

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิดและทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการทำการศึกษา ได้แก่

1. แนวความคิดที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ
2. บริการด้านการค้าต่างประเทศ

ทฤษฎี และแนวคิด

แนวความคิดที่เกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

อคุลย์ จาตุรงค์กุล¹ ได้กล่าวถึงแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการของ Phillip Kotler ว่า ส่วนประสมการตลาดบริการ มีองค์ประกอบ 4 อย่าง (Marketing Mix) หรือ 4P's เท่ากันกับสินค้า และได้ขยายเป็น 7 P's เมื่อนำมาใช้กับงานบริการ โดยแต่ละองค์ประกอบพิจารณา ได้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) คือ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่น่าเสนอแก่ตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและต้องสร้างคุณค่า (Value) ให้เกิดขึ้นโดยผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายแก่ลูกค้าต้องมีคุณประโยชน์หลัก (Core Benefit) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าคาดหวัง (Expected Product) หรือเกินความคาดหวัง (Augmented Product) รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีศักยภาพ (Potential Product) เพื่อความสามารถในการแข่งขันในอนาคต

2. ราคา (Price) คือ ต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าต้องจ่ายในการแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือบริการ รวมถึงเวลา ความพยายามในการใช้ความคิดและการก่อพฤติกรรม ซึ่งจะต้องจ่ายพร้อมราคาของสินค้าที่เป็นตัวเงิน ดังนั้นราคาจึงมีบทบาทในการกำหนดว่าลูกค้าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือไม่ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อความสามารถในการทำกำไรของผลิตภัณฑ์ด้วย

¹ อคุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543. การบริหารการตลาดกลยุทธ์ และยุทธวิธี. หน้า 312-314

3. สถานที่จัดจำหน่าย (Place) เป็นกระบวนการทำงานที่จะทำให้สินค้าหรือบริการไปสู่ตลาด เพื่อให้ผู้บริโภคได้บริโภคสินค้าหรือบริการตามที่ต้องการ โดยต้องพิจารณาถึงองค์การต่างๆ และทำเลที่ตั้งเพื่อให้อยู่ในพื้นที่ที่จะเข้าถึงลูกค้าได้ เมื่อเทคโนโลยีเจริญขึ้น การส่งสินค้าและบริการก็ง่ายขึ้นสำหรับทั้งผู้ผลิตและสำหรับลูกค้า

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการสื่อสารการตลาดที่ต้องแน่ใจว่า ตลาดเป้าหมายเข้าใจและให้คุณค่าแก่สิ่งที่เสนอขาย โดยส่วนประสมของการส่งเสริมการตลาดประกอบด้วย

- การโฆษณา (Advertising) ใช้สร้างภาพพจน์ระยะยาวให้กับผลิตภัณฑ์ และบริการและทำให้เกิดการขายรวดเร็ว

- การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นการสื่อสารที่อาจนำลูกค้าไปยังผลิตภัณฑ์ หรือเป็นสิ่งจูงใจที่มีคุณค่าต่อลูกค้า ประกอบด้วยเครื่องมือมากมาย เช่น คุปอง การแจก การแถม เป็นต้น

- การประชาสัมพันธ์และการพิมพ์เผยแพร่ (Public Relations) เป็นการสร้างความเชื่อถือให้กับผลิตภัณฑ์หรือการดำเนินงานของบริษัทให้เข้าถึงลูกค้าที่ชอบหลีกเลี่ยงพนักงานขายและโฆษณา

- การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการสร้างความนิยมชมชอบความเชื่อ และตัดสินใจเลือกและการก่อปฏิกิริยาซื้อ โดยอาศัยบุคคลเป็นผู้แจ้งข่าวสาร

- การตลาดทางตรง (Direct Marketing) เป็นการส่งข่าวสารสู่บุคคลหนึ่งโดยเฉพาะได้อย่างรวดเร็ว ผ่านเครื่องมือที่มีหลายรูปแบบ เช่น จดหมายตรง ทางโทรศัพท์ และทาง E-mail

5. บุคคล (People) เป็นการเลือกการฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน เพื่อทำให้เกิดความแตกต่างในการทำให้ลูกค้าพอใจได้เป็นอย่างมาก

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) เป็นการแสดงให้เห็นคุณภาพของบริการ โดยผ่านการใช้หลักฐานที่มองเห็นได้ เพื่อให้ลูกค้ามองเห็นคุณค่าของบริการที่ส่งมอบ

7. กระบวนการ (Processes) เป็นการอาศัยกระบวนการบางอย่าง เพื่อจัดส่งบริการให้กับลูกค้า เพื่อให้เกิดความแตกต่าง

บริการด้านการค้าต่างประเทศ⁵

การบริการด้านสินค้าเข้า (Import)

บริการเปิด Letter of Credit (L/C)

เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้กับผู้นำเข้าที่มีการตกลงซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยเลือกใช้วิธีการชำระเงินแบบ L/C ซึ่งธนาคารผู้เปิด L/C จะมีการผูกพันที่จะชำระเงินให้แก่ผู้ขายแทนผู้ซื้อก่อน หากผู้ขายได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ระบุไว้ใน L/C ทุกประการ ผู้ส่งสินค้าเข้า จะต้องทำการติดต่อกับธนาคารในการขอสินเชื่อเกี่ยวกับการขอเปิด L/C แต่เน้นๆ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการขอเปิด L/C เพื่อส่งซื้อสินค้า โดยผู้ส่งสินค้าเข้าจะต้องมีหนังสือถึงธนาคาร แสดงวัตถุประสงค์ วงเงินที่ต้องการ และหลักประกันที่เสนอผู้ส่งสินค้าเข้า จะต้องยื่นแบบฟอร์ม และหลักฐานสำหรับการขอเปิด L/C ดังนี้

1. ใบคำขอเปิด L/C เป็นแบบฟอร์มของธนาคารซึ่งลูกค้าต้องกรอกข้อความให้สอดคล้องตรงกับเอกสารที่ยื่น และต้องลงนามประทับตรา โดยผู้มีอำนาจลงนาม หากมีการแก้ไขข้อความที่ต้องการลงนามประทับตราด้วย
2. ใบเสนอราคาสินค้า (Proforma Invoice) เอกสารต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับขาย คือ ชื่อ ที่อยู่ พร้อมเงื่อนไขการชำระเงินและรายละเอียดสินค้า นอกจาก Proforma Invoice แล้ว อาจจะใช้หลักฐานอื่นก็ได้ใบสั่งซื้อสินค้า (Purchased Order) สัญญาซื้อขาย (Sales Contract) หรือ สำเนาโทรเลขจากผู้ขาย
3. หลักฐานอื่นๆ ในกรณีที่การเปิด L/C ต้องมีการขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น สำเนาใบอนุญาตนำเข้าสินค้าบางชนิด

บริการชำระเงินค่าสินค้าเข้าตามตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ (Import Bills for Collection)

เป็นบริการที่ธนาคารให้แก่ผู้นำเข้าที่มีการตกลงซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยใช้วิธีการชำระเงินแบบ Bill for Collection : D/P, D/A ปกติจะใช้กับกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายมีความเชื่อถือนอกัน โดยธนาคารเป็นตัวแทนในการเรียกเก็บเงินค่าสินค้าเพื่อโอนไปให้กับผู้ขายตามเงื่อนไขที่ลูกค้าได้ตกลงไว้กับทางผู้ขาย ทั้งนี้ธนาคารผู้เรียกเก็บไม่มีหน้าที่รับผิดชอบ และไม่มีภาระผูกพันเกี่ยวกับการชำระเงินตามตั๋วเงินผู้ซื้อถ้าเรียกเก็บเงินไม่ได้ แต่ต้องแจ้งเหตุผลให้ธนาคารผู้ส่งตั๋วมาเรียกเก็บทราบ และขอคำสั่งให้ดำเนินการต่อ

⁵ ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). สำนักงานรัชโยธิน

บริการเงินโอนออกเพื่อชำระค่าสินค้าไปยังต่างประเทศ (Outward Remittance)

เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้แก่ผู้นำเข้าที่มีการตกลงซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยใช้วิธีการโอนเงินชำระค่าสินค้าผู้นำเข้าสามารถมาติดต่อบริษัทธนาคารเพื่อขอให้ธนาคารโอนเงินออกเพื่อชำระค่าสินค้าให้แก่ผู้ขาย

บริการสินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trust Receipt)

เป็นบริการที่ธนาคารให้สินเชื่อแก่ผู้นำเข้าที่มีการซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยลูกค้าสามารถติดต่อบริษัทธนาคาร T/R กับธนาคารและรับเอกสารสิทธิเพื่อออกสินค้าและจำหน่ายเพื่อนำเงินมาชำระหนี้ค่าสินค้าให้แก่ธนาคาร

Trust Receipt (T/R) คือ หนังสือสัญญาที่ผู้ตั้งสินค้าเข้าทำไว้ต่อบริษัทธนาคารโดยอาศัยความเชื่อถือว่าธนาคารมีต่อลูกค้า เพื่อเป็นการรับรองว่าการที่ตนขอรับเอกสารประกอบในการส่งสินค้า (Shipping Documents) จากธนาคารไปออกสินค้าจากกรมศุลกากร ไปจำหน่ายก่อน โดยที่ยังมิได้มีการชำระเงินให้แก่ธนาคารนั้น ธนาคารยังมีกรรมสิทธิ์ในสินค้านั้นอยู่ และเมื่อลูกค้าจำหน่ายสินค้านั้นได้แล้ว จะนำเงินที่ขายสินค้าได้นั้นไปชำระคืนให้ธนาคารตามระยะเวลาที่ได้ตกลงกันต่อไป

บริการออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทเรือ (Shipping Guarantee)

เป็นบริการที่ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันต่อบริษัทที่รับขนส่งสินค้าหรือบริษัทเรือเพื่อขอรับขนส่งสินค้าส่งมอบสินค้าตามที่ระบุไว้ในสำเนา Bill of Lading ให้กับลูกค้าในกรณีที่สินค้ามาถึงจุดหมายปลายทางก่อนที่ธนาคารจะได้รับเอกสาร และลูกค้ามีความประสงค์จะรับสินค้าไปก่อน

บริการจองอัตราแลกเปลี่ยนขายล่วงหน้า (Forward Exchange Sold)

เป็นบริการที่ธนาคารให้เพื่อลดความเสี่ยงของผู้นำเข้าเกี่ยวกับความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ช่วยให้ผู้นำเข้าทราบต้นทุนสินค้าที่แน่นอนธนาคารจะทำสัญญากับลูกค้าตกลงที่จะขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าให้กับผู้นำเข้าโดยกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่แน่นอนไว้ แต่การส่งมอบเงินตราต่างประเทศและการชำระเงินจะกระทำกันในระยะเวลาดังกล่าวหนึ่งตามข้อตกลงในสัญญา

Forward Exchange Sold หมายถึง การที่ธนาคารตกลงขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้ากับผู้นำเข้า โดยตกลงอัตราแลกเปลี่ยน ณ วันที่ทำสัญญากับธนาคาร

การบริการด้านสินค้าออก (Export)

บริการแจ้ง Letter of Credit แก่ผู้ส่งออก (Advise L/C)

เป็นบริการที่ธนาคารแจ้ง L/C หรือ Amendment L/C หรือ Pre-Advise L/C ที่เปิดมาจากต่างประเทศให้ผู้ส่งออกทราบ

การแจ้ง Letter of Credit (Advise L/C) ปกติแล้วธนาคารผู้เปิด L/C จะเปิด L/C ให้แก่ผู้ขาย โดยส่ง L/C ผ่านธนาคารผู้แจ้งการเปิด L/C ในประเทศของผู้ขายให้ดำเนินการแจ้งต่อผู้ขายให้มารับ L/C ไป ธนาคารผู้แจ้งการเปิด L/C ให้ผู้ขายทราบเรียกว่า “ Advising Bank ” มีบางครั้งที่ธนาคารผู้เปิด L/C อาจจะส่ง L/C ไปให้แก่ผู้ขายโดยตรงก็ได้ แต่ควรเปิดผ่าน Advising Bank เพราะ Advising Bank จะมีระบบการตรวจสอบลายเซ็น หรือรหัส (Test Key) ของธนาคารผู้เปิด L/C ที่ให้ตัวอย่างไว้ต่อกันเพื่อรับรองความถูกต้องแท้จริงของ L/C เพราะไม่มีการรับรอง L/C ฉบับดังกล่าวจะไม่ได้รับความเชื่อถือ ผู้รับประโยชน์อาจนำเอา L/C ไปกู้เงินหรือไป Negotiate ได้ลำบาก

บริการเรียกเก็บ/รับซื้อตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C (Export Bills under Letter of Credit)

เป็นบริการที่ธนาคารให้แก่ผู้ส่งออก โดยดำเนินการส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินยังต่างประเทศตามคำสั่งของลูกค้ารวมทั้งติดตามการเรียกเก็บเงินตามชนิดของตัว

ลักษณะการให้บริการ

- บริการรับซื้อตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C
- บริการส่งตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C เพื่อเรียกเก็บยังต่างประเทศ

บริการส่งตัว/รับซื้อตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บยังต่างประเทศ (Export Bills for Collection)

เป็นบริการที่ธนาคารรับตรวจเอกสารที่ผู้ส่งออกจัดทำหรือรวบรวมขึ้นตามคำสั่งใน L/C เพื่อส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อในต่างประเทศ

ตัว B/C คือ การที่ธนาคารดำเนินการกับเอกสารตามคำสั่งที่ได้รับ (Collection Instruction) เพื่อให้มีการรับรอง หรือชำระเงิน หรือให้มีการปล่อยเอกสาร เมื่อมีการรับรองตัว หรือการชำระเงิน หรือให้มีการปล่อยเอกสารตามข้อกำหนด หรือเงื่อนไขอื่น ๆ แล้วแต่กรณี (URC 522)

