

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและการส่งออกของประเทศไทยเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะต่อผู้ส่งออกขนาดกลางและขนาดเล็ก ซึ่งได้มีการเปรียบเทียบการประกอบกิจการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศว่าเสมือนสถานีของการขนส่ง โดยผู้รับจัดการขนส่งจะเป็นผู้จัดการให้การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ความรู้ในวิชาชีพของตนอย่างเป็นระบบ เลือกสรรเทคโนโลยีในการขนส่งที่ดีที่สุดในการขนส่งสินค้าให้ถึงปลายทางอย่างปลอดภัย รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากที่สุด การให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งในปัจจุบัน สามารถให้บริการอย่างครบวงจรและให้บริการขนส่งแบบ Door to Door Service ผู้รับจัดการขนส่งบางรายได้พัฒนาเป็นผู้ประกอบการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ (Multimodal Transport Operator) โดยรับผิดชอบต่อการขนส่งสินค้าตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง อย่างไรก็ตามการให้บริการของผู้ประกอบการบางรายยังมีคุณภาพไม่ถึงมาตรฐานสากล รวมถึงการขาดความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการขนส่งผลเสียต่อธุรกิจโดยรวม (ไพทวิชิต เอกจริยกร, 2545: 25) เมื่อพิจารณาจากการค้าระหว่างประเทศ เทียบกับมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (GROSS DOMESTIC PRODUCT : GDP) (กระทรวงพาณิชย์, 2549: ออนไลน์) พบว่ามูลค่าการค้าระหว่างประเทศในปี 2544 จะมีสัดส่วนร้อยละ 2.6 ของ GDP และเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 2.7 และ 3.2 ในปี 2545 และ 2546 ตามลำดับ แม้ว่าจะลดลงในปี 2547 และ 2548 ซึ่งมีสาเหตุมาจากการปรับตัวของราคาน้ำมันดิบในตลาดโลก อัตราดอกเบี้ยที่เพิ่มสูงขึ้น ปัญหาความไม่สงบภายในประเทศ และปัญหาค่าเงินบาทที่แข็งขึ้นซึ่งส่งผลกระทบต่อ การส่งออกโดยตรง (บมจ. ธนาคารกรุงไทย, 2549: ออนไลน์) แต่จากสรุปการค้าระหว่างประเทศของไทยในระหว่าง เดือนมกราคม จนถึงเดือนพฤศจิกายน 2549 พบว่ามีการส่งออกได้มูลค่า 4,547,545.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2548 ร้อยละ 12.2 ส่วนการนำเข้ามีมูลค่า 4,502,894.5 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2548 ร้อยละ 3.3 ส่งผลให้ไทยเกินดุลการค้ามูลค่า 44,651.0 ล้านบาท เปลี่ยนจากขาดดุลการค้า 306,365.1 ล้านบาท จากช่วงเดียวกันของปี 2548 (กระทรวงพาณิชย์, 2549: ออนไลน์)

เมื่อพิจารณาจากมูลค่าการส่งออกที่ผ่านด่านศุลกากรในภาคเหนือทั้งสองแห่ง คือ ท่าอากาศยานเชียงใหม่ และด่านศุลกากรลำพูน เนื่องจากระบบการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งการขนส่งทางอากาศที่ผ่านด่านศุลกากรท่าอากาศยานเชียงใหม่ และการขนส่งทางถนนเพื่อส่งต่อไปยังการขนส่งทางชายฝั่งทะเล หรือท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งต้องผ่านด่านศุลกากรลำพูน พบว่าในปี 2548 มูลค่าการส่งออกสินค้าที่ผ่านด่านศุลกากรทั้งสองแห่งมีมูลค่าถึง 76,329.3 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 96.94 ของมูลค่าการส่งออกในภาคเหนือ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2549: ออนไลน์)

ในการส่งออก ผู้ส่งออกจำเป็นต้องเลือกตัวแทนขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองทุกความต้องการของผู้ส่งออกได้ ซึ่งบริษัทที่ให้บริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จะต้องดำเนินการเป็นคนกลางระหว่างผู้ส่งของหรือผู้รับของกับผู้ขนส่ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทที่เป็นตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตทั้งหมด 307 บริษัท (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2549: ออนไลน์) จากรายงานการสัมมนาระดมความคิดเห็นเรื่อง ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ: ปัจจัยสู่ประสิทธิภาพและคุณภาพ พบว่าในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายโดยตรงที่เข้ามาควบคุมการประกอบธุรกิจนี้ ทำให้บางครั้งเมื่อเกิดปัญหา เช่น สินค้าสูญหาย ทำให้ไม่สามารถหาผู้รับผิดชอบได้เพราะแต่ละฝ่ายต่างก็ผลักความรับผิดชอบกันไปมา นอกจากนี้ยังพบปัญหาในเรื่องการแข่งขันทางด้านราคาของผู้ประกอบการแต่ละรายแข่งขันกันลดราคาค่าระวาง ทำให้ราคาลดลงเสีย

ในส่วนของจังหวัดเชียงใหม่มีผู้ส่งออกในเขตจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด ตามรายชื่อจากศูนย์ส่งเสริมการส่งออกภาคเหนือ จำนวน 237 ราย (ศูนย์ส่งเสริมการส่งออกภาคเหนือ, 2549) ขณะที่บริษัทตัวแทนขนส่งสินค้าที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ในปี 2547 จำนวน 38 ราย และในปี 2549 เพิ่มขึ้นเป็น 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.53 โดยทั้งหมดเป็นสมาชิกชมรมตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศภาคเหนือ (Northern Region International Forwarder Club : NIFC) (ศูนย์ส่งเสริมการส่งออกภาคเหนือ, 2550) จากการสอบถามพนักงานฝ่ายการตลาดของบริษัท นอร์ทเทิร์นแอร์ทรานสปอร์ต พบว่า มีภาวะการแข่งขันกันสูงในเรื่องของการให้บริการ เช่น การรับส่งสินค้าที่สถานประกอบการ การจัดทำเอกสาร การเดินพิธีการทางศุลกากร และการติดตามสถานะของสินค้า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการแข่งขันทางด้านราคาของตัวแทนขนส่งที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของชมรม ทำให้ราคาลดลงเสีย แต่ในที่สุดแล้วผู้ส่งออกจะกลับมาใช้บริการบริษัทเดิมเนื่องจากราคาที่ต่ำของตัวแทนขนส่ง หมายถึงการบริการด้วยคุณภาพรวมถึงขอบเขตความรับผิดชอบที่ต่ำลงไปด้วย

จากข้อมูลที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผู้ศึกษาจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงปัญหาที่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับจากการใช้บริการจากตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจบริการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ให้บริการอย่างมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่นได้ รวมถึงเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความสนใจและต้องการดำเนินธุรกิจนี้ ได้นำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัท และนำไปสู่การมีประสิทธิภาพในการให้บริการกับลูกค้าต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับจากการใช้บริการจากตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่ผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่ได้รับจากการใช้บริการจากตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
3. ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### นิยามศัพท์

**ปัจจัย** หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ประกอบด้วยองค์ประกอบของส่วนประสมทางการตลาดของบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการ หลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความสัมพันธ์กับตัวแทนขนส่ง เช่นการติดต่อธุรกรรมกันมาเป็นเวลานาน การเปลี่ยนแปลงภายใน

ของบริษัทผู้ส่งออก เสถียรภาพทางการเมืองของประเทศไทย ข้อตกลงการค้าเสรีระหว่างประเทศ  
ความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน

**การขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ** หมายถึง การขนส่งสินค้า จากประเทศไทยไปยัง  
ต่างประเทศหรือจากต่างประเทศมายังประเทศไทยหรือจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งนอกราชอาณาจักร

**ตัวแทนขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ** หมายถึง ผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่าง  
ประเทศซึ่งอยู่ในประเทศไทยและรับทำการขนส่ง รวมทั้งดำเนินการเป็นคนกลางระหว่างผู้ส่งของ  
หรือผู้รับของกับผู้ขนส่ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ศุลกากรและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง และหมายความรวมถึง  
สาขาและตัวแทนของผู้ประกอบธุรกิจการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ใน  
ต่างประเทศและประกอบกิจการขนส่งสินค้าในประเทศไทย รวมทั้งผู้กระทำการเป็นนายหน้าเตรียม  
หาของในประเทศไทย เพื่อการขนส่งระหว่างประเทศ (พ.ร.บ. ส่งเสริมการพาณิชย์วิ พ.ศ. 2521  
อ้างถึงใน ไททิจิต เอกจริยกร, 2545 : 27)

**ผู้ส่งออก** หมายถึง ผู้ส่งออกทั้งหมดในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ตามรายชื่อจากศูนย์ส่งเสริม  
การส่งออกภาคเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 237 ราย (ปรับปรุงล่าสุด 4 พฤศจิกายน  
2549)