

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การวิเคราะห์เชิง เศรษฐศาสตร์ของการให้บริการทางการเงิน
สำหรับการค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน

นางพรรณพร ทามณีนัน

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ พิกุล	โคว์สุวรรณ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. ทรงศักดิ์	ศรีบุญจิตต์	กรรมการ
อาจารย์ พรทิพย์	เชียรธีรวิทย์	กรรมการ

บทคัดย่อ

ตามแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรกจนถึงฉบับปัจจุบันนี้ จะพบว่าประเทศไทยได้มีการ เปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการผลิตไปสู่รูปการ เกษตร เพื่อการส่งออกและอุตสาหกรรม เพื่อทดแทนการนำเข้ามากขึ้น รายได้หลักจากการส่งออกถือว่าเป็นรายได้ที่สำคัญ และมีมูลค่าสูงขึ้นเป็นลำดับ จึงทำให้การค้าระหว่างประเทศมีบทบาทสำคัญต่อการกำหนดการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ

จากนโยบายหลักที่สนับสนุนให้มีการค้าและการเงินระหว่างประเทศอย่างเสรี ประกอบกับอาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การสื่อสารและคมนาคมจึงทำให้การค้าระหว่างประเทศของ ไทยในปัจจุบันได้ขยายขอบเขตไปยังส่วนภูมิภาคมากขึ้น และสำหรับกรณีจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งถือว่าเป็นเมืองหลักที่สำคัญในการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ จึงเป็นจังหวัดที่มีบทบาทในธุรกิจเกี่ยวกับการส่งออกและนำเข้าสินค้า ตลอดจนมีการให้บริการ เกี่ยวกับการชำระเงินค่าสินค้าระหว่างประเทศ โดยสถาบันการเงินโดย เฉพาะธนาคารพาณิชย์มากขึ้น

ดังนั้นจึงทำให้เป็นที่สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศโดยธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในรูปของการเป็นตัวกลางในการชำระค่าสินค้า ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ส่งออกและนำเข้า โดยศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้านักทำธุรกิจด้านนี้ โดยคาดหมายว่าผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์เพื่อเสนอแนะและเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้บริการแก่ลูกค้าโดยธนาคารพาณิชย์อย่างมีประสิทธิภาพและลดความได้เปรียบเสียเปรียบ ตลอดจนความเสี่ยงของธนาคารและลูกค้าที่เป็นผู้ส่งออกและนำเข้าจากการทำธุรกิจการค้าระหว่างประเทศได้

จากการศึกษาโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากลูกค้าที่ทำธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศและใช้บริการด้านการเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ จำนวน 79 ราย กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารการค้าระหว่างประเทศ จำนวน 32 ราย รวมประชากรตัวอย่างจำนวน 111 ราย ด้วยการออกแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศมาทำการศึกษา และเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์แล้วอธิบายในรูปของตารางโดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ และค่าเฉลี่ย

ผลจากการศึกษาได้พบว่าการให้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศโดยธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อใช้บริการของลูกค้าที่ทำธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร บุคลากรของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลและทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้านนี้ มักจะมีอายุการทำงานในหน้าที่ดังกล่าวไม่นานพอที่จะเสริมสร้างความมีทักษะ หรือความชำนาญงานได้ดี ประกอบกับธนาคารยังมีการทุ่มเทให้การฝึกอบรมแก่พนักงานด้านนี้น้อย ดังนั้นจึงทำให้พนักงานให้บริการด้านเอกสาร ข้อมูล ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าได้ไม่ดีเท่าที่ควร ก่อให้เกิดความผิดพลาดและลูกค้าต้องสูญเสียทางการเงินมากกว่าที่ควรจะเป็น ส่วนปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนและอำนาจของผู้อนุมัติสินเชื่อด้านการค้าระหว่างประเทศของธนาคาร ซึ่งสาขาในภูมิภาคส่วนใหญ่จะยังไม่มีอำนาจพอที่จะอนุมัติสินเชื่อเพื่อการดังกล่าวได้ แต่ต้องขออนุมัติจากสำนักงานใหญ่ในส่วนกลาง จึงทำให้ธุรกิจประสบปัญหาความล่าช้าและเสียหาย ทำให้การตลาดของลูกค้ามีจุดอ่อนและเสียต้นทุนในการดำเนินธุรกิจสูง

จากปัญหาใหญ่ดังกล่าวจึงได้เสนอแนะว่า ธนาคารควรมีการพัฒนาด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศโดยการฝึกอบรมและให้ปฏิบัติงานในด้านนี้จนพอที่จะเกิดทักษะ สามารถให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนให้ข้อมูลในการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง และจัดระบบการบริหารงานภายในที่ดีเน้นความรวดเร็วและถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีโดยรวมแก่การทำธุรกิจดังกล่าวแก่ลูกค้าและธนาคารตามมาได้ ตลอดจนควรจัดให้มีการรวบรวมข้อมูล กฎ ระเบียบ การประชาสัมพันธ์ และการบริการตลอดจนนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและลดข้อผิดพลาดให้มน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title An Economic Analysis of Financial Services
for Foreign Trade in Chiang Mai Province

Author

Mrs. Punpaporn Thamaneewan

M. Econ.

Economics

Examining Committee:

Assoc. Prof. Phikul Khowsuwan Chairman

Lecturer Dr. Songsak Sriboonchitta Member

Lecturer Porntip Tianteerawit Member

Abstract

There are indications from the first to the present national economic and social development plans that Thailand has undergone changes in its production structure toward the direction of more agricultural export and industry in order to create favorable trade balance for its imports. The revenue from exports has been enormous and has increased steadily, making international trade a key factor in the expansion of the nation's economy. The nation's policy of promoting free international trade and the advance of communication and transportation technology help facilitate the expansion of Thailand's international trade to its various regions. Being one of Thailand's major cities, Chiang Mai plays an important role in the nation's import and export enterprises by providing international

payment services through its financial institutions, especially commercial banks.

In light of its significant role in the nation's international trade, a study of the international financial services provided by commercial banks in Chiang Mai as mediating and advisory payment agents for both importers and exporters is warranted. It is hoped that the findings of this study, which focused on various problems faced by bank customers, will be useful in terms of recommendations and guidelines for commercial banks in carrying out effective and successful management of their future financial services, thus minimizing the disadvantages and risks for the banks and their customers in their export and import ventures.

The primary data for this study were collected from 111 random samples comprising 79 bank customers engaged in international trade and 32 bank officers responsible for payment processing. The methods of the study were questionnaire and interview, focusing on variables concerning international trade. The secondary data were obtained through documents on international trade. The data were analyzed and presented through tables showing frequency distributions, percentages and mean deviation.

It was found that problems faced by customers seeking international financial services from Chiang Mai commercial banks resulted largely from the inadequate handling of information and advice to customers by bank personnel. The inadequacy of the officers' services were found to have resulted from their lack of work experience and specialized skills as well as from the banks' low

interest in providing proper training for their officers. Such inefficient handlings of international financial services has a bearing on the customers' unnecessary financial loss. Authorization of payment was also found to be another problem for commercial banks in handling their customers' international financial services. This is due to the fact that regional commercial banks are not empowered to grant loans to customers. Approval must be obtained from the banks' headquarters before any loan can be finalized. Such procedures lead to delay in customers' transactions with potential markets and to higher costs for their business management.

Based on the findings of the study, suggestions were made concerning the development of personnel who provide international financial services through proper training and opportunities to work in the areas long enough to be competent and accurate in assisting customers with paper work and advice. The recommendations were also made in terms of improvements in the banks' efficiency systems for data, regulations and public relations. Another important recommendations is that the banks should make use of advanced technology in processing data so as to increase efficiency and accuracy as much as possible.