บริการเงินโอนขาเข้าเพื่อชำระค่าสินค้าจากต่างประเทศ (Inward Remittance)

เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้แก่ผู้ส่งออกในการแจ้งการได้รับเงินโอนค่าสินค้าจากผู้ซื้อในต่างประเทศ เพื่อให้ผู้ส่งออกทราบทันทีโดยการโอนเงินจากต่างประเทศ ผ่านระบบ SWIFT หรือ Telex จากเครือข่ายธนาคารตัวแทนทั่วโลกพร้อมดำเนินการเข้าบัญชีให้ลูกค้า

บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit)

เป็นบริการสินเชื่อระยะสั้นที่ธนาคารช่วยเหลือแก่ผู้ส่งออก และ/หรือ ผู้ผลิตสินค้าเพื่อการส่งออก มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการส่งสินค้าไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ทั้งสิ้นค้าเกษตร และสินค้าอุตสาหกรรม โดยสามารถกู้เพื่อส่งออกได้ทั้งเงินบาท และเงินสกุลเงินตราต่างประเทศ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ในธุรกิจด้านการส่งออก “ธนาคารพาณิชย์และธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.)” มีบทบาทในการให้การสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ส่งออกที่ต้องการเงินทุน เพื่อไปจัดหาสินค้าส่งออกตามคำสั่งซื้อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ บริการแขนงหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์เสนอต่อผู้ส่งออกคือ “บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก” (Packing Credit for Export) โดย ธสน. ได้เข้ามารับซื้อสัญญาใช้เงินของผู้ส่งออกที่เพิ่งเชื่อถือได้ จากธนาคารพาณิชย์อีกต่อหนึ่ง ถ้าต้องการโดยคิดอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าพิกัดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ทั่วไป

บริการจองอัตราแลกเปลี่ยนซื้อล่วงหน้า (Forward Exchange Bought)

เป็นบริการที่ธนาคารให้กับผู้ส่งออกเพื่อลดความเสี่ยงเกี่ยวกับความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ช่วยให้ผู้ส่งออกทราบต้นทุน และรายได้ที่แน่นอน ธนาคารจะทำสัญญากับลูกค้าตกลงที่จะรับซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าจากผู้ส่งออก โดยกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่แน่นอนไว้ แต่การส่งมอบเงินตราต่างประเทศ และการชำระเงินจะกระทำกันในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งตามข้อตกลงในสัญญา

การที่ธนาคารตกลงรับซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าจากผู้ส่งออก โดยตกลงอัตราแลกเปลี่ยนกันก่อน แต่การส่งมอบเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนการชำระเงินจะกระทำกันในเวลาหนึ่งเวลาใด ตามแต่ข้อตกลงในสัญญา

ทบทวนวรรณกรรม

พรรณเปพร ทามณีวัน (2539) การค้นคว้าอิสระเรื่อง การวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์ของการใช้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า จากการสำรวจความคิดเห็นทั้งด้านพนักงานปฏิบัติงาน และจากด้านลูกค้าผู้ใช้บริการต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การให้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศโดยธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อการใช้บริการของลูกค้าที่ทำธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศคือ ปัญหาการให้บริการด้านการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนมาก มีความละเอียดซับซ้อนด้านเอกสาร หากจัดระบบงานไม่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว จะมีผลต่อการสูญเสียมูลค่าทางการเงินของลูกค้า เพราะทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์ต่อเนื่อง ปัญหาอีกประการหนึ่ง ได้แก่ ปัญหาด้านเทคโนโลยี ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าหรือความขัดข้องในงานด้านการค้าระหว่างประเทศเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์ยังไม่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์เข้าด้วยกัน การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศล่าช้าอยู่

ต่อศักดิ์ คำแสน (2539) การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้สินเชื่อแพคกิ้งเครดิตของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นบริการด้านการค้าต่างประเทศประเภทหนึ่งที่ใช้บริการแก่ผู้ส่งออกโดยเฉพาะ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประกอบด้วย อัตราดอกเบี้ย และปัจจัยรองลงมาคือ ข้อจำกัดในการใช้สินเชื่อ สำหรับปัญหาที่ผู้ส่งออกต้องประสบในการใช้สินเชื่อแพคกิ้งเครดิต ได้แก่ กฎระเบียบของธนาคารพาณิชย์ ปัญหารองลงมาได้แก่ ผู้ส่งออกขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสินเชื่อแพคกิ้งเครดิต

ชนันท์สิริ สายเป้า (2543) การค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รองลงมาคือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม