

บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการใช้บริการทางการเงินเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เขตอุตสาหกรรมส่งออก ที่ยังดำเนินกิจการอยู่ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2543 จำนวน 44 ราย ได้เก็บข้อมูลโดยวิธีการออกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกิจการ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 50 ล้านบาท มากถึงร้อยละ 38.64 ซึ่งมีปริมาณมากที่สุด รองลงมาเป็นผู้ประกอบการที่มีทุนจดทะเบียนอยู่ระหว่าง 50 – 100 ล้านบาท มีร้อยละ 29.55 ด้านจำนวนพนักงานของผู้ประกอบการ พบว่า ส่วนใหญ่มีพนักงาน อยู่ระหว่าง 1 – 200 คน ร้อยละ 43.18 รองลงมาจะมีจำนวนพนักงานมากกว่า 600 คนขึ้นไป ร้อยละ 22.73

ผู้ประกอบการทั้งหมดในเขตอุตสาหกรรมส่งออก 44 ราย จำแนกประเภทของการผลิตได้ดังนี้ เป็นผู้ผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ถึงร้อยละ 45.45 รองลงมาผลิตสินค้าประเภทชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ร้อยละ 25.00 และผลิตสินค้าประเภทอัญมณีและเครื่องประดับ กับสินค้าประเภทเครื่องหนัง ในสัดส่วนที่เท่ากัน ร้อยละ 9.09

การนำเข้าสินค้าและวัตถุดิบของผู้ประกอบการ พบว่า มีการนำเข้าสินค้าและวัตถุดิบมูลค่าเกิน 500 ล้านบาทขึ้นไป มากที่สุดถึงร้อยละ 29.55 รองลงมาเป็นการนำเข้าน้อยกว่า 50 ล้านบาท และ 50.1 – 200 ล้านบาท ร้อยละ 25.00 แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกจะนำเข้าสินค้าและวัตถุดิบที่จำเป็นในการผลิตจากต่างประเทศ โดยมีเพียง 1 รายเท่านั้น ที่ไม่มีการนำเข้าสินค้าและวัตถุดิบ ส่วนการนำเข้าเครื่องจักร พบว่า มีผู้ประกอบการที่ไม่มีการนำเข้าเครื่องจักรเลย ร้อยละ 56.82 และผู้ประกอบการที่นำเข้าเครื่องจักรน้อยกว่า 50 ล้านบาท

มีร้อยละ 18.18 ส่วนประเภทสินค้าที่นำเข้า พบว่า ผู้ประกอบการมีการนำเข้าสินค้าประเภท อุปกรณ์ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กับประเภทเครื่องจักรและส่วนประกอบ มากที่สุด ในสัดส่วนที่เท่ากัน ถึงร้อยละ 25.35 ของการนำเข้าทั้งหมด รองลงมามีนำเข้าสินค้าประเภทแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 9.84 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการในเขตอุตสาหกรรมส่งออกจะลงทุนในอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนประเทศที่มีการนำเข้าสินค้าและวัตถุดิบมากที่สุดคือ ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 30.30 รองลงมามีนำเข้าจากกลุ่มประเทศอาเซียน ร้อยละ 14.14 และมีการนำเข้าจากจีน ฮองกง และ ไต้หวัน ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือร้อยละ 13.13

การส่งออกสินค้าและวัตถุดิบ จากการศึกษพบว่า ผู้ประกอบการส่งออกสินค้าและวัตถุดิบมูลค่าระหว่าง 200.1 – 500 ล้านบาท และส่งออกเกิน 500 ล้านบาทขึ้นไป มากที่สุดถึงร้อยละ 31.82 ของผู้ส่งออกทั้งหมด รองลงมามีการส่งออกมูลค่าระหว่าง 50.1 – 200 ล้านบาท ร้อยละ 20.45 และมีผู้ประกอบการที่ไม่มีการส่งออกเลย ร้อยละ 4.55 ส่วนการส่งออกเครื่องจักร พบว่า ผู้ประกอบการที่ไม่มีการส่งออกเครื่องจักรเลย มีถึงร้อยละ 88.64 ของผู้ประกอบการทั้งหมด และผู้ประกอบการที่ส่งออกเครื่องจักรมูลค่าระหว่าง 50.1 – 200 ล้านบาท มีร้อยละ 9.09 ส่วนประเภทสินค้าที่ส่งออก พบว่า ผู้ประกอบการมีการส่งออกสินค้าประเภทอุปกรณ์และชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุดถึงร้อยละ 33.33 รองลงมาส่งออกสินค้าประเภทแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 12.96 ส่วนประเทศที่มีการส่งออกสินค้าและวัตถุดิบไปมากที่สุดคือ ประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 25.22 รองลงมาส่งออกไปยังกลุ่มประเทศอาเซียน ร้อยละ 20.00

การใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านเงินฝาก พบว่า ผู้ประกอบการเปิดบัญชีออมทรัพย์กับ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ร้อยละ 65.91 ของผู้ประกอบการทั้งหมด รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 63.64 ส่วนธนาคารต่างชาติ ผู้ประกอบการเปิดบัญชีออมทรัพย์กับ ธนาคารโตเกียว-มิตซูบิชิ จำกัด มากที่สุดถึงร้อยละ 34.09 ส่วนบัญชีเงินฝากประจำนั้น ผู้ประกอบการเปิดบัญชีกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ร้อยละ 45.45 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 25.00

ส่วนด้านสินเชื่อและเงินกู้ยืม พบว่า ผู้ประกอบการใช้บัญชีกระแสรายวันกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในสัดส่วนที่เท่ากัน คือร้อยละ 15.91 ของผู้ประกอบการทั้งหมด ส่วนธนาคารต่างชาตินั้น ผู้ประกอบการใช้บัญชีกระแสรายวันกับ ธนาคารโตเกียว-มิตซูบิชิ จำกัด มากที่สุดถึงร้อยละ 11.36 ส่วนการกู้ยืมเงินนั้น พบว่า ผู้ประกอบ

การกู้เงินกับธนาคารต่างชาติ คือ ธนาคารโตเกียว-มิทซูบิชิ จำกัด มากที่สุดถึงร้อยละ 15.91 ของผู้ประกอบการทั้งหมด รองลงมาคือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 9.09 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ประกอบการสนใจบริหารสภาพคล่องกับธนาคารไทยขนาดใหญ่ คือ รัฐบาลที่กระแสนรายวันกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสาเหตุเนื่องมาจากมีความคล่องตัวจากการใช้บริการ ส่วนการกู้เงินนั้นจะใช้ธนาคารต่างชาติ คือ ธนาคารโตเกียว-มิทซูบิชิ จำกัด เนื่องจากว่าอัตราดอกเบี้ยต่ำทำให้ต้นทุนทางการเงินต่ำ

ด้านการใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการสนใจใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด ถึงร้อยละ 54.55 ของผู้ประกอบการทั้งหมด รองลงมาเป็นธนาคารต่างชาติ คือ ธนาคารโตเกียว-มิทซูบิชิ จำกัด ร้อยละ 31.82 และธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 22.73

ส่วนประเภทของการใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศ พบว่าด้านสินค้าเข้า (Import) ผู้ประกอบการนิยมใช้วิธีการชำระเงินแบบ การโอนเงินออกเพื่อชำระค่าสินค้า (Outward Remittance) มากที่สุด รองลงมา คือ การสั่งซื้อสินค้าด้วยวิธีเปิด L/C และ ตัวเงินสินค้าเข้าภายใต้ L/C ส่วนด้านสินค้าออก (Export) พบว่า ผู้ประกอบการนิยมใช้บริการประเภทการโอนเงินเข้าเพื่อรับชำระค่าสินค้า (Inward Remittance) มากที่สุด รองลงมา คือ การแจ้ง L/C และ ตัวเงินสินค้าออกภายใต้ L/C

6.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกอบการ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์ ในด้านการบริการที่มีคุณภาพ มากที่สุด เช่น การให้คำแนะนำที่ดี การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ การให้บริการที่นับไว ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้ที่บริการด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการ คือ การให้บริการที่มีคุณภาพของธนาคาร เช่น การให้คำแนะนำที่ดี การแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และ ได้รับอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสม

ส่วนเหตุผลที่ผู้ประกอบการใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารปัจจุบัน คือ เหตุผลเนื่องจากธนาคารปัจจุบันให้บริการได้อย่างที่ต้องการมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานมีความรู้ เชี่ยวชาญ นำเชื่อถือมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ และปัญหาและอุปสรรค

ความรู้ เชี่ยวชาญ น่าเชื่อถือมีการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ และปัญหาและอุปสรรคต่อการให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารปัจจุบันของผู้ประกอบการมากที่สุด คือ ค่าบริการที่สูงเกินไป รองลงมาคืออุปกรณ์และระบบการให้บริการขัดข้องบ่อยๆ และผู้ประกอบการไม่สะดวกในการเดินทางไปติดต่อกับธนาคาร

6.1.3 ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์

ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นต่างๆ ดังนี้คือ ความเป็นที่รู้จักแพร่หลาย, ความเป็นธนาคารมืออาชีพ, ความมีเทคโนโลยี การจัดการสมัยใหม่, ความเป็นมิตรช่วยคิดช่วยแก้ปัญหา, ความจับใจในการบริการและความคล่องตัว, ความโปร่งใส เปิดเผย ซื่อตรง, ความมั่นคงปลอดภัยน่าเชื่อถือ, ความรับผิดชอบต่อสังคม, การใช้บริการได้สะดวก และ ระดับค่าบริการที่เหมาะสม โดยแยกการศึกษาคือ ธนาคารพาณิชย์ไทย กับ ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จากการศึกษา พบว่า

ถ้าเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย ผู้ประกอบการได้แสดงความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ทุกข้อมีแนวโน้มเป็นไปลักษณะเดียวกัน คือ ให้ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ตามลำดับ ส่วนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมีความเห็นให้ ธนาคารโตเกียว-มิทซูบิชิ จำกัด เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด, ธนาคารชางกระ จำกัด, ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด จำกัด และธนาคารดอยล์แบงก์ จำกัด ตามลำดับ

6.2 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

การศึกษาได้กำหนดแนวคิดในการศึกษาว่า มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมมีดังนี้คือ

- การให้บริการที่มีคุณภาพของธนาคารพาณิชย์ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจะเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่ให้คำแนะนำที่ดี ให้ความเป็นกันเอง มีบุคลากรที่มีคุณภาพ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ มากกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีบุคลากรที่ไม่มีความชำนาญเพียงพอ เมื่อผู้ประกอบการมีปัญหาไม่สามารถให้คำแนะนำแก้ไขปัญหากับผู้ประกอบการได้

- อัตราค่าบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ถ้าระดับการให้บริการเหมือนกัน ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม จะเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำกว่า มากกว่าใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีอัตราค่าบริการที่สูงกว่า

- รสนิยมของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจะชอบใช้บริการธนาคารพาณิชย์ที่มีภาพพจน์ที่ดี เป็นธนาคารที่มีความมั่นคง มีความน่าเชื่อถือ มากกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีภาพพจน์ในเชิงลบ

- ทำเลที่ตั้งของธนาคารพาณิชย์ ผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมจะเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ที่เดินทางไปมาสะดวก อยู่ใกล้ มีที่จอดรถพอเพียง มากกว่าธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ไกลกว่า เดินทางไปไม่สะดวก

- นโยบายบริษัทแม่ของผู้ประกอบการ บางกรณีผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมไม่มีอำนาจการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ การตัดสินใจเลือกใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ขึ้นอยู่กับนโยบายบริษัทแม่ที่ต่างประเทศ

- ปัจจัยอื่นๆ เช่น การให้บริการที่นับไว้ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของธนาคารโดยผ่านสื่อต่างๆ คำบอกต่อกันของผู้ประกอบการ และมีการให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศแบบครบวงจร (One Stop Service)

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นไปตามแนวคิดที่กำหนดไว้ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงได้พิจารณาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขโดยแยกออกเป็นประเด็นต่างๆดังต่อไปนี้

1) ด้านบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ มากที่สุด และต้องการได้รับการบริการจากธนาคารตามที่ผู้ประกอบการต้องการ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆต้องมีการปรับปรุงการบริการด้านการค้าระหว่างประเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ มีการให้บริการที่ดี มีความสนใจความต้องการของลูกค้า เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วทันเวลา

2) ด้านบุคลากรของธนาคาร จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการให้ความสำคัญกับพนักงานธนาคารเป็นอย่างมาก โดยมีความเห็นว่า เหตุผลที่ใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันนั้น สาเหตุสำคัญข้อหนึ่ง คือ พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ และมี

ความน่าเชื่อถือ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆควรคำนึงถึงเรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบต่างๆของบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพด้านต่างๆแก่พนักงาน, การจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความชำนาญให้แก่พนักงานเพื่อความพร้อมสำหรับการให้บริการ เป็นต้น

3) ด้านเทคโนโลยี จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีความคาดหวังว่าหากเข้ารับบริการด้านการค้าระหว่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์แล้ว จะต้องได้รับการบริการที่ฉับไว มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีผู้ประกอบการส่วนหนึ่งได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ปัจจุบัน คือ อุปกรณ์และระบบการให้บริการมักจะขัดข้องบ่อยๆ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆนอกจากมีการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการแล้ว ควรจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีและระบบการให้บริการควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้ เมื่อพัฒนาแล้วยังต้องมีการตรวจตราดูแลรักษาระบบอุปกรณ์ต่างๆให้สามารถใช้งานได้ดีตลอดไป

4) ด้านค่าบริการทางการเงินด้านการค้าระหว่างประเทศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการมีปัญหามากที่สุดในเรื่องค่าบริการที่สูงเกินไป จากการใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ปัจจุบัน ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆควรจะมีการปรับค่าบริการต่างๆลงให้เหมาะสม ตามความต้องการของผู้ประกอบการ

5) ด้านอัตราแลกเปลี่ยน จากการศึกษา พบว่า การใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ ผู้ประกอบการมีความต้องการได้รับอัตราแลกเปลี่ยนที่น่าพอใจ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ควรจะมีการเพิ่มหรือลดอัตราแลกเปลี่ยนพิเศษให้แก่ผู้ประกอบการ ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงจูงใจให้แก่กิจการต่อการใช้บริการครั้งต่อไป

6) ด้านทำเลที่ตั้งของธนาคารพาณิชย์ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคอย่างหนึ่งของผู้ประกอบการต่อการใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารปัจจุบัน คือ ไม่สะดวกในการเดินทาง ทั้งนี้ เนื่องจากว่า ธนาคารพาณิชย์ต่างๆที่ให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศในปัจจุบัน มักจะมีจุดให้บริการอยู่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ถ้าเป็นธนาคารต่างประเทศจะมีจุดให้บริการอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ทำให้ผู้ประกอบการมีปัญหาในการติดต่อโดยตรงกับธนาคาร โดยติดต่อปัจจุบัน จะติดต่อผ่านโทรศัพท์และโทรสารเป็นส่วนใหญ่ ส่วนเอกสารจะฝากผ่านสาขาของธนาคารที่อยู่ในเขตจังหวัดลำพูนที่อยู่ใกล้ ซึ่งไม่สะดวก ดังนั้น ธนาคารต่างๆควรคำนึงถึงเรื่องนี้

โดยสนับสนุนให้มีการเปิดจุดบริการด้านการค้าระหว่างประเทศใกล้กับกิจการ เพื่ออำนวยความสะดวก
สะดวกแก่ผู้ประกอบการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University