

ชื่อเรื่อง	การตัดสินใจคัดเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกของ
ชื่อผู้เขียน	ผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
ชื่อปริญญา	นางสายใจ บำเพ็ญ
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ
ชื่อปริญญา	ภาครัฐและเอกชน
ประธานกรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิชาติ ไตรแสง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากระบวนการในการผ่านพิธีการทางศุลกากร และ 2) เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน แบ่งเป็นผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป จำนวน 23 บริษัท และผู้ประกอบการในเขตประกอบการเสรี จำนวน 51 บริษัท รวมทั้งสิ้น 74 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการในการผ่านพิธีการทางศุลกากรในการนำเข้าและส่งออกสินค้าโดยใช้บริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกของผู้ประกอบการทั้งเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตประกอบการเสรี ได้พิจารณาจากการใช้วิธีส่งข้อมูลและติดต่อสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตเชื่อมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารเป็นสำคัญ ในการดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการในการผ่านพิธีการทางศุลกากรมีกระบวนการ ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการคัดเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกเพื่อทำหน้าที่ดำเนินการตามกระบวนการในการผ่านพิธีการศุลกากร ของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป พิจารณาเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกจากความน่าเชื่อถือเป็นอันดับแรก รองลงมาพิจารณาจากการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก ความมีน้ำใจ มีความถูกต้องในการให้บริการ และมีความไว้วางใจเป็นสำคัญ และวิธีการคัดเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกของผู้ประกอบการในเขตประกอบการเสรี พิจารณาเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกจากความมีน้ำใจ สุภาพและเป็นมิตรเป็นอันดับแรก รองลงมาพิจารณาจากการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก และความน่าเชื่อถือเป็นสำคัญ สำหรับการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออก ได้นำแนวคิดส่วนประสมการตลาดเข้ามาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ พบว่าผู้ประกอบการทั้งเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตประกอบการเสรี ตัดสินใจคัดเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านกระบวนการการให้บริการเป็นอันดับแรก คำนึงถึงการให้บริการที่มีความถูกต้อง รวดเร็ว

คู่ค้าเมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการเป็นสิ่งสำคัญ รองลงมาพิจารณาจากปัจจัยด้านบุคลากรหรือพนักงาน คำนึงถึงพนักงานของบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินพิธีการทางศุลกากร และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คำนึงถึงการรับประกันสินค้าระหว่างการขนส่ง เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจคัดเลือกบริษัทตัวแทนนำเข้าและส่งออกสินค้าของผู้ประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน



Title	The Decision for Selecting Customs Brokers of Companies in the Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province
Author	Mrs. Saijai Bamphen
Degree of	Master of Public Administration in Public and Private Organization Administration
Advisory Committee Chairperson	Assistant Professor Dr. Apichart Traisaeng

ABSTRACT

This objectives of this research were to study the 1)process of customs practices passing and 2)decision-making to select import and export brokers of companies in the Northern Region Industrial Estate; Lamphun province. Informants in this study were 23 general entrepreneurs in the industrial zone and 51 entrepreneurs in the free zone. A set of questionnaire was used for data collection and analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Results of the study revealed the following:

With regards to the process of customs practices passing for imported and exported products by using custom brokers, both groups of the entrepreneurs selected the customs brokers by sending them information and contacting through internet without important documents. This was done in the case that there was no difference in the customs practices passing. For the method of customs brokers' selection of the general entrepreneurs in the industrial zone, they placed the importance on reliability as the priority. This was followed by service creation, hospitality, correct service, and trustworthiness. For the entrepreneurs in the free zone, they placed the importance on hospitality and politeness as the priority. This was followed by service creation and reliability. For the decision-making to use the services of custom brokers, they used market mix factor as an element for the decision-making.

It was found that both groups of the entrepreneurs made their decision to select customs brokers based on the service process factors as the priority (correctness, rapidness worthiness). This was followed by personnel factors (knowledge and understanding on the customs practices), and product factor (product delivery assurance).