

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบกึ่งกึ่งในด้านการค้า
ระหว่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคม
อุตสาหกรรมภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นางสาวกิตติมา ทองเกตุ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์นฤมล กิมภากรณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบกึ่งกึ่งในด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการใช้บริการด้านอิเล็กทรอนิกส์แบบกึ่งกึ่งในด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีต่อการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างชาติ

การศึกษาโดยใช้วิธีออกแบบสอบถาม สอบถามผู้บริหารของธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือที่มีความรับผิดชอบหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศกับธนาคารพาณิชย์ ปัจจุบันมีธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือรวม 40 ราย มีจำนวน 37 รายเป็นธุรกิจส่งออกที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ด้านการค้าระหว่างประเทศ ส่วน 3 รายไม่ได้ใช้บริการ เนื่องจากสำนักงานใหญ่เป็นผู้ดำเนินการแทน จึงไม่ได้เก็บข้อมูลในส่วนของการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์สำหรับกลุ่มนี้ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ โดยค่าสถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา ซึ่ง ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่าประเภทบริการด้านธุรกรรมต่างประเทศที่ธุรกิจส่งออกใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์มากที่สุดในด้านสินค้าเข้า ได้แก่ บริการด้านการโอนเงินออกไปเพื่อชำระค่าสินค้า

ในด้านสินค้าออกคือ บริการด้านการโอนเงินเข้าเพื่อชำระค่าสินค้า และในด้านอื่นๆ คือ เรียกดูอัตราแลกเปลี่ยนประจำวัน สำหรับวิธีในการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนมากแล้วผู้ประกอบการจะใช้วิธีแฟกซ์เอกสารคำขอไปก่อนแล้วจึงส่งตัวจริงตามไปภายหลัง

จากการศึกษาได้แบ่งกลุ่มธุรกิจส่งออกจำนวน 37 ราย ออกเป็น 3 กลุ่มคือ กลุ่มที่รู้จักและใช้บริการจำนวน 5 ราย กลุ่มที่รู้จักแต่ยังไม่ได้ใช้บริการ จำนวน 22 ราย และกลุ่มที่ไม่รู้จักและยังไม่ได้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เบงกิ้งด้านการค้าระหว่างประเทศจำนวน 10 ราย

กลุ่มที่รู้จักและใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เบงกิ้งด้านการค้าระหว่างประเทศจำนวน 5 ราย บริการที่ใช้มากที่สุดในด้านสินค้าเข้าคือทำรายการเงิน โอนเพื่อชำระค่าสินค้าไปต่างประเทศ ในด้านสินค้าออกคือ สอบถามเงินโอนเข้าค่าสินค้าจากต่างประเทศ ส่วนบริการด้านอื่นๆที่ให้บริการมากที่สุดคือ แสดงอัตราแลกเปลี่ยนประจำวัน ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อการตัดสินใจใช้บริการคือ ช่วยประหยัดเวลา ระดับความพอใจที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาที่พบมากที่สุดจากการใช้บริการคือ ขาดการติดต่อบ่อยครั้งขณะที่ทำรายการอยู่ และส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการต่อไป

กลุ่มที่รู้จักแต่ยังไม่ได้ใช้บริการจำนวน 22 รายมีจำนวน 14 ราย ที่มีความต้องการในการใช้บริการและที่เหลือ 8 ราย ยังไม่มีความต้องการใช้บริการ สำหรับกลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการจำนวน 14 รายนั้น บริการที่มีความต้องการใช้อยู่ในระดับมากได้แก่ แสดงอัตราแลกเปลี่ยนประจำวันและ แสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนั้นขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสำคัญ สำหรับ 8 รายที่ไม่มีความต้องการใช้บริการ ให้เหตุผลว่าเนื่องจากปริมาณงานมีน้อยจึงไม่จำเป็นต้องใช้

กลุ่มที่ไม่รู้จักและยังไม่ได้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เบงกิ้งด้านการค้าระหว่างประเทศจำนวน 10 รายนั้น หลังจากได้ชี้แจงถึงรูปแบบการให้บริการแล้วนั้น พบว่ามีจำนวน 8 ราย ที่มีความต้องการใช้บริการและที่เหลือ 2 ราย ยังไม่มีความต้องการใช้บริการ สำหรับกลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการจำนวน 8 รายนั้น บริการที่มีความต้องการใช้อยู่ในระดับมากได้แก่ ทำรายการเงิน โอนเพื่อชำระค่าสินค้าไปต่างประเทศ สอบถามเงินโอนเข้าค่าสินค้าจากต่างประเทศ แสดงอัตราแลกเปลี่ยนประจำวัน และแสดงอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นสำคัญ สำหรับ 2 รายที่ไม่มีความต้องการใช้บริการ ให้เหตุผลว่าเนื่องจากปริมาณงานมีน้อยจึงไม่จำเป็นต้องใช้

Independent Study

The Demand for Electronics Banking International Trade Services
of the Firms in Export Zone of Northern Region Industrial Estate

Author

Kittima Thongket

M.B.A.

Business Administration

Examining Committee

Assoc. Prof. Sirikriat Rutchusanti

Chairman

Assist. Prof. Orrachorn Morraneesong

Member

Lect. Naruemon Kimpakorn

Member

ABSTRACT

This independent study focused on the demand of electronic banking services from those exporters, traders, or manufacturers in the Northern Region Industrial Estate for their international business transactions. The scope of our study included the electronic banking services provided by both Thai and foreign commercial banks operating in Thailand.

Our methodology included questionnaire interview of those key-decision makers, such as the plant managers, who involved in the international transactions and are currently using services of commercial banks. This criteria qualifies 37 out of 40 respondents who have plants in the Export Zone of the Northern Region Industrial Estate. The 3 who do not qualify do not perform their own transaction, but instead transact through the head-office. Then analyzed the data using SPSS/PC+ to retrieve relevant statistical information such as frequencies, percentage, and means of important parameters.

From the study found that on international transaction, in the import division, the manufacturers used most the Outward Remittance Service. In the export division, they used the Inward Remittance Service most. In other division, they used the Daily Currency Exchange Rate Quote Service. For the communication with the commercial bank, they mostly faxed the required documents and requests to the banks prior to sending in the original copies.

In the analysis, we categorized the total 37 manufacturers that we surveyed into 3 groups. In the first group, the 5 manufacturers already know and are currently using the electronic banking services. In the second group, the 22 manufacturers know but have not yet started using the services. In the last group, the remaining 10 manufacturers have never heard and evidently have not yet to start using the services.

For the first group of 5 manufacturers who already know and are currently using the electronic banking services, in the import division, they used most the Outward Remittance Service. In the export division, they used most the Inward Remittance Service. In other divisions, they used most the Daily Currently Exchange Rate Quote Service. In subscribing to these services, they consider most how the services can help shape off transaction time. Their current satisfaction lies in the medium range. The most encountered problem for the services is broken network connection between the manufacturers and the banks. Nevertheless, most manufacturers mentioned that they will very much likely continue using the services.

For the second group of 22 manufacturers who already know but have not yet started using the services, there are 14 manufacturers who showed interested in using the services, while the other 8 manufacturers showed no interest. The 14 manufacturers are interested most in the Daily Currency Exchange Rate Quote Service and the Interest Rate Quote Service. In subscribing to the services, they mentioned that the key decision factor lies with their top managers. For the 8 manufacturers who showed no interest, they reasoned that their current volume of transactions do not justify subscribing to the electronic banking services.

For the last group of 10 manufacturers who have never heard or used the electronic banking services, after the interviewer have describe to them the general details of the services, 8 manufacturers become interested in subscribing while the other 2 manufacturers showed no interest. The 8 manufacturers are interested most in the Outward Remittance Service, the Inward Remittance Service, the Daily Currency Exchange Rate Quote Service, and the Interest Rate Quote Service. In subscribing to the services, they mentioned that the key decision factor lies with their top managers. For the 2 manufacturers who showed no interest, they reasoned that their current volume of transactions do not justify subscribing to the electronic banking services.