

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การค้าระหว่างประเทศเป็นปัจจัยหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและเป็นที่มาของรายได้และรายจ่ายของประเทศ รัฐบาลได้ให้ความสำคัญและส่งเสริมให้มีการทำการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันพบว่ามูลค่าของการทำการค้าระหว่างประเทศขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2546 มีมูลค่าการส่งออก 3,333,928.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2545 ร้อยละ 12.9 มูลค่าการนำเข้า 3,138,095.2 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2545 ร้อยละ 13.1 (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2547)

ขั้นตอนสำคัญของการทำการค้าระหว่างประเทศขั้นตอนหนึ่งคือการผ่านพิธีการศุลกากร ซึ่งเป็นกระบวนการทางราชการในการตรวจเอกสารสำคัญในการนำเข้าและส่งออก การออกเอกสารเพื่อนำไปปรับสินค้าจากอาร์กขาของศุลกากร จัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ทั้งในส่วนของกรมศุลกากรและส่วนที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานอื่น เช่น เก็บภาษีมูลค่าเพิ่มแทนกรมสรรพากร เก็บภาษีสรรพสามิตและภาษีมหาดไทยแทนกรมสรรพสามิต ตรวจสอบใบอนุญาตนำเข้าสินค้าที่ต้องขออนุญาตนำเข้า เป็นต้น แม้ว่าในปัจจุบันจะนำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Data Interchange : EDI) มาใช้เพื่อลดความยุ่งยากและซับซ้อนของพิธีการศุลกากร แต่เจ้าหน้าที่ศุลกากรยังต้องตรวจสอบและกระทำการแทนหน่วยงานอื่นๆ อีกมาก ทำให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกยังคงต้องเผชิญกับความยุ่งยากและซับซ้อนของพิธีการศุลกากรเช่นเดิม (ฐานเศรษฐกิจ, 2547) ทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกได้รับความสะดวกในขั้นตอนต่างๆของการดำเนินพิธีการศุลกากร คือ ใช้บริการตัวแทนออกของ

ตัวแทนออกของนอกจากจะเป็นตัวแทนผู้ประกอบการนำเข้าหรือส่งออกในการดำเนินพิธีการศุลกากรแล้ว ยังมีหน้าที่ในการตรวจปล่อยสินค้าออกไปจากอาร์กขาของศุลกากร รวมถึงการเคลื่อนย้าย จัดส่งสินค้าไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง ด้วยความรวดเร็วและเรียบร้อย นอกจากนี้ยังให้บริการธุรกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับกรมศุลกากร เช่น การคืนเงินอากรวัตถุดิบที่นำเข้าผลิตเพื่อการส่งออก การขอชดเชยอากรสินค้าที่ใช้วัตถุดิบภายในประเทศ เป็นต้น ปัจจุบันมีนิติบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนออกของทั่วประเทศมากกว่า 300 บริษัท มีจำนวนบุคลากรทั้งระบบรวมกันมากกว่า 40,000 คน (สมาคมชิปปิงแห่งประเทศไทย, 2547)

เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันจำนวน 64 ราย เป็นบริษัทที่มีการนำเข้าหรือส่งออกจำนวน 53 ราย (ทำเนียบผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2546) สำหรับการดำเนินพิธีการศุลกากรของบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือมีทั้งการดำเนินการเองและการใช้บริการตัวแทนออกของ ขึ้นอยู่กับความสะดวกและคุ้มค่าในแต่ละกรณี ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในเขตส่งออกส่วนใหญ่ได้ใช้บริการตัวแทนออกของซึ่งเป็นผู้รับจัดส่งสินค้า โดยมีมูลค่าการนำเข้าและส่งออกเฉลี่ยต่อใบขนสินค้าต่ำกว่า 10 ล้านบาทและจำนวนใบขนสินค้าขาเข้าและขาออกเฉลี่ยในแต่ละเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10 ใบ (อรัญญา ศรีพิฑูรย์, 2544)

การที่จำนวนบริษัทตัวแทนออกของที่มีอยู่เป็นจำนวนมากในปัจจุบันและผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกมีการดำเนินพิธีการศุลกากรเอง ทำให้การแข่งขันในปัจจุบันของธุรกิจตัวแทนออกของสูง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจตัวแทนออกของในการนำไปวางแผนกลยุทธ์การตลาดและเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตลอดจนแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการตัวแทนออกของเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนออกของต่อไป

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนออกของ

ตัวแทนออกของ หมายถึง นิติบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้นำเข้าหรือผู้ส่งออกในการดำเนินพิธีการศุลกากรและบริการธุรกรรมอื่นๆที่เกี่ยวกับกรมศุลกากร

บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ หมายถึง บริษัทที่ทำการนำเข้าหรือส่งออกที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และยังคงดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved