

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศ
จากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออก
ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ชื่อผู้เขียน นางสาวชนันท์สิริ สายเป่า

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ บุญสวาท	พฤทธิกานนท์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ สุจรรย์พันธ์	สิทธิวงศ์	กรรมการ
อาจารย์ โรจนา	ธรรมจินดา	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน และศึกษาถึงปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคาร

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการออกแบบสอบถามเพื่อทำการสอบถามผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่ใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศและยังคงเปิดดำเนินการอยู่ในปัจจุบันจำนวน 60 บริษัท (ข้อมูลถึงเดือนมิถุนายน 2543) จากนั้น นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ โดยค่าสถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ที่บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนให้ความสำคัญมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้บริการ โดยให้ความสำคัญ

กับการให้บริการที่รวดเร็ว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รองลงมา คือ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ และอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม

ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารที่เลือกใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการเป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือ และมั่นคง รองลงมา คือ การเป็นธนาคารชั้นนำในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศ และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับธนาคารที่เลือกใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการเป็นธนาคารที่มีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีและทั่วถึงกับธนาคารตัวแทนทั่วโลก รองลงมา คือ การเป็นธนาคารที่บริษัทคู่ค้าในต่างประเทศหรือบริษัทแม่แสดงความประสงค์หรือแนะนำให้ใช้บริการ

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ นโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศของบริษัท โดยบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ร่วมกับบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศ รองลงมา คือ บริษัทมีอำนาจในการกำหนดนโยบายการเลือกใช้บริการได้เอง และสุดท้ายคือ บริษัทรับนโยบายจากบริษัทแม่หรือบริษัทคู่ค้าในต่างประเทศโดยตรง

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคาร โดยให้ความสำคัญกับการได้รับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นจากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคาร รองลงมา คือ คำแนะนำให้บริการของบริษัทผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าและส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกัน

ปัจจัยเฉพาะบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ของผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยผู้บริหารที่มีอำนาจตัดสินใจส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งกรรมการผู้จัดการใหญ่ รองลงมา คือ ตำแหน่งผู้จัดการแผนกบัญชีและ/หรือการเงิน

ปัญหาที่พบจากการใช้บริการด้านการค้าต่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการให้บริการที่สูงเกินไปและต้นทุนอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รองลงมา คือ ข้อผิดพลาดในการให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของธนาคาร

Independent Study Title	Factors Effecting of Decision Making for Using International Trading Services from Commercial Bank of Import and Export Firms in Northern Region Industrial Estate Lamphun Province		
Author	Miss.Shanantsiri Saipao		
M.B.A.	Business Administration		
Examining Committee	Lecturer. Boonsawart	Prugsiganont	Chairman
	Lecturer. Suchanphin	Sittiwong	Member
	Lecturer. Rojana	Thammajinda	Member

Abstract

The objectives of the independent study on “The Factors Effecting of Decision Making for Using International Trading service from Commercial Bank of Import and Export Firms in Northern Region Industrial Estate Lamphun Province” were to study the factors that effected the decision making for International Trading service using from commercial bank of import and export firms in Northern Region Industrial Estate Lamphun province and to study the problems happened after using the services.

This study was conducted by questionnaires to interview the authorized management persons who were the decision makers in the selection of International Trading service from commercial bank of import and export firms in Northern Region Industrial Estate Lamphun province which were using International Trading services as 60 existing companies. (June, 2000) Completely, the data was gathered from the questionnaires and computed by using SPSS/PC⁺ programme. Utilized statistical techniques were Frequencies, Percentage and Mean.

The study showed that the environmental factor which effected to the decision making of International Trading service using from commercial bank of import and export firms in Northern Industrial Estate Lamphun province was the service factors. In the first rank was all of

the equipments used for services had to be high technology and always up to date. In the second rank was the services fee and suitable exchange rate .

There were two other environmental factors that effected the decision making of International Trading service using from commercial bank. The first was the image factors of the bank which they were served. The first rank was that bank had to be secured and stabled one. The second rank was that bank had to be a leader of International Trading service. Then the second was the relationship factor with the bank which they were served. The first rank was the commercial bank should be composed of the best relationship as well as worldwide networks with representative bank in the overseas. In the second rank was to be the bank which partner or parent firms wanted or were introduced to the services.

The organizational factor that effected the decision making of International Trading service using from commercial bank was their policy for using International Trade service. Most of them had the policy in using the service from commercial bank with their parent or partner firms . The second rank was the corporate's policy in using the services by themselves or receiving the policy from their parent or partners.

The interpersonal factor that effected the decision making of International Trading service using from commercial bank was the influencer that effected the decision making or advertising of the commercial bank. The first rank was the suggestion or opinion from company's officers who used International Trading service of commercial bank. The second rank was the suggestion of import and export concerned in Northern Region Industrial Estate Lamphun province.

The individual factor that effected the decision making of International Trading service using from commercial bank was the level of the authorizers that effected the decision making. Most of them was the chairman. The second rank was the import and export department manager.

The problems that happened after the firms used International Trading service from commercial bank in the first rank was the expensive services fee and exchange rate cost. For the second rank was the mistake services of the commercial bank.