

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการ และเหตุผล

ธุรกิจนำเข้า และส่งออกเป็นธุรกิจที่ทำรายได้ให้กับประเทศในแต่ละปีจำนวนเงินมหาศาล เป็นธุรกิจที่มีแรงขับเคลื่อนที่ช่วยในการขยายตัวทางเศรษฐกิจ และคาดว่าจะมีความต่อเนื่องแนวโน้มยังอยู่ในเกณฑ์ดี รัฐบาลได้มีการกำหนดนโยบายในการสนับสนุนธุรกิจทางการค้าต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง ในรัฐบาลชุดปัจจุบันก็ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานที่ดูแลและกำกับงานด้านการนำเข้า และส่งออกโดยตั้งกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศขึ้นมาดูแลประกอบกับประเทศไทยที่มีข้อได้เปรียบหลายด้านที่จูงใจให้มีการลงทุนของผู้ประกอบการมากขึ้น ทั้งนี้ได้มีการประมาณการเศรษฐกิจปี 2546 คาดว่าจะขยายตัว 4.5% ชะลอตัวลงกว่าปี 2545 เล็กน้อย เนื่องจากคงมีความวิตกกังวลในเรื่องภาวะสงคราม อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ประเมินการขยายตัวทางเศรษฐกิจไทยในปี 2547-2549 จะมีอัตราการขยายตัว 5-5.5%<sup>1</sup>

ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร เป็นผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจที่เกี่ยวกับทางด้านการนำเข้า และส่งออกเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เพราะได้รับการส่งเสริมจากภาครัฐในด้านสิทธิพิเศษด้านต่าง ๆ เช่น ด้านภาษี ถึงอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ เป็นต้น และมีจำนวนผู้ประกอบการที่ต้องมีการติดต่อซื้อขายสินค้า กับต่างประเทศ เป็นจำนวนมาก การให้บริการทางด้านการค้าต่างประเทศจึงเป็นเรื่องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ธนาคารพาณิชย์ เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางสำคัญในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ เป็นกลไกที่สำคัญที่จะขับเคลื่อนให้การดำเนินธุรกิจการนำเข้า และส่งออกสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ นอกจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ยังเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนผู้ประกอบการในด้านการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎระเบียบประเพณีปฏิบัติทางการค้าต่างประเทศ

<sup>1</sup> “จับภาพเศรษฐกิจ”, การเงินธนาคาร, ปีที่ 22 ฉบับที่ 249 มกราคม 2546, หน้า 90

เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง และเป็นสากล ธนาคารพาณิชย์ยังต้องมีการศึกษาเกี่ยวกับกฎระเบียบประเพณีปฏิบัติทางการค้าต่างประเทศ<sup>2</sup> ที่ใช้บังคับ และตกลงกันระหว่างธนาคารกับบริษัทผู้ประกอบการนำเข้า และส่งออก เพื่อลดปัญหา และข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำธุรกรรมทางการค้าระหว่างประเทศร่วมกัน สำหรับผู้ที่เข้ามาสู่ธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในวงการค้าระหว่างก็คือ ระเบียบวิธีการชำระเงิน ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อน ถ้อยคำหรือภาษาที่ใช้ในการติดต่อกัน ผู้ทำธุรกิจระหว่างประเทศจะต้องศึกษาความหมายของถ้อยคำของข้อตกลง เงื่อนไขต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด จึงจะป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในส่วนนี้ทั้งด้านการให้บริการ และการให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษา

หลังจากที่เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจในปี 2540 เป็นต้นมา ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด แนวทางการกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มรายได้จากการให้บริการของธนาคารพาณิชย์จากรายได้ที่เป็นดอกเบี้ยรับซึ่งเป็นรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์ มาเป็นการมุ่งเน้นรายได้ที่ได้รับจากค่าธรรมเนียมจากการให้บริการ บริการด้านการค้าต่างประเทศเป็นอีกบริการหนึ่งที่บรรดาธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญ เป็นการบริการที่จะนำมาซึ่งรายได้ที่เกิดจากการให้บริการกับผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศ คือผู้นำเข้า และส่งออก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งได้แข่งขันกันให้บริการด้านการค้าต่างประเทศกันมากขึ้น ทั้งด้านคุณภาพการให้บริการ และค่าธรรมเนียม ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้ผู้ประกอบการด้านการค้าต่างประเทศมาใช้บริการ ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจึงได้มีการวางกลยุทธ์ทางการตลาด และพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน เพื่อสร้างความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัย และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของผู้ประกอบการนำเข้า และส่งออกจากธนาคารพาณิชย์ เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่ที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรม ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มธุรกิจที่ต้องมีการทำธุรกรรมด้านต่างประเทศ โดยได้นำแนวความคิด

