

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออก
 ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสด
 ของธนาคารพาณิชย์

ชื่อผู้เขียน นางสาวมุกดา โกฎแก้ว

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรชร มณีสงฆ์	กรรมการ
อาจารย์ ดร.นฤมล พงษ์ชัยเดชา	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบอุตสาหกรรม ในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือต่อการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์

ทำการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ ด้านการเงินของผู้ประกอบอุตสาหกรรมในเขตส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือจังหวัด ลำพูน จากบริษัทที่ยังคงประกอบกิจการอยู่จำนวน 44 บริษัท และทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

การบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ หมายถึง การบริการรับส่งข้อมูล ระหว่างธนาคารกับลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตโดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆด้วยตนเอง ได้แก่ บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี รายการเคลื่อนไหวของบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชี การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น การโอนเงินชำระค่าสาธารณูปโภค การอายัดเช็ค การอายัดบัญชี อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ยธนาคาร ราคาปิดหลักทรัพย์ และข่าวสารด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ

ผลการศึกษาพบว่า การติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ในการทำธุรกรรมทางการเงินของบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีผู้จัดการฝ่ายบัญชีและหรือการเงินเป็นผู้รับผิดชอบ วิธีที่ใช้ติดต่อบริษัทมากที่สุด คือ ทางโทรศัพท์หรือโทรสาร รองลงมาคืออินเทอร์เน็ต บริการที่ใช้มากที่สุด คือ การตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ และรายการเคลื่อนไหวบัญชี ส่วนใหญ่มีความถี่ในการติดต่อใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อสัปดาห์

สำหรับการใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ของบริษัทผู้ประกอบการ 44 บริษัท แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

กลุ่มที่รู้จักและใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์มีร้อยละ 43.2 ปัจจุบันใช้บริการกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด บริการที่ใช้มากที่สุดคือการสอบถามยอดเงินคงเหลือ รายการเคลื่อนไหวบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และอัตราดอกเบี้ยธนาคาร เหตุผลที่เลือกใช้บริการคือประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้บริการมากที่สุด คือ ใช้เวลานานในการเปลี่ยนหน้าจอและการเข้าสู่ระบบ ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลหรือรายงานที่ต้องการได้ (ข้อจำกัดในการทำรายการ) มีอัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียมสูงเกินไป และพนักงานขาดความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำตามที่ต้องการ จึงต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ปรับปรุงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการทำรายการให้ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในปัจจุบัน รวมทั้งความสามารถของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในการแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำได้อย่างรวดเร็วตามที่ต้องการ และความสามารถในการทำรายการครอบคลุมครบวงจรตามที่ต้องการมากกว่าปัญหาอื่น ส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

กลุ่มที่รู้จักและไม่ใช้บริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์มีร้อยละ 36.3 ส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะใช้บริการในอนาคตและบริการที่ต้องการใช้มากที่สุด คือ การสอบถามยอดเงินคงเหลือ การโอนเงินระหว่างบัญชี การโอนเงิน ไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและอัตราดอกเบี้ยธนาคาร สำหรับผู้ที่ไม่ใช้บริการเนื่องจากปริมาณงานน้อย วิธีการที่ใช้แบบเดิมคืออยู่แล้ว และยังไม่มั่นใจในระบบ

กลุ่มที่ไม่รู้จัก เมื่อได้รับการแนะนำการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์แล้วจะใช้บริการจัดการเงินสดมีร้อยละ 9.1 โดยบริการที่ต้องการใช้มากที่สุดคือ การสอบถามยอดเงินคงเหลือและรายการเคลื่อนไหวบัญชี โดยมีความคาดหวังเพื่อเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารระหว่างบริษัทกับธนาคารช่วยลดต้นทุน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน ระบบง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน และช่วยในการรายงานสถานะข้อมูลปัจจุบัน (Real Time) ได้ทันต่อความต้องการ

กลุ่มที่ไม่รู้จัก เมื่อได้รับการแนะนำการบริการจัดการเงินสดของธนาคารพาณิชย์แล้วไม่ใช้บริการมีร้อยละ 11.4 อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่มีแนวโน้มอาจใช้บริการในอนาคต สำหรับบริการที่ต้องการใช้มากที่สุด คือ การโอนเงินระหว่างบัญชีของบริษัท การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้และข้อมูลอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ สำหรับผู้ที่ไม่ใช้บริการเนื่องจากปริมาณงานน้อยและเห็นว่าวิธีการที่ใช้แบบเดิมคืออยู่แล้ว อีกทั้งยังไม่มั่นใจในระบบ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title Opinions of Industrial Operators in the Export Zone Located in the Northern Region Industrial Estate to Cash Management Services Offered by Commercial Banks

Author Ms. Mukda Kodekaew

M.B.A.

Examining Committee	Assoc. Prof. Sirikiat Rutchusanti	Chairman
	Asst. Prof. Dr. Orachorn Maneesong	Member
	Lect. Dr. Narumon Pongchaidecha	Member

ABSTRACT

The purpose of this independent study “ Opinions of Industrial Operators in the Export Zone located in the Northern Region Industrial Estate to Cash Management Services offered by Commercial Banks “ is to study the opinions of the current manufacturers in export processing zone of the Northern Region Industrial Estate (NRIE) towards cash management services offered by commercial banks.

The data for this study was collected by questionnaires filled out by 44 persons who have authorities to make financial decisions of the companies in NRIE. The collected data was analyzed by SPSS/PC⁺ program with descriptive statistics such as frequency, percentage and mean.

Cash Management Services are the transferences of data between banks and customers using the internet. The customers can access financial data by themselves without going to the bank. The services offered are checking bank balance accounts, bank statement accounts, fund transfers, third party transfers, to pay bills, to stop cheques or to stop bank transactions, to check current foreign exchange rates, bank interest rates, data of stock exchange including business and economic information.

The result of the study found that most of financial decision makers are accounting and finance managers. The companies mostly contact the banks on financial activities by telephone / telefax and internet respectively. The services most used are checking bank balance accounts and bank statement accounts. The frequency of using the services is averaged at 1-3 times a week.

The collected data had been categorized into 4 groups. The first group consists of 43.2% of the companies who have responded. They already knew about the cash management services of commercial banks and are still using the services. The bank most often contacted is the Siam Commercial Bank PCL. The major services are checking bank balance accounts, bank statement accounts, fund transfers between accounts, third party transfers, foreign currency exchange rates, bank interest rates respectively. Their reasons to use these services are to reduce cost; both time and expenditure of communication between companies and banks. The problems most encountered after using the services are that they take too much time in both function of changing the screen and to log-in into the system, the limitation of required transactions, data and reports, expensive bank charges and commissions and the lack of system knowledge of the bank officers to solve the problems immediately. The manufacturers have preferred the banks to make bank charges and commissions cheaper, increase the level of qualified bank officers and develop the systems hardware and software to achieve the requirements of the customers. Nevertheless, they still use the services.

The second group consists of 36.3% of the companies who responded. They also have already known about the services but do not use the services at present because their current volume of transactions are low. They do not rely upon the services and are satisfied with the current methods. However, most of them are interested in using the services. The services most interesting to them are checking bank balance accounts, fund transfers, third party transfers to accounts receivable, accounts payable including foreign currency exchange rates and bank interest rates.

The third group consists of 9.1% of the companies who responded. They did not know about the services but after getting the significant information about the services they showed their interests to use the services with high expectations to reduce the cost of communication between the companies and the banks. They have high expectations that the new

more efficient and easier method will help them to get real time information. The services they mainly require are checking bank balance accounts, and bank statement accounts.

The last group consists of 11.4% of the companies which never knew about the services but after becoming aware of them, they do not want to use the services due to the low volume of transactions they engage in, and they are not convinced of the reliability of the new services and are still satisfied with current methods. Consequently most of them would like to use the services in the future. The services they would like to use are fund transfers between accounts, third party transfers for accounts receivable, accounts payable, and foreign currency exchange rates .