

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจขนส่งสินค้า ได้มีผู้วิจัยและนักวิชาการได้ศึกษาวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องระบบการขนส่งสินค้าหลากหลายแนวคิด ซึ่งถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์และสามารถนำมาใช้ผสมผสานแนวความคิดในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อธุรกิจขนส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประโยชน์ เอกสารงานวิจัย และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของการขนส่งสินค้ามีดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของการจัดส่งสินค้า

การจัดส่งสินค้าเป็นส่วนหนึ่งของการกระจายตัวสินค้า (Physical distribution) ในการตลาด ที่ต้องการจะนำสินค้าไปสู่ยังตลาดให้ตรงกับสถานที่ของตลาดและตรงกับเวลาที่ตลาดต้องการ

การจัดส่งสินค้านี้เป็นการเน้นถึงสินค้าที่ผลิตสำเร็จรูป (Finished goods) แล้ว พร้อมทั้งจะนำส่งไปยังตลาด เพื่อจะอุปโภคบริโภคได้เลย และเน้นถึงสินค้าจำพวกวัตถุดิบ (Raw material) หรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูป (Semi-finished good) ด้วย ดังนั้นความหมายของการจัดส่งสินค้านี้อยู่ด้วยกันหลากหลายความหมายดังนี้

- 1) การจัดส่งสินค้า หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดส่งสินค้า
 - 2) การจัดส่งสินค้า หมายถึง ธุรกิจเนื่องด้วยการนำไปและนำมาหรือจัดส่ง
 - 3) การจัดส่งสินค้า หมายถึง การเคลื่อนที่สินค้าจากที่แห่งหนึ่งไปยังที่อีกแห่งหนึ่ง ตามความประสงค์ของธุรกิจ
 - 4) การจัดส่งสินค้า หมายถึง การลำเลียงหรือเคลื่อนย้ายสินค้า ด้วยเครื่องมืออุปกรณ์การขนส่ง ซึ่งได้แก่ สือพาหนะและเครื่องทุ่นแรง
 - 5) การจัดส่งสินค้า หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง
- จากความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นนี้สามารถให้ความหมายอย่างสมบูรณ์ของการจัดส่งสินค้าดังนี้

การจัดส่งสินค้าคือกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกในการจัดส่งสินค้าสำเร็จรูปหรือสินค้าวัตถุดิบไปสู่แหล่งผู้บริโภคอุตสาหกรรมการผลิต โดยที่ไม่ทำให้สินค้าและบริการขาดแคลนหรือขบวนการผลิตขาดตอน

การจัดส่งสินค้า หมายถึง การจัดให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้าด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ในการจะขนส่งจากผู้ขายหรือผู้ผลิตไปยังตลาด (โดยจะผ่านคนกลางหรือไม่ก็ตาม) ในเวลาที่มีความต้องการและก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ตามต้องการเราสามารถที่จะแยกประเด็นสำคัญของการจัดส่งสินค้า ได้ดังนี้

- 1) เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าจากผู้ผลิตหรือผู้ขาย โดยจะผ่านคนกลางหรือไม่ผ่านคนกลางก็ได้
- 2) ในการเคลื่อนย้ายสินค้าจำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการเคลื่อนย้ายด้วย ได้แก่
- 3) สือพาหนะ สายพาน บันจัน รถยกและอื่น ๆ เป็นต้น
- 4) ในการจัดส่งสินค้าต้องเป็นไปในเวลาที่ต้องการ เพื่อให้เกิดอรรถประโยชน์ กล่าวคือ ตลาดเป็นเป้าหมายสำคัญของธุรกิจที่จะต้องตอบสนองความต้องการอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะการจัดส่งสินค้าให้ทันกับความต้องการและในเวลาที่ต้องการด้วย

2.2 ความสำคัญของการจัดส่งสินค้า

การบริหารงานจัดส่งสินค้า (Delivery management) เป็นสาขาหนึ่งของวิชาเศรษฐศาสตร์ ที่ว่าด้วยการผลิตบริการ คือการเคลื่อนย้ายบุคคลหรือสิ่งของ และเป็นกิจการสาธารณูปโภค (Public utility) อย่างหนึ่งซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อชีวิตประจำวันของประชาชนและเศรษฐกิจของประเทศ เราจะพบว่าราคาสินค้าเพื่อการบริโภคจะมีต้นทุนค่าจัดส่งรวมอยู่ในราคาสินค้านั้นด้วย กล่าวคือสินค้าจากแหล่งผลิตจะส่งผ่านไปยังพ่อค้าส่ง พ่อค้าปลีก จนถึงมือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate consumer) ตัวอย่างเช่น ราคาข้าวสารในตลาดที่ผู้บริโภคจ่ายเงินซื้อจะรวมค่าจัดส่งจากโรงสีส่งผ่านไปยังพ่อค้าคนกลาง พ่อค้าปลีก แต่ละทอดจนถึงมือผู้ซื้อไปบริโภค ดังนั้นการจัดส่งจึงมีผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตและราคาสินค้า แต่ละหน่วยการซื้อเสมอ

การจัดส่งสินค้ามีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างมาก เพราะว่าการจัดส่งสินค้าจะช่วยให้ตลาดได้รับการตอบสนอง ซึ่งจะนำไปสู่ความพอใจของตลาดได้ ในเรื่องของความสำคัญของการจัดส่งสินค้านี้จะศึกษาถึงประเด็นที่สำคัญดังนี้

2.2.1 วัตถุประสงค์ของการจัดส่งสินค้า

ในการจัดส่งสินค้าของธุรกิจย่อมจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือเหตุผลซึ่งวัตถุประสงค์ หรือเหตุผลดังกล่าวนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างยิ่งวัตถุประสงค์หรือเหตุผลในการจัดส่งสินค้าประกอบไปด้วย

- 1) เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ในการจัดส่งสินค้าของธุรกิจก็เพื่อจะตอบสนองความต้องการของตลาดเป็นประการแรก ธุรกิจจะอยู่ได้เพราะมีตลาดของตนเอง และตลาดของตนเองจะอยู่ได้ก็เพราะว่าธุรกิจสามารถจะตอบสนองความต้องการของตลาด โดยที่ธุรกิจจัดส่ง

สินค้าไปให้กับตลาดของตนพูดในอีกลักษณะหนึ่งก็เป็นอรรถประโยชน์ทางสถานที่ (Place utility) โดยธุรกิจพยายามจะส่งสินค้าไปยังสถานที่หรือตลาดที่มีความต้องการ

2) เพื่อรักษาตลาดที่มีอยู่เดิม การจัดส่งสินค้าให้ทันกับความต้องการของตลาดเดิม ย่อมจะช่วยรักษาตลาดเอาไว้ เมื่อตลาดมีความต้องการสินค้าและธุรกิจสามารถจัดส่งสินค้าได้อย่างทันที่ และครบตามจำนวน ย่อมจะรักษาตลาดเอาไว้ได้

3) เพื่อความมีประสิทธิภาพ ในการจัดส่งสินค้าให้กับตลาดสามารถใช้สื่อได้หลาย ๆ ชนิด ซึ่งแต่ละชนิดก็จะมีค่าใช้จ่ายและความสามารถแตกต่างกันไป จึงต้องทำการเปรียบเทียบวิธีการส่งสินค้าแต่ละชนิดดูว่า ชนิดใดที่เหมาะสมกับสินค้าและจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

