บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันเป็นยุคของการค้าเสรี มีการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างประเทศมากขึ้น จากมูลค่าการส่งออกของประเทศไทย เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2535 มูลค้าการส่งออก 842,643.3 ล้านบาท เพิ่มขึ้นเป็น 3,326,014.5 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2546 (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2547: ออนไลน์) ในส่วนของไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ มีมูลค่าส่งออก 5,714.3 ล้านบาทในปี พ.ศ. 2534 เพิ่มขึ้นเป็น 29,769.2 ล้านบาท ในปี พ.ศ. 2546

ตัวแทนขนส่งสินค้า (สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์) หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า "ตัวแทนออกของ" เริ่มมีตั้งแต่ พ.ศ.2428 ในสมัยพระวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าพร้อมพงศ์อธิราช เป็นอธิบดี คือจัดให้เจ้าหน้าที่พนักงานกองภาษีขาเข้าตรวจเอกสารสำคัญ และคิดเงินภาษีขาเข้าและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ จดลงบัญชีไว้แผนกหนึ่ง แล้วจึงส่งใบขนสินค้าไปให้เจ้าพนักงานกองรับเงินตรวจรับเงินไว้ และออกใบเสร็จรับเงินให้ แล้วจึงรับสินค้าไปจากอารักขาของกรมศุลกากรได้ ทางฝ่ายกองภาษีขาออกก็จัดทำอย่างเดียวกัน เมื่อทางราชการกำหนด ระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนเงื่อนไขในการปฏิบัติพิธีการศุลกากร ให้รัดกุมและให้เป็นไปตามระบบสากลมากขึ้น ความจำเป็นในการว่าจ้าง ตัวแทนออกของก็เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ตัวแทนออกของจึงเป็นอาชีพเก่าแก่ที่อยู่คู่กับกรมศุลกากร และการนำเข้าส่งออกมาช้านานกว่า 125 ปี ปัจจุบันมีนิติบุคคลมากกว่า 300 บริษัท และบุคคลรวมถึงลูกจ้างคนงานที่ประกอบอาชีพนี้ ทั้งระบบรวมกันทั่วประเทศมากกว่า 40,000 คน (สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์) บทบาทของตัวแทนขนส่งสินค้า จำแนกได้คือ

1) บทบาทด้านเป็นคนกลาง สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของสินค้ากับส่วนราชการและรักษาดุลยธรรมทั้งฝ่ายราชการและเจ้าของสินค้า
2) บทบาททางด้านส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ช่วยขจัดปัญหาและลดขั้นตอนในการนำเข้าและส่งออก ช่วยป้องกันและรักษาความเชื่อถือในสินค้าที่ส่งออก
3) บทบาททางด้านปกป้องสภาวะเศรษฐกิจ ปกป้องเงินภาษีอากรของรัฐ และสร้างเสถียรภาพให้แก่ราคาที่นำเข้าและส่งออก

จังหวัดเชียงใหม่ เป็นที่มีชื่อเสียงที่สุดในภาคเหนือในด้านแหล่งผลิต จำหน่ายไม้ และผลิตภัณฑ์ไม้ที่สำคัญในประเทศไทยคือภาคเหนือตอนบน โดยเฉพาะ บ้านถวาย ตำบลขุนคง อำเภอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หางดง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหมู่บ้านที่ทำงานหัตถกรรมด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ไม้แกะสลัก มาแต่ดั้งเดิมของจังหวัดเชียงใหม่ การผลิตงานไม้ของบ้านถวายมีการขยายตัวและพัฒนาเป็นไปอย่างรวดเร็ว สถิติของสำนักงานตัวแทนทะเบียนพาณิชย์ประจำอำเภอหางดง พบว่าก่อนปี 2543 มีการขอจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมไม้อยู่ 272 กิจการ เพิ่มขึ้นเป็น 365 กิจการในปี 2545 คิดเป็นร้อยละ 34.20 และในปี พ.ศ. 2547 เพิ่มขึ้นเป็น 426 กิจการ คิดเป็นร้อยละ 16.72 จากปี พ.ศ. 2545 (สำนักงานทะเบียนอำเภอหางดง, 2547) จากการเติบโตอย่างรวดเร็ว ศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคที่ 1 ร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้จัดให้หมู่บ้านถวายเป็นหมู่บ้านหัตถกรรม 1 ในจำนวน 12 หมู่บ้าน ของจังหวัดเชียงใหม่ ทำให้ผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ไม้ได้ยกระดับเป็นผู้ส่งออกจำนวนมาก และยังมีผู้ประกอบการจากที่ต่างๆ เข้ามาตั้งบริษัทส่งออกผลิตภัณฑ์ไม้ ทำให้หมู่บ้านถวายเป็นศูนย์กลางการผลิตงานแกะสลักและผลิตภัณฑ์จากไม้ เป็นแหล่งส่งออกด้านการตลาดใหญ่แห่งหนึ่งของภาคเหนือตอนบน รวมทั้งเป็นที่ดึงดูดนักธุรกิจ นักท่องเที่ยวทั้งไทย และต่างประเทศจำนวนมาก ทำให้มีการส่งออก และใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าจำนวนมาก เช่นกัน ซึ่งในปี 2545 มีบริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน รวมทั้งสิ้น 26 ราย และในปี พ.ศ. 2547 ได้มีเพิ่มขึ้นเป็น 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.16 โดยเป็นสมาชิกของชมรมตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ภาคเหนือ (Northern Region International Forwarder Club-NIFC) จำนวน 25 ราย และเป็นตัวแทนขายพื้นที่ระวางบรรทุกสินค้าระหว่างประเทศของสำนักงานขาย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 ราย โดยมีจำนวน 11 ราย ที่ได้จัดตั้งสำนักงานอยู่ภายในเขตศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ (สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย, 2547: ออนไลน์) มีภาวะการแข่งขันสูงในเรื่องของการให้บริการ เช่น บริการรับสินค้าที่สถานประกอบการ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และ การรับประกันสินค้า เป็นต้น จึงทำให้ผู้ประกอบการมีทางเลือกในการใช้บริการตัวแทนขนส่งสินค้าเพิ่มมากขึ้น

จากข้อมูลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก และนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการของตัวแทนผู้ขนส่งสินค้าให้ลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตัวแทนขนส่งสินค้า ของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกตัวแทนขนส่งสินค้าของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของตัวแทนขนส่งสินค้า เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการส่งออกสินค้าหัตถกรรมไม้และสลัก ในเขตศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย และเป็นข้อมูลแก่ผู้สนใจในการเป็นข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจประกอบธุรกิจตัวแทนขนส่งสินค้า

นิยามศัพท์

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ หมายถึงการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคสามารถทำให้กิจการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และอยู่รอดได้ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคคล (People) การสร้างและนำเสนอภาพลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และ กระบวนการ (Process)

ตัวแทนขนส่งสินค้า หมายถึงบุคคลหรือนิติบุคคลที่ประกอบอาชีพในการเป็นผู้ติดต่อกับกรมศุลกากรแทนผู้ประกอบการนำเข้าหรือส่งออก พร้อมทั้งประกอบการให้บริการพื้นที่ระวางขนส่งสินค้าทั้งทางภาคพื้นดิน ทางเรือและทางอากาศ

ผู้ประกอบการส่งออก หมายถึงผู้ที่ประกอบธุรกิจส่งออกเฉพาะสินค้าหัตถกรรมไม้แกะสลัก ศูนย์หัตถกรรมบ้านถวาย อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 1,5000,000 บาท ผู้ประกอบการขนาดกลางมีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 500,001 ถึง 1,500,000 บาท และผู้ประกอบการขนาดเล็ก มีรายได้ ต่ำกว่า 500,001 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved