

การบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ The International Freight Shipping Security Management

ภูวกร วราทรนเมธ¹, ดิฐภัทร บวรชัย²

Phoowakorn Waratorntanamet¹ Dithapart Borwornchai²

¹นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการความปลอดภัย โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

²อาจารย์ (สบ4) กลุ่มงานคณาจารย์ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ การศึกษาวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารบริษัท พีพี ชิปปิง 4289 จำกัด จำนวน 3 คน เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ศุลกากร จำนวน 2 คน ไปรษณีย์ไทย จำนวน 2 คน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 2 คน รวม 9 คน และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ จำนวน 20 คน

ผลการศึกษามี ดังนี้ 1) ปัญหา ได้แก่ การวางแผนไม่เหมาะสม แผนผังการจัดองค์กรไม่ชัดเจน บุคคลากรและการใช้เทคโนโลยีมาบริหารจัดการไม่เพียงพอ ขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงาน การตรวจสอบสินค้าและงบประมาณไม่สามารถดำเนินการได้มีประสิทธิภาพ 2) แนวทางการจัดการ ควรมีการวางแผนระบบการติดตามสินค้า การซื้อประกันสินค้า มีระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ จัดให้มีมาตรฐานในการทำงาน จัดองค์กรให้มีการแบ่งงานตามความชำนาญ มีการฝึกอบรมพนักงาน เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างพนักงาน นำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการมาใช้ และพัฒนาระบบในการตรวจสอบสถานะสินค้าได้ตลอดเวลา ประสานงานกันกับเครือข่ายบริษัทในการบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า เพิ่มหุ้นส่วนทางธุรกิจเพื่อลดต้นทุน รัฐบาลไทยควรให้การสนับสนุนงบประมาณ

คำสำคัญ: การบริหารจัดการความปลอดภัย, การขนส่งสินค้าทางอากาศ

Abstract

The objective of this research 1) To study the problems in the Security Management of International Air Freight Forwarding 2) To study the guidelines for the Security Management of International Air Freight Forwarding This is qualitative research by in-depth interviews asking for the opinions of key informants which are three persons from PP Shipping 4289 Co., Ltd company executive, two person from customs Officials, two person from Thailand post, two person from Ministry of Agriculture and Cooperatives. Aside from these persons and the researcher also interviewed users for twenty people.

The results of the research study are as follows: 1. The problems and obstacles improper planning. The organization chart is unclear. There is not enough manpower, technology to manage, lack of good

communication between employees. The Parcels traceability and budgeting cannot be carried out effectively.

2.The management guidelines. There should be a plan to have a tracking system in place, purchase of product insurance, planning an automated data collection system, provide standards work flow, Organize the organization by work segment according to the work expertise and training employees to be able to follow work processes, work plan, work standards. Build up a good team work and cooperation between employees. Implementing information systems to manage and develop system to check parcel status in real time. Coordinate with network companies to manage the budget to be worthen. Increase business partners to reduce costs and Thai government should provide budget support.

Key words: Security Management, Air Freight Forwarding,

ภูมิหลัง

ตามที่รัฐบาลไทยประกาศใช้พระราชบัญญัติธุรกิจรักษาความปลอดภัย พ.ศ. 2558 เป็นกฎหมาย ซึ่งจะมีผลต่อภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจ รูปแบบการดำเนินชีวิต การสื่อสารที่รวดเร็วและไร้พรมแดน การแข่งขันด้านต่าง ๆ ที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ทุกประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้ [1] ในปัจจุบันสภาพการแข่งขันทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปมาก ธุรกิจในยุคนี้อาจไม่สามารถใช้การประหยัดต่อขนาด (Economy of Scale) ที่เน้นการผลิตเป็นจำนวนมากได้อีกต่อไป โดยเฉพาะรูปแบบระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ แต่จำเป็นต้องแข่งขันกันด้วยความเร็วในการส่งมอบสินค้า (Economy of Speed) และตอบสนองความต้องการให้กับผู้บริโภคหรือลูกค้า เนื่องจากความต้องการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ในขณะที่ผู้ประกอบการมุ่งเน้นแสวงหากำไรสูงสุด (Maximize Profit) ต้นทุนการผลิตที่ต่ำ (Minimum Cost) ผลิตในปริมาณที่เหมาะสม (Optimal Solution) และทันเวลาตามความต้องการของลูกค้า (Just in Time) ธุรกิจทั่วโลกในปัจจุบันมีการตื่นตัวและตอบรับกับการนำแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งเป็นการบริหารความสัมพันธ์ของธุรกิจที่อยู่ต้นน้ำและปลายน้ำของระบบการผลิต [2]

ปัจจุบันการส่งสินค้าไปต่างประเทศจะมีปัญหาและอุปสรรค และประกอบกับการเจริญเติบโตของธุรกิจขายสินค้าออนไลน์ เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องทำให้มีคณขายสินค้าออนไลน์ในแพลตฟอร์มต่างๆ เช่น eBay Amazon Etsy เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในขณะเดียวกัน การขนส่งยังคงมีปัญหาค่าใช้จ่ายที่แพงเกินไป เช่น การส่งล่าช้า การเช็คสถานะไม่ได้ สินค้าสูญหาย และราคาส่งที่แพงเกินไป ทำให้เป็นปัญหาสำหรับผู้ขายสินค้าออนไลน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ต้องเผชิญปัญหาค่าส่งสินค้าไปต่างประเทศในอัตราสูง ส่งสินค้าแล้วไม่สามารถตรวจสอบสถานะของสินค้าที่ส่งได้ หลังส่งสินค้าไปแล้ว ใช้ระยะเวลาเวลานานเกินไปกว่าสินค้าจะไปถึงลูกค้าที่ประเทศปลายทางทำให้ผู้ซื้อไม่พอใจแล้วติดต่อเพื่อขอเงินคืน และให้ ค่าตีชมและข้อคิดเห็นที่ไม่ดี ซึ่งเป็นหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพของคนขาย ทำให้ส่งสินค้าได้น้อยลง ทำให้ขายสินค้าได้จำนวนลดลง มีผลต่อยอดขายโดยตรง และรายได้ลดลง สำหรับปัญหาด้านความปลอดภัยที่พบ ได้แก่ การบรรจุภัณฑ์เสียหายระหว่างการขนส่ง สินค้ามีการสูญหาย ลูกค้าแอบส่งสินค้าต้องห้าม เช่น ของเหลว ยา และแอบใช้ข้อมูลของผู้อื่นมาสมัครเป็นสมาชิก เป็นต้น

การขนส่งสินค้าทางอากาศนั้นจะมีความแตกต่างจากการขนส่งสินค้าแบบอื่นๆ คือ เป็นการขนส่งที่มีความรวดเร็ว ประหยัดมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้ ทำให้บทบาทของการขนส่งสินค้าทางอากาศมีความสำคัญต่อสังคมปัจจุบัน [3] ในสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการขนส่งทางอากาศที่สูงขึ้นประกอบกับการเปิดเสรีอุตสาหกรรมการบินทำให้บริษัทต้องปรับตัวและเสริมสร้างกลยุทธ์ในการขนส่งสินค้าทางอากาศที่ส่งผลต่อสมรรถนะและผลการ

ดำเนินการ [4] และยังมีหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสินค้าทางอากาศ ได้แก่ สุลกากรมีปัญหา คือ เขตพื้นที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลเพื่อป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากรมีขนาดพื้นที่มากเกินไป ทำให้กำลังคนของผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับจำนวนพื้นที่ที่ต้องดูแล รวมทั้งปัญหาการเบิกจ่ายงบประมาณในการทำงานมีหลายขั้นตอนทำให้เกิดความล่าช้า [5] ส่วนไปรษณีย์ไทยกรณีการขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่ายศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา มีปัญหาความล่าช้าซึ่งมีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพการขนส่ง [6] และมีข้อเสนอแนะจากงานวิจัยของสรารุช พุฒนวล [7] ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้ใช้บริการขนส่งท่าเรือระนอง จังหวัดระนองว่ามีปัญหาความปลอดภัยของสินค้า ควรมีมาตรการการรับประกันความเสียหายและชำระค่าของสินค้าตามจริงของมูลค่าสินค้า ควรมีการขยายพื้นที่เพิ่มเพื่อจะได้รับการรับตู้สินค้า (เปล่า) หรือตู้สินค้าที่ต้องขนส่งได้อย่างเพียงพอ เพื่อลดความซับซ้อนและเวลาในการขนส่งสินค้า จะเห็นได้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การอำนวยความสะดวกหรือส่งผลการประสานงาน การรายงาน และงบประมาณซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดจนความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าเพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้ระบบการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศเป็นไปอย่างปลอดภัยและมีคุณภาพ

ดังนั้น กล่าวได้ว่าการขนส่งสินค้าทางอากาศ และบริการจัดส่งสินค้า (Shipping service) เป็นปัจจัยอีกหนึ่งปัจจัยในการทำให้คนขายประสบความสำเร็จ ตลอดจนถึงปัจจัยด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของผู้ให้บริการ หรือการลักลอบส่งของผิดกฎหมายที่มีความสำคัญและมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการและการบริหารจัดการความปลอดภัยของระบบการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศซึ่งจะต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสม ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยและนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหาร และพนักงาน เจ้าหน้าที่ศุลกากร จำนวน 6 คน ผู้ใช้บริการจำนวน 190 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อสอบถามความคิดเห็นจาก ผู้บริหารบริษัท พีพี ซิปป์ 4289 จำกัด จำนวน 3 คน และเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ศุลกากร จำนวน 2 คน ไปรษณีย์ไทย จำนวน 2 คน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน 2 คน รวม 9 คน และสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ จำนวน 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) แบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interview) ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคำถามเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ที่มีความยืดหยุ่น

3. การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.1 แบบสัมภาษณ์เป็นรูปแบบกึ่งมีโครงสร้าง (semi-structured interview) ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคำถามเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ที่มีความยืดหยุ่นได้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน หมายเลขโทรศัพท์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา ในการบริหารจัดการความปลอดภัยของระบบการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศทางอากาศไปต่างประเทศ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ

3.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์จากแนวคำถามที่ได้เตรียมไว้ โดยผ่านหาคุณภาพของเครื่องด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อคำถามให้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้องเหมาะสม ตรงตามโครงสร้างและภาษามีความเหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูล และนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติเหมือนกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จะดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและภาษาอีกครั้ง ในส่วนของความเชื่อมั่นตรวจสอบด้วยวิธีสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลายคนแล้ว ตรวจสอบความสอดคล้องของคำตอบกับผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่น

4. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปขั้นตอนการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิด โดยการวิจัยเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 สรุปผลการวิจัยเอกสาร คือ นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากขั้นตอนที่ 1 มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปเป็นภาพรวมด้วยการพรรณนา

ขั้นตอนที่ 3 สร้างกรอบแนวคิด และพัฒนาเครื่องมือ โดยนำข้อมูลที่ได้จากข้อ 1, 2 ใช้สำหรับสร้างเครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ

ขั้นตอนที่ 4 นำเครื่องมือที่สร้างไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูล (Content Analysis) สรุปผลการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 4 แล้วสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 ปรับปรุง แก้ไขผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 7 ทำรายงานผลการวิจัยฉบับสมบูรณ์

5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน แบบสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ และจัดกลุ่มคำตอบในแต่ละประเด็นแล้วสรุปเป็นภาพรวมโดยการพรรณนา

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย การบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ แสดงผลของการวิจัย ดังนี้

1. สภาพปัญหาในการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ การศึกษาวิจัยเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบว่า การบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ สามารถแบ่งได้ 7 ด้าน ได้แก่

1.1 ด้านการวางแผน ปัญหาที่พบผู้ให้ข้อมูลที่สอดคล้องตรงกัน คือ ระบบขนส่งขาดการวางแผนที่ดี ลำช้า ไม่มีการรับประกันสินค้า ไม่มีการจัดลำดับความเร่งด่วนของสินค้าที่เป็นแบบเวลาจริง (Real Time) และการตรวจสอบแบบอัตโนมัติ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บริการไปรษณีย์ปิดไม่ให้บริการหลายประเทศ บางบริษัทไม่มีระบบการค้นหาติดตาม (Tracking) ที่สามารถติดตามได้ทุกสถานะทุกวัน ลูกค้าไม่เข้าใจระบบการติดตามการตรวจสอบสถานะพัสดุ ในวิกฤติการแพร่ระบาดของโควิด 19 ความสามารถในการให้บริการลดลง ต้องระมัดระวังโรคระบาดที่อาจติดมากับพัสดุ ลูกค้ามีความต้องการให้ปรับเปลี่ยนระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อแก้ปัญหาสินค้าสูญหาย

1.2 ด้านการจัดองค์กร เกี่ยวข้องกับกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคนงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อที่จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปัญหาที่พบคือ พนักงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า การจัดกลุ่มงาน และกระจายมอบหมายงานทำได้ไม่เต็มที่ส่งผลให้การกำหนดความสัมพันธ์ของหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ผู้บริหารต้องทำหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานเพื่อให้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล ปัญหาเรื่องบุคคลเนื่องด้วยพนักงานบางคนมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบหลายอย่าง หากมีความผิดพลาดในเรื่องของการลงข้อมูลในระบบ จะส่งผลเสียต่อกระบวนการขนส่งสินค้า ความรับผิดชอบรายบุคคลมีความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ และปัญหาพนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ หรือไม่มีการทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติ และขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงาน

1.4 ด้านการอำนวยความสะดวก หรือสิ่งการ มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการ ตารางการทำงาน ของพนักงานเป็นรายบุคคล กรณีมีสำนักงานตั้งอยู่สองแห่ง คือ ที่ประเทศไทยและที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มีระยะทางไกลมาก การสั่งการ การเชื่อมอาจล่าช้า เนื่องจากระบบปฏิบัติการที่ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตล่ม ปัญหาการป้อนข้อมูลผิด เช่น ที่อยู่ปลายทางที่รับสินค้า การจำกัดเที่ยวบินในช่วงสถานการณ์ โควิด ระบบที่ดีต้องเป็นระบบที่ป้องกันการกระทำของพนักงานที่ทำให้เกิดผลที่ไม่ตั้งใจขึ้น (Human Error)

1.5 ด้านการประสานงานปัญหาที่พบคือพัสดุจะค้างอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมิค่อนข้างนาน และไม่สามารถติดตามหรือแจ้งกับลูกค้าได้ ส่งผลให้ลูกค้าขอเงินคืน ซึ่งระยะเวลาในการขนส่งนานเกินไปประมาณ 25 ถึง 30 วัน ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการประสานงาน คือ เรื่องน้ำหนักที่ไม่ตรงกับน้ำหนักของสินค้าจริง จะต้องมีการประสานงานกลับไปดำเนินการเพิ่มเติม และปัญหาจากการที่ไม่สามารถตรวจสอบหมายเลขพัสดุ (Tracking Number)

1.6 ด้านการรายงาน ปัญหาทางด้านการบริการข้อมูลข่าวสารระบบ Call Center Service ยังไม่มีให้บริการ ปัญหาที่พบคือ ช่วงที่ผู้รับบริการมีจำนวนมาก อาจส่งผลต่อการใช้ระบบ ต้องมีพื้นที่เก็บข้อมูลมากขึ้น เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว โอกาสสินค้าสูญหายมีมาก อาจมีสาเหตุจากบรรจุภัณฑ์ (Package) มีขนาดเล็ก การเช็คสถานะหรือการติดตามสินค้า การติดตามสถานะพัสดุการจัดส่งจากผู้รับบริการในโซนยุโรป ลูกค้าได้รับสินค้านานอาจมีผู้รับบริการร้องเรียน ปัญหาที่สำคัญคือระยะเวลาในการขนส่งช้า

1.7 ด้านงบประมาณ การทำบัญชีของบริษัทต้องมีการตรวจสอบรายรับรายจ่าย ยอดเงินที่ได้รับจากผู้รับบริการและต้นทุนที่เสียไปว่าถูกต้องหรือไม่ จึงต้องมีระบบการตรวจสอบรายการย้อนหลัง ยังไม่มีระบบการเฝ้าระวังตรวจสอบ (Monitor) การทำงานของพนักงานด้านการเงิน

2. แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการวางแผน ควรมีการวางแผนให้มีระบบการติดตามสินค้า เนื่องจากมีการส่งสินค้าแล้วเกิดการสูญหาย ควรมีการซื้อประกันสินค้า มีผลต่อการจัดการความปลอดภัย เนื่องจากระบบการรับประกันเป็นเครื่องยืนยันความปลอดภัยให้กับสินค้า การวางแผนงานควรมีการวางแผนระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Automated Data Collection) ต้องเรียนรู้ว่าผู้รับบริการต้องการอะไร จึงเป็นที่มาในการพัฒนาระบบให้มีความสะดวก ปลอดภัย และสร้างความมั่นใจ ควรจัดให้มีมาตรฐานในการทำงาน โดยเขียนมาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการศึกษาถึงมาตรฐานในการทำงาน เช่น การจับเวลา การสุ่มตรวจการทำงาน

2.2 ด้านการจัดองค์กร การขนส่งสินค้าทางอากาศ พนักงานรับสินค้า พนักงานขับรถ พนักงานตรวจสอบ (Shipping Label) ต้องมีการตรวจสอบซ้ำ (Double Check) อีกครั้ง ต้องมีการฝึกอบรมการสอนงาน (Training) พนักงานทุกฝ่ายให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง การจัดการองค์กรให้ทำแผนผังองค์กร พนักงานทุกคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบการทำงานของพนักงานทุกคนได้ ควรจัดองค์กรให้มีการแบ่งงานตามความชำนาญแต่ละส่วนงาน ทำให้ผู้บริหารสามารถประสานงานควบคุมกำกับติดตามดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าได้ง่าย และการจัดองค์กรที่เหมาะสมคือ การจัดองค์กรแบบงานของลูกค้า ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เร็ว

2.3 ด้านการบริหารงานบุคคล ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ตามวิธีการตามแผนงานและมาตรฐานที่มี เข้าใจการรักษาความปลอดภัยให้กับสินค้าและการบริการเหมือนกันทั้งองค์กร รวมถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่เป็นความพร้อม เต็มใจที่จะส่งให้บริการตั้งแต่ต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้าย สามารถตอบสนองได้ทันที และสะดวก ควรสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ สรรหาและคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ระบบการจัดบุคคลในองค์กร โดยมีการจัดทำแผนขององค์กร และพิจารณาจำนวนผู้บริหารในแต่ละแผนกขององค์กร และต้องวิเคราะห์ความต้องการบุคลากรขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต พิจารณาแหล่งที่มาของบุคลากรว่า ควรจะเป็นแหล่งภายในหรือจากแหล่งภายนอก ตลอดจนการสมัคร การคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง การประเมิน การฝึกอบรมและการพัฒนา รวมถึงการพิจารณาภาวะความเป็นผู้นำ และการควบคุม ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก นโยบายการบริหารงานบุคคล และการจูงใจของหน่วยงาน ซึ่งควรดำเนินการเป็นกระบวนการเป็นขั้นตอน ดังนี้

- ขั้นที่ 1 การพิจารณาเป้าหมายและแผนของบริษัท
- ขั้นที่ 2 การพิจารณาสถานการณ์ทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน
- ขั้นที่ 3 การคาดการณ์ทรัพยากรมนุษย์
- ขั้นที่ 4 การกำหนดแผนการปฏิบัติ
- ขั้นที่ 5 การตรวจสอบและการปรับปรุง

ในการสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของคนกับลักษณะงานที่จะทำ ดังนั้น แหล่งในการสรรหาที่มีมาได้ 2 แหล่ง คือ 1) แหล่งจากภายในองค์กร ในวิธีนี้สามารถที่จะสรรหาได้โดยผู้บริหารทำหน้าที่คัดเลือก 2) ประกาศรับสมัครภายใน โดยเปิดเผยตำแหน่งหน้าที่ และคุณสมบัติ พร้อมทั้งวิธีการคัดเลือกให้ชัดเจน

2.4 ด้านการอำนวยความสะดวกหรือการสั่งการ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าถือเป็นสิ่งสำคัญควรนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เช่น การเก็บ รวบรวมข้อมูล การประมวลผลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การบริการ การรักษาความปลอดภัยให้กับสินค้า ทำให้การประสานงานและการกำกับติดตามควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจหรือสืบค้นได้โดยสะดวก ระบบการติดตามมีประสิทธิภาพดีกว่า และให้ความสำคัญกับการซื้อประกันสินค้านอกจากนั้นควรได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสนับสนุน SME และลดค่าใช้จ่ายในการขนส่งสินค้า

2.5 ด้านการประสานงาน ควรมีระบบการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้หลายรูปแบบ ควรพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการ มีบริการเสริม (Signature Require) มีการซื้อประกันสินค้าสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูง การประสานงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารผ่าน 3 ช่องทาง 1) ผ่านผู้ให้บริการที่ผู้ให้บริการแสดงให้เห็นความสำคัญของความปลอดภัยของสินค้าการให้บริการ และการนำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านความปลอดภัยแจ้งแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 2) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านเอกสารต่างๆ เช่น กำหนดนโยบายความปลอดภัย แผนงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตัวชี้วัด ทิศทางการจัดการความปลอดภัย เป็นต้น 3) การสนทนาพูดคุยกัน อภิปรายร่วมกันด้านความปลอดภัยระหว่างผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ สร้างความร่วมมือระหว่างพนักงาน โดยกระตุ้นเจ้าหน้าที่แม่พบปัญหาอุปสรรคสามารถทำงานได้ด้วยความมั่นใจ ความร่วมมือแสดงออกได้ด้วยความพยายามแก้ไขปัญหาไปสู่การทำงานร่วมกัน

2.6 ด้านการรายงาน ควรมีระบบติดตามให้สามารถเช็คสถานะพัสดุได้และมีผลต่อการสร้างความปลอดภัย ควรมีระบบในการตรวจสอบสถานะสินค้าได้ตลอดเวลา ระบบการกรอกข้อมูลผู้ซื้อและคำสั่งต่างๆ สามารถตรวจสอบสถานะสินค้าได้ว่าอยู่ในขั้นตอนใด

2.7 ด้านงบประมาณ ต้องมีการประสานงานกับบริษัทเครือข่ายในการบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดต้องมีหุ้นส่วนทางธุรกิจ เพื่อลดต้นทุน หาทางเลือกหลายๆ ทางเลือก (Alternative) ในส่วนของราคาค่าบริการมีผลมากและส่งผลกระทบต่อจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น รัฐบาลจีนให้เงินสนับสนุนซึ่งทำให้ค่าบริการส่งถูก และรวดเร็ว ซึ่งรัฐบาลไทยควรให้การสนับสนุนเช่นเดียวกับรัฐบาลจีน ทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้และค่าใช้จ่ายที่ลดลงทำให้การบริการและความปลอดภัยในสินค้ามีมากขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาในการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ

1.1 ด้านการวางแผน ประเด็นที่เป็นปัญหาที่พบ คือ ระบบขนส่งขาดการวางแผนที่ดี ลำช้า ไม่มีการรับประกันสินค้า ไม่มีการจัดลำดับความเร่งด่วนของสินค้าที่เป็นแบบเวลาจริง (Real Time) และการตรวจสอบแบบอัตโนมัติ จำเป็นต้องมีการวางแผนบริหารจัดการที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อาจเป็นเพราะว่าระบบการบริหารจัดการของรัฐติดขัดเรื่องกฎระเบียบขั้นตอนการทำงาน และเอกชนมีความคล่องตัวกว่ามีผลต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับจรรยา ใทยานนท์ [8] ที่กล่าวว่า การจัดการ หมายถึง ขบวนการในการประสานงานและความพร้อมเพรียงในการทำกิจกรรม เพื่อที่จะให้ได้ผลทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ ในการสั่งการหรือกระทำต่อบุคคลอื่น ๆ ด้วยความสำเร็จสูงสุด กระบวนการเป็นการทำหน้าที่ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องหรือกระทำกิจกรรมสำคัญต่าง ๆ โดยการจัดการของผู้จัดการมีหน้าที่สำคัญประกอบด้วย การวางแผน การจัดงานให้เป็นระบบ การนำ และการควบคุม และการวางแผนเป็นเครื่องมือสำคัญตามแนวคิดของ ลูเธอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินดัล เออร์วิกค์ (Lindon Urwick) (1937) [9] การบริหารการวางแผน (Planning) คือ การกำหนดเป้าหมายขององค์กรว่า ต้องทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อะไร และจะดำเนินการอย่างไร และผลงานวิจัยของ

เพ็ญญา พรสุพิกุล, สรวุฑ สุธรรมมาสา, ทวีศักดิ์ และกระโทก และภวัต เลิศสุรณ [10] ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระบบการจัดการขนส่งสินค้าทางถนนที่ปลอดภัย เกิดจากผู้ประกอบการไม่มีระบบการบริหารจัดการการขนส่งสินค้าที่ปลอดภัยตั้งแต่กระบวนการเตรียมสินค้าก่อนการขนส่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 บริการไปรษณีย์ปิดไม่ให้บริการหลายประเทศ ปัจจุบันพบปัญหาเนื่องจากบางบริษัทไม่มีระบบการค้นหาติดตาม (Tracking) ที่สามารถติดตามได้ทุกสถานะและทุกวัน พบว่ามีปัญหาเล็กน้อยที่ลูกค้าไม่ค่อยเข้าใจระบบการติดตามการตรวจสอบสถานะพัสดุ การวางแผนงานในส่วนของการประชาสัมพันธ์จึงมีส่วนสำคัญให้ทำให้ลูกค้าเข้าใจในระบบ ขั้นตอนการทำงานและจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากวิกฤติการแพร่ระบาดของโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบิน การขนส่งทางอากาศ ความสามารถในการให้บริการทั้งหมดลดลงสิ่งที่ต้องระมัดระวัง คือ โรคระบาดที่อาจติดมากับพัสดุและพนักงานติดเชื้อ อาจเป็นเพราะการควบคุมโรคและการรักษาโรคมียังไม่ประสบผลสำเร็จ อีกทั้งการแพร่ระบาดสามารถติดต่อกันได้ง่ายจึงส่งผลกระทบต่อระบบการจัดการความปลอดภัยของ การขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับเบญจมาศ ศิริชายชาติ [11] ที่ศึกษาปัญหา และสาเหตุของการขนส่งพัสดุล่าช้าอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา - 19 พบว่า การขนส่งในประเทศภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด - 19 ทำให้บริษัทขนส่งหลายบริษัทได้รับผลกระทบกันเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการขนส่งที่ล่าช้าและไม่สามารถนำพัสดุส่งได้ตามเวลากำหนดไว้ เนื่องจากศูนย์กระจายพัสดุหลักหยุดให้บริการชั่วคราว ตลอดจนการปฏิบัติงานตามการประกาศมาตรการป้องกันของภาครัฐ

ปัญหาเรื่องการวางแผนระบบงาน ในอดีตใช้เป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานเช่น Excel การกรอกข้อมูล ผู้รับบริการมีความต้องการให้ปรับเปลี่ยนระบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ไม่สามารถติดตามสถานะของพัสดุเป็นปัญหาที่สำคัญอาจเป็นเพราะว่าการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือผู้ใช้บริการไม่เข้าระบบการตรวจสอบติดตามสถานะของพัสดุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บรรยงค์ โตจินดา [12] ที่กล่าวถึงหลักการจัดการความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับการให้การศึกษา และฝึกอบรมกับบุคลากรในด้านความปลอดภัย ควรจัดทำคู่มือ แนะนำเรื่องการใช้เครื่องมือ เครื่องจักรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย จัดให้มีการวิจัยและพัฒนาในด้านความปลอดภัยเสมอ จัดให้มีการซ้อมและเตรียมความพร้อมเป็นกิจกรรมเพื่อความปลอดภัย

1.2 ด้านการจัดองค์กร กระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างคน งานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรเพื่อที่จะก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ปัญหาที่พบคือพนักงานมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การจัดกลุ่มงาน และกระจายมอบหมายงานทำได้ไม่เต็มที่ส่งผลให้การกำหนดความสัมพันธ์ของหน้าที่เป็นไปด้วยความยากลำบาก ผู้บริหารในบางครั้งต้องทำหน้าที่เช่นเดียวกับพนักงานเพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล ปัญหาพนักงานมีหน้าที่รับผิดชอบหลายอย่าง มีความผิดพลาดในเรื่องของการบันทึกข้อมูลในระบบจะส่งผลเสียต่อกระบวนการขนส่งสินค้า ปัญหาที่สำคัญที่สุดในการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับความรับผิดชอบรายบุคคล ปัญหาพนักงานไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ หรือไม่มีการทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติ และขาดการสื่อสารที่ดีระหว่างพนักงานซึ่งสอดคล้องกับ การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรนั้นอาจเกิดจากการเพิ่มหรือลด จำนวนบุคลากร การสับเปลี่ยนโอนย้ายระหว่างแผนก การให้ข้อมูลข่าวสาร การฝึกอบรม และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรใหม่ๆขาดความรู้และประสบการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ที่ส่งผลกระทบต่อจัดการในทุกด้าน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทรัพยากรการบริหารของวิลววรรณ รพีพิศาล [13] ที่ได้กล่าวถึงทรัพยากรการบริหารด้านบุคคล หรือคนว่าต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติภารกิจให้กับองค์กรได้มากที่สุด

1.4 ด้านการอำนวยความสะดวกหรือสิ่งการในองค์กรไม่ค่อยพบปัญหา มีการใช้โปรแกรมในการจัดการ ตารางการทำงานของพนักงาน (Schedule) เป็นรายบุคคล กรณีมีสำนักงานตั้งอยู่สองแห่งคือที่ประเทศไทยและที่ประเทศสหรัฐอเมริกา มีระยะทางไกลมาก การสั่งการ การเชื่อมต่อค่อนข้างมีปัญหาล่าช้า ปัญหา เช่น เหตุการณ์ระบบปฏิบัติการที่ให้บริการทางอินเทอร์เน็ตล่ม (Server) และปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดตารางงานไม่ชัดเจน หรือการบริหารระบบสารสนเทศไม่เหมาะสม สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับแนวคิดของ วิมลศรี อุปรมัย [14] และธงชัย สันติวงษ์ [15] มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการจัดกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ให้เป็นระบบเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานและการติดตามผล โดยอาจกำหนดรายละเอียดการทำงานทั้งหมดเป็นลายลักษณ์อักษร หรือกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ อำนาจการตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานและป้องกันความขัดแย้งอันอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตผู้ใช้บริการบันทึกข้อมูลผิดเช่น ที่อยู่ปลายทางที่รับสินค้าผิดพนักงานต้องตรวจสอบว่าที่อยู่ที่ได้รับมานั้นถูกต้องหรือไม่ เช่นมีระบบเชื่อมต่อกับโปรเซสของสหรัฐ เพื่อป้องกันให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด และข้อจำกัดเกี่ยวกับเที่ยวบินในช่วงสถานการณ์โควิดระบบกรอกข้อมูลของผู้รับบริการมีผลต่อการจัดการความปลอดภัยของการนำส่งสินค้า ระบบที่ดีต้องเป็นระบบที่ป้องกันการกระทำของพนักงานที่ทำให้เกิดผลที่ไม่ตั้งใจขึ้น (Human Error) ควรมีการจัดเก็บเป็นไฟล์เอกสารเข้าสู่ระบบ

1.5 ด้านการประสานงาน ปัญหาที่พบคือพัสดุจะค้างอยู่ที่สนามบินสุวรรณภูมิค่อนข้างนาน และไม่สามารถติดตามหรือแจ้งกับผู้ใช้บริการได้ ส่งผลให้ขอเงินคืน ซึ่งระยะเวลาในการขนส่งนานเกินไปประมาณ 25 ถึง 30 วัน มีการติดต่อสื่อสารโดยโทรประสานงานกับบริษัทเครือข่าย ปัญหาที่สำคัญที่พบในการประสานงาน คือ เรื่องน้ำหนักที่ไม่ตรงกับน้ำหนักของสินค้าจริง บริษัทที่เป็นเครือข่ายก็มีการแจ้งกลับว่าน้ำหนักเกินจะประสานงานกลับไปดำเนินการเพิ่มเติม ปัญหาการขนส่งบางแห่งไม่สามารถตรวจสอบหมายเลขพัสดุ (Tracking Number) ได้ การประสานงานพนักงานต้องมีความตระหนักถึงเป้าหมายของการทำงาน ยังไม่มีความตระหนักถึงเป้าหมายในการประสานงานทำให้พัสดุค้าง การสื่อสารทั้งด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษรไม่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญญา ทนวงษ์ [16] ซึ่งพบว่าพนักงานที่รู้หน้าที่และตระหนักถึงเป้าหมายในการทำงานของตนดีแต่ปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากพนักงานไม่ร่วมมือ ไม่มองเป็นการทำงานเพื่อองค์กร

1.6 ด้านการรายงาน เมื่อจัดให้มีการส่งสินค้าไปต่างประเทศ จะมีข้อมูลบางส่วนที่ตกหล่นไป อีกประการหนึ่ง คือ ปัญหาทางด้านบริการข้อมูลข่าวสารระบบ Call Center Service ยังไม่มีให้บริการเพียงพอ ปัญหาที่สำคัญที่สุด คือ เมื่อลูกค้ามีจำนวนมาก อาจส่งผลให้การใช้ระบบต้องมีจัดเก็บข้อมูล (Server) ใหญ่ขึ้น เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้สะดวก รวดเร็วขึ้น สามารถดึงข้อมูลย้อนหลังมาตรวจสอบได้

1.7 ด้านงบประมาณต้องมีการประสานงานกับบริษัทเครือข่ายในการบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดเราต้องมีหุ้นส่วนทางธุรกิจ เพื่อลดต้นทุน หาทางเลือกหลายๆ ทางเลือก (Alternative) ในส่วนของราคาค่าบริการก็มีผลมากและส่งผลต่อการจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น รัฐบาลจีนให้เงินสนับสนุนซึ่งทำให้ค่าบริการส่งถูก และรวดเร็ว ซึ่งรัฐบาลไทยควรให้การสนับสนุนเช่นเดียวกับรัฐบาลจีน เพื่อเป็นการสนับสนุน SME ทำให้ผู้ประกอบการมีรายได้และค่าใช้จ่ายลดลงทำให้การบริการและความปลอดภัยของสินค้านี้มากขึ้น

2. แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ

2.1 ด้านการวางแผน ควรมีการวางแผนให้มีระบบการติดตามสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ ป้องกันการส่งสินค้าแล้วสูญหาย และการซื้อประกันสินค้า มีผลต่อการจัดการความปลอดภัย เนื่องจากระบบการรับประกันเป็นเครื่องยืนยันความปลอดภัยให้กับสินค้า การวางแผนงานมีส่วนที่ทำให้ลูกค้าเข้าใจในระบบงาน ขั้นตอนการทำงานจะทำให้ลูกค้าพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และควรมีการวางแผนระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Automated Data Collection) ทำให้เกิดการตรวจสอบความถูกต้องในตัวเองซึ่งจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิด

ข้อผิดพลาดที่อาจพบได้จากการตรวจสอบโดยคน การวางแผนที่เหมาะสม เมื่อต้องรองรับลูกค้าจำนวนมาก ต้องเรียนรู้ว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น สินค้าจะถึงเมื่อไหร่ สินค้าจะถึงหรือไม่ มีการตรวจสอบสถานะสินค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสบายใจ จึงเป็นที่มาในการพัฒนาระบบให้มีความสะดวก ปลอดภัย และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า ควรจัดให้มีมาตรฐานในการทำงาน โดยเขียนมาตรฐานหรือคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction – WI และ Work Standard – WS) หรือการศึกษาถึงมาตรฐานในการทำงาน

2.2 ด้านการจัดองค์กร การจัดองค์กร การขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ พนักงานรับสินค้า พนักงานขับรถ พนักงานตรวจสอบ Shipping Label เพื่อตรวจสอบว่าสินค้าน้ำหนักตรงตามที่ลูกค้าแจ้งมาหรือไม่ ต้องมีการตรวจสอบซ้ำ (Double Check) ต้องมีการฝึกอบรมการสอนงาน (Training) ให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบการทำงานของพนักงานได้ มีการจัดทำแผนผังองค์กร กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน ควรจัดองค์กรให้มีการแบ่งงานตามความชำนาญสอดคล้องกับธุรกิจขนาดเล็กทำให้ผู้บริหารสามารถประสานงานควบคุมกำกับติดตามดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าได้ง่าย

2.3 ด้านการบริหารงานบุคคล ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ตามวิธีการตามแผนงานและมาตรฐานที่มี เข้าใจเหมือนกันทั้งองค์กร รวมถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างเต็มใจสามารถตอบสนองได้ทันที สะดวกในการใช้บริการ ควรสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการ การสรรหาและคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับโครงสร้างขององค์กร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ต้องให้ความมั่นใจว่าจะได้พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้กับบริษัท ระบบการจัดบุคคลในองค์กร จะต้องพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ โดยมีการจัดทำแผนขององค์กร และพิจารณาจำนวนผู้บริหารในแต่ละแผนกขององค์กร และยังคงวิเคราะห์ถึงความต้องการบุคลากรขององค์กร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต องค์กรยังต้องพิจารณาแหล่งที่มาของบุคลากรว่าควรจะเป็นแหล่งภายในหรือจากแหล่งภายนอก ตลอดจนการสมัคร การคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง การประเมิน การฝึกอบรมและการพัฒนา รวมถึงการพิจารณาภาวะความเป็นผู้นำ และการควบคุม ซึ่งปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมานี้ล้วนเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก นโยบายการบริหารงานบุคคล และการจูงใจของบริษัทควรดำเนินการเป็นกระบวนการเป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การพิจารณาเป้าหมายและแผนของบริษัท คือ การศึกษาและพิจารณา แผนงานที่ได้กำหนดไว้ เพื่อจะนำผลของการศึกษามาจัดวางข้อมูลด้านบุคลากรในอนาคต

ขั้นที่ 2 การพิจารณาสถานการณ์ทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบัน คือ การสำรวจ และการจำแนกตามประเภทต่างๆ เช่น ตามลักษณะงาน เพศ อายุ และการศึกษา เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การคาดการณ์ทรัพยากรมนุษย์ เป็นการพิจารณาถึงความต้องการจำนวน ประเภทของพนักงานที่องค์กรต้องการซึ่งต้องพิจารณาโดยละเอียดถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น การโยกย้าย การลาออก การเลื่อน ตำแหน่ง การเกษียณอายุ เป็นต้น

ขั้นที่ 4 การกำหนดแผนการปฏิบัติ เมื่อได้คาดการณ์ทรัพยากรมนุษย์แล้ว จึงกำหนดออกมาเป็นแผนงานเพื่อปฏิบัติเช่นแผนการสรรหา แผนการคัดเลือก แผนการบรรจุ แผนการฝึกอบรม เป็นต้น

ขั้นที่ 5 การตรวจสอบและการปรับปรุง ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบเปรียบเทียบและปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้กระบวนการวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของคนกับลักษณะงานที่จะทำ แหล่งในการสรรหามี 2 แหล่ง คือ 1) แหล่งจากภายนอกองค์กร ในวิธีนี้สามารถที่จะสรรหาได้โดยผู้บริหารทำหน้าที่คัดเลือก 2) ประกาศรับสมัครภายใน โดยเปิดเผยตำแหน่งหน้าที่ และคุณสมบัติ พร้อมทั้งวิธีการคัดเลือกให้ชัดเจน ด้านการอำนาจการหรือการสั่งการ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้าถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับลูกค้า ควรทำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เช่น การเก็บ รวบรวมข้อมูล การประเมินมวลผลเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

การบริการ การรักษาความปลอดภัยให้กับสินค้า ทำให้การประสานงานและการกำกับติดตามควบคุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจหรือสืบค้นได้โดยสะดวก ระบบการติดตามที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญมาก

2.4 ด้านการประสานงาน ระบบการทำงานควรตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้หลายรูปแบบ การพัฒนาโปรแกรมเพื่อให้เกิดความสะดวกต่อลูกค้า มีบริการเสริม (Signature Require) มีการซื้อประกันสินค้าสำหรับสินค้าที่มีมูลค่าสูง มีระบบที่เชื่อมโยงกับบริษัทพาร์ทเนอร์สามารถจัดส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

การประสานงานเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารกับพนักงานและผู้รับบริการผ่าน 3 ช่องทาง 1) ผ่านผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นความสำคัญของความปลอดภัยของสินค้าการให้บริการ และการนำข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านความปลอดภัยแจ้งแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 2) การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านเอกสารต่างๆ เช่นกำหนดนโยบายความปลอดภัย แผนงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตัวชี้วัด ทิศทางการจัดการความปลอดภัย เป็นต้น 3) การสนทนาพูดคุยกัน อภิปรายร่วมกันด้านความปลอดภัยระหว่างผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ สร้างความร่วมมือระหว่างพนักงาน โดยกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทำงานแม้พบปัญหาอุปสรรคสามารถทำงานได้ด้วยความมั่นใจ ความร่วมมือแสดงออกได้ด้วยความพยายามแก้ไขปัญหานำไปสู่การทำงานร่วมกัน

2.5 ด้านการรายงาน ควรมีระบบติดตามตรวจสอบสถานะสินค้าได้ตลอดเวลา มีหมายเลขพัสดุ มี Website ให้สามารถเช็คสถานะพัสดุได้ และการซื้อประกัน มีผลต่อการจัดการความปลอดภัยของสินค้าที่มีการขนส่งทางอากาศ

2.6 ด้านงบประมาณ ต้องมีการประสานงานกับบริษัทเครือข่ายในการบริหารจัดการงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด ต้องมีหุ้นส่วนทางธุรกิจ เพื่อลดต้นทุน หาทางเลือกหลายๆทางเลือก (Alternative) ราคาค่าบริการส่งผลต่อการจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ เช่น รัฐบาลจีนให้เงินสนับสนุนซึ่งทำให้ค่าบริการส่งถูกและรวดเร็ว ซึ่งรัฐบาลไทยควรให้การสนับสนุนเช่นเดียวกับรัฐบาลจีน

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการความปลอดภัยของการขนส่งสินค้าทางอากาศไปต่างประเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ประการ คือ ข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า ปัญหาที่พบเกี่ยวข้องกับสินค้าเสียหาย ชำรุด และความล่าช้าของการจัดส่งพัสดุสินค้า จึงควรจัดให้มีการวางแผนการดำเนินการล่วงหน้าอย่างเหมาะสม

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการความปลอดภัยดังนั้นควรมีมาตรการที่เกี่ยวข้องการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคระบาดต่างๆ ที่อาจแพร่ระบาดได้ทางการขนส่งทางอากาศ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ให้บริการการขนส่งสินค้าทางอากาศ

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับแนวทางการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการความปลอดภัยการขนส่งสินค้าไปต่างประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- [1] ปฐมพร ศรีอำพัน. (2564). *แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.(การจัดการความปลอดภัย). นครปฐม: โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- [2] จัตตุงค์ เฟลินท์ และชัยฤทธิ์ ทองรอด. (2563, มกราคม-มิถุนายน). การศึกษาแนวทางการประเมินประสิทธิภาพและการลดต้นทุนในงานขนส่งสินค้าบริษัท โทเทิล โลจิสติกส์ โซลูชั่น จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 7(1), 135-146.
- [3] Ishutkina, M. A., Hansman, R. J. (2008). *Analysis of Interaction between Air Transportation and Economic Activity*. Retrieved May 12, 2020, from D Space MIT Main Page via GPO Accessed: <http://hdl.handle.net/1721.1/41876>.
- [4] ชิตพงษ์ อัยสานนท์. (2561). *กลยุทธ์สำหรับการเพิ่มขีดความสามารถของธุรกิจส่งออกทางอากาศ*. วิทยานิพนธ์ ปรด. (การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [5] ธนดล เกศา. (2562). *ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสืบสวนและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร กรณีศึกษา ฝ่ายสืบสวนและปราบปราม ส่วนควบคุมทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรภาคที่ 1 กรมศุลกากร*. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2564, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1582277000_6114830045.pdf
- [6] วุฒิศักดิ์ กัลปดี, วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล และวิสูตร สุโรจน์เรือง. (2556, พฤศจิกายน-เมษายน). การศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพ การขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(1), 148-158.
- [7] สราวุธ พุฒนวล. (2561). *รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการขนส่งท่าเรือระนอง จังหวัดระนอง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [8] จริญญา ไทยานนท์. (2548). *เศรษฐศาสตร์การผลิตทางการเกษตร เล่ม 1*. ขอนแก่น : ภาควิชาเศรษฐศาสตร์เกษตร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [9] Gulick, Luther, Lindon Urwick. (1937). *Paper on the Science of Administration*. Clifton: Augustus M. Kelley.
- [10] เพ็ญญา พรสุพิกุล, สราวุธ สุธรรมมาสา, ทวีศักดิ์ ตะทะกรโทก และภวัต เลิศสุธน. (2558). *ระบบการจัดการขนส่งสินค้าทางถนนที่ปลอดภัย กรณีศึกษา ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าเพื่อการอุปโภคและบริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [11] เบ็ญจมาศ ศิริชายชาติ (2564) การศึกษาปัญหาและสาเหตุของการขนส่งพัสดุล่าช้าอันเนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา -19. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2565, จาก https://buulog.com/wp-content/uploads/2022/04/61090295_นางสาวเบ็ญจมาศ-ศิริชายชาติ.pdf
- [12] บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- [13] วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *หลักการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- [14] วิมลศรี อูปรมย์. (2526). *นาฏกรรมและการละคร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หนอง.
- [15] ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- [16] ภิญญา ทนวงษ์. (2555). *องค์ประกอบในการประสานงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายประกันคุณภาพ องค์การเภสัชกรรม*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการองค์การเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.