4) เพื่อการแข่งขัน ในธุรกิจที่มีการแข่งขันนี้ การจัดส่งสินค้านับว่ามีบทบาทต่อการแข่งขันเป็นอย่างมาก ธุรกิจที่มีการจัดส่งสินค้าช้ากว่าคู่แข่งย่อมจะทำให้สูญเสียยอดขายได้ และถ้าการจัดส่งสินค้ายังไม่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา ก็จะนำไปสู่การสูญเสียยอดขายได้ เพราะลูกค้าจะหันไปสั่งซื้อสินค้าจากคู่แข่งที่มีการจัดส่งสินค้าที่ดี

อรรถประโยชน์ของงานจัดส่งสินค้า หมายถึง “ขีดความสามารถของสินค้าและบริการที่นำมาบำบัดความต้องการของมนุษย์” อรรถประโยชน์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์มีความต้องการที่จะบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น และบริโภคแล้วจนถึงพอใจอรรถประโยชน์จะค่อย ๆ ลดน้อยลงและหมดไปในที่สุด อย่างไรก็ตามอรรถประโยชน์ของสินค้าและบริการจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปริมาณสินค้าหรือบริการและความต้องการของผู้บริโภค การจัดส่งช่วยเสริมสร้างอรรถประโยชน์เพิ่มขึ้นให้กับสินค้าและบริการที่ถูกเคลื่อนย้ายสถานที่จากบริเวณที่สินค้ามีประโยชน์เพียงเล็กน้อยไปสู่สถานที่ซึ่งสินค้าจะมีประโยชน์มากขึ้น ตัวอย่างเช่น น้ำดื่ม แร่ธาตุ น้ำมันดิบ ก๊าซ ทราย หิน ดิน เพชร พลอย ป่าไม้ ฯลฯ อยู่ตามธรรมชาติในสถานที่แห่งหนึ่งจนเกือบจะไม่มีมูลค่าหรือราคา แต่เมื่อสิ่งของเหล่านี้ถูกจัดส่งไปยังบริเวณที่มนุษย์ต้องการใช้ประโยชน์ สิ่งของเหล่านั้นจะมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้ สิ่งของเหล่านั้นหายากหรือไม่ ความต้องการของมนุษย์ ความอยากลำบากและระยะเวลาในการจัดส่ง ระบบภาษี กฎหมาย ระเบียบ ประเพณี ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจสังคมและการเมือง นอกจากนั้นสินค้าบางชนิดผลิตขึ้นตามฤดูกาล ถูกเก็บสะสมไว้ในคลังสินค้าเพื่อจะได้มีบริโภคตลอดปีและทยอยออกสู่ตลาดตามเวลาที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม

2.2.2 ประโยชน์ของการจัดส่งสินค้า

ประโยชน์ของการจัดส่งสินค้าให้กับตลาดพอจะสรุปได้ดังนี้

1) ช่วยให้การตลาดขยายตัวกว้างยิ่งขึ้น การจัดส่งสินค้าจะช่วยเปิดตลาดได้อย่างกว้างขวาง ที่ใดมีเส้นทางคมนาคมไปถึงไม่ว่าจะเป็นเส้นทางน้ำ ทางบก และทางอากาศ ย่อมจะทำให้การจัดส่งสินค้าไปถึงมือของผู้บริโภคหรือตลาดได้ และเป็นการขยายตลาดไปในตัว ในชีวิตจริงเราจะเห็นได้

ว่าที่ใดที่มีถนนตัดผ่านที่นั่นย่อมจะมีความเจริญ เราจะสังเกตได้ว่าผู้คนหรือประชากรจะต้องอาศัย การอุปโภคบริโภคทั้งสิ้น การจัดส่งสินค้าจะช่วยตอบสนองความต้องการนี้ได้

2) ช่วยให้ตลาดได้รับความพอใจ การจัดส่งสินค้าจะช่วยให้ความต้องการที่มีอยู่ของผู้บริโภค ได้รับความพอใจ ทั้งนี้เพราะการจัดส่งสินค้าได้อย่างถูกต้องตรงกับความต้องการและทันกับ ความต้องการย่อมจะสร้างความพอใจได้

3) ช่วยให้ผู้ซื้อประหยัดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง การจัดส่งสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวม ถึงการหีบห่อสินค้าอย่างดี จะช่วยให้ผู้ซื้อได้รับความประหยัด เพราะการจัดส่งสินค้าได้ครบตามจำนวนที่ผู้ซื้อต้องการในเที่ยวหนึ่ง ย่อมจะประหยัดจำนวนเที่ยวและค่าใช้จ่ายสำหรับในกรณีของการจัดส่งสินค้าประเภทเน่าเสียง่าย เช่น อาหารสดจากทะเล ถ้ามีการใช้ระบบห้องเย็นจะช่วยให้อาหารไม่เน่าเสีย ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายของผู้ซื้อ

4) ช่วยให้อุปกรณ์มีกำไรเพิ่มขึ้น ในการจัดส่งสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถจะจัดส่งสินค้าได้อย่างรวดเร็ว และแน่นอนย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าสั่งซื้อสินค้าเป็นปริมาณมาก ๆ ได้ ตรงกันข้าม ถ้ากิจการบริการจัดส่งสินค้าไม่ดีไม่ทันกับความต้องการของตลาด ย่อมจะทำให้ลูกค้าหันไปซื้อสินค้าจากแหล่งอื่นได้ ทำให้ยอดขายของกิจการตกต่ำและไม่ มีกำไรในที่สุด

5) ช่วยให้นักงานมีกำลังใจทำงาน การจัดส่งสินค้าอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้มีปริมาณงานอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้พนักงานมีงานทำอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มกำลังใจในการทำงานในที่สุด ถ้าเปรียบกับการไม่มีงานให้ทำในด้านจัดส่ง ย่อมจะเป็นการทำลายขวัญในการทำงานเพราะนั่นจะหมายถึงว่าพนักงานอาจจะต้องออกจากงานได้

6) ช่วยให้ลูกค้าได้รับความสะดวก การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นการเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้าในการรับสินค้าที่แหล่งจำหน่าย หรือผลิตสินค้า และเป็นการลดปริมาณความแออัดของลูกค้า ที่ต้องการซื้อสินค้าในแหล่งเดียวกัน

2.3 หน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดส่งสินค้า

ในเรื่องของการบริหารการจัดส่งสินค้านั้น จะมีลักษณะของหน้าที่และความรับผิดชอบที่ กว้างขวางการบริหารงานด้านนี้ก็ต้องทำให้เกิดประสิทธิภาพให้มากที่สุดในการลดค่าใช้จ่าย การบริหารงานยังมุ่งเน้นที่จะกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ ดังนั้น หน้าที่และความ รับผิดชอบที่สำคัญในการจัดส่งสินค้าจึงประกอบไปด้วย

1) การบรรจุหีบห่อและทำเครื่องหมายการบรรจุ (Packing and marking) ในการจัดส่งสินค้าไปยังตลาดนั้น จะต้องพิจารณาถึงตัวสินค้าด้วย เพื่อความสะดวกในการบรรจุหีบห่อ นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาถึงเกณฑ์ที่ระบุไว้ตามกฎหมายอีกด้วยในเรื่องการจำแนกประเภทสินค้า หรือในบัญชีพิกัดอัตราค่าขนส่ง

2) การบรรจุ (Loading) ในการจัดส่งสินค้าให้กับตลาดผู้บริโภค ผู้บริหารจะต้องมีหน้าที่และรับผิดชอบในการดำเนินการนำสินค้าจากคลังสินค้าขึ้นบรรทุกยังพาหนะที่จะส่งสินค้า โดยพิจารณาถึงว่าจะใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการลำเลียงขนถ่ายสินค้าอย่างไรจึงจะเหมาะสมและทำให้สินค้าปลอดภัย

3) การจัดแบ่งประเภทสินค้า (Product categories) ในการจัดส่งสินค้านั้นจะต้องพิจารณาถึงว่ากิจการของตนผลิตสินค้าอะไรออกมา หรือว่าขายสินค้าอะไร โดยศึกษารายละเอียดสินค้าแต่ละประเภท เพื่อจะได้จัดแบ่งประเภทสินค้าอย่างถูกต้อง การจัดแบ่งประเภทสินค้าอย่างถูกต้องนั้นจะช่วยให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดส่งได้

4) การศึกษาอัตราค่าขนส่ง (Shipping rate study) ธุรกิจจะต้องมีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องของอัตราค่าขนส่ง ซึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

- รู้อัตราค่าขนส่ง (Shipping rate) หน้าที่ความรับผิดชอบอีกประการหนึ่งก็คือการรู้ถึงอัตราค่าขนส่งที่ ถูกต้องเพราะว่าในองค์ประกอบของอัตราค่าขนส่งจะมีความสลับซับซ้อนและมีความยุ่งยากพอสมควร และควรจะศึกษาถึงการคิดอัตราค่าขนส่งของบริษัทขนส่ง

- คว้าในการขนส่งสินค้าอย่างเดียวกัน จะมีการคิดอัตราค่าขนส่งแตกต่างกันอย่างไร
- การเจรจาดกลงอัตราค่าระวาง (Rate negotiation) การใช้ความพยายามในการที่จะเจรจา
- ตกลงในเรื่องอัตราค่าระวาง เปรียบเสมือนกับการซื้อขายสินค้าที่จะต้องมีการเจรจา
- ต่อรอง ต่างกันตรงที่ว่าการเจรจาต่อรองในค่าขนส่งหรือค่าระวางนั้นเป็นการบริการ

ไม่ใช่ตัวสินค้า การเจรจาต่อรองเป็นเรื่องยุ่งยากแต่ก็ให้ผลคุ้มค่า

- มีบัญชีพิกัดอัตราค่าขนส่ง (Tariff files) ธุรกิจควรมีบัญชีพิกัดอัตราค่าขนส่งเพื่อความคล่องตัวในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะจะช่วยให้รู้เป็นแนวทางว่าค่าขนส่งสินค้าประเภทใดเป็นอย่างไร

- ศึกษาถึงขีดจำกัดในเรื่องน้ำหนักบรรทุก (Limit of weight) ธุรกิจจะต้องศึกษาถึงเรื่อง
- ขีดจำกัดของการบรรทุกสินค้าของพาหนะต่าง ๆ เพื่อจะได้ไม่เป็นการละเมิดกฎเกณฑ์ในการขนส่งที่กำหนดโดยภาครัฐ หรือองค์กรเอง

- ค่าปรับล่าช้าและการกักสินค้า (Demurrage and detentions) ธุรกิจจะต้องศึกษาว่าสินค้า

จะถูกปล่อยให้อยู่ในพาหนะได้ยาวนานเท่าไร โดยไม่ต้องเสียค่าปรับ หรือจะต้องรู้ว่าสินค้าจะต้อง ถูกกักเอาไว้ที่สถานียาวนานเท่าไร เพื่อจะได้แจ้งให้ผู้รับสินค้าได้ทราบและจะได้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง

5) เอกสารการจัดส่งสินค้า (Shipping documents) การจัดทำเอกสารได้อย่างถูกต้องจะช่วยลด ปัญหายุ่งยากที่จะตามมาในภายหลังได้ การจัดทำเอกสารควรจะทำด้วยความรอบคอบและควรที่จะ มีการตรวจทานเพื่อความมั่นใจก็จะเป็นการดียิ่งขึ้น เอกสารเหล่านี้ได้แก่ ใบกำกับสินค้า ใบตราส่ง ใบเสร็จค่าขนส่ง การเรียกร้องค่าขนส่ง และเงื่อนไขการขนส่ง ในเรื่องเอกสารการจัดส่งสินค้ายัง รวมถึงเรื่องต่อไปนี้

- การตรวจสอบใบเสร็จค่าขนส่ง ธุรกิจควรมีการตรวจสอบใบเสร็จค่าขนส่งจาก บริษัทขนส่ง เพื่อจะได้มีการชำระเงินค่าขนส่ง ได้อย่างถูกต้อง
- การจัดทำใบเสร็จค่าขนส่งเพื่อการเบิกจ่าย ธุรกิจจะต้องจัดให้มีระบบวิธีการอย่างเป็น ระเบียบในการจัดทำใบเสร็จค่าขนส่งเพื่อการเบิกจ่าย
- การจัดการเรียกร้องค่าเสียหาย ในกรณีที่ธุรกิจจะต้องเป็นผู้ออกค่าขนส่งให้แก่ลูกค้า ก็สามารที่จะจัดการเรียกร้องค่าเสียหายจากบริษัทขนส่งได้ ถ้าสินค้าได้รับการเสียหายหรือไม่ครบ ตามใบกำกับสินค้า
- การเร่งรัดและติดตามสินค้าที่ส่ง ในบางกรณี ธุรกิจต้องการที่จะให้บริการที่รวดเร็วแก่ ผู้ซื้อธุรกิจก็ควรที่จะเร่งรัดหรือติดตามสินค้ากับบริษัทขนส่งหรือกับหน่วยงานที่ขนส่งของธุรกิจเอง

6) การจัดส่งเส้นทางขนส่งสินค้า (Routing) ธุรกิจจะต้องพิจารณาว่าจะใช้เส้นทางขนส่งสินค้า ใดที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยจะเลือกใช้สื่อพาหนะ หรือบริษัทขนส่งที่เหมาะสม ใน การจัดส่งเส้นทางยังรวมถึงการเปลี่ยนย้ายและการจัดส่งใหม่ (Diversion and Reconsignment) การให้ สิทธิพิเศษในการขนส่ง (Transit privileges) และการหยุดส่งสินค้าระหว่างทาง (Stopping in transit)

7) การลำเลียงขนถ่ายสินค้า (Transfer) ในการจัดส่งสินค้าจะมีความเกี่ยวข้องกับการลำเลียง ขนถ่ายสินค้าด้วยเพราะการจะนำสินค้าขึ้นพาหนะจากคลังสินค้าหรือโรงงานได้นั้น จะต้องอาศัย การลำเลียงขนถ่ายสินค้าจึงต้องคำนึงความมีประสิทธิภาพของการนำเอาเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใน การลำเลียงขนถ่ายมาใช้

8) การคลังสินค้า (Warehousing) การจัดส่งสินค้ากับการคลังสินค้ามีความสัมพันธ์กัน โดยตรง และอย่างใกล้ชิด จึงต้องให้ความสนใจในด้านการทำงานอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ การจะจัดส่งสินค้า ได้จะต้องอาศัยสินค้าที่มีอยู่ในคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วย ให้การจัดส่งสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว การจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพจะ เกี่ยวกับว่าจะจัดการวางสินค้าในลักษณะที่เหมาะสมและง่ายต่อการที่ลำเลียงขนถ่าย

9) การจัดทำประกันภัยตัวสินค้า (Insurance) ในกรณีที่ธุรกิจไปว่าจ้างบริษัทขนส่ง ก็ย่อมจะได้รับการประกันภัยไปในตัวแล้ว ถ้ามีการตกลงกันในเรื่องของการทำประกันภัย แต่ในกรณีที่ธุรกิจทำการจัดส่งเองโดยมีรถยนต์ของตนเอง ก็สามารถที่จะทำประกันภัยกับบริษัทประกันภัยเพื่อคุ้มครองตัวสินค้า

10) มีการวิจัยการจัดส่งสินค้า (Transportation research) การวิจัยศึกษาความเป็นไปของการจัดส่งสินค้าถ้าจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมั่นใจและมีความถูกต้อง ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ธุรกิจหรือผู้เกี่ยวข้องจึงควรมีการจัดทำบันทึกและเก็บสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดส่งเอาไว้ เพื่อประโยชน์ในการทำงานต่อไป

2.4 การปฏิบัติการจัดส่งสินค้า

การปฏิบัติการจัดส่งสินค้าจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ขายได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้า จนกระทั่งสินค้าได้ส่งไปยังผู้ซื้อหรือลูกค้า ซึ่งการปฏิบัติการจัดส่งสินค้ายังประกอบไปด้วย

2.4.1 การได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้า เป็นขั้นตอนลำดับแรกของการปฏิบัติการจัดส่งสินค้าโดยผู้ขายจะได้รับจากผู้ซื้อ ใบสั่งซื้อของผู้ซื้อจะส่งไปยังฝ่ายการตลาดและต่อจากนั้น ใบสั่งซื้อจะถูกส่งไปยังฝ่ายจัดส่งสินค้าหรือฝ่ายคลังสินค้าในการรับใบสั่งซื้อจากลูกค้าอาจจะอยู่ในรูปต่าง ๆ ได้

- โทรศัพท์ การติดต่อทางโทรศัพท์อาจจะเป็นทั้งทางไกลและทางไกล ซึ่งการติดต่อทางโทรศัพท์จะช่วยลดเวลาการสั่งซื้อได้มาก ปกติแล้วการติดต่อทางโทรศัพท์จะติดต่อสั่งซื้อสินค้าที่ซื้อขายกันเป็นประจำไม่มีปัญหาในเรื่องคุณสมบัติของตัวสินค้า แต่ถ้าไม่เคยซื้อสินค้ากันมาก่อน การสั่งซื้อทางโทรศัพท์จะมีปัญหาในเรื่องที่จะอธิบายตัวสินค้า ยกเว้นว่าสินค้านั้นเป็นที่รู้จักดีในท้องตลาดหรือเป็นสินค้ามาตรฐานจดหมาย การสั่งซื้อทางจดหมายเป็นที่นิยมใช้กันมากเช่นเดียวกัน เพราะสามารถที่จะสั่งซื้อสินค้าต่าง ๆ ได้หลายชนิด

2.4.2 กระบวนการใบสั่งซื้อ เมื่อกิจการได้รับใบสั่งซื้อจากลูกค้าแล้วก็จะถูกส่งไปยังขั้นตอนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะดำเนินการต่อไปนี้

- การตรวจดูรายการสินค้า เมื่อได้รับใบสั่งซื้อแล้วก็มาถึงขั้นของการตรวจดูรายการต่าง ๆ ในใบสั่งซื้อ เพื่อจะได้จัดหาสินค้าเหล่านั้นจากคลังสินค้าในการตรวจดูรายการต่าง ๆ นี้ จะดูได้จากบัญชีควบคุมสินค้าคงคลังว่ามีเพียงพอให้กับผู้ซื้อหรือไม่ ถ้าสินค้ามีเพียงพอก็จะจัดการในขั้นต่อไป

- การเลือกสรร ในการจัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อจากคลังสินค้า ควรจะมีการเลือกสรรสินค้าอย่างหมุนเวียน กล่าวคือ จะจัดสินค้าที่มีอายุการผลิตมานานแล้วให้กับผู้ซื้อก่อนเสมอ เพื่อจะได้มีสินค้าคงคลังที่มีอยู่มีความใหม่อยู่เสมอ หรือพูดอย่างง่าย ๆ ก็คือ สินค้าที่ผลิตก่อนหรือตั้งเข้ามา ก่อนควรจัดส่งไปก่อนสินค้าที่ผลิตทีหลังหรือตั้งเข้ามาทีหลังก็ควรจัดส่งไปทีหลัง
- การออกใบกำกับสินค้า การออกใบกำกับสินค้าเพื่อใช้กำกับตัวสินค้าที่กิจการจะส่งไปให้ลูกค้า ซึ่งการออกใบกำกับสินค้าจะออกในช่วงระหว่างได้รับใบสั่งซื้อแล้วก็ได้ หรือจะออกก่อนที่ จะนำสินค้าขึ้นพาหนะก็ได้ ซึ่งก็แล้วแต่กิจการสะดวกในทางปฏิบัติ
- การบรรจุหีบห่อ เมื่อได้เลือกสรรสินค้าออกมาครบตามจำนวนของใบสั่งซื้อ ก็จะทำกรทำให้บรรจุหีบห่อ เพื่อสะดวกในการขนส่ง ป้องกันสินค้าเสียหายหรือแตกชำรุด การบรรจุหีบห่อจะกระทำกันที่ฝ่ายหีบห่อ
- การทำเครื่องหมาย คือเป็นการทำรายละเอียดบนหีบห่อหรือภาชนะบรรจุเกี่ยวกับน้ำหนักของสินค้า ทิศทางที่จะวางหีบห่ออย่างถูกต้อง ข้อเตือนต่าง ๆ เช่น ระวังของแตก เก็บไว้ในที่เย็นหรืออื่น ๆ เป็นต้น นอกจากนี้อาจจะมีการใส่ในการส่งสินค้าอีก
- การลำเลียงขนถ่ายสินค้า หลังจากทีสินค้าได้ผ่านการบรรจุหีบห่อและทำเครื่องหมายแล้ว ก็ จะผ่านการลำเลียงขนถ่ายไปยังจุดที่จะส่งขึ้นพาหนะเพื่อนำส่งลูกค้าอีกทีหนึ่ง อย่างไรก็ตามการลำเลียงขนถ่ายสินค้าจะเกิดขึ้นตั้งแต่การเริ่มนำสินค้าที่อยู่ภายในคลังสินค้าออกมายังฝ่ายบรรจุหีบห่อเพื่อการขนส่งและการทำเครื่องหมาย แล้วก็ตามยังจุดที่จะนำสินค้าขึ้นพาหนะขนส่ง

2.4.3 การจัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อ หลังจากทีได้ผ่านกระบวนการใบสั่งซื้อเรียบร้อยแล้ว และสินค้าได้พร้อมที่จะจัดส่งไปยังตลาด ซึ่งการจัดส่งสินค้าตามใบสั่งซื้อประกอบไปด้วย

- การจัดส่งสินค้าโดยพาหนะเมื่อสินค้าถูกหีบห่อและทำเครื่องหมายที่ฝ่ายบรรจุหีบห่อ และทำเครื่องหมายแล้วก็ถูกส่งไปยังจุดที่เตรียมพร้อมจะขนสินค้าขึ้นยังพาหนะ เพื่อนำไปส่งให้กับลูกค้าหรือผู้ซื้อ ซึ่งการจะใช้พาหนะชนิดใดก็ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและความต้องการของผู้สั่งหรือผู้ซื้อ พาหนะที่ใช้จัดส่งสินค้าได้แก่ รถไฟ รถยนต์ เรือ และเครื่องบิน
- หลักฐานการรับสินค้า เมื่อสินค้าได้ไปถึงมือลูกค้าแล้วก็ต้องให้ผู้ซื้อหรือลูกค้าเซ็นชื่อรับสินค้าในใบกำกับสินค้า หรือในบางกิจการก็อาจจะใช้ใบส่งสินค้า ผู้ซื้อบางรายอาจจะมีการออกใบรับสินค้าจากผู้ส่งสินค้าก็ได้ อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นเอกสารในรูปแบบใดก็ควรที่จะมีการเซ็นรับสินค้าด้วย เพื่อเป็นหลักฐานว่าสินค้าได้ถึงมือผู้ซื้อหรือลูกค้าแล้ว

2.5 หน้าที่เกี่ยวกับการขนส่งสินค้า

นอกจากหน้าที่หลักในการปฏิบัติการจัดส่งสินค้าแล้วยังมีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งสินค้าอีกด้วย หน้าที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ได้แก่

- การรักษาความปลอดภัย สินค้าที่จัดส่งไปให้กับลูกค้าจะต้องได้รับความคุ้มครองให้มีความปลอดภัย จากการถูกลักขโมยในระหว่างทางหรือในระหว่างที่มีการจัดบรรจุหีบห่อ ซึ่งควรที่จะมีการตรวจสอบสินค้าก่อนใบกำกับสินค้าก่อนจะบรรจุหีบห่อ ตลอดจนการตรวจสอบสินค้าก่อนจะขนย้ายขึ้นพาหนะอีกครั้งหนึ่ง

ในการให้ผู้ซื้อเซ็นรับสินค้าในใบกำกับสินค้าจะเป็นทางหนึ่งที่จะตรวจสอบว่าสินค้าได้ครบตามจำนวนหรือไม่ อย่างไรก็ตามสินค้าบางอย่างที่บรรจุหีบห่อเพื่อการขนส่งไม่สามารถจะตรวจนับได้ในขณะรับสินค้า เพราะสินค้านั้นมีปริมาณมาก ทำให้เสียเวลาอย่างมากในกรณีเช่นนี้ผู้ขายอาจจะกำหนดวันที่ให้ลูกค้าหรือผู้ซื้อตรวจสอบสินค้า เช่น กำหนดไว้ 7 วัน ถ้าผู้ซื้อได้สินค้าไม่ครบหรือผิดประเภทไปก็สามารถจะร้องบ่น (Claim) มาได้

ในการรับข้อร้องบ่นของผู้ซื้อนี้เป็นเรื่องของความเชื่อถือและไว้วางใจในด้านการทำธุรกิจที่ผู้ขายจะมีให้กับผู้ซื้อ เพราะที่ทั้งสองฝ่าย คือ ผู้ขายและผู้ซื้อจะต้องทำการค้ากันอีกต่อไป จึงไม่มีเหตุผลที่จะไม่มีความซื่อสัตย์ต่อกัน

- การป้องกันอุบัติเหตุ ในการจัดส่งสินค้าจะต้องคำนึงถึงอุบัติเหตุ ได้แก่ ความเสียหายในระหว่างขนส่ง เช่น รถชนกัน เรือชนกัน รถคว่ำ และอื่น ๆ เป็นต้น ดังนั้น ธุรกิจจึงต้องพิจารณาถึงบริษัทขนส่งว่าบริษัทใดที่มีการทำงานอย่างรอบคอบในการป้องกันอุบัติเหตุนี้ ธุรกิจสามารถจะลดความเสี่ยงนี้ได้โดยการใช้ระบบในการประกันภัยตัวสินค้าในขณะที่ขนส่ง ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงทางด้านนี้ได้

- การจัดสินค้าให้ตรงกับความต้องการ ในการจัดส่งสินค้านั้นจะต้องให้ประมาณสินค้าตรงตามใบสั่งซื้อของผู้ซื้อ การขัดเยียดปริมาณสินค้าที่เกินกว่าลูกค้าสั่ง ย่อมจะสร้างปัญหาให้เกิดขึ้นในภายหลังได้ได้แก่

- ลูกค้าอาจจะไม่สามารถชำระเงินส่วนที่เกินได้ถ้าเกิดลูกค้ามีปัญหาทางการเงิน
- ลูกค้าอาจถือเป็นข้ออ้างในการชำระเงิน โดยจะชำระเงินเกินกว่าที่เคยปฏิบัติกัน เช่น เคยมีกำหนดชำระเงิน 60 วัน ลูกค้าอาจจะชำระเงินเป็น 90 วันได้ โดยอ้างว่าสินค้าที่ส่งมาเกินยังขายได้ไม่หมด

ในการจัดส่งสินค้าไม่ครบตามที่ลูกค้าสั่งย่อมจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจได้ เพราะลูกค้าจะขาดรายได้จากการที่ได้สินค้าไม่ครบ และถ้าผู้ขายส่งสินค้าให้ไม่ครบบ่อย ๆ เข้า ลูกค้าอาจจะไปหาซื้อสินค้าจากคู่แข่งอื่น ซึ่งเมื่อถึงตอนนั้นแล้วย่อมจะสูญเสียลูกค้าไป และจะเป็นปัญหาแก่ธุรกิจอย่างมาก

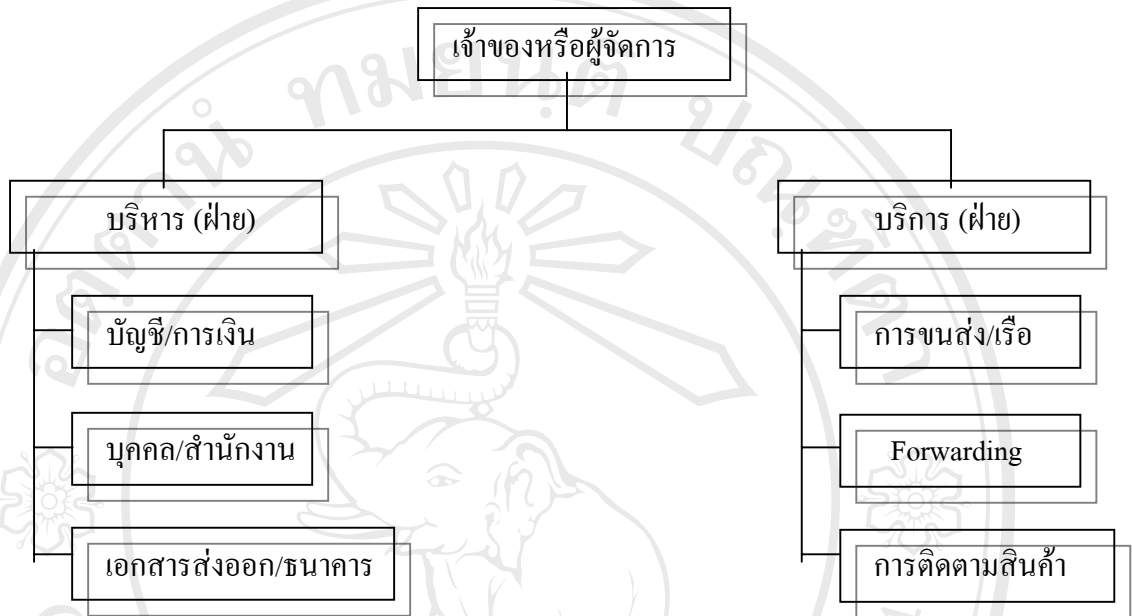
2.6 การจัดการและการบริหารงานแผนกส่งออกสินค้า

การจัดการจัดการและรูปแบบบริหารของกิจการใดก็ตามนับว่ามีความสำคัญที่สุดประการหนึ่ง ทั้งต่อระยะเริ่มกิจการถึงขั้นระยะดำเนินการในภายหน้า เพราะโครงสร้างบริษัทเป็นพื้นฐานหรือแม่บทของด้านบริหารการควบคุม การเปลี่ยนแปลง การหดและขยายบริษัทของแต่ละช่วงเวลา องค์ประกอบสำคัญของกิจการที่ประสบผลสำเร็จมีดังนี้

- บุคคลและคณะบุคคลที่มีสติปัญญาดี สามัญสำนึก ประสบการณ์ และการตัดสินใจที่มีความถูกต้อง มีมนุษยสัมพันธ์ ความยุติธรรม
 - มีเงินทุนอย่างเพียงพอ
 - มีสินค้า ต้นทุนแข่งขันได้ และมีคุณภาพ และการซัพพลาย (Supply) ที่สม่ำเสมอ หรือโดยสรุปมีฐานผลิตดี
 - มีตลาดรองรับดี และใช้วิชาหรือกลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่เข้าช่วยให้ดียิ่งขึ้น
 - โครงสร้างหรือองค์การบริหารดี โครงสร้าง (Infrastructure) ของประเทศอำนวยให้
 - รัฐให้การสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกต่อกิจกรรมส่งออกอย่างเต็มความสามารถ
- ธุรกิจขนส่งสินค้าหรือธุรกิจด้านการส่งออกสินค้านั้นก็เช่นกัน จำเป็นที่ต้องมีองค์ประกอบของการทำงานภายในองค์กรที่กล่าวมาจึงจะสามารถบริหารจัดการ และดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะจัดตั้งบริษัทขนส่งสินค้า ผู้ประกอบการจะต้องเรียนรู้โครงสร้างขององค์กรธุรกิจประเภทขนส่งสินค้า และนำมาประยุกต์เปลี่ยนแปลงให้ตรงกับกิจกรรม การทำงานภายในขององค์กรเพื่อให้การบริหารจัดการองค์ประกอบมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างสมบูรณ์

โครงสร้างการบริหารงานธุรกิจขนส่งสินค้าตั้งแต่องค์กรขนาดเล็ก จนกระทั่งถึงองค์กรขนาดใหญ่ นั้น โครงสร้างการบริหารงานองค์กรโดยทั่วไปจะมีโครงสร้างการบริหารงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งแต่ละองค์กรได้นำโครงสร้างการบริหารงานหลักของธุรกิจขนส่งสินค้าปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับขนาดองค์กร และผลิตภัณฑ์การให้บริการขององค์กร ลักษณะโครงสร้างมาตรฐานการบริหารงานของธุรกิจขนส่งสินค้านี้มีดังนี้

2.6.1 ลักษณะธุรกิจส่งออกขนาดเล็ก



รูปที่ 2.1 โครงสร้างการจัดองค์กรธุรกิจการขนส่งสินค้า

โครงสร้างการจัดองค์กรการบริหารงานของกลุ่มธุรกิจขนส่งสินค้าโดยปกติทั่วไป ในรูปแบบของมาตรฐานการจัดองค์กรจะเริ่มจัดองค์กรตามโครงสร้างการทำงานจากรูปแบบของ องค์กรธุรกิจขนส่งสินค้าขนาดเล็ก จากนั้นเมื่อมีการปฏิบัติงานที่ซับซ้อนมากขึ้น หรือมีการให้ บริการมากขึ้น ผู้บริหารองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนแยกโครงสร้างในแต่ละขั้นตอนได้ตามความ เหมาะสมของการปฏิบัติงานและการบริการของแต่ละองค์กร

2.6.2 การวิเคราะห์ โครงสร้างการจัดองค์กรธุรกิจขนส่งสินค้า

การวิเคราะห์โครงสร้างการจัดองค์กร เพื่อให้การจัดองค์กรเหมาะสมกับขนาดองค์กรและ การปฏิบัติงานขององค์กรที่จะก่อตั้งเพื่อให้การทำงาน และการบริการแก่ลูกค้ามีระบบและคุณภาพ โดยมีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งดังนี้

- 1) ตัวผู้จัดการหรือเจ้าของต้องเป็นหมด ทั้งด้านบริหาร ขาย และผลิต
- 2) ฝ่ายบริหารและบริการ มีไว้สำหรับเป็นลูกมือเท่านั้น เพื่อติดตามและบริการให้กับการค้าที่ จะเกิดขึ้นจากผู้จัดการให้ลุล่วงไปด้วยดี
- 3) มีความคล่องตัว ประหยัด และไม่ซ้ำซ้อน

2.6.3 หน้าที่สำคัญของฝ่ายจัดส่งสินค้าออก

ในบริษัทเล็ก ๆ หรือบริษัทที่เพิ่งจะเริ่มเปิดตลาดเพื่อการส่งออกเป็นครั้งแรกไม่จำเป็นต้องแยกเป็นฝ่ายส่งออกโดยเฉพาะ แต่ในบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกสินค้า โดยเฉพาะควรจะได้มีการจัดตั้งฝ่ายส่งออกขึ้น หน้าที่สำคัญของฝ่ายส่งออกได้ระบุไว้เป็นส่วน ๆ ดังนี้ คือ

หน้าที่ของฝ่ายส่งออก ฝ่ายส่งออกจะดำเนินงานใน 3 ส่วนใหญ่ ดังนี้คือ

- รับใบสั่งซื้อ ประเมินราคา และจัดทำใบเสนอราคา
- ตรวจสอบวิธีการจัดส่ง จัดการในเรื่องการหีบห่อ การประกันและการขนส่งจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับตัวแทนบริษัทเรือและตัวแทนบริษัทรับขนส่งสินค้า (Forwarding agents)
- จัดการในเรื่องวิธีการเรียกเก็บเงิน หรือขึ้นเงิน จากการขายสินค้าซึ่งส่งไปยังลูกค้าในตลาดเพื่อการส่งออก

ถ้าหน่วยงานที่กล่าวถึงเป็นบริษัทผู้ผลิต, ฝ่ายส่งออกจะต้องติดต่อกับโรงงานเอง สินค้าจะต้องสั่งจากโรงงาน และจะต้องจัดการให้ส่งสินค้าในเวลาที่กำหนดแน่นอนโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว พ่อค้าส่งออก หรือพ่อค้าโดยทั่ว ๆ ไป จะต้องติดต่อกับผู้ผลิต (Manufacturer) หรือผู้จัดหาสินค้า (Supplier) ที่ต้องการส่งออกโดยการสั่งซื้อสินค้าตามความต้องการของลูกค้า หน้าที่อื่น ๆ ของฝ่ายส่งออกยังได้แก่

- ติดต่อกับฝ่ายบัญชี ในทุกกรณีของการชำระเงินค่าสินค้านั้น
 - เก็บรวบรวมหลักฐานการขาย รวมทั้งสถิติของการส่งออก และการตลาดเพื่อการส่งออก
- สถิติเหล่านี้จะช่วยในการวางแผนนโยบายในการส่งออกต่อไป
- รับผิดชอบทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาเพื่อการส่งออก
 - จัดการในการเดินทางของผู้ร่วมงานที่จำเป็นสำหรับการหาตลาดเพื่อการส่งออก
 - ต้องมีความเข้าใจอันดีในรูปของการช่วยเหลือทางด้านส่งออก อาทิเช่น ความช่วยเหลือจากภาครัฐบาล ซึ่งจะเป็ประโยชน์อย่างมากต่อบริษัท

วิธีการต่อไปนี้เป็นข้อพึงปฏิบัติสำหรับการส่งออกที่ถูกต้อง

- 1) การสอบถาม (Enquiries) ในกรณีที่ได้รับการสอบถาม ควรปฏิบัติดังนี้
 - ตอบข้อสอบถามทันทีโดยจดหมาย, โทรเลข หรือเทเล็กซ์
 - ในกรณีที่ท่านกำลังรวบรวมข้อมูล โปรดตอบรับก่อน จากนั้นจึงจัดส่งรายละเอียดตามในภายหลัง
 - ติดตามเมื่อไม่ได้รับคำตอบ
 - เก็บรวบรวมหลักฐาน และรายละเอียดการติดต่อ

2) การแจ้งราคา (Quotations)

- แจ้งราคาแก่ลูกค้าให้เร็วที่สุด หากมีการล่าช้าต้องแจ้งให้ทราบ
- แจ้งราคาให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
- แจ้งราคาให้ชัดเจนพร้อมทั้งรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทุกแห่ง
- แจ้งเงื่อนไขการค้า
- ติดตามผลเมื่อไม่ได้รับใบสั่งซื้อ
- เก็บรวบรวมหลักฐานการแจ้งราคา พร้อมทั้งผลการติดต่อ

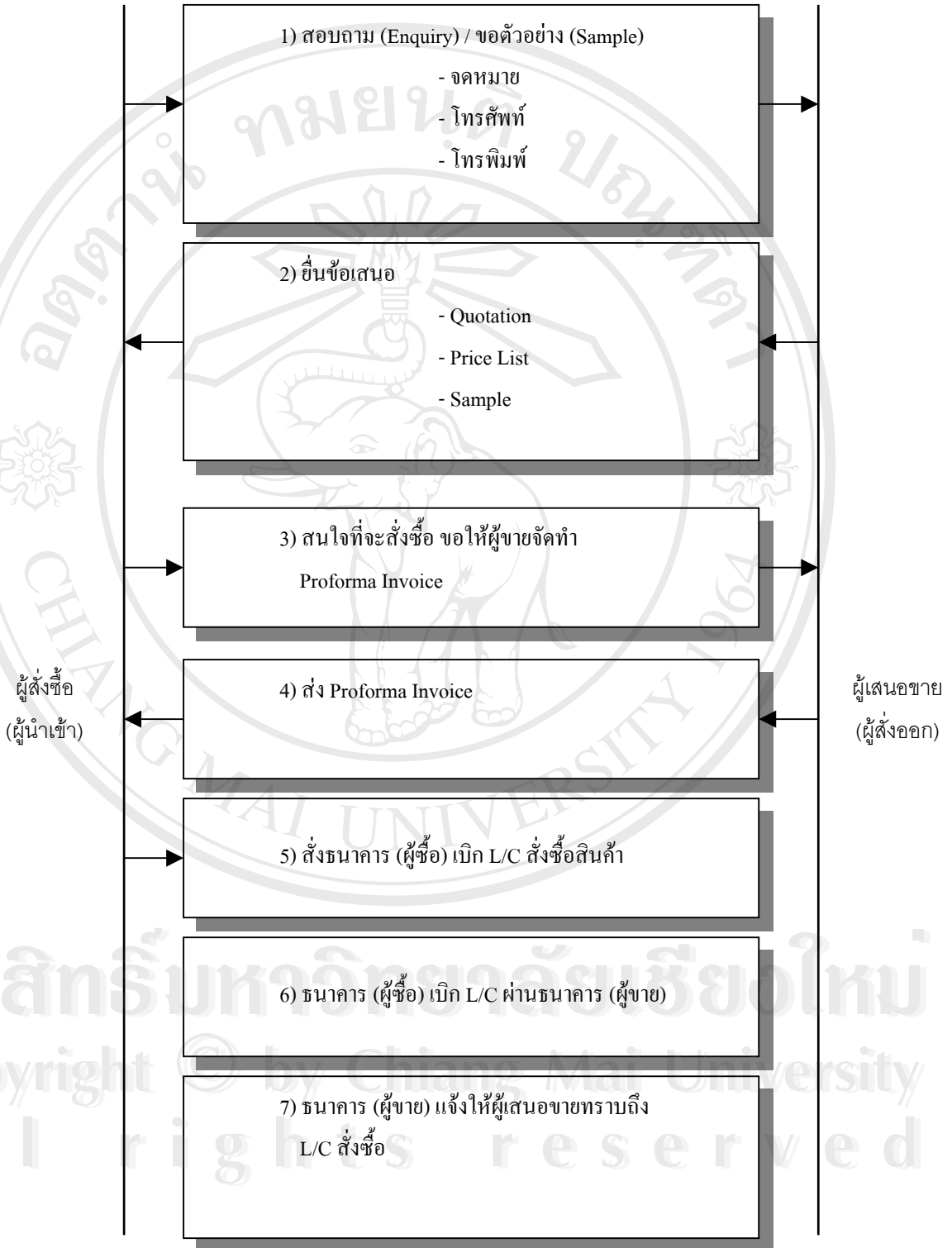
3) การสั่งซื้อ (Orders)

- ตอบรับทันที
 - บรรจุหีบห่อ จะมีอะไรเป็นพิเศษหรือไม่
 - ตรวจสอบวันเวลาการส่งมอบ เพื่อให้แน่ใจว่าท่านสามารถทำได้
 - เก็บรวบรวมหลักฐาน โดยละเอียดของการสั่งซื้อ โดยอาศัยแผนการดำเนินงานช่วย
 - เมื่อมีการล่าช้าเกิดขึ้น ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีโดยไม่ต้องให้ทวงถาม
 - เก็บรวบรวมหลักฐาน โดยละเอียดของการส่งมอบ
 - หลักฐานต่าง ๆ ในการสั่งซื้อควรรวบรวมไว้เพื่อใช้อ้างอิงในการติดต่อสั่งซื้อครั้งต่อไป
- ในกรณีนี้จะต้องมีการจัดระบบการจัดเอกสาร (Filing system) ที่ดี
- เรียงลำดับการสั่งซื้อทุกครั้งเพื่อสะดวกแก่การอ้างอิง หรือค้นหา

2.6.4 กระบวนการจัดส่งสินค้าออกและวิธีต่าง ๆ ในการจัดส่งสินค้า

การจัดส่งสินค้าออก กับการจัดส่งสินค้าภายในประเทศ ขึ้นตอน เอกสาร วิธีการแตกต่างกันมากมาย โดยเฉพาะการจัดส่งสินค้าไปต่างประเทศต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ เช่น การขออนุญาตส่งออก การผ่านพิธีการศุลกากร การขออนุญาตทำ ส.ป. 61 จุดมุ่งหมายก็เพื่อจัดระบบสินค้าและระบบการค้า จัดระบบการจัดเก็บภาษี การจัดระบบการควบคุมและแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ

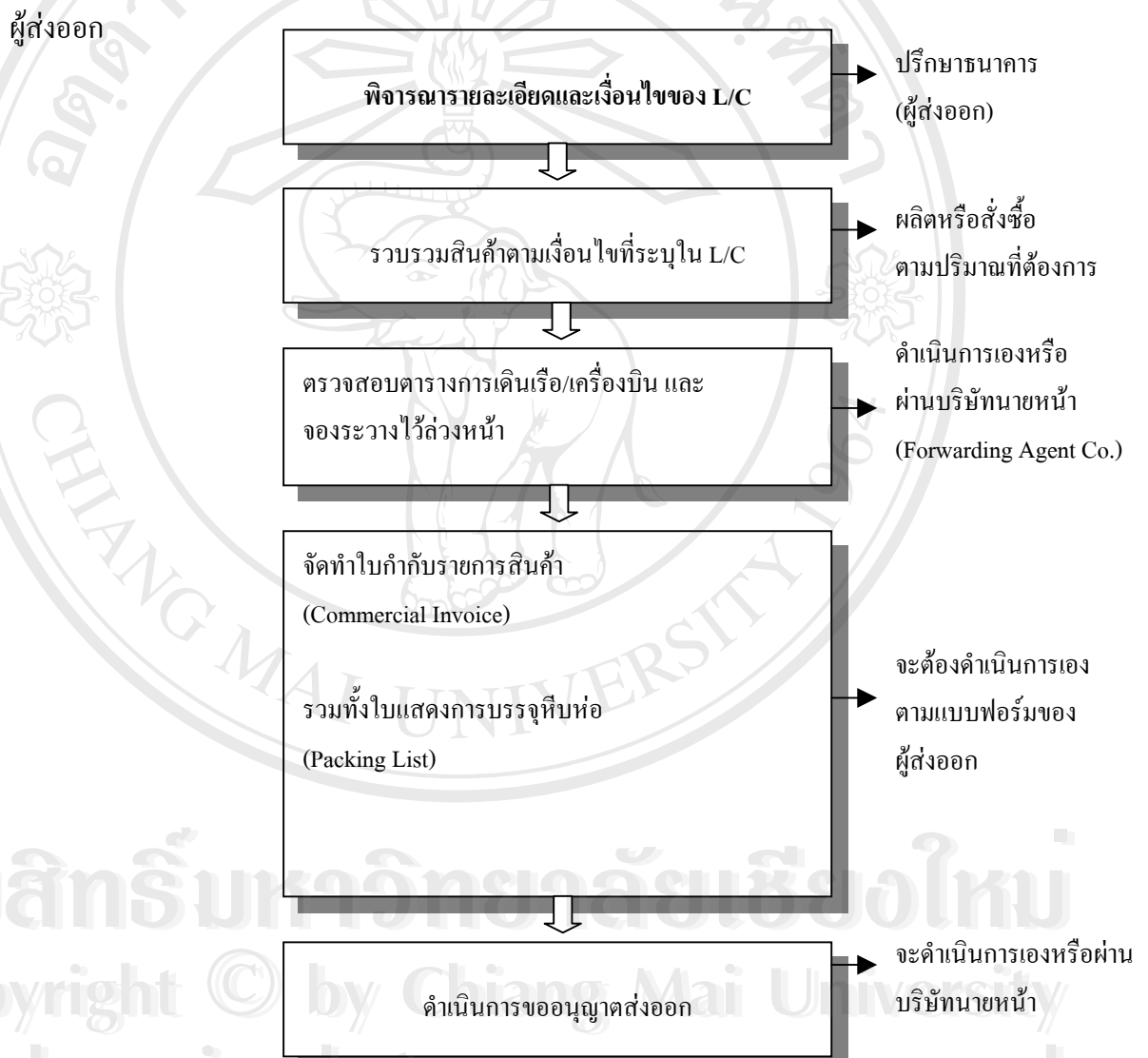
การเสนอขายและรับการสั่งซื้อ



รูปที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการส่งออกสินค้า (ผศ. สมจิตร ล้วนเจริญ และคณะ, สกศ 126 การบริหารงานจัดส่งสินค้า (กรุงเทพฯ :วัฒนาพานิช, 2527)

แผนภาพแสดงขั้นตอนการส่งออกสินค้าเป็นอีกบริการที่ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจะอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลแต่ต้องการซื้อสินค้าและไม่สามารถเดินทางมาเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้า

การเตรียมสินค้าและเอกสารต่าง ๆ



รูปที่ 2.3 แสดงขั้นตอนการเตรียมสินค้าและเอกสารต่าง ๆ (ผศ. สมจิตร ส้วนเจริญ และคณะ, สกต 126

การบริหารงานจัดส่งสินค้า (กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2527))

ขั้นตอนการผ่านพิธีการศุลกากร

ผู้ส่งออก

(จะดำเนินการเองหรือ

ผ่านบริษัทนายหน้า



รูปที่ 2.4 แสดงขั้นตอนการปฏิบัติตามพิธีการศุลกากร(ผศ. สมจิตร ล้วนเจริญ และคณะ, สกศ 126 การ

บริหารงานจัดส่งสินค้า (กรุงเทพฯ :วัฒนาพานิช, 2527))

พิธีการศุลกากรเป็นขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารการจัดส่งสินค้าภายนอกองค์กร หลังจาก
 ที่ผู้บริการขนส่งสินค้าได้จัดทำเอกสารการจัดส่งสินค้าภายในเรียบร้อยแล้ว พิธีการกรมศุลกากรเป็น
 ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารรายการละเอียดการจัดส่งสินค้า เช่น รายละเอียดสินค้า การคำนวณ
 น้ำหนัก อัตราภาษี เป็นต้น ก่อนที่กรมศุลกากรจะประทับตรา และอนุญาตให้ทำการขนส่งสินค้า
 ผู้ให้บริการขนส่งสินค้าจะต้องผ่านกระบวนการพิธีการศุลกากรต่อเมื่อลูกค้าต้องการส่งสินค้าออก
 ระหว่างประเทศ

เอกสารและข้อมูลที่ได้นำมาอ้างอิงเบื้องต้นเป็นเพียงหลักการ ข้อมูล และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 กับการนำไปสู่การพัฒนาโปรแกรม และผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ถึงความ
 ไปได้ในการนำไปปฏิบัติ และออกแบบโครงสร้างการทำงานผ่านระบบคอมพิวเตอร์ใหม่เพื่อจะ
 ใช้ในการบริหารจัดการระบบข้อมูลเอกสารการจัดส่งสินค้าภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และสร้าง
 มาตรฐานการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ดังจะกล่าวรายละเอียดในบทต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved