสงค์เพื่อรวมกิจการผลิตเบียร์และสุราชั้นนำของไทยที่เป็นของผู้ถือหุ้น และผู้ร่วมทุนรายอื่นๆ เข้ามาเป็นกลุ่มบริษัท ต่อมาไทยเบฟได้ จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์สิงคโปร์ ("SGX") เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2549 การจดทะเบียนครั้งนี้สามารถระดมทุนได้ถึง ประมาณ 1,574 ล้านเหรียญสิงคโปร์ หรือประมาณ 38,000 ล้านบาท ซึ่งบริษัทได้ใช้เงินที่ได้รับจากการขายหุ้นจำนวนหนึ่งมาใช้ชำระเงินกู้ระยะสั้น และบางส่วนสำหรับเป็นเงินทุนหมุนเวียน ไทยเบฟไม่เพียงแต่เป็นผู้ผลิตเครื่องดื่มชั้นนำในประเทศไทย แต่ยังเป็นผู้ผลิตที่ใหญ่ที่สุดรายหนึ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้อีกด้วย ปัจจุบันไทยเบฟมีธุรกิจหลัก 4 สายธุรกิจ ได้แก่ สุรา เบียร์ เครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ และอาหาร

1.2.2 ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท :

1.ประเภทสุรา ได้แก่

มังกรทอง



หงส์ทอง



แสงโสม



เบลนด์ 285



แมโจง



พระยา



คราวน์ 99



ดรัมเมอร์



2.ประเภทเบียร์
- เบียร์ช้าง ได้แก่

ช้างเอกซ์พอร์ต



ช้างคลาสสิก



ช้างดราฟต์



ช้างไลท์



อาชา



3. เครื่องดื่มโออิชิ



5. น้ำดื่ม



เฟดเดอร์บอย



4. โซดาช้าง



6. เอส โคล่า



1.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร

1.3.1 การบริการองค์กร : การเป็นกลุ่มบริษัทไทยผู้ผลิตและจัดจำหน่ายเครื่องดื่มครบวงจรในระดับโลก โดยมุ่งเน้นที่ความเป็นเลิศเชิงพาณิชย์ ความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพสินค้าให้อยู่ในระดับพรีเมียม และความเป็นมืออาชีพ พันธกิจของเราคือการประสาน "สัมพันธ์ภาพ" กับผู้มีส่วนได้เสียที่มีความสำคัญกับบริษัทในทุกๆ ด้าน โดยมอบคุณค่าที่สำคัญ 6 ประการ คือ

- มอบผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงสุดให้ลูกค้าทุกกลุ่ม
- ตอบสนองความต้องการของผู้แทนจำหน่ายโดยให้บริการอย่างมืออาชีพ

- ให้ความสำคัญเรื่องผลตอบแทนจากการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้น ด้วยการเติบโตของรายได้และผลกำไรที่มั่นคงและต่อเนื่อง
- เป็นแบบอย่างในด้านความเป็นมืออาชีพ ความโปร่งใส และการดำเนินธุรกิจด้วยหลักธรรมาภิบาล
- มอบความไว้วางใจ อำนาจ และรางวัลแก่พนักงาน เพื่อสร้างความร่วมรับผิดชอบ และ
- สร้างประโยชน์ให้แก่สังคม

1.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

- 1.4.1 ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน
- 1.4.2 ฝ่าย : สำนักงานพิธีการศุลกากรขาออก
- 1.4.3 แผนก : ส่งออก
- 1.4.4 หน้าที่ : ประสานงานส่งออก

1.5 พนักงานที่ปรึกษา และตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

- 1.5.1 ชื่อ : คุณศรีอาภา พลชาติ
- 1.5.2 ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่ประสานส่งออก

1.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 3 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2557 ถึง วันที่ 27 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2558 รวมระยะเวลาปฏิบัติงาน 4 เดือน

TNI

ภาคผนวก ข.
ตัวอย่างแบบสอบถาม

TNI



แบบสอบถามความพึงพอใจ

ขั้นตอนการทำงานพิธีการส่งออกของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ โลจิสติกส์ จำกัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
 2. อายุ ☐ 21-40 ปี ☐ 41-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
 3. ระดับการศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ สูงกว่าปริญญาโท
 4. อายุการทำงานในองค์กร ☐ 1-5 ปี ☐ 5-10 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจขั้นตอนการทำงานพิธีการส่งออก

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการใช้โปรแกรมระบบงานพิธีการส่งออก (E-Document)					
2.1 ความสะดวกในการใช้งาน					
2.2 ง่ายต่อการแก้ไข ค้นหาและจัดเก็บ					
2.3 ความถูกต้องของข้อมูล					
2.4 ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน					
2.5 ความปลอดภัยของข้อมูล					
2. ด้านการใช้โปรแกรมเอ็กเซล (Excel)					
3.1 ความสะดวกในการใช้งาน					
3.2 ง่ายต่อการแก้ไข ค้นหาและจัดเก็บ					
3.3 ความถูกต้องของข้อมูล					
3.4 ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน					
3.5 ความปลอดภัยของข้อมูล					

ตอนที่ 3 : ข้อเสนอแนะความพึงพอใจในขั้นตอนการทำงานพิธีการส่งออก

.....

ประวัติผู้จัดทำ



ชื่อ - นามสกุล

วัน - เดือน - ปี เกิด

ที่อยู่ปัจจุบัน

นางสาวกิตติยาพร ศิริพันธ์

8 ธันวาคม 2535

70 ซอยอ่อนนุช 12 ถนนสุขุมวิท 77

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง

กรุงเทพมหานคร 10250

โทรศัพท์มือถือ : 090-993-2483

E-mail: qnz_anx@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2554

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาการจัดการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

พ.ศ. 2548

โรงเรียนเซนต์จอร์จ

แผนการศึกษา ศิลป์ - คำนวณ

ประวัติการฝึกอบรม/สัมมนา

พ.ศ. 2556

1. Logistic and Supply Chain Seminar (AEC)

พ.ศ. 2557

2. Industrial Management Seminar (Monozukuri)

3. ISO 9001:2000 Training Course