<sup>2</sup> ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานรัฐ โยธิน, "วิจัยเศรษฐกิจ และการเงิน", 1999 : หน้า 22

3 สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร, รายชื่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร, 2546

เรื่องส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านภาพลักษณ์ และกระบวนการ มาเป็นแนวทางในการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์แก่ธนาคารพาณิชย์ในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการ ตลอดจนแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการบริการด้านการค้าต่างประเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ประกอบการนำเข้า และส่งออก เพื่อรักษาลูกค้ารายเก่าไว้ และเพิ่มลูกค้ารายใหม่

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัย และปัญหาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ จากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัย และปัญหาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ สำหรับผู้ให้บริการ และผู้เกี่ยวข้อง

### นิยามศัพท์

ปัจจัย หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ ประกอบด้วย ส่วนประสมการตลาดบริการ คือ

ผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยมีความหลากหลายของการให้บริการ มีการพัฒนา และปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ได้รับบริการ ได้มาตรฐาน และสม่ำเสมอ และอื่น ๆ

ราคา ประกอบด้วย ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราส่วนลดพิเศษ วงเงินที่ธนาคารให้ลูกค้าตามความต้องการและเหมาะสมและอื่น ๆ

สถานที่ให้บริการ ประกอบด้วย ท่าเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ใกล้ สะดวกต่อการเดินทาง บริเวณที่จอดรถมีเพียงพอ สถานที่กว้างขวาง สะอาด และทันสมัยของธนาคาร และอื่น ๆ

การส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย ข้อมูลสารสนเทศครบถ้วนทันสมัย คำแนะนำของผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม การโฆษณาประชาสัมพันธ์ตามสื่อต่าง ๆ และอื่น ๆ

พนักงานผู้ให้บริการ ประกอบด้วย พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง ความมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกของพนักงาน พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา และคำแนะนำ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ความสะดวกในการติดต่อกับพนักงาน และอื่น ๆ

กระบวนการ ประกอบด้วย การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง การบริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ระบบการทำงานมีมาตรฐาน สม่าเสมอ มีการพัฒนาปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่อง ความเหมาะสมของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ ความยืดหยุ่นของการให้บริการ และอื่น ๆ

ภาพลักษณ์ ประกอบด้วย เป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในการให้บริการด้านต่างประเทศ เป็นธนาคารที่มีเครือข่ายกว้างขวางทั้งใน และต่างประเทศ และอื่น ๆ

บริการด้านการค้าต่างประเทศ<sup>4</sup> หมายถึง บริการที่ธนาคารพาณิชย์จัดให้มีขึ้น โดยมีการให้บริการ 2 ด้านด้วยกันคือ ด้านการนำเข้า และการส่งออก

บริการด้านการนำเข้า (Import) ได้แก่ บริการที่ธนาคารพาณิชย์เสนอให้แก่ลูกค้าที่เป็นผู้นำเข้าสินค้า วัตถุดิบ และเครื่องจักรจากต่างประเทศ ประกอบด้วย การเปิดแอลซี (Letter of Credit), ตัวเงินเพื่อเรียกเก็บด้านสินค้าเข้า (Import Bill for Collection) และเงินโอนขาออก (Outward Remittance)

บริการด้านการส่งออก (Export) ได้แก่ บริการที่ธนาคารเสนอให้แก่ลูกค้าที่เป็นผู้ส่งออกสินค้า วัตถุดิบ และเครื่องจักรไปยังต่างประเทศ ประกอบด้วย การแจ้งแอลซี (Advice Letter of Credit), ตัวเงินสินค้าออกภายใต้แอลซี (Export Bill under Letter of Credit), ตัวเงินเพื่อเรียกเก็บสินค้าออก (Export Bill for Collection) และเงินโอนขาเข้า (Inward Remittance)

บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ประกอบการที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรสาคร เป็นผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า และส่งออก

<sup>4</sup> ฝ่ายการค้าต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานรัชโยธิน, “คู่มือระเบียบปฏิบัติ ISO 9002”. 2541 : หน้า 107