



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก

Export Customer Service

โดย

นายเพ็ญภาส ชาลบุญตันทันท์ 5704320030

รายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา 130-491 : สหกิจศึกษา

ภาควิชา การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ      การบริการลูกค้าและให้ข้อมูลเกี่ยวกับการส่งออก

Export Customer Service

รายชื่อผู้จัดทำ      นายเพ็ญภาส ชาญบัณฑิตนันท์ 5704320030

ภาควิชา      การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา      อาจารย์ อรนุช อินทวงศ์

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาควิชาการจัดการ  
ธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษาที่ 2  
ปีการศึกษา 2560

คณะกรรมการการตรวจสอบโครงการ

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ อรนุช อินทวงศ์)

..... พนักงานที่ปรึกษา

(คุณเจษฎา ภูมิศิริกุล)

..... กรรมการกลาง

(อาจารย์ จันทิมา สังข์สวัสดิ์)

..... ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ ทิมปะวัฒนะ )

ชื่อโครงการ : การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก

ชื่อนักศึกษา : นายเพ็ญภาส ชาญบัณฑิตนันท์

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์อรนุช อินทวงศ์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

ภาควิชา : การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

คณะ : บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา : 2/2560

### บทคัดย่อ

บริษัท SIAM WORLDWIDE จำกัด ประกอบกิจการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตามพิธีการศุลกากร และบริการในรูปแบบของ “ตัวแทนผู้ส่งสินค้า” (Freight Forwarder) การศึกษาเกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรด้านการส่งออก เพื่อการบริการให้ข้อมูลและช่วยเหลือลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางบริษัท เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนของการส่งสินค้าของลูกค้า ทั้งนี้ยังให้บริการจัดเก็บสินค้าเพื่อรอจัดส่งตามกำหนดของลูกค้าที่ต้องการ การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ถามถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อทางบริษัทจะได้จัดหาสิ่งที่ดีที่สุดให้ มากไปกว่านั้นยังเสนอแนะรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกฎและข้อห้ามของการส่งออกในแต่ละประเทศให้กับลูกค้า เพื่อการส่งออกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบของบริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเรื่อง “การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก” ทำให้เห็นประโยชน์ต่อการทราบข้อมูลและให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการส่งออกมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งรายได้ของประเทศต่อไป

คำสำคัญ: การขนส่งระหว่างประเทศ / การส่งออก / การบริการ / การผ่านพิธีการศุลกากร

ผู้ตรวจ

.....

**Project Title** : High Quality Export Services at Siam Worldwide Co.,Ltd.

**By** : Penphas Chandinant

**Advisor** : Miss Oranuch Intawongse

**Degree** : Bachelor of Business Administration

**Major** : International Business Management

**Faculty** : Business Administration

**Semester / Academic year** : 2/2017

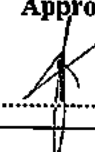
### **Abstract**

Siam Worldwide Co.,Ltd. Head Office is located at 120/189 Ratchaprarop road, district Phayathai ,sub district Ratjatevee, Bangkok 10400. Siam Worldwide Co.,Ltd. provides international shipping services according to customs procedures and services as a Freight Forwarder. The author studied the process of services according to customs procedures and assistance services required by the customers to help facilitate and reduce the process of shipping. Moreover, the company also provides storage for all customers belongings for delivery according to the date that they choose. The services begin with asking about what they want and provide the best methods. Furthermore, the company provides information about the rules for international shipping with high quality service. The author gained knowledge of export operations and this study will provide benefit for those interested in this topic.

The study of "High Quality Export Services at Siam Worldwide Co.,Ltd." highlights useful information and provides suggestions to customers in order to increase the efficiency of exports. This will help sustain income for the company.

**Keywords:** International shipping / freight forwarder / services / information

Approved by



.....

## กิตติกรรมประกาศ

### (Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท สยาม เวลด์ ไวด จำกัด ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2561 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2561 ส่งผลให้ผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆที่มีค่ามากมายสำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณวัชรินทร์ มานะเจริญรุ่งเรือง ตำแหน่ง เจ้าของบริษัท
2. คุณเจษฎา ภูมิศิริกุล ตำแหน่ง ผู้จัดการ
3. อาจารย์ อรนุช อินทวงศ์ ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

ผู้จัดทำรายงานขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจกับชีวิตของการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นายเพ็ญภาส ชาญบัณฑิตนันท์

26 กุมภาพันธ์ 2562

## สารบัญ

	หน้า
จดหมายการนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของรายงานสหกิจศึกษา	1
1.3 ขอบเขตของโครงการ	1
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
<b>บทที่ 2 ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>2</b>
2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ	2
2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ	3
2.3 การให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder)	3
2.4 หน้าที่หลักของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder)	3
2.5 หน้าที่การให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder)	7
<b>บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน</b>	<b>9</b>
3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ	9
3.2 ตราบริษัท	10
3.3 ลักษณะการประกอบการ	10
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ นักศึกษาได้รับมอบหมาย	10
3.5 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา	11
3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	11
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	11

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ .....</b>	<b>13</b>
4.1 ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้าและให้ข้อมูลการส่งออก .....	14
4.2 สรุปการปฏิบัติงาน .....	24
<b>บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>24</b>
5.1 สรุปผลโครงการ .....	24
5.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....	24
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	24
5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....	25
<b>บรรณานุกรม</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก ภาพขณะปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข บทความทางวิชาการ	
ภาคผนวก ค โปสเตอร์	
<b>ประวัติผู้จัดทำ</b>	

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 3.1 ตราบริษัท .....	11
ภาพที่ 4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน .....	14
ภาพที่ 4.2 เอกสารใบแจ้งรายการสินค้า(Invoice) .....	18
ภาพที่ 4.3 ใบตราส่งทางอากาศ (Airway Bill) .....	19
ภาพที่ 4.4 ใบกำกับการบรรจุหีบห่อ (Packing List) .....	20





## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินงาน .....	12
--	----



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การค้าระหว่างประเทศในปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้น ทำให้ธุรกิจส่งออกต่างๆ ได้มีการว่าจ้างบริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้า เนื่องจากขั้นตอนต่างๆ ในการค้าระหว่างประเทศและการนำเข้า-ส่งออกนั้น มีความซับซ้อนและต้องใช้ความเป็นระเบียบรอบคอบอย่างละเอียดในการจัดทำ โดยเฉพาะในการจัดทำเอกสารจะต้องตรวจสอบให้รอบคอบด้วยความละเอียดรอบคอบ เพราะว่าถ้ามีข้อผิดพลาดจะไม่สามารถดำเนินการใดๆ ได้ เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าในการส่งออก-นำเข้าและลดการใช้เวลาในการทำงานรวมถึงประโยชน์ต่างๆ ที่ส่งผลทำให้การดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างสมบูรณ์

จากการที่ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาและได้รับมอบหมายให้ดูแลเอกสารด้านการส่งออกและขั้นตอนการทำงานของบริษัทเพื่อการส่งออก จึงเห็นถึงความสำคัญในการเรียนรู้การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก เอกสารประกอบพิธีการศุลกากรเพื่อการส่งออก อันจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นขณะทำงานได้

#### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออก
- 1.2.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

#### 1.3 ขอบเขตของโครงการ

- 1.3.1 ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก
- 1.3.2 เอกสารที่ใช้ประกอบการด้านการส่งออก

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก
- 1.4.2 ทราบถึงการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลลูกค้า

## บทที่ 2

### ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา “การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก” ที่มีการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ (2546,44-46) กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มี 4 ประการ ได้แก่

1. สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผู้บริ โภคหรือคนกลางในช่องทางการตลาดแต่ละราย (Customized) อย่างเป็นกันเอง (Personalized)
2. การบริหารลูกค้าสัมพันธ์อาจจะยังไม่ได้เพิ่มยอดขายในทันที หากแต่ผลลัพธ์ในรูปของยอดขาย จะเกิดขึ้นในระยะยาวจากการที่ลูกค้ารู้สึกประทับใจ มีความเข้าใจและรับรู้ที่ดี ดังนั้นสิ่งที่ได้รับจากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การผูกสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (Long-Time Relationship)
3. บริษัทและลูกค้าได้ประโยชน์จากการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ทั้งสองฝ่าย (Win-Win Strategy)
4. ช่วยให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล 2559 กล่าวว่า ความสามารถในการบริการลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นรู้ความสนใจ ความต้องการของลูกค้า นำเสนอสินค้าที่เหมาะสม การบริการหลังการขายแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการได้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว จะช่วยเพิ่มความจงรักภักดี (loyalty) ที่ลูกค้ามีต่อ บริษัท ลดการสูญเสียลูกค้า ลดต้นทุนการตลาด เพิ่มรายได้จากการที่ลูกค้าซื้อซ้ำ หรือแนะนำให้คนรู้จักซื้อสินค้าขององค์กร

## 2.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

### 2.1.1 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งทางด้าน

ร่างกาย อารมณ์ สติปัญญา จิตใจ ศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานคุณภาพการบริการที่ตรงกับ  
อรรถภาพของแต่ละบุคคล

### 2.1.2 เสริมสร้างคุณภาพชีวิต การที่ผู้ได้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ

รู้สึกสะดวกสบายนำมาซึ่งความประทับใจและมีความสุข

## 2.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

### 2.2.1 ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ การที่ผู้ประกอบการปรับกลยุทธ์เพื่อ

เพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี

### 2.2.2 ผู้ปฏิบัติงานบริการที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีความสำคัญที่ทำรายได้ให้

ประเทศ พนักงานแต่ละคนที่จะฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

## 2.3 การให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder)

การให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder) เป็นอาชีพที่  
พัฒนามาจากชิปปิ้ง (ตัวแทนของออก) ในอดีต ชิปปิ้งจะทำหน้าที่ หลักคือทำการจัดการทุกขั้นตอน  
เพื่อให้สินค้าที่ผู้ส่งออก ต้องการให้ผ่านออกไปนอกประเทศให้ได้ ถ้าเป็นส่วนของการนำเข้า ชิปปิ้งจะ  
เป็นตัวแทนของผู้นำเข้าในการทำพิธีการศุลกากร ตัวแทนติดต่อบริษัทสายเรือ สายการบิน บริษัท  
ตัวแทนสายการบิน การทำเรือ ตลอดจนหน่วยงานราชการต่างๆ ที่มีข้อกำหนดในบทบัญญัติตาม  
กฎหมาย หรืออาจจะเรียกว่าเป็น "ผู้บริการ โลจิสติกส์แบบครบวงจร"

## 2.4 หน้าที่หลักของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ( Freight forwarder)

### 2.4.1 จะเป็นตัวแทนพ่อค้าคนกลางหรือ อาจจะกล่าวได้ ว่า เป็น คนที่พยายามหาค่าขนส่งสินค้า

ทั้งทางอากาศ และทางทะเล ให้ได้ราคาที่ถูกที่สุดและดีที่สุด ยกตัวอย่างเช่น  
ตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (freight forwarder) หลายบริษัทจะทำข้อตกลงเซ็นสัญญารายปีกับสาย  
การเดินทางเรือ ว่าจะต้อง หาสินค้าให้ได้จำนวนตู้คอนเทนเนอร์ 1,000 หน่วย ต่อปีไปประเทศ  
สหรัฐอเมริกา แล้ว จะได้ค่าระวางเรือในอัตราถูกพิเศษ ถ้าบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight  
forwarder) นั้น ไม่สามารถหาสินค้าได้ถึงจำนวนตู้ที่ได้ตามเป้า ก็จะถูกบริษัทสายเรือเรียกค่าปรับหรือ  
จ่าย ค่าระวางเต็มเท่ายอดเป้า เรียกได้ว่า เป็นพ่อค้าคนกลาง ซื่อจากโรงงาน มาขายเสมือนพ่อค้าขาย

ปลีก หรือขายส่ง กับเราๆ ท่านผู้ส่งออกรายย่อย ทำให้ ผู้ส่งออกรายย่อยได้มีราคาค่าระวางเรือที่สม เห็นสมควร ส่วนผู้ส่งออกรายใหญ่ก็จะซื้อจากบริษัทสายเรือโดยตรง และไม่ซื้อผ่านตัวกลางส่งออก เพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder)

2.4.2 เป็นตัวแทนของผู้ส่งออกในการดูแลเส้นทางการขนส่ง คอยจัดการเรื่องการบริหารการ ขนส่งให้ได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ส่งออกสามารถจะได้รับความ สะดวกสบายในการติดต่อกับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ที่จุดเดียว หรือ One stop service ผู้ส่งออก จะโทรศัพท์ หรือ ส่ง e-mail ไปตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ว่าต้องการให้จัดการ ขนส่งสินค้า จำนวน 2 CBM (ลูกบาศก์เมตร) หรือ จำนวน 2 ตู้คอนเทนเนอร์ 20 ฟุต ไปประเทศ แอฟริ กาใต้ ท่าเรือ เดอร์บัน (Durban) ถ้า ผู้ส่งออกโทรศัพท์ไปถามบริษัท สายเรือ พนักงานขายบริษัทสาย เรือที่รับสายถ้าไม่ได้ดูแล หรือไม่มีบริการในเส้นทางดังกล่าว ก็ ตอบปฏิเสธ บางครั้งผู้ส่งออกก็ต้องรอ สาย เป็น ชั่วโมง จากพนักงานขายบริษัทสายเรือ แต่ถ้าท่านผู้ส่งออกโทรศัพท์ไปสอบถามบริษัท ตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ท่านจะได้รับคำตอบทันที โดยไม่ต้องรอ สายโทรศัพท์นาน และบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) จะตอบคำว่า มีบริการ ในเส้นทางดังกล่าว และเสนอราคาได้ทันที หรือจะเป็นภาระในการตามเช็คกับบริษัทสายเรือหลายสาย

2.4.3 บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) สามารถเสนอบริษัท แบบ ครบ วงจรได้ แต่บ่อยครั้งจะเปิดโอกาสให้ ผู้ส่งออกเลือกใช้บริการเฉพาะในส่วนของการขายค่าระวางค่า ขนส่ง เรือ และ ค่า ระวางค่าขนส่งทางอากาศ เพราะ เป็นงานที่บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก จะ ถือว่าเป็นงานหลัก ถ้าผู้ส่งออก ต้องการให้บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออกวางบิลเป็นหนึ่งใบ รวมทั้งค่าบริการตัวแทนออก ค่าขนส่งทางรถบรรทุก และค่า ระวางเรือ หรือ อื่นๆ บริษัทตัวกลาง ส่งออกเพื่อผู้ส่งออกก็ยินดีที่จะรับผิดชอบตามที่แผนกบัญชีของบริษัทผู้ส่งออกต้องการ พร้อมทั้งมีการ ใ้หวังเงินเครดิตสำหรับ บริษัทผู้ส่งออกที่มีการเงินที่น่าเชื่อถือ สิ่งนี้ทำให้ผู้ส่งออกสามารถได้รับความ สะดวกในการหมุนเงินโดยอาศัยเครดิตที่ได้จากบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก บางบริษัทตัวกลาง ส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ใ้หวังเงินลูกค้า ชั้นหนึ่ง เดือนหนึ่งเป็นร้อยล้าน ใ้ให้เครดิต 90 วัน คนในวงการ หลายคนพูดเล่นกันว่า ตัวเขาเองเป็นทั้ง บริษัทเงินทุนและผู้ให้บริการ โลจิสติกส์

2.4.4 บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) จะมีความเครือข่ายทั่วโลก มีผู้ ส่งออกที่ฉลาดจะให้ บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ใ้ให้บริการเป็น เลขานุการส่วนตัวของผู้ส่งออก หรือพันธมิตรทางธุรกิจ ในการจองตั๋วเครื่องบิน ในการจองโรงแรม ในการรับส่งสนามบิน ตลอดจน จัดตารางนัดหลาย ผู้นำเข้า ในประเทศที่ผู้ส่งออกจะเดินทางไปเจรจา พร้อมทั้งเป็นล่ามแปล บ้างก็สนิท ถึงขนาดเวลามีปัญหาเรื่องกฎหมาย ก็ให้ เครือข่ายของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ช่วยหา

ทนาย และเป็นตัวแทนในการถ่วงเงินกับผู้นำเข้าที่ไม่ดี บางก็เรียกใช้บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ในการตรวจสอบผู้นำเข้าที่เริ่มค้าขาย หรือ แนะนำลูกค้า ของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออกที่ใช้บริการอยู่แล้ว ให้ได้มีโอกาสทำการค้าด้วยกัน

มีหลายครั้งที่เป็นการค้าขายครั้งแรก ผู้ส่งออกจะให้ เครือข่ายของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ช่วยในการเก็บเงินมูลค่าสินค้า ก่อนปล่อยสินค้าให้ผู้นำเข้า

2.4.5 บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) จะมีความสามารถในการให้คำปรึกษากับผู้ส่งออก เรื่อง พิธีการศุลกากร และสามารถตรวจสอบกฎระเบียบต่างๆ ในประเทศปลายทาง มีการแจ้งให้ลูกค้า ทราบถึง สถานการณ์ในท่าเรือ หรือข้อห้ามต่างๆ เพราะเครือข่ายจะแจ้งให้ทราบ ยกตัวอย่างเช่น เรื่องเกี่ยวกับการประท้วงของสหภาพท่าเรือต่างๆ เพื่อไม่ให้ผู้ส่งออกต้องรับภาระในเรื่องค่าเช่าโกดัง หรือค่าปรับต่างๆ

บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) สามารถจะเปลี่ยนเส้นทางการขนส่งสินค้าในวินาทีสุดท้ายได้ว่าจะเปลี่ยนจะทางเรือมาเป็นทางอากาศ หรือทางบก ในบริษัทเดียว ถ้าผู้ส่งออกใช้บริษัท สายเดินเรือ ก็จะปฏิเสธบริการอื่นๆ ในกรณีที่เกิดปัญหาเรื่องการส่งสินค้าผิดท่าเรือ ปลายทาง บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) สามารถแก้ปัญหาได้รวดเร็ว และค่าใช้จ่ายถูกกว่าการใช้บริการบริษัทสายเดินเรือโดยตรง

ในกรณีที่ผู้ส่งออกส่งสินค้าไปผู้นำเข้าที่มีปัญหาเรื่องการเงิน แล้วผู้ส่งออกต้องการเปลี่ยนชื่อผู้นำเข้าก่อนเรือถึง หรือ เรือถึงแล้ว บริษัทสายเดินเรือจะไม่แก้ปัญหาอันนี้ แต่บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) สามารถแก้ปัญหาอันนี้ได้ เพราะบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ออกใบตราส่งของตนเอง หรือ เรียกว่า HOUSE BILL OF LADING

บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) จะบริการส่งใบตราส่งเรือให้ท่านผู้ส่งออกถึงที่ทำงานท่าน หรือถ้าท่านรีบด่วนก็นัดส่งที่บ้านส่วนตัวก็ย่อมได้ พนักงานของบริษัท Freight forwarder (เฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์) จะได้รับการฝึกฝนและอบรมในเรื่องการพูดจาและบริการอย่างพิเศษ ผู้ส่งออกจะสามารถติดต่อได้ทั้งทาง โทรศัพท์ ทาง e-mail ทาง SMS ตลอดจนโทรสาร ทั้งนอกเวลางานก็จะรับสายผู้ส่งออกอย่างเต็มใจ

บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ในสมัยนี้ จะไม่หนีความรับผิดชอบ เพราะบริษัทเหล่านี้จะมีประกันภัยคุ้มครอง จึงไม่มีความจำเป็นจะเรียกร้องความเสียหายจากผู้ส่งออก อย่างที่ผู้ส่งออกเข้าใจผิดกัน

ผู้ส่งออกที่รอบคอบ ควรจะเลือก บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ที่มีการเงินที่มั่นคง และมีเครือข่ายทั่วโลก เพราะได้รับบริการที่ดี และ จะ ได้ไม่มีปัญหาที่ตามเรื่องเกี่ยวกับการเงินกับท่านผู้ส่งออกในการจ่ายค่าระวางเรือกับสายเดินเรือ

บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ส่วนใหญ่จะมีหัวใจที่เน้นการตลาด และมีความเข้าใจผู้ส่งออกมากกว่า บริษัท สายเดินเรือ หรือ สายการบิน ทั้งมีกำลังพนักงานที่ให้บริการทางด้านการตลาดที่เจาะถึงใจลูกค้าไม่ว่าการติดตามงาน และการบริการเข้มแข็งตลอดเวลาที่ให้บริการ จะคอยรักษาผลประโยชน์ และประหยัดค่าใช้จ่ายของลูกค้า เพราะมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอจากบริษัท หลายบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) จะมีกำลังทุนในเรื่องกำลังคนทางด้านการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ เป็นจำนวนมากกว่า ส่วนงานอื่น ๆ ถ้าเทียบกับบริษัทสายเดินเรือ หรือ สายการบิน โดยเห็นว่าการบริการเป็นหัวใจสำคัญในธุรกิจของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก

ท่านผู้ส่งออกสามารถถามบริการเสริมกับ บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ได้ เช่น การขอรูปลถ่ายเวลานำสินค้า บรรจุเข้าตู้คอนเทนเนอร์ หรือ ให้ส่งพนักงานเพิ่มในการสำรวจสินค้าเสียหาย หรือประสานงานกับหน่วยงานราชการ หรือ บริษัท ให้บริการทางอภยรมควัน หรือ บริษัทที่ทำการสำรวจสินค้าเสียหาย (surveyor)

บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) โดยเฉพาะทางอากาศ จะถูกบังคับโดยสมาคมว่าจะต้องส่งพนักงานฝ่ายการตลาดไปบริการอบรมเรื่องสินค้า อันตราย ซึ่งก็แสดงถึงการมีส่วนร่วม และ ช่วยบริษัทสายการบินในการควบคุมและลดความเสี่ยงในความเสี่ยงเกี่ยวกับสินค้าอันตราย แสดงถึงมาตรฐาน และ ความเป็นมืออาชีพของธุรกิจบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ที่ไม่ใช่แค่ นายหน้าจับถือมือเปล่า หากเงินอย่างที่หลายคนในวงการอื่นกล่าวหา ถ้าผู้ส่งออกมีปัญหาเรื่องการส่งออกสินค้า อย่าลังเลใจ สอบถามไปที่บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ให้ช่วยแก้ปัญหา ไม่ว่าจะไม่เคยใช้บริการเขา เขาจะยินดีให้คำแนะนำ และ อาจจะช่วยท่านแก้ปัญหาได้ เมื่อครั้งที่สนาบบินสุวรรณภูมิมีผลกระทบจากการประท้วงปัญหาทางด้านการเมือง บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ก็สามารถแก้สถานการณ์ได้โดยการขนส่งทางรถบรรทุกสินค้าไปสนาบบินปิ่น และส่งสินค้าที่ติดค้างในสนาบบินไทยไปอย่างราบรื่น ช่วยบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ส่งออก

ในกรณีที่ผู้ส่งออกมีการค้าขายกับผู้นำเข้าที่ไม่มีใบอนุญาตนำเข้าสินค้า หรือไม่มีความรู้เรื่องขั้นตอนการนำเข้า บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออกจะมีเครือข่ายที่สามารถให้บริการทางด้าน

การค้า หรือ Trading firm ซึ่งจะเรียกเก็บแค่ค่าบริการนายหน้าตัวแทนการค้า ประมาณ 1-3% ของราคา CIF ทำให้การดำเนินธุรกิจได้อย่างสะดวก

ในกรณีที่ผู้ส่งออกมีสินค้าตัวอย่างส่งไปงานแสดงโชว์ หรือ ส่วนประกอบเครื่องจักรที่สำคัญ บริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออกก็จะให้บริการทางด้าน คนถือสินค้าไปให้ หรือ เรียกว่า Hand carry โดยจะถือไปจนถึงมือผู้นำเข้าได้ ในวันเวลาที่ท่านต้องการ โดยไม่มีการเปลี่ยนมือคนถือสินค้าได้อย่างรวดเร็วไม่ต้องผ่านขบวนการขนส่งและ พิธีการที่ยุ่ง เสมือนกับท่านถือของไปเอง

อาจจะสรุปได้ว่า ประเทศที่เจริญแล้ว รัฐบาลจะสนับสนุนธุรกิจ Freight forwarder (เฟรทฟอร์เวิร์ดเดอร์) มาก เพราะ เป็นตัวช่วยผู้ส่งออกและผู้นำเข้าในการลดต้นทุน โลจิสติกส์ และเป็นตัวเชื่อมการกระจายสินค้าไปทั่วโลก อย่างครบวงจร แต่เป็นที่น่าเสียดายมาก ที่แนวโน้มธุรกิจเป็นธุรกิจที่ไม่น่าลงทุนเพราะมีการแข่งขันที่รุนแรง โดยเฉพาะจากผู้ประกอบการที่เล็งภาษี ทำธุรกิจอย่างผิดกฎหมายหลายราย มาทำลาย มีการตัดราคา กันมาก ผู้ประกอบการบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ที่ดีต้องประสบปัญหาที่ไม่สามารถมีกำไร และดำเนินธุรกิจต่อไปได้ เป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงว่า ข้อมูลได้จากการวิจัยการเก็บภาษีรายได้ของกรมสรรพากรจะพบว่าบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออกเป็นธุรกิจที่มียอดเงินเสียภาษีและรายได้น้อยที่สุดในวงการผู้ให้บริการ โลจิสติกส์ อื่น ๆ มาขอฝากให้ท่านผู้ส่งออกให้การสนับสนุนธุรกิจบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight forwarder) ที่ดีให้ยังคงอยู่กับประเทศไทย

## 2.5 หน้าที่การให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder)

การให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder) คือ ธุรกิจที่รับหน้าที่เป็นธุระดำเนินการในเรื่องต่างๆ แทนผู้ส่งออกและผู้นำเข้า แล้วบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออกเข้าไปมีบทบาทในการส่งออกและนำเข้าอย่างไรบ้าง บทบาทของการให้บริการลูกค้าสำหรับตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder) ในการส่งออกนั้นจะมีดังนี้

2.5.1 ทำการเลือกและนำเสนอเส้นทางขนส่ง รูปแบบการขนส่ง และยานพาหนะที่เหมาะสมและดีที่สุดให้กับลูกค้า หรือผู้ส่งออก ดีที่สุดคือ ต้องเป็นรูปแบบที่ทำให้สินค้าถึงผู้รับโดยปลอดภัยและรวดเร็ว รวมทั้งเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด



2.5.2 ทำการจองระวางกับผู้ขนส่งให้แก่ลูกค้า

3.5.3 รับสินค้าจากลูกค้าและทำการบรรจุสินค้า ในระหว่างนี้จะต้องมีการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการดำเนินพิธีการศุลกากร พร้อมทั้งเอกสารอื่นๆ เช่น หนังสือรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า เป็นต้น

2.5.4 ทำการขนส่งสินค้าไปยังท่าเรือ พร้อมทั้งดำเนินพิธีการศุลกากรขาออก และส่งมอบสินค้าให้กับผู้ขนส่ง

2.5.5 ชำระค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งค่าระวางแทนผู้ส่งออก ไปก่อน

2.5.6 รับใบตราส่งสินค้าที่มีการเซ็นต์และประทับตราเรียบร้อยแล้วจากผู้ขนส่งและส่งมอบให้กับลูกค้า

2.5.7 ติดตามการเดินทางของสินค้าจนกว่าจะถึงมือผู้รับสินค้าปลายทาง

**บทบาทในการนำเข้ากันบ้าง บทบาทในด้านนี้ก็ได้แก่**

1. ติดตามการเดินทางของสินค้าแทนลูกค้า พร้อมกับแจ้งให้ลูกค้าทราบ
2. รับและตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขนส่ง
3. รับสินค้าจากผู้ขนส่งและจ่ายค่าระวางแทนลูกค้าไปก่อน
4. ดำเนินพิธีการศุลกากรขาเข้า ชำระค่าภาษีและค่าใช้จ่ายอื่นๆ
5. ส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า

ในระหว่างการขนส่งนั้น อาจเกิดกรณีที่สินค้าเกิดความเสียหายหรือสูญหาย ดังนั้นก็ถือเป็นหน้าที่ของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder) ในการที่จะต้องทำการเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้ขนส่งให้แก่ลูกค้าด้วย ซึ่งหากเกิดกรณีอย่างนี้ขึ้นมาจะต้องใช้เวลาในการสืบสาวราวเรื่องกันพอสมควรทีเดียว เพราะคงไม่มีใครอยากจะทำเงินง่ายๆ

นอกจากนี้ในการส่งออกและนำเข้าสินค้านั้นบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder) จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในรูปแบบและเงื่อนไขในพิธีการชำระเงินระหว่างประเทศด้วย รวมทั้งกฎระเบียบต่างๆ ที่บังคับใช้ในการส่งสินค้าในประเทศที่ส่งออกและในประเทศที่นำเข้ารวมทั้งประเทศต่างๆ ที่ผ่านแดน เพราะแต่ละประเทศอาจจะมีข้อบังคับที่แตกต่างกัน เพื่อความสะดวกในการจัดเตรียมเอกสารและป้องกันการสะดุดในกระบวนการ และหลีกเลี่ยงความไม่พอใจในการให้บริการ ซึ่งโดยปกติแล้วลูกค้าจะมีการประเมินผลการทำงานของบริษัทตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก ไว้ในใจอยู่แล้ว หากเกิดความผิดพลาดขึ้น ลูกค้าก็มีสิทธิ์ที่จะหันไปใช้บริการกับบริษัทอื่นที่มีรอให้เลือกอยู่มากมาย

จะเห็นได้ว่าจากบทบาทของธุรกิจรับจัดส่งสินค้าระหว่างประเทศนั้น Freight Forwarder จำเป็นต้องติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย หลายหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ขนส่ง เจ้าหน้าที่ศุลกากร และหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเป็นเรื่องยุ่งยาก ทำให้เป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้ส่งออกและผู้นำเข้า จำเป็นต้องพึ่งพาธุรกิจบริษัทตัวกลางส่งออกไปให้ผู้ส่งออก (Freight Forwarder)



### บทที่ 3

#### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

##### 3.1 ชื่อและสถานที่ประกอบการ

ชื่อบริษัท : บริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด (SIAM Worldwide.,LTD.)

ประเภทธุรกิจ : ประกอบกิจการให้บริการด้านการส่งออกสินค้าตามพิธีการกรมศุลกากร

ขนาดธุรกิจ : ขนาดเล็ก

ที่ตั้ง : 120/189-191 ถนนราชปรารภ (ประตูน้ำ-ด้านข้างตึกโบหยก 2)

แขวงถนนพญาไท, เขตราชเทวี, กรุงเทพฯ 10400

ผู้บริหาร : นางสาววัชรภรณ์ มานะเจริญรุ่งเรือง

เวลาทำการ : จันทร์ – ศุกร์ 09.30 น. – 17.30 น.

เสาร์ 09.30 น. – 15.00 น.

### 3.2 ตราบริษัท



ภาพที่ 3-1 ตราบริษัท

### 3.3 ลักษณะการประกอบการ

- เป็นตัวแทนในการส่งออกสินค้า ทุกประเภท
- จัดทำเอกสารแจ้งรายการสินค้า (Invoice)

### 3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ นักศึกษาได้รับมอบหมาย

- ชื่อ นายเพ็ญภาส ชาญบัณฑิตนันท์
- ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานฝ่ายผู้ช่วยสัมพันธ์ลูกค้า Customer service (CS)
- เป็นผู้ช่วยพนักงาน โดยให้ข้อมูลลูกค้าและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านการส่งออกสินค้า

### 3.5 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

นายเจษฎา ภูมิศิริกุล ตำแหน่ง ผู้จัดการบริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด

### 3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2561 - 30 เมษายน 2561

### 3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ม.ค. 61				ก.พ. 61				มี.ค 61				เม.ษ. 61			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ศึกษาข้อมูล	←————→															
2. เก็บรวบรวมข้อมูล					←————→											
3. วิเคราะห์ข้อมูล									←————→							
4. จัดทำรายงาน					←————→											

ตารางที่ 3-1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

#### 3.7.1 ศึกษาข้อมูลในการทำงาน

3.7.2 เก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการส่งออกสินค้า และเดินพิธีการกรมศุลกากร

3.7.3 วิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้เป็นได้แล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตีความ โดยใช้วิธีการแยกข้อมูล วิธีการส่งออก ระบบเอกสารส่งออก

#### 3.7.4 จัดทำรายงาน นำผลการดำเนินงานมาจัดทำรูปเล่มรายงาน

## บทที่ 4

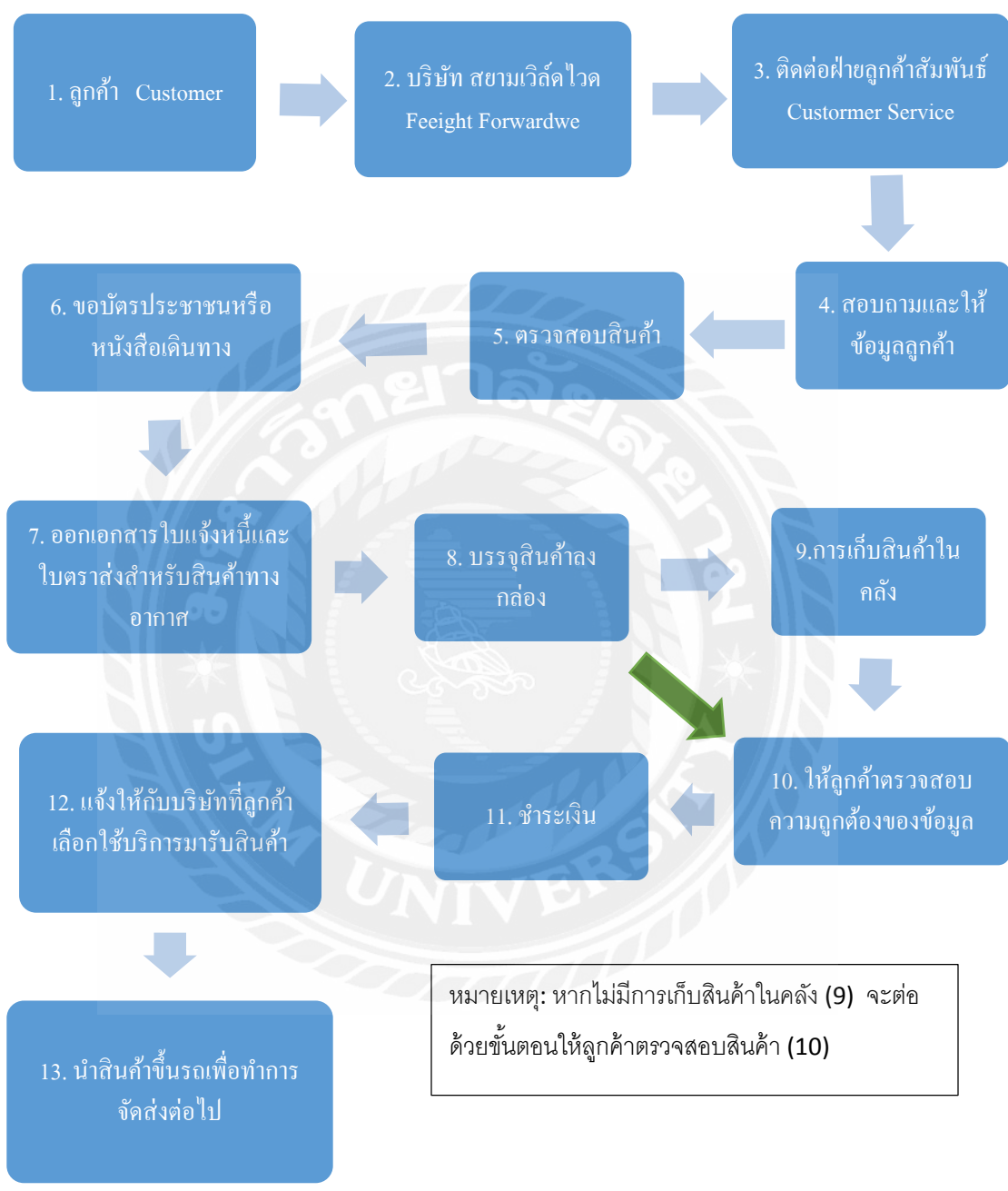
### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการที่ได้ปฏิบัติงาน ณ บริษัท สยามเวลด์ไวด์ จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วย พนักงานดูแลลูกค้า (Customer service) ก่อนที่ลูกค้าจะทำการส่งสินค้า ผู้ส่งออกจำเป็นต้องยื่นเอกสารและข้อมูลจริงก่อนการดำเนินงานผ่านกรมศุลกากรทุกครั้ง ทั้งนี้ยังมีรายละเอียดในเชิงลึกลงไปอีกสำหรับการส่งสินค้าในแต่ละบริษัทที่ผู้ส่งออกเป็นผู้เลือก แต่สุดท้ายแล้ว ทุกการขนส่งจะจำเป็นต้องผ่านกรมศุลกากรขาออก (จากฝั่งประเทศไทย) และกรมศุลกากร (จากฝั่งประเทศผู้นำเข้า) เสมอ ซึ่งทางบริษัท สยาม เวลด์ไวด์ จำกัด เป็นเหมือนตัวแทนเชื่อมโยงกับทางบริษัทส่งออกให้ลูกค้า โดยทำโครงการร่วมมือกับหลากหลายบริษัทชั้นนำของโลก อาทิเช่น บริษัท ดีเอชแอล จำกัด (DHL) บริษัท ยูพีเอส จำกัด (UPS) บริษัท เฟดเอ็กซ์ (FedX) ไปรษณีย์ไทย รวมไปถึง EMS

การให้คำแนะนำลูกค้าหรือผู้ส่งออกนั้น มีความจำเป็นมากที่ต้องตรวจสอบประเทศปลายทาง รวมไปถึงกฎต้องห้ามของแต่ละประเทศที่ระบุไว้ว่าสินค้าประเภทใดที่ไม่สามารถส่งไปได้ ตัวอย่างเช่น บริษัท ดีเอชแอล จำกัด ไม่อนุญาตให้ส่งสินค้าจำพวกอาหารหรือขนมไปยังประเทศ เมียนมาร์ ไม่สามารถส่ง พาสปอร์ตหรือ หนังสือเดินทางไปยังประเทศ อินเดียได้ มากไปกว่านั้นทางบริษัทยังมีการส่งหลากหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นทางอากาศ รวมไปถึงทางเรือ ซึ่งแต่ละการส่งออกจะมีวิธีการตรวจสอบสินค้า / การบรรจุหีบห่อสินค้า ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นบริษัทจึงมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำลูกค้า เพื่อความสะดวกในการจัดส่งสินค้าและความปลอดภัยของสินค้าไปจนถึงที่หมาย

จากการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท สยามเวลด์ไวด์ จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วย พนักงานดูแลลูกค้า ได้ศึกษาเรื่อง “การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก ” โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออก



ภาพที่ 4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

## จากภาพที่ 4.1 สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

เมื่อลูกค้ามาติดต่อบริษัทเพื่อต้องการส่งออกสินค้า ทางบริษัทจะมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้บริการดังต่อไปนี้

**4.1.1 ลูกค้า** จะเป็นผู้เข้ามาติดต่อทางบริษัทด้วยตนเอง

**4.1.2 บริษัทสยามเวลด์ไวด์ จำกัด** เป็นตัวแทนในการส่งออกสินค้าทุกประเภท และจัดทำเอกสารแจ้งรายการสินค้า (Invoice)

**4.1.3 สอบถามและการให้ข้อมูลลูกค้า** มีความสำคัญอย่างมากในขั้นตอนนี้ที่ต้องสอบถามข้อมูลลูกค้าให้แน่ชัดว่ามีความต้องการที่จะใช้บริการขนส่งของบริษัทใด โดยทางบริษัท สยาม เวลด์ไวด์ จำกัด เป็นพันธมิตรกับทาง บริษัท ดีเอชแอล จำกัด (DHL)บริษัท ยูพีเอส จำกัด (UPS)บริษัท เฟดเอ็กซ์ (FedX)บริษัท ทีเอ็นที (TNT)ไปรษณีย์ไทย Global mail และ EMS ซึ่งรายละเอียดของแต่ละบริษัท มีดังนี้

### การขนส่งทางอากาศ

1. บริษัท ดี เอชแอล จำกัด (DHL)เป็นบริษัทที่จะเน้นเรื่องการส่งออกทางอากาศเป็นหลัก โดยทางบริษัทจะมีจุดเด่นคือ ใช้เวลาขนส่งน้อยกว่าบริษัทอื่น โดยส่งไปยังประเทศ สิงคโปร์ ใช้เวลาเพียง 1 วัน ไปโซนยุโรป 4-5 วัน และทางทวีปแอฟริกา 5-7 วัน เท่านั้น ซึ่งหากเปรียบเทียบกับทางบริษัทอื่น DHL จะใช้เวลาน้อยที่สุดแต่ราคาสูงกว่าบริษัทอื่น และกฎต้องห้ามสำหรับสินค้าที่ไม่สามารถส่งออกได้มีมากกว่าบริษัทอื่นๆ
2. บริษัท ยู พี เอส จำกัด (UPS)เป็นบริษัท ที่ทำการส่งออกเน้น โซนทวีปยุโรป จะมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงแต่ใช้เวลาขนส่ง นาน ถึง 7-14 วัน ซึ่งทาง UPS จะไม่มีกฎการส่งออก (สินค้าต้องห้าม) มากนัก ข้อดีคือ ราคาถูก ข้อเสียคือ ใช้เวลาเดินทางขนส่งนาน
3. บริษัท FedX จำกัด เน้นส่งสินค้าชนิดเอกสาร จะมีระยะเวลาขนส่งที่รวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่มากกว่าบริษัทอื่นๆ แต่การดำเนินการสินค้าชนิดพัสดุ จะใช้เวลาประมาณ 7-14 วัน และค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง



4. บริษัท ที เอ็น ที จำกัด (TNT) จัดว่าเป็นหนึ่งบริษัทที่ได้รับความนิยม เนื่องจากค่าขนส่งค่อนข้างถูกและกฎข้อห้ามส่งค่อนข้างน้อย แต่ข้อเสียคือใช้เวลานาน ประมาณ 8-20 วันจัดส่งถึงปลายทาง
5. การขนส่งแบบ โกลโบบัลเมลล์ (Global mail) เป็นระบบการขนส่งที่มาจากบริษัท DHL เพื่อให้การค้ายาของพ่อค้าแม่ค้าทางออนไลน์สะดวกและง่ายยิ่งขึ้น การส่งชนิดนี้ จะเป็นการส่งแบบชั้นประหยัด ประหยัด ราคาส่งต่ำ แต่ใช้เวลานาน 2 สัปดาห์ ถึง 1 เดือน
6. EMS การส่งพัสดุแบบ EMS ไม่เพียงแต่ส่งในประเทศยังมีการส่งออกนอกประเทศด้วย ซึ่งการส่งแบบนี้จะมีข้อดีคือสามารถส่งสินค้าได้ทุกประเภท ยกเว้นยาเสพติด ราคาส่งถูก แต่ข้อเสียคือ ใช้เวลานาน ประมาณ 1-3 เดือน (ทวีปยุโรป อเมริกาใต้และแอฟริกา) และไม่ปลอดภัย จากประสบการณ์ที่ทำงานคือ การส่งสินค้าออกต่างประเทศโดยการ ใช้ EMS สินค้าจะเสียหายและสูญหายบ่อยครั้งซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องตรวจสอบความต้องการของลูกค้าก่อนให้คำแนะนำขั้นตอนต่อไป

#### 4.1.4 สิ่งที่ต้องรู้ก่อนทำการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าซึ่งเป็นข้อมูลที่ถูกค้าต้องทราบก่อนการส่งออกได้แก่

##### 1.) ตรวจสอบกฎระเบียบของกรมศุลกากร

เพื่อป้องกันปัญหาการขนส่งที่ล่าช้า หากไม่มีความรู้เกี่ยวกับการผ่านกรมศุลกากร ทั้งนี้อาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ที่มากขึ้น) เนื่องจากการทราบในเรื่องของภาษีที่ต้องชำระเป็นเรื่องที่ดี ดังนั้นการลงรายละเอียดในเอกสาร Invoice จึงเป็นเรื่องสำคัญ มากไปกว่านั้น เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้านี้มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากข้อมูลนี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้รับคำชี้แจงที่ชัดเจนว่าลูกค้าจัดส่งอะไร คำอธิบายควรจะระบุว่าสิ่งที่จัดส่งคืออะไร ผลิตจากอะไร และใช้เพื่ออะไร (หากมี) คำอธิบายควรมีความชัดเจนและชี้แจงทุกรายการที่รวมอยู่ในการจัดส่งนี้

##### 2.) พิกัดอัตราศุลกากร

พิกัดอัตราศุลกากร (HS Codes) จะกำหนดหมวดหมู่สินค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทราบเกี่ยวกับภาษี อากร และการควบคุมต่าง ๆ ที่อาจมีผลบังคับใช้ ซึ่งเป็นตัวเลือก แต่การระบุพิกัดจะช่วยให้ผ่านพิธีการศุลกากรได้เร็วขึ้น

### 3.) ระบุมูลค่าการจัดส่งอย่างถูกต้อง

ถึงแม้ว่ารายการนั้นจะเป็นตัวอย่างสินค้า ของขวัญ หรือรายการส่งคืน แต่อย่างน้อยก็ต้องมีมูลค่าต้นทุนการผลิตอยู่ มูลค่าดังกล่าวควรมีความถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด หากศุลกากรมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการระบุมูลค่าของสินค้า อาจมีผลให้เกิดความล่าช้าและเสียค่าปรับได้  
ข้อแนะนำอีกอย่างหนึ่งก็คือ ให้แสดงรายการมูลค่าของสินค้าเป็นสกุลเงินที่ระบุไว้ในใบกำกับสินค้า

### 4.) ประเทศถิ่นกำเนิดสินค้า

เป็นคำอธิบายว่าสินค้าถูกผลิตที่ไหน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากรายละเอียดที่ระบุว่าสินค้าส่งมาจากที่ไหน ในบางกรณี อาจจะต้องใช้ใบรับรองแหล่งที่มา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับใบรับรองแหล่งที่มา โปรดติดต่อหอการค้าในพื้นที่ของผู้จัดส่ง

### 5.) ค่าธรรมเนียมและอัตราภาษี

การส่งสินค้าไปต่างประเทศจะต้องเสียค่าธรรมเนียมศุลกากร เนื่องจากค่าธรรมเนียมเหล่านี้จะแตกต่างกันตามจุดหมายปลายทางและตามมูลค่าการจัดส่ง ลูกค้านำเข้าจำเป็นต้องเข้าใจว่า ลูกค้านำเข้าหรือผู้รับจะต้องจ่ายค่าอะไรบ้าง

#### 4.1.5 ตรวจสอบสินค้า

ในกรณีที่ลูกค้าบางท่าน ไม่บอกข้อมูลที่เป็นจริงสำหรับสินค้าที่จะทำการส่งออก อันเนื่องมาจาก เหตุผลที่ต้องการหลบหลีก การห้ามส่ง ทั้งนี้ทางบริษัทจึงจำเป็นต้องตรวจสอบสินค้าให้ละเอียดทุกครั้งก่อนที่จะทำการบรรจุ, หากลูกค้าบรรจุสินค้านำมาแล้วทางเราจำเป็นต้องแกะกล่องเพื่อทำการตรวจเพื่อความถูกต้องอีกครั้ง

หลายประเทศมีการควบคุมว่าสิ่งใดสามารถส่งออกหรือนำเข้า ซึ่งส่งผลให้สินค้ามีความเสี่ยงที่จะถูกกักและถูกทำลายเนื่องจากผิดกฎระเบียบ โปรดทำความเข้าใจเกี่ยวกับ [ข้อกำหนดสินค้าต้องห้าม](#) ที่มีผลบังคับในจุดหมายปลายทางของลูกค้า

อีกหนึ่งเหตุผลที่ต้องทำการตรวจสินค้าก็คือ ทางบริษัทมีความจำเป็นต้องจดยอดรายการสินค้าส่งออก โดยละเอียด เพื่อที่จะดำเนินการทำเอกสารส่งออกหรือใบ Invoice รวมไปถึงการออกเอกสาร Packing List

#### 4.1.6 เอกสารแสดงตัวตนของผู้ส่ง

บัตรประจำตัวประชาชน รวมไปถึง บัตรอนุญาตเดินทางหรือ พาสปอร์ต เพื่อใช้เป็นหลักฐานยืนยันต่อการส่งสินค้า

#### 4.1.7 การออกเอกสารใบแจ้งรายการสินค้าและใบตราสำหรับส่งออกทางอากาศ


1 เอกสารรายการสินค้า (Invoice) หรือ **Proforma Invoice** เป็นเอกสารบอกราคาจำนวนสินค้าโดยผู้ส่งออกจะออกให้กับผู้นำเข้าเพื่อที่ทางกรมศุลกากรปลายทางจะทำการคิดภาษีนำเข้าได้

เลขที่ใบกำกับภาษี	วันที่ออกใบกำกับภาษี	วันที่รับใบกำกับภาษี	จำนวนเงินรวม	จำนวนเงินภาษี	จำนวนเงินสุทธิ
10000	10/07/2563	10/07/2563	1,000.00	100.00	1,100.00
10000	10/07/2563	10/07/2563	1,000.00	100.00	1,100.00
รวม			2,000.00	200.00	2,200.00

#### ข้อความสำคัญในใบกำกับภาษี

1. คำว่า "ใบกำกับภาษี"
2. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ขาย
3. กรณีมีเอกสารอื่นประกอบในชุดของใบกำกับภาษี จะต้องมีความว่า "เอกสารออกเป็นชุด" และ "ต้นฉบับ" ในใบกำกับภาษี
4. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขายสินค้าหรือให้บริการ
5. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
6. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ เฉพาะผู้ประกอบการที่จดทะเบียน
7. ระบุ "สำนักงานใหญ่" หรือ "เลขที่สาขา" ของผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ
8. วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษี
9. เลขที่ใบกำกับภาษี
10. ชื่อ ชนิด ประเภท ปริมาณ และมูลค่าของสินค้าหรือบริการ
11. จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่คำนวณจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการ โดยให้แยกจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการ ให้ชัดเจน

ภาพที่ 4.2 เอกสารใบแจ้งรายการสินค้า (Invoice)

205 BKK 3699 6632 <span style="float: right;">2</span>		Shipper's Name and Address <b>HPS TRADE CO.,LTD</b> 2 K.A.N. BUILDING 8TH FLOOR, SOI NARATHIWAT-RATCHANAKARIN 10 YAEK 4, THUNGWATDON , SATHORN , BANGKOK 10120		Shipper's account Number		Not negotiable <b>Air Waybill</b> (Air Consignment note) issued by <b>ALL NIPPON AIRWAYS CO.,LTD.</b> 1-5-2 Higashi-Shimbashi, Minato-ku, Tokyo 105-7133, Japan		205-3699 6632 <span style="float: right;">1</span>																																																															
Consignee's Name and Address <b>SPICE CUBIC TRADE CO.,LTD</b> 2-3-1 NIHONBASHI CHUO-KU TOKYO JAPAN 100-1100 TEL: 012-120-1134 <span style="float: right;">4</span>		Consignee's account Number		Copies 1, 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity It is agreed that the goods described herein are accepted for carriage in apparent good order and condition (except as noted) and SUBJECT TO THE CONDITIONS OF CONTRACT ON THE REVERSE HEREOF. ALL GOODS MAY BE CARRIED BY ANY OTHER MEANS INCLUDING ROAD OR ANY OTHER CARRIER UNLESS SPECIFIC CONTRARY INSTRUCTIONS ARE GIVEN HEREON BY THE SHIPPER, AND SHIPPER AGREES THAT THE SHIPMENT MAY BE CARRIED VIA INTERMEDIATE STOPPING PLACES WHICH THE CARRIER DEEMS APPROPRIATE. THE SHIPPER'S ATTENTION IS DRAWN TO THE NOTICE CONCERNING CARRIER'S LIMITATION OF LIABILITY.																																																																			
Issuing Carrier's Agent, Name and City		Accounting Information <b>"FREIGHT PREPAID"</b>																																																																					
Agent's IATA Code		Account No.																																																																					
Airport of Departure (Addr. of first Carrier) and requested R																																																																							
<b>SUARNABHUMI AIRPORT, THAILAND</b> <span style="float: right;">5</span>																																																																							
to		by		to		by		Currency		Declared Value for Carriage		Declared Value for Customs																																																											
NRT <span style="float: right;">6</span>		NH						THB PP X		NVD		NCV																																																											
Airport of Destination		Flight Date		Flight Date		Amount of Insurance		INSURANCE. If Carrier offers insurance, and such insurance is requested in accordance with conditions on reverse hereof, indicate amount to be insured in figures in box marked "amount of insurance."																																																															
NARITA AIRPORT, JAPAN		NH8508/24 <span style="float: right;">7</span>				NIL																																																																	
Handling Information <b>ONE POUCH OF CARGO MANIFEST ATT'ED WITH.....</b>																																																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No. of Pieces BCP</th> <th>Gross Weight</th> <th>Rate Class</th> <th>Chargeable Weight</th> <th>Rate</th> <th>Total</th> <th>Nature and Quantity of Goods (incl. Dimensions or Volume)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14 <span style="float: right;">8</span></td> <td>250.00K <span style="float: right;">9</span></td> <td>Q</td> <td>255.5C <span style="float: right;">10</span></td> <td>As Arranged <span style="float: right;">11</span></td> <td></td> <td>Animal Feed Ingredient Sample <span style="float: right;">12</span></td> </tr> </tbody> </table>												No. of Pieces BCP	Gross Weight	Rate Class	Chargeable Weight	Rate	Total	Nature and Quantity of Goods (incl. Dimensions or Volume)	14 <span style="float: right;">8</span>	250.00K <span style="float: right;">9</span>	Q	255.5C <span style="float: right;">10</span>	As Arranged <span style="float: right;">11</span>		Animal Feed Ingredient Sample <span style="float: right;">12</span>																																														
No. of Pieces BCP	Gross Weight	Rate Class	Chargeable Weight	Rate	Total	Nature and Quantity of Goods (incl. Dimensions or Volume)																																																																	
14 <span style="float: right;">8</span>	250.00K <span style="float: right;">9</span>	Q	255.5C <span style="float: right;">10</span>	As Arranged <span style="float: right;">11</span>		Animal Feed Ingredient Sample <span style="float: right;">12</span>																																																																	
<table border="1"> <tr> <td>prepaid</td> <td>Weight Charge</td> <td>Collect</td> <td>Other Charges</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Valuation Charge</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Tax</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total other Charges Due Agent</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total other Charges Due Carrier</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total prepaid</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total collect</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Currency Conversion Rates</td> </tr> <tr> <td colspan="4">no charges in Best. Currency</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Executed on (Date)</td> </tr> <tr> <td colspan="4">at (Place)</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Signature of Issuing Carrier or its Agent</td> </tr> <tr> <td colspan="4">For Carriers Use only at Destination</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Charges at Destination</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Total collect Charges</td> </tr> </table>												prepaid	Weight Charge	Collect	Other Charges	Valuation Charge				Tax				Total other Charges Due Agent				Total other Charges Due Carrier				Total prepaid				Total collect				Currency Conversion Rates				no charges in Best. Currency				Executed on (Date)				at (Place)				Signature of Issuing Carrier or its Agent				For Carriers Use only at Destination				Charges at Destination				Total collect Charges			
prepaid	Weight Charge	Collect	Other Charges																																																																				
Valuation Charge																																																																							
Tax																																																																							
Total other Charges Due Agent																																																																							
Total other Charges Due Carrier																																																																							
Total prepaid																																																																							
Total collect																																																																							
Currency Conversion Rates																																																																							
no charges in Best. Currency																																																																							
Executed on (Date)																																																																							
at (Place)																																																																							
Signature of Issuing Carrier or its Agent																																																																							
For Carriers Use only at Destination																																																																							
Charges at Destination																																																																							
Total collect Charges																																																																							
<p>THESE COMMODITIES LISTED BY U.S. FOR ULTIMATE DESTINATION. DIVISION (COUNTRY) TOLUENE PROHIBITED.</p> <p>Shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct and that insofar as any part of the consignment contains dangerous goods, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to the applicable Dangerous Goods Regulations.</p> <p style="text-align: center;"><b>HPS TRADE CO., LTD</b> Signature of Shipper or his Agent</p> <p style="text-align: center;">MAR 23, 2018      BANGKOK/THAILAND      WAN</p>																																																																							

ORIGINAL 3 (FOR SHIPPER)

ภาพที่ 4.3 ใบตราส่งสำหรับส่งออกทางอากาศ (Air way Bill)

2 ใบตราสำหรับส่งออกทางอากาศ (Air way Bill)คือ เป็นเอกสารกำกับสินค้าโดยมีหลักฐานในการขนส่งสินค้าที่เพิ่มขึ้นในลักษณะของสัญญา การขนส่ง สินค้าระหว่างผู้ส่งออกกับผู้ทำการขนส่ง โดยมีผู้รับสินค้าเป็นบุคคลที่สามที่ทำให้สัญญาการขนส่งสมบูรณ์ สัญญานี้จะครอบคลุมตั้งแต่จากรับมอบสินค้า ณ สนามบินต้นทางจนถึงจุดส่งมอบสินค้าปลายทางของ สินค้าทุกประเภท

### 2.1 รายละเอียดฉบับ AWB มีดังนี้

1. ชื่อสายการบิน
  2. หมายเลข AWB
  3. SHIPPER: ชื่อผู้ขนส่งและที่อยู่
  4. CONSIGNEE: ชื่อผู้รับที่อยู่
  5. สนามบินต้นทาง
  6. สนามบินปลายทาง
  7. หมายเลขเที่ยวบิน
  8. ปริมาณสินค้า
  9. น้ำหนักรายการ
  10. น้ำหนักที่ต้องชำระ
  11. ค่าขนส่งทางอากาศ \* ตามที่จัด
  12. ชื่อรายการ
- \* ค่าบริการเพิ่มเติม (ค่าน้ำมัน,ค่ารักษาความปลอดภัย ฯลฯ)

3. ใบตราส่งสินค้า หรือ Bill of Lading (B/L) คือ เอกสารสำคัญที่สุด เมื่อมีการ ส่งสินค้าทางทะเล Bill of Lading เป็นใบรับรอง มอบสินค้าของบริษัทเรือที่ทำการส่งออก ซึ่งในเอกสารนั้นจะแสดงว่าเจ้าของเรือหรือตัวแทนเรือ ได้รับสินค้าจากผู้ส่งจริง เพื่อทำการบรรทุกและขนส่งไปยังท่าเรือ ใบตราสินค้าจะต้องมีข้อความที่แสดงภาพของสินค้าชัดเจน รวมไปถึงอัตราค่าระวางบรรทุกที่ผู้รับสินค้าจะต้องชำระ



ชื่อ, ที่อยู่และประเทศของผู้ส่งออกตาม invoice ในประเทศสมาชิกผู้ส่งออก	1. Products consigned from (Exporter's business name, address, country)	Reference No. ASEAN-CHINA FREE TRADE AREA PREFERENTIAL TARIFF CERTIFICATE OF ORIGIN (Combined Declaration and Certificate)	เลขที่ Form E
ชื่อ, ที่อยู่และประเทศของผู้รับสินค้าตาม invoice ในประเทศสมาชิกผู้นำเข้า	2. Products consigned to (Consignee's name, address, country)	Issued in _____ (Country) See Overleaf Notes	ประเทศที่ออก Form E
เครื่องหมายและเลขหมายบนหีบห่อ	3. Means of transport and route (as far as known) Departure date วันส่งสินค้าออก Vessel's name/Aircraft etc. ชื่อเรือ, เครื่องบินหรืออื่นๆ Part of Discharge ท่าที่นำเข้า	4. For Official Use <input type="checkbox"/> Preferential Treatment Given <input type="checkbox"/> Preferential Treatment Not Given (Please state reason's) Signature of Authorised Signatory of the Importing Party	ช่องของผู้มีอำนาจในการให้สิทธิ์หรือปฏิเสธสิทธิ์
จำนวนและชนิดของหีบห่อ, รายละเอียดสินค้าและประเภทพิกัด	5. Item number ลำดับหีบห่อ 20	6. Origin criteria (see Overleaf Notes) เกณฑ์ถิ่นกำเนิดสินค้า	น้ำหนักรวมหรือปริมาณอื่นๆ และราคา FOB
กรณียก CO ย้อนหลัง Movement Certificate	7. Number and type of packages, description of products (including quantity where appropriate and HS number of the Importing Party)	8. Origin criteria (see Overleaf Notes)	เลขที่และวันที่ของ invoice
กรณียก CO ย้อนหลัง Movement Certificate	9. Gross weight or other quantity and value (FCB)	10. Number and date of invoices	กรณียกงานนิตการศรกร
กรณียก CO ย้อนหลัง Movement Certificate	11. Declaration by the exporter The undersigned hereby declares that the above details and statement are correct; that all the products were produced in ประเทศผู้ผลิต (Country) and that they comply with the origin requirements specified for these products in the Rules of Origin for the ACFTA for the products exported to ประเทศผู้นำเข้า (Importing Country) สถานที่, วันที่ และลายมือชื่อผู้ส่งออก	12. Certification It is hereby certified, on the basis of control carried out, that the declaration by the exporter is correct. สถานที่ วันที่ ลายมือชื่อ และตราประทับของผู้มีอำนาจออก Form E	กรณียกข้อชายผ่านประเทศที่สาม
กรณียก CO ย้อนหลัง Movement Certificate	13. Issued Retroactively <input type="checkbox"/> Movement Certificate <input type="checkbox"/> Exhibition <input type="checkbox"/> Trade Fair/Invoicing	Place and date, signature and stamp of certifying authority	

ภาพที่ 4.4 ใบกำกับการบรรจุหีบห่อ (Packing List)

4. ใบกำกับการบรรจุหีบห่อ (Packing List) คือเอกสารที่ออกหรือจัดเตรียมโดย ผู้ส่งออกหรือผู้ขาย เพื่อมอบให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้นำเข้า จุดประสงค์ในการใช้นั้น ก็เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถชั่งตวงวัดสินค้าได้สะดวกมากขึ้น และทำให้ผู้นำเข้าสามารถทราบรายละเอียดของสินค้าในการส่งออกทั้งหมด เพื่อสามารถนำข้อมูลไปวางแผนการขนถ่ายสินค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มีลักษณะคล้ายๆกับใบกำกับภาษี แต่มีข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า ได้แก่

- 4.1 รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของหีบห่อ จำนวนของหีบห่อ เครื่องหมายของหีบห่อ
- 4.2 รายละเอียดเกี่ยวกับการบรรจุว่าแต่ละหีบห่อมีการบรรจุสินค้า จำนวนเท่าไร อะไรบ้าง
- 4.3 รายละเอียดเกี่ยวกับน้ำหนักของสินค้า ทั้งน้ำหนักรวม น้ำหนักสุทธิ
- 4.4 รายละเอียดเกี่ยวกับปริมาณของสินค้าของแต่ละหีบห่อ

#### 4.1.8 การบรรจุหีบห่อ

ต้องมั่นใจว่าสินค้าของลูกค้าได้รับการบรรจุหีบห่ออย่างเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงในเรื่องความล่าช้าและความเสียหายระหว่างขนส่ง ควรใช้เวลาในการบรรจุหีบห่อและติดป้ายฉลากสินค้าอย่างชัดเจน รวมถึงตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของประเทศปลายทางนั้นๆ

#### 4.1.9 การเก็บสินค้าในคลัง

ลูกค้าของบริษัท สยาม เวลด์ ไวลด์ จำกัด จะมีอยู่ 2 ประเภท คือ ลูกค้าขาจร ซึ่งจะเป็นลูกค้าถือของมาพร้อมส่ง หรืออีกแบบหนึ่งก็คือลูกค้าส่งรายการสินค้ากับทางร้านไว้เพื่อรอวันผลิตแล้วส่ง ซึ่งบางรายไม่ได้มีการสั่งสินค้าไว้เพียงร้านเดียว ฉะนั้น เมื่อสินค้าผลิตเสร็จจึงมีความจำเป็นที่ต้องถูกส่งออกทันที ในกรณีนี้ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะนิยม ฝากสินค้าไว้ทางคาร์โก้ก่อน เพื่อรอสินค้าให้ครบจึงจะจัดส่งพร้อมกัน ซึ่งการเก็บสินค้ากับทางบริษัทจะเป็นระบบโดยการจำแนกโดยใช้ชื่อของลูกค้าเป็นหลัก ในการเก็บสินค้า รายชื่อลูกค้าที่เริ่มต้นตั้งแต่ A-L สินค้าจะเก็บไว้ในคลังชั้นสาม ส่วนรายชื่อที่ขึ้นต้นด้วย M-Z จะเก็บไว้ในคลังชั้น 4 โดยแต่ละบุคคลจะมีป้าย (tracking number) ของแต่ละบุคคลผูกกับสินค้าที่มาส่งในแต่ละรอบเสมอ ซึ่งการมาส่งทุกครั้งจะมีการออกใบรับของเสมอ ซึ่งในใบนั้นจะระบุชื่อผู้รับ นั่นก็คือชื่อของลูกค้าที่ออเดอร์สินค้าเอาไว้ พร้อมกับระบุจำนวนชิ้นที่มาส่ง โดยจะมีลายมือชื่อผู้รับสินค้าและผู้ส่ง ลงลายมือชื่อกำกับเพื่อเป็นหลักฐานทุกครั้ง

#### 4.1.10 ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลการจัดส่งสินค้าอีกครั้ง

ให้ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลการจัดส่งอีกครั้งเพื่อความถูกต้องของข้อมูลการจัดส่ง รวมไปถึงยืนยันความเข้าใจในเงื่อนไขและข้อตกลงในการจัดส่งสินค้า

#### 4.1.11 ชำระเงิน

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว ลูกค้าต้องทำการชำระเงินให้กับทางบริษัท หลังจากนั้นทางบริษัทจะออกใบแจ้งหนี้และใบตราสำหรับส่งออกทางอากาศให้กับลูกค้า เพื่อที่ลูกค้าสามารถนำไปตรวจสอบสถานะการจัดส่งสินค้า

#### 4.1.12 ติดต่อแจ้งกับทางบริษัทขนส่งที่ลูกค้าเลือกใช้บริการมารับสินค้า

เมื่อลูกค้าทำการชำระเงินแล้ว ทางบริษัทจะประสานงานกับบริษัทขนส่งให้มารับสินค้าของลูกค้า

#### 4.1.13 นำสินค้าขึ้นรถของบริษัทที่ลูกค้าเลือกใช้บริการเพื่อทำการจัดส่งต่อไป

บริษัทขนส่งสินค้าจะมีเจ้าหน้าที่มารับสินค้าเพื่อทำการจัดส่งในลำดับขั้นตอนของแต่ละบริษัท

#### สรุปการปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออก

การทำหน้าที่ฝ่ายผู้ช่วยลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Customer Service จะต้องรู้ข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ตรวจสอบสินค้าว่าสอดคล้องกับนโยบายที่จะส่งออกได้หรือไม่ ขอเอกสารให้ครบถ้วนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาภายหลัง บรรจุนิติคำอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายของสินค้าและแนะนำบริษัทที่ดีที่สุดต่อลูกค้า จากการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงข้อกำหนดและหน้าที่การบริการด้านการส่งออก และเข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของบริษัทที่เป็นตัวกลางส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder)



## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการ

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2561 - วันที่ 30 เมษายน 2561 ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ข้อมูลและคำแนะนำลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นสนใจที่จะใช้บริการส่งของไปจนถึงกระบวนการส่งชิ้นตอนสุดท้ายเสร็จสิ้น รวมไปถึงหน้าที่รับสินค้า เก็บสินค้าในคลัง ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก โดยผลการศึกษากการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

#### 5.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1. ร้านค้าส่งรายการสินค้าของลูกค้าไม่ครบตามจำนวนที่ลูกค้าแจ้งเอาไว้ (เนื่องจากลูกค้ากลับประเทศไปแล้ว) จึงทำให้มีปัญหาต้องมาเช็คใบรับของและประสานงานระหว่างร้านค้าและลูกค้าเพื่อความถูกต้องที่สุด

5.2.2 ลูกค้าถูกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่ม เมื่อสินค้าไปถึงปลายทางแล้วอันเนื่องมาจาก ความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า ( Call center ) ทางบริษัทที่ทำการจัดส่ง แจ้งข้อมูลที่ผิดให้ทางบริษัทกลาง เมื่อส่งต่อข้อมูลที่ผิดไปให้ลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าปรับที่ปลายทาง

5.2.3 ท่าเรือเทียบเรือช้า ไม่สามารถดำเนินการใดๆได้ จึงทำให้กำหนดที่สินค้าจะไปถึงปลายทางนั้นล่าช้า

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ติดต่อสอบถามติดตามกับทางร้านค้าที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งรายการสินค้าไว้ เพื่อติดตามสินค้าตลอดเพื่อป้องกันร้านค้าที่ไม่ซื่อสัตย์ ส่งสินค้าไม่ครบตามที่ลูกค้าสั่ง

5.3.2 เขียนบันทึก วันที่ และเวลาในการโทรติดต่อสอบถามกับผู้สนทนาทุกครั้ง เวลาโทรไปเช็คข้อมูลต่างๆกับทางบริษัทส่งออก เพื่อที่จะได้เป็นหลักฐานในการยืนยันความผิดพลาดและทางบริษัทเราไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยทางบริษัทขนส่งที่ให้ข้อมูลผิดจะเป็นผู้รับผิดชอบแทน

5.3.3 แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับตัวแทนฝั่งท่าเรือปลายทางที่บริษัทสยามเวสต์  
ไวต์ได้ติดต่อไว้กับลูกค้า เพื่อให้ทางลูกค้าสามารถตรวจสอบ วันและเวลาที่เรือจะเทียบท่าได้อย่าง  
แน่นอน

#### 5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

**ข้อดี** 1. ได้ประสบการณ์เรียนรู้จากการทำงานจริงในบริษัท ได้เข้าใจในการทำงาน ทำหน้าที่  
และกระบวนการของการทำงาน ความสำคัญของระบบงาน

2. ได้ฝึกทักษะการใช้โปรแกรมต่างๆที่ได้เรียนมา

3. ได้ฝึกทักษะและฝึกฝนของการแก้สถานการณ์เฉพาะหน้าระกว้างปฏิบัติหน้าที่  
เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ออกมาดีที่สุดและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

4. ได้ฝึกให้ตัวเองเป็นผู้มีความตรงต่อเวลา

5. ได้ปรับตัวเข้ากับสังคมใหม่ๆ รวมไปถึงการปรับตัวให้สามารถทำงานกับคนหมู่มาก  
ได้ด้วยเช่นกัน เนื่องจากงานที่ทำมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องช่วยกันทำงานเป็นทีม

6. สถานประกอบการได้รู้และเข้าใจในความสามารถของบุคคลแต่ละบุคคลที่เข้ามา  
ทำงาน

**ข้อเสีย** 1. การทำงานกับคนหมู่มากนั้น โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดนั้นมีมากกว่าปกติ ซึ่ง  
จะส่งผลเสียไปถึงองค์กร และลูกค้า ที่ต้องมารับผิดชอบในความเสียหายนั้น

2. ความล่าช้าที่ไม่สามารถคาดเดาได้ อันเนื่องมาจากทางบริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด เป็นบริษัทกลางในการดำเนินการส่งสินค้าให้กับผู้ส่ง ดังนั้นปัญหาระหว่างการขนส่งเป็นสิ่งที่กำหนดไม่ได้

3. ลูกค้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ ทำให้เกิดเหตุการณ์เข้าใจผิดกันได้



## บรรณานุกรม

วิธีการขนส่ง. เข้าถึงได้จาก [https://www.tnt.com/express/th\\_th/site/how-to.html](https://www.tnt.com/express/th_th/site/how-to.html)

สยาม เวลคไวค. (2561). ข้อมูลบริษัท สยามเวลคไวค จำกัด. เข้าถึงได้จาก <http://www.ayecargo.com/th/contact-th/>

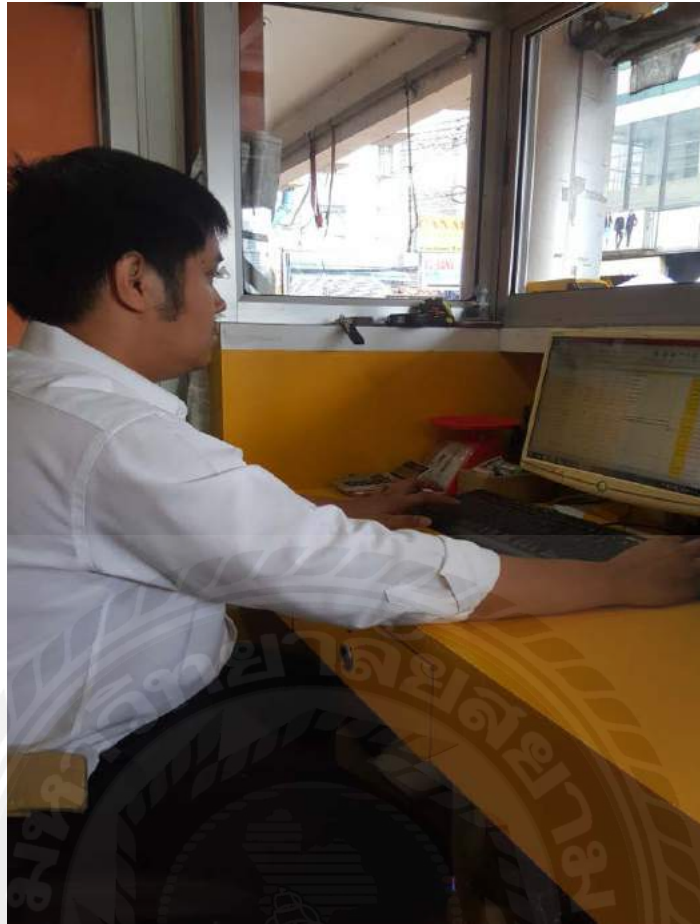
เอกอนเนค คอนแทค เซ็นเตอร์. การบริการลูกค้า. เข้าถึงได้จาก  
[https://www.aconnect.co.th/news\\_c/th/42](https://www.aconnect.co.th/news_c/th/42)





**ภาคผนวก ก.**

**ภาพขณะการปฏิบัติงาน**













☆ ☆ " ☆ ☆  
☆ — Farewell N'Junior ^ ^ ☆  
I wish you happiness and success in your life!



**ภาคผนวก ข.**  
**บทความทางวิชาการ**

# การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก

## Export Customer Service

เพ็ญภาส ชาญบัณฑิตนันท์

ภาควิชาการจัดการระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

235 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ 10160

### บทคัดย่อ

บริษัท SIAM WORLDWIDE จำกัด ประกอบกิจการให้บริการด้านการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศตามพิธีการศุลกากร และบริการในรูปแบบของ “ตัวแทนผู้ส่งสินค้า” (Freight Forwarder) การศึกษาเกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรด้านการส่งออก เพื่อการบริการให้ข้อมูลและช่วยเหลือลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางบริษัท เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนของการส่งสินค้าของลูกค้า ทั้งนี้ยังให้บริการจัดเก็บสินค้าเพื่อรอจัดส่งตามกำหนดของลูกค้าที่ต้องการการให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ถามถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อทางบริษัทจะได้จัดหาสิ่งที่ดีที่สุดให้มากกว่านั้นยังเสนอแนะรายละเอียดข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกฎและข้อห้ามของการส่งออกในแต่ละประเทศให้กับลูกค้า เพื่อการส่งออกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งทั้งหมดจะอยู่ในรูปแบบของบริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ศึกษาในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเรื่อง “การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก” ทำให้เห็นประโยชน์ต่อการทราบข้อมูลและให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการส่งออกมากยิ่งขึ้น อันจะนำมาซึ่งรายได้ของประเทศต่อไป

### Abstract

Siam Worldwide Co.,Ltd. Head Office is located at 120/189 Ratchaprarop road, district Phayathai ,sub district Ratjatevee, Bangkok 10400. Siam Worldwide Co.,Ltd. provides international shipping services according to customs procedures and services as a Freight Forwarder. The author studied the process of services according to customs procedures and assistance services required by the customers to help facilitate and reduce the process of shipping. Moreover, the company also provides storage for all customers belongings for delivery according to the date that they choose. The services begin with asking about what they want and provide the best methods. Furthermore, the company provides information about the rules for international shipping with high quality service. The author gained knowledge of export operations and this study will provide benefit for those interested in this topic.

The study of "High Quality Export Services at Siam Worldwide Co.,Ltd." highlights useful information and provides suggestions to

customers in order to increase the efficiency of exports. This will help sustain income for the company.

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าเพื่อการส่งออก
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

### ขอบเขตของโครงการ

1. ขั้นตอนปฏิบัติงานการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก

2. เอกสารที่ใช้ประกอบการด้านการส่งออก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก
2. ทราบถึงการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลลูกค้า

### ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

จากการที่ได้ปฏิบัติงาน ณ บริษัท สยามเวลด์ไวด์ จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วย พนักงานดูแลลูกค้า (Customer service) ก่อนที่ลูกค้าจะทำการส่งสินค้า ผู้ส่งออกจำเป็นต้องยื่นเอกสารและข้อมูลจริงก่อนการดำเนินงานผ่านกรมศุลกากรทุกครั้ง ทั้งนี้ยังมีรายละเอียดในเชิงลึกลงไปอีกสำหรับการส่งสินค้าในแต่ละบริษัทที่ผู้ส่งออกเป็นผู้เลือก แต่สุดท้ายแล้ว ทุกการขนส่งจะจำเป็นต้องผ่านกรมศุลกากรขาออก (จากฝั่งประเทศไทย) และกรมศุลกากรขาเข้า (จากฝั่งประเทศผู้นำเข้า) เสมอ ซึ่งทางบริษัท สยาม เวลด์ไวด์ จำกัด เป็นเหมือนตัวแทนเชื่อมโยงกับทางบริษัทส่งออกให้ลูกค้า โดยทำโครงการร่วมมือกับหลากหลายบริษัทชั้นนำของโลก อาทิเช่น บริษัท ดีเอชแอล จำกัด (DHL) บริษัท ยูพีเอส จำกัด (UPS) บริษัท เฟดเอ็กซ์ (FedX) ไปรษณีย์ไทย รวมไปถึง EMS

การให้คำแนะนำลูกค้าหรือผู้ส่งออกนั้น มีความจำเป็นมากที่ต้องตรวจสอบประเทศปลายทาง รวมไปถึงกฎข้อห้ามของแต่ละประเทศที่ระบุไว้ว่าสินค้าประเภทใดที่ไม่สามารถส่งไปได้ ตัวอย่างเช่น บริษัท ดีเอชแอล จำกัด ไม่อนุญาตให้ส่งสินค้าจำพวกอาหารหรือขนมไปยังประเทศ เมียนมาร์ ไม่สามารถส่ง พาสปอร์ตหรือ หนังสือเดินทางไปยังประเทศ อินเดียได้ มากไปกว่านั้นทางบริษัทยังมีการส่งหลากหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นทางอากาศ รวมไปถึงทางเรือ ซึ่งแต่ละการส่งออกจะมีวิธีการตรวจสอบสินค้า / การบรรจุหีบห่อสินค้า ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นบริษัทจึงมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำลูกค้าเพื่อความสะดวกในการจัดส่งสินค้าและความปลอดภัยของสินค้าไปจนถึงที่หมาย

จากการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท สยามเวลด์ไวด์ จำกัด ในตำแหน่งผู้ช่วย พนักงานดูแลลูกค้า ได้ศึกษาเรื่อง “การให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก” โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1.ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออก



แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากแผนสามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

เมื่อลูกค้ามาติดต่อบริษัทเพื่อต้องการส่งออกสินค้า ทางบริษัทจะมีเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและให้บริการดังต่อไปนี้

1. ลูกค้า จะเป็นผู้เข้ามาติดต่อทางบริษัทด้วยตนเอง

2. บริษัทสยามเวลด์ไวด์ จำกัด เป็นตัวแทนในการส่งออกสินค้าทุกประเภท และจัดทำเอกสารแจ้งรายการสินค้า (Invoice)

3. สอบถามและการให้ข้อมูลลูกค้า มีความสำคัญอย่างมากในขั้นตอนนี้ที่ต้องสอบถามข้อมูลลูกค้าให้แน่ชัดว่ามีความต้องการที่จะใช้บริการขนส่งของบริษัทใด โดยทางบริษัท สยามเวลด์ไวด์ จำกัด เป็นพันธมิตรกับทาง บริษัท ดีเอชแอล จำกัด (DHL)บริษัท ยูพีเอส จำกัด (UPS)บริษัท เฟดเอ็กซ์ (FedX)บริษัท ทีเอ็นที (TNT)ไปรษณีย์ไทย Global mail และ EMS ซึ่งรายละเอียดของแต่ละบริษัท มีดังนี้

#### การขนส่งทางอากาศ

1. บริษัท ดี เอชแอล จำกัด (DHL)เป็นบริษัทที่จะเน้นเรื่องการส่งออกทางอากาศเป็นหลัก โดยทางบริษัทจะมีจุดเด่นคือ ใช้เวลาขนส่งน้อยกว่าบริษัทอื่น โดยส่งไปยังประเทศ สิงคโปร์ ใช้เวลาเพียง 1 วัน ไปโซนยุโรป 4-5 วัน และทางทวีปแอฟริกา 5-7 วัน เท่านั้น ซึ่งหากเปรียบเทียบกับทางบริษัทอื่น DHL จะใช้เวลาสั้นที่สุดแต่ราคาสูงกว่าบริษัทอื่น และกฎต้องห้ามสำหรับสินค้าที่ไม่สามารถส่งออกได้มีมากกว่าบริษัทอื่นๆ

2. บริษัท ยู พี เอส จำกัด (UPS)เป็นบริษัทที่ทำการส่งออกเน้นโซนทวีปยุโรป จะมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูงแต่ใช้เวลาขนส่ง นาน ถึง7-14 วัน ซึ่งทาง UPS จะไม่มีกฎการส่งออก (สินค้าต้องห้าม) มาก

นัก ข้อดีคือ ราคาถูก ข้อเสียคือ ใช้เวลาเดินทางขนส่งนาน

3.บริษัท FedXจำกัด เน้นส่งสินค้าชนิดเอกสาร จะมีระยะเวลาขนส่งที่รวดเร็ว และครอบคลุมพื้นที่มากกว่าบริษัทอื่นๆ แต่การดำเนินการสินค้าชนิดพัสดุ จะใช้เวลาประมาณ 7-14 วัน และค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง

4.บริษัท ที เอ็น ที จำกัด (TNT)จัดว่าเป็นหนึ่งบริษัทที่ได้รับความนิยม เนื่องจากค่าขนส่งค่อนข้างถูกและกฎข้อห้ามส่งค่อนข้างน้อย แต่ข้อเสียคือใช้เวลานานประมาณ 8-20 วันจัดส่งถึงปลายทาง

5.การขนส่งแบบ โกลโบบัลเมลล์ (Global mail)เป็นระบบการขนส่งที่มาจากบริษัท DHL เพื่อให้การค้าขายของพ่อค้าแม่ค้าทางออนไลน์สะดวกและง่ายขึ้น การส่งชนิดนี้ จะเป็นการส่งแบบชั้นประหยัด ประหยัด ราคาส่งต่ำ แต่ใช้เวลานาน 2 สัปดาห์ ถึง 1 เดือน

6. EMS การส่งพัสดุแบบ EMS ไม่เพียงแต่ส่งในประเทศยังมีการส่งออกนอกประเทศด้วย ซึ่งการส่งแบบนี้จะมีข้อดีคือสามารถส่งสินค้าได้ทุกประเภท ยกเว้น ยาเสพติด ราคาส่งถูก แต่ข้อเสียคือ ใช้เวลานาน ประมาณ 1-3 เดือน (ทวีปยุโรป อเมริกาใต้และแอฟริกา) และไม่ปลอดภัยจากประสบการณ์ที่ทำงานคือ การส่งสินค้าออกต่างประเทศโดยการใช้ EMS สินค้าจะเสียหายและสูญหายบ่อยครั้งซึ่งมีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องตรวจสอบความต้องการของลูกค้าก่อนให้คำแนะนำขึ้นตอนต่อไป

4. สิ่งที่ต้องรู้ก่อนทำการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าซึ่งเป็นข้อมูลที่ลูกค้าต้องทราบก่อนการส่งออกได้แก่

#### 4.1) ตรวจสอบกฎระเบียบของกรมศุลกากร

เพื่อป้องกันปัญหาการขนส่งที่ล่าช้า หากไม่มีความรู้เกี่ยวกับการผ่านกรมศุลกากร ทั้งนี้อาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (ที่มากขึ้น) เนื่องจากการทราบในเรื่องของภาษีที่ต้องชำระเป็นเรื่องที่ดี ดังนั้นการลงรายละเอียดในเอกสาร Invoice จึงเป็นเรื่องสำคัญ มากไปกว่านั้น เรื่องรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าก็มีความสำคัญเช่นกัน เนื่องจากข้อมูลนี้จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรได้รับคำชี้แจงที่ชัดเจนว่าลูกค้าจัดส่งอะไร คำอธิบายควรระบุว่าจะส่งอะไร จัดส่งคืออะไร ผลผลิตจากอะไร และใช้เพื่ออะไร (หากมี) คำอธิบายควรมีความชัดเจนและชี้แจงทุกรายการที่รวมอยู่ในการจัดส่งนี้

#### 4.2) พิกัดอัตราศุลกากร

พิกัดอัตราศุลกากร (HS Codes) จะกำหนดหมวดหมู่สินค้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรทราบเกี่ยวกับภาษี ออกร และการควบคุมต่าง ๆ ที่อาจมีผลบังคับใช้ ซึ่งเป็นตัวเลือก แต่การระบุพิกัดจะช่วยให้ผ่านพิธีการศุลกากรได้เร็วขึ้น

#### 4.3) ระบุมูลค่าการจัดส่งอย่างถูกต้อง

ถึงแม้ว่ารายการนั้นจะเป็นตัวอย่างสินค้าของขวัญ หรือรายการส่งคืน แต่อย่างน้อยก็ต้องมีมูลค่าต้นทุนการผลิตอยู่ มูลค่าดังกล่าวควรมีความถูกต้องใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด หากศุลกากรมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการระบุมูลค่าของสินค้า อาจมีผลให้เกิดความล่าช้าและเสียค่าปรับได้ ขอแนะนำอีกอย่างหนึ่งก็คือ ให้แสดงรายการมูลค่าของสินค้าเป็นสกุลเงินที่ระบุไว้ในใบกำกับสินค้า

#### 4.4) ประเทศต้นกำเนิดสินค้า

เป็นคำอธิบายว่าสินค้าถูกผลิตที่ไหน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากรายละเอียดที่ระบุว่าสินค้าส่งมาจากที่ไหน ในบางกรณี อาจจะต้องใช้ใบรับรองแหล่งที่มา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับใบรับรองแหล่งที่มา โปรดติดต่อหอการค้าในพื้นที่ของผู้จัดส่ง

#### 4.5) ค่าธรรมเนียมและอัตราภาษี

การส่งสินค้าไปต่างประเทศจะต้องเสียค่าธรรมเนียมศุลกากร เนื่องจากค่าธรรมเนียมเหล่านี้จะแตกต่างกันตามจุดหมายปลายทางและตามมูลค่าการจัดส่ง ลูกค้าต้องเข้าใจเป็นอย่างดีว่าลูกค้าหรือผู้รับจะต้องจ่ายค่าอะไรบ้าง

#### 5. ตรวจสอบสินค้า

ในกรณีที่ลูกค้าบางท่าน ไม่บอกข้อมูลที่เป็นจริงสำหรับสินค้าที่จะทำการส่งออก อันเนื่องมาจาก เหตุผลที่ต้องการหลบหลีก การห้ามส่ง ทั้งนี้ทางบริษัทจึงจำเป็นต้องตรวจสอบสินค้าให้ละเอียดทุกครั้งก่อนที่จะทำการบรรจุ หากลูกค้าบรรจุสินค้ามาแล้วทางเราจำเป็นต้องแกะกล่องเพื่อทำการตรวจเพื่อความถูกต้องอีกครั้ง หลายประเทศมีการควบคุมว่าสิ่งใดสามารถส่งออกหรือนำเข้า ซึ่งส่งผลให้สินค้ามีความเสี่ยงที่จะถูกกักและถูกทำลายเนื่องจากผิดกฎระเบียบ โปรดทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ข้อกำหนดสินค้าต้องห้าม ที่มีผลบังคับในจุดหมายปลายทางของลูกค้า

อีกหนึ่งเหตุผลที่ต้องทำการตรวจสินค้าก็คือ ทางบริษัทมีความจำเป็นต้องอย่างมากที่ต้องจดรายการสินค้าส่งออก โดยละเอียด เพื่อที่จะดำเนินการทำเอกสารส่งออกหรือใบ Invoice รวมไปถึงการออกเอกสาร Packing List



## 6. เอกสารแสดงตัวตนของผู้ส่ง

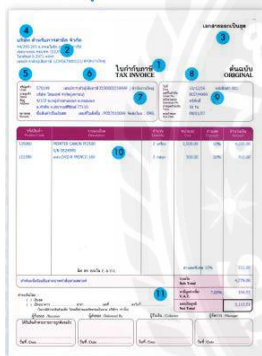
บัตรประจำตัวประชาชน รวมไปถึง บัตร  
อนุญาตเดินทางหรือ พาสปอร์ต เพื่อใช้เป็น  
หลักฐานยืนยันต่อการส่งสินค้า

## 7. การออกเอกสารใบแจ้งรายการสินค้า

และใบตราส่งสำหรับส่งออกทางอากาศ

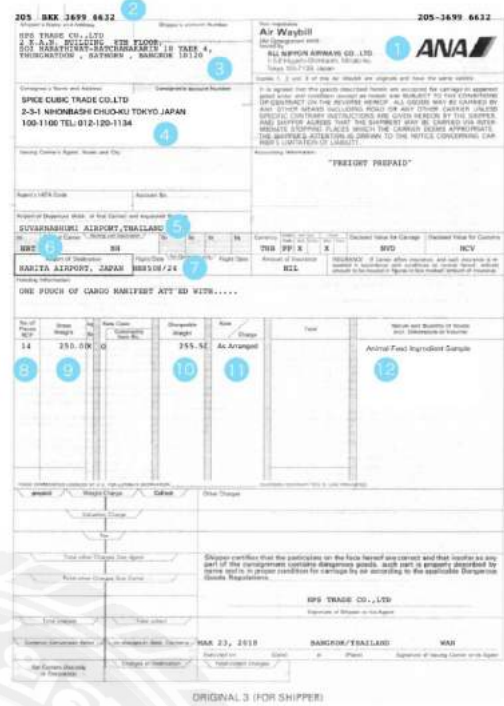
### 1 เอกสารรายการสินค้า

(Invoice) หรือ Proforma Invoice เป็น  
เอกสารบอกราคาจำนวนสินค้าโดยผู้  
ส่งออกจะออกให้กับผู้นำเข้าเพื่อที่ทาง  
กรมศุลกากรปลายทางจะทำการคิดภาษี  
นำเข้าได้



- ข้อความสำคัญในกำกับท้าย
1. คำว่า "ใบกำกับภาษี"
  2. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้ขาย
  3. กรณีมีเอกสารยื่นประกอบใบกำกับภาษี จะต้องมีข้อความว่า "ออกนอกประเทศ" และ "ดูฉบับ" ในใบกำกับภาษี
  4. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ขายสินค้าหรือผู้รับบริการ
  5. ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ
  6. เลขประจำตัวผู้เสียภาษีของผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ
  7. ระบุ "สำนักงานใหญ่" หรือ "สาขา" ของผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ
  8. วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษี
  9. เลขที่ใบกำกับภาษี
  10. ชื่อ ชนิด ปริมาณ และมูลค่าของสินค้าหรือบริการ
  11. จำนวนเงินมูลค่าสินค้ารวมจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการ โดยให้แยกจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการ ให้ชัดเจน

ภาพที่ 4.2 เอกสารใบแจ้งรายการสินค้า (Invoice)



ภาพที่ 4.3 ใบตราส่งสำหรับส่งออกทาง  
อากาศ (Air way Bill)

2 ใบตราส่งสำหรับส่งออกทางอากาศ (Air  
way Bill) คือ เป็นเอกสารกำกับสินค้า โดยมี  
หลักฐานในการขนส่งสินค้าที่ทำขึ้นในลักษณะ  
ของสัญญา การขนส่ง สินค้าระหว่างผู้ส่งออกกับ  
ผู้ทำการขนส่ง โดยมีผู้รับสินค้าเป็นบุคคลที่สามที่  
ทำให้สัญญาการขนส่งสมบูรณ์ สัญญานี้จะ  
ครอบคลุมตั้งแต่จุดรับมอบสินค้า ณ สนามบินต้น  
ทางจนถึงจุดส่งมอบสินค้าปลายทางของ สินค้า  
ทุกประเภท

### 2.1 รายละเอียดคบน AWB มีดังนี้

1. ชื่อสายการบิน
2. หมายเลข AWB
3. SHIPPER: ชื่อผู้ขนส่งและที่อยู่
4. CONSIGNEE: ชื่อผู้รับที่อยู่
5. สนามบินต้นทาง
6. สนามบินปลายทาง
7. หมายเลขเที่ยวบิน
8. ปริมาณสินค้า

9. น้ำหนักรายการ
10. น้ำหนักที่ต้องชำระ
11. ค่าขนส่งทางอากาศ \* ตามที่จัด
12. ชื่อรายการ
  - \* ค่าบริการเพิ่มเติม (ค่าน้ำมัน, ค่ารักษาความปลอดภัย ฯลฯ)

3. ใบตราส่งสินค้า หรือ Bill of Lading (B/L) คือ เอกสารสำคัญที่สุด เมื่อมีการ ส่งสินค้าทางทะเล Bill of Lading เป็นใบรับรอง มอบสินค้าของบริษัทเรือที่ทำการส่งออก ซึ่งในเอกสารนั้นจะแสดงว่าเจ้าของเรือหรือตัวแทนเรือได้รับสินค้าจากผู้ส่งจริง เพื่อทำการบรรทุกและขนส่งไปยังท่าเรือ ใบตราส่งสินค้าจะต้องมีข้อความที่แสดงภาพของสินค้าชัดเจน รวมไปถึงอัตราค่าระวางบรรทุกที่ผู้รับสินค้าจะต้องชำระ



ภาพที่ 4.4 ใบกำกับการบรรจุหีบห่อ (Packing List)

4. ใบกำกับการบรรจุหีบห่อ (Packing List) คือเอกสารที่ออกหรือจัดเตรียมโดย ผู้ส่งออก หรือผู้ขาย เพื่อมอบให้แก่ผู้ซื้อหรือผู้นำเข้า จุดประสงค์ในการใช้นั้น ก็เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถตรวจสอบตรวจสินค้าได้สะดวกมากขึ้น และทำให้ผู้นำเข้าสามารถทราบรายละเอียดของสินค้าในการส่งออกทั้งหมด เพื่อสามารถนำข้อมูลไปวางแผนการขนถ่ายสินค้าให้มีประสิทธิภาพสูงสุด มี

ลักษณะคล้ายๆกับใบกำกับภาษี แต่มีข้อมูลเพิ่มเติมมากกว่า ได้แก่

- 4.1 รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของหีบห่อ จำนวนของหีบห่อ เครื่องหมายของหีบห่อ
- 4.2 รายละเอียดเกี่ยวกับการบรรจุว่าแต่ละหีบห่อมีการบรรจุสินค้า จำนวนเท่าไร ะไรบ้าง
- 4.3 รายละเอียดเกี่ยวกับน้ำหนักของสินค้า ทั้งน้ำหนักรวม น้ำหนักสุทธิ
- 4.4 รายละเอียดเกี่ยวกับปริมาตรของสินค้าของแต่ละหีบห่อ

## 8. การบรรจุหีบห่อ

ต้องมั่นใจว่าสินค้าของลูกค้าได้รับการบรรจุหีบห่ออย่างเหมาะสมเพื่อลดความเสี่ยงในเรื่องความล่าช้าและความเสียหายระหว่างขนส่ง ควรใช้เวลาในการบรรจุหีบห่อและติดป้ายฉลากสินค้าอย่างชัดเจน รวมถึงตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของประเทศปลายทางนั้นๆ

## 9. การเก็บสินค้าในคลัง

ลูกค้าของบริษัท สยาม เวลด์ โวลด์ จำกัด จะมีอยู่ 2 ประเภท คือ ลูกค้าขาจร ซึ่งจะเป็นลูกค้าถือของมาพร้อมส่ง หรืออีกแบบหนึ่งก็คือลูกค้าส่งรายการสินค้ากับทางร้านไว้เพื่อรอวันผลิตแล้วส่ง ซึ่งบางรายไม่ได้มีการสั่งสินค้าไว้เพียงร้านเดียว ฉะนั้น เมื่อสินค้าผลิตเสร็จจึงมีความจำเป็นที่ต้องถูกส่งออกทันที ในกรณีนี้ลูกค้าส่วนใหญ่มักจะนิยมฝากสินค้าไว้ทางคาร์โกก่อน เพื่อรอสินค้าให้ครบจึงจะจัดส่งพร้อมกัน ซึ่งการเก็บสินค้ากับทางบริษัทจะมาเป็นระบบโดยการจำแนกโดยใช้ชื่อของลูกค้าเป็นหลัก ในการเก็บสินค้า รายชื่อลูกค้าที่เริ่มต้นตั้งแต่ A-L สินค้าจะเก็บไว้ในคลังชั้นสาม ส่วนรายชื่อที่ขึ้นต้นด้วย M-Z จะเก็บไว้ในคลังชั้น 4 โดยแต่ละบุคคลจะมีป้าย (tracking number) ของแต่ละ



บุคคล ผูกกับสินค้าที่มาส่งในแต่ละรอบเสมอ ซึ่ง การมาส่งทุกครั้งจะมีการออกไปรับของเสมอ ซึ่งใน ใบนั้นจะระบุชื่อผู้รับ นั่นก็คือชื่อของลูกค้าที่ออร์ เดอร์สินค้าเอาไว้ พร้อมกับระบุจำนวนชิ้นที่มาส่ง โดยจะมีลายมือชื่อผู้รับสินค้าและผู้ส่ง ลงลายมือ ชื่อกำกับเพื่อเป็นหลักฐานทุกครั้ง

## 10. ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลการจัดส่งสินค้า อีกครั้ง

ให้ลูกค้าตรวจสอบข้อมูลการจัดส่งอีกครั้ง เพื่อความถูกต้องของข้อมูลการจัดส่ง รวมไปถึง ยืนยันความเข้าใจในเงื่อนไขและข้อตกลงในการ จัดส่งสินค้า

## 11. ชำระเงิน

หลังจากตรวจสอบความถูกต้องของ ข้อมูลแล้ว ลูกค้าต้องทำการชำระเงินให้กับทาง บริษัท หลังจากนั้นทางบริษัทจะออกใบแจ้งหนี้ และใบตราสำหรับส่งออกทางอากาศให้กับลูกค้า เพื่อที่ลูกค้าสามารถนำไปตรวจสอบสถานะการ จัดส่งสินค้า

## 12. ติดต่อกับทางบริษัทขนส่งที่ลูกค้า เลือกใช้บริการมารับสินค้า

เมื่อลูกค้าทำการชำระเงินแล้ว ทางบริษัท จะประสานงานกับบริษัทขนส่งให้มารับสินค้าของ ลูกค้า

## 13. นำสินค้าขึ้นรถของบริษัทที่ลูกค้า เลือกใช้บริการเพื่อทำการจัดส่งต่อไป

บริษัทขนส่งสินค้าจะมีเจ้าหน้าที่มารับ สินค้าเพื่อทำการจัดส่งในลำดับขั้นตอนของแต่ละ บริษัท

สรุปการปฏิบัติงานในแผนกดูแลลูกค้าด้านการส่งออก

การทำหน้าที่ฝ่ายผู้ช่วยลูกค้าสัมพันธ์ หรือ Customer Service จะต้องรู้ข้อมูลที่จำเป็นและเป็น ประโยชน์ต่อลูกค้า ตรวจสอบสินค้าว่าสอดคล้อง กับนโยบายที่จะส่งออกได้หรือไม่ ขอเอกสารให้ ครบถ้วนเพื่อไม่ให้เกิดการจัดส่งมีปัญหาภายหลัง บรรจุสินค้าอย่างระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความ เสียหายของสินค้าและแนะนำบริษัทที่ดีที่สุดต่อ ลูกค้า จากการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงข้อกำหนด และหน้าที่การบริการด้านการส่งออก และเข้าใจ ถึงบทบาทและความสำคัญของบริษัทที่เป็นตัวกลาง ส่งออกเพื่อผู้ส่งออก (Freight Forwarder)

## 5.1 สรุปผลโครงการงาน

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 8 มกราคม 2561 - วันที่ 30 เมษายน 2561 ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ช่วย พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งทำหน้าที่ต้อนรับ ให้ ข้อมูลและคำแนะนำลูกค้าตั้งแต่เริ่มต้นสนใจที่จะใช้ บริการส่งของไปจนถึงกระบวนการส่งขึ้นตอน สุดท้ายเสร็จสิ้น รวมไปถึงหน้าที่รับสินค้า เก็บ สินค้าในคลัง ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการให้บริการลูกค้า ด้านการส่งออกโดยผลการศึกษากลับมาให้บริการ ลูกค้าด้านการส่งออกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้ง ไว้

## 5.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจ ศึกษา

5.2.1. ร้านค้าส่งรายการสินค้าของลูกค้า ไม่ครบตามจำนวนที่ลูกค้าแจ้งเอาไว้ (เนื่องจาก ลูกค้ากลับประเทศไปแล้ว) จึงทำให้มีปัญหาต้องมา เช็คใบรับของและประสานงานระหว่างร้านค้าและ ลูกค้าเพื่อความถูกต้องที่สุด

5.2.2 ลูกค้าถูกเก็บค่าใช้จ่ายเพิ่ม เมื่อ สินค้าไปถึงปลายทางแล้วอันเนื่องมาจาก ความ ผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า ( Call center ) ทางบริษัทที่ทำการจัดส่ง แจ้งข้อมูลที่ผิดให้

ทางบริษัทกลาง เมื่อส่งต่อข้อมูลที่ผิดไปให้ลูกค้า จึงทำให้ลูกค้าต้องเสียค่าปรับที่ปลายทาง

5.3.3 ท่าเรือเทียบเรือชำ ไม่สามารถ ดำเนินการใดๆ ได้ จึงทำให้กำหนดที่สินค้าจะไปถึง ปลายทางนั้นล่าช้า

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ติดต่อสอบถามติดตามกับทาง ร้านค้าที่ลูกค้าได้ทำการแจ้งรายการสินค้าไว้ เพื่อ ติดตามสินค้าตลอดเพื่อป้องกันร้านค้าที่ไม่ซื่อสัตย์ ส่งสินค้าไม่ครบตามที่ลูกค้าสั่ง

5.3.2 เขียนบันทึก วันที่ และเวลาในการ โทรติดต่อสอบถามกับผู้สนทนาทุกครั้ง เวลาโทร ไปเช็คข้อมูลต่างๆกับทางบริษัทส่งออก เพื่อที่จะได้ เป็นหลักฐานในการยืนยันความผิดพลาดและทาง บริษัทเราไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยทางบริษัท ขนส่งที่ให้ข้อมูลผิดจะเป็นผู้รับผิดชอบแทน

5.3.3 แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกับ ตัวแทนฝั่งท่าเรือปลายทางที่บริษัทสยามเวลดิวัด ได้ติดต่อไว้กับลูกค้า เพื่อให้ทางลูกค้าสามารถ ตรวจสอบ วันและเวลาที่เรือจะเทียบท่าได้อย่าง แน่นนอน

5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดี

1. ได้ประสบการณ์เรียนรู้จากการทำงานจริง ในบริษัท ได้เข้าใจในการทำงาน ทำหน้าที่และ กระบวนการของการทำงาน ความสำคัญของ ระบบงาน

2. ได้ฝึกทักษะการใช้โปรแกรมต่างๆที่ได้ เรียนมา

3. ได้ฝึกทักษะและฝึกฝนของการแก้ สถานการณ์เฉพาะหน้าระกว้างปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ออกมาดีที่สุดในที่สุดและเกิดข้อผิดพลาดน้อย ที่สุด

4. ได้ฝึกให้ตัวเองเป็นผู้มีความตรงต่อ เวลา

5. ได้ปรับตัวเข้ากับสังคมใหม่ๆ รวมไปถึง ถึงการปรับตัวให้สามารถทำงานกับคนหมู่มากได้ ด้วยเช่นกัน เนื่องจากงานที่ทำมีความจำเป็นอย่าง มากที่ต้องช่วยกันทำงานเป็นทีม

6. สถานประกอบการได้รู้และเข้าใจใน ความสามารถของบุคคลแต่ละบุคคลที่เข้ามาทำงาน ข้อเสีย

1. การทำงานกับคนหมู่มากนั้น โอกาสที่ จะเกิดความผิดพลาดนั้นมีมากกว่าปกติ ซึ่งจะส่งผล เสียไปถึงองค์กร และลูกค้า ที่ต้องมารับผิดชอบใน ความเสียหายนั้น

2. ความล่าช้าที่ไม่สามารถคาดเดาได้ อันเนื่องมาจากทางบริษัท สยาม เวลดิวัด จำกัด เป็นบริษัทกลางในการดำเนินการส่งสินค้าให้กับผู้ ส่ง ดังนั้นปัญหาระหว่างการขนส่งเป็นสิ่งที่กำหนด ไม่ได้

3. ลูกค้าที่ไม่สามารถใช้ภาษาอังกฤษใน การสื่อสารได้ ทำให้เกิดเหตุการณ์เข้าใจผิดกันได้

บรรณานุกรม

วิธีการขนส่ง. เข้าถึงได้จาก

[https://www.tnt.com/express/th\\_th/site/how-to.html](https://www.tnt.com/express/th_th/site/how-to.html)

สยาม เวลดิวัด. (2561). ข้อมูลบริษัท สยามเวลดิวัด จำกัด. เข้าถึงได้จาก

<http://www.ayecargo.com/th/contact-th/>

เอกอนเนค คอนแทค เซ็นเตอร์. การบริการลูกค้า. เข้าถึงได้จาก

[https://www.aconnect.co.th/news\\_c/th/42](https://www.aconnect.co.th/news_c/th/42)

ภาคผนวก ค.

ไวนิด





การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก

นายแพทย์ศาสตร์ ขาญบุญจิตนันท์ รหัสนักศึกษา 5704320030

คณะ บริหารธุรกิจ สาขา การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

<p><b>ชื่อสถานประกอบการ</b> : บริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ จำกัด (SIAM Worldwide.,LTD) 120/189-191 ถนนราชปรารภ (ประตูน้ำ-ข้ามข้างตึกโบชุก 2) แขวงถนนพญาไท, เขต ราชเทวี, กรุงเทพฯ 10400</p> <p><b>ชื่อพนักงานที่ปรึกษา</b> : เจนญา ภูมิศิริกุล</p> <p><b>เบอร์โทรศัพท์</b> : 02-656-3448</p> <p><b>ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา</b> : อาจารย์อรนุช อินทวงศ์</p> <p><b>ตำแหน่งงานสหกิจศึกษา</b> : ตำแหน่งผู้ช่วยพนักงานฝ่ายผู้ช่วยสัมพันธ์ลูกค้าตำแหน่ง ผู้ช่วยพนักงาน โดยให้ข้อมูลลูกค้าและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าฝ่ายการส่งออก</p>	
--	--

**ประวัติโดยย่อของสถานประกอบการ**

บริษัท สยาม เวิลด์ไวด์ / เอ็ม คาร์โก้ เป็นบริษัทที่ให้บริการด้านการขนส่งสินค้าทางเรือ ทางอากาศผ่านบริษัทขนส่งที่มีชื่อเสียง เช่น DHL, FedEx, TNT และ UPS ไปยังต่างประเทศทั่วโลก โดยบริษัทฯ เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547

ด้วยทีมงานที่มีคุณภาพและประสบการณ์ด้านการขนส่งซึ่งพร้อมที่จะให้คำแนะนำในการส่งสินค้าอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับความ  
ต้องการของลูกค้าแต่ละบุคคลและยังให้บริการจัดทำเอกสารส่งออก การบรรจุหีบห่อ (packing) สินค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้การส่งสินค้าไป  
ต่างประเทศไม่ใช่เรื่องยุ่งยากอีกต่อไป

**งานที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ**

ดูแลเอกสารด้านการส่งออกและขั้นตอนการทำงานของบริษัทเพื่อการส่งออก

- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการให้การบริการลูกค้าเพื่อการส่งออก
  2. เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**
1. ทราบถึงขั้นตอนการให้บริการลูกค้าด้านการส่งออก
  2. ทราบถึงการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลลูกค้า





## ประวัติผู้จัดทำ

รหัสนักศึกษา : 5704320030

ชื่อ - นามสกุล : นายเพ็ญภาส ชาญบัณฑิตนันท์

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

ที่อยู่ : 22 ซอย 18 ถนน บางบอน 5 เขตบางบอน

แขวงบางบอน กรุงเทพมหานคร 10150

