

บทที่ 3

ทฤษฎีและแนวความคิด

3.1 ทฤษฎีและแนวความคิด

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความต้องการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์เบงกิ้งในด้านการค้าระหว่างประเทศของผู้ประกอบการในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือในครั้งนี้ ได้นำเอาแนวความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์และระบบข่าวสารธนาคารพาณิชย์ของ William L.Sartoris และ Ned C.Hill ซึ่งแปลและเรียบเรียงโดย ชัยยศ สันติวงษ์ ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์และระบบข่าวสารธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้

ธุรกิจในปัจจุบันส่วนมากเน้นใช้กระดาษเป็นเอกสารหลัก นับตั้งแต่เอกสารคำสั่งซื้อ เอกสารชิปปิ้ง แคตตาล็อก ราคาสินค้า การกำหนดราคา ใบกำกับสินค้า คู่มือการส่งเงินและการชำระเงิน ล้วนแล้วแต่อิงการใช้กระดาษทั้งสิ้น ข่าวสารที่อิงการใช้กระดาษก็เริ่มมีการนำมาเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์สั่งพิมพ์ออกมาและส่งทางไปรษณีย์ไปยังผู้รับ และจากนั้นก็พิมพ์เข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง ผลการสำรวจไม่นานมานี้แสดงให้เห็นว่าประมาณ 80% ของเอกสารธุรกรรมการค้าระหว่างกิจการใช้กระดาษเป็นสื่อกลางนำข้อมูลข่าวสาร ที่เหลือก็จะเป็นธุรกิจการค้าทางโทรศัพท์หรือโทรสารบางส่วน จากตัวเลขสถิติของธนาคารกลาง การชำระเงินทั้งหมดเกือบ 97.3% เป็นการชำระโดยตราสารเช็ค เอกสารกระดาษบอกให้รู้ว่ากระดาษเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องพิมพ์ป้อนและถอดข่าวสารออกมา และส่งข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เมื่อเปรียบเทียบกับทางเลือกโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์แล้ว การใช้กระดาษเป็นเอกสารธุรกรรมการค้าที่มีความล่าช้า ใช้แรงงานมาก มีความผิดพลาด และไม่แน่นอน

EDI (Electronic Data Interchange) และเทคโนโลยีระดับรองลงมาที่เกี่ยวกับการชำระเงิน ได้แก่ EFT (Electronic Fund Transfer) ซึ่งเป็นทางเลือกที่ใช้แทนเอกสารทางธุรกิจที่ใช้กระดาษและตราสารเช็ค โดยมีผลกระทบต่อกิจการทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ เอกสาร EDI สามารถเคลื่อนย้ายได้เร็วกว่าและมีความถูกต้องกว่า อาจลดต้นทุนแรงงาน สามารถลดสินค้าคงคลังให้ต่ำลง การชำระเงินแน่นอนกว่าและช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ขาย เหตุผลที่ธุรกิจอาจจะต้องให้ความสนใจใน EDI คือ นับวันลูกค้าและผู้จำหน่ายปัจจัยของท่านจะ

พยายามผลักดันผู้ค้าของเขาไปสู่ระบบธุรกรรม EDI มากขึ้น อุตสาหกรรมรถยนต์ การขนส่ง ร้านของชำ คลังสินค้า และอุตสาหกรรมค้าปลีกได้มีการใช้ EDI ก้าวหน้าไปมาก บางกิจการได้นำ EDI มาใช้แล้ว บางกิจการได้กำหนด EDI เป็นข้อบังคับเริ่มแรกสำหรับการเริ่มทำธุรกิจการค้ากัน หากคิดว่าธุรกิจขนาดเล็กอาจปราศจากแรงกดดันให้ต้องใช้ EDI นั้น ความจริงแล้วธุรกิจขนาดเล็กได้รับแรงกดดันมากอย่างต่อเนื่องให้ปฏิบัติตามความต้องการของลูกค้ารายใหญ่ที่ต้องการใช้ระบบ EDI จากนั้นก็กลับกลายเป็นว่าแม้แต่ธุรกิจขนาดเล็กยังเห็นว่าการนำ EDI มาใช้เป็นสิ่งที่มีความจำเป็น สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกรรมทางการเงิน เนื่องด้วยช่องทางการสื่อสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างธุรกิจกับธนาคารพาณิชย์ ข่าวสารธนาคารพาณิชย์เป็นสิ่งสำคัญต่อผู้บริหารเงินสด ในแง่ดุลเงินสด กระแสเงินสดที่เข้าไปในบัญชีต่างๆ กระแสเงินสดออกจากบัญชีต่างๆ ค่าธรรมเนียมธนาคารพาณิชย์ และข่าวสารเกี่ยวกับเงินกู้ธนาคารพาณิชย์

การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange)

คำจำกัดความของ EDI EFT และ EDI ทางการเงิน

การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange หรือ EDI)

เป็นการรับส่งข้อมูลธุรกิจ โดยทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหรือภายในกิจการที่มีการจัดระเบียบไว้ มีเครื่องเรียกรูปแบบข้อมูลที่มีการรับส่งข้อมูลได้ทันทีโดยไม่ต้องป้อนข้อมูลเกี่ยวกับรายการค้าทางธุรกิจจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ได้กำหนดคำนิยามรายการค้าทางธุรกิจไว้ที่นี้คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินหน้าที่ทางธุรกิจ เช่น ขั้นตอนการออกคำสั่งซื้อ สิ่งที่ท่านจะต้องดำเนินการคือ การส่งเอกสารที่เหมือนกับคำสั่งซื้อไปยังผู้ขาย แต่ข้อมูลคำสั่งซื้อแทนที่จะใช้แผ่นกระดาษเหมือนแต่ก่อน กลับอยู่ในรูปของแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์

การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer หรือ EFT) สามารถมอง EFT เป็นระบบย่อยของ EDI กลุ่มผู้ใช้ทั้งสองกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจคือ สถาบันการเงิน และผลจากการนำเอา EDI หรือ EFT มาใช้คือ มีการโอนเงินจากสถาบันการเงินหนึ่งไปยังอีกสถาบันการเงินหนึ่งได้ทันที

EDI ทางการเงิน (Financial EDI) หมายถึง ข่าวสาร EDI ระหว่างผู้ชำระและธนาคารพาณิชย์ของผู้ชำระ หรือผู้รับชำระและธนาคารพาณิชย์ของผู้รับชำระ ข่าวสารดังกล่าวรวมถึงการแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับเดบิต และเครดิตข้อมูลการโอนเงินที่ธนาคารพาณิชย์รวบรวมเอาไว้บริการแก่ผู้ชำระเงิน ข้อมูลดุลบัญชี ข้อมูลเช็คคืนกลับคืน และข่าวสารโดยผู้เข้าไปรษณีย์

ตัวอย่างรูปแบบของ EDI ทางการเงิน

1. การชำระเงินตามคำสั่งซื้อ โดยกิจการที่ต้องการจะชำระเงินจะสื่อความกับธนาคารพาณิชย์โดยการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ที่ชำระเงินจะใส่คำสั่งการชำระเงินเข้าไปยังสถานีปลายทางผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังธนาคารพาณิชย์

2. การรายงานยอดบัญชี ธนาคารพาณิชย์ใหญ่หลายแห่งมีการจัดบริการรายงานยอดบัญชีให้ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ บริการนี้บ่อยครั้งอยู่ในรูปแบบของสถานีปลายทางที่กิจการสามารถเห็นดุลในสมุดบัญชีธนาคารและดุลคงเหลือ กำหนดตารางยอดดุลล่วงหน้าในวันทำการ 2 วันถัดไป และข่าวสารอื่นๆที่สัมพันธ์กับดุลบัญชี

นอกจากนี้แล้วได้นำเอาทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ในเรื่อง ต้นทุน/ประสิทธิผลหรือการวิเคราะห์คุณค่า ซึ่งได้กล่าวเอาไว้ว่า⁴

ระบบสารสนเทศนั้น เรานำเข้ามาใช้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพของผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบสารสนเทศอาจเป็นบุคคลที่ไม่มีความรู้หรือประสบการณ์เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาก่อน และอาจจะไม่คุ้นเคยกับวิธีการวิเคราะห์โดยระบบคอมพิวเตอร์ด้วย อย่างไรก็ตามวัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นเพื่อเข้ามาสนับสนุนให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มิใช่เป็นการนำเข้ามาเพื่อทดแทนงานเดิมแต่อย่างใด

ประโยชน์ของการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรนั้นอาจจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กรและแนวทางของการประยุกต์ใช้งาน อย่างไรก็ตาม พอจะสรุปได้ว่าประโยชน์ที่ได้จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เพิ่มจำนวนทางเลือกให้มากขึ้น
2. ทำให้เกิดความเข้าใจในธุรกิจมากขึ้น
3. สามารถสนองตอบต่อเหตุการณ์ที่มีได้คาดคิดได้ดียิ่งขึ้น
4. สามารถใช้การวิเคราะห์ โดยใช้ขณะทำงานได้มากขึ้น
5. สามารถมองเห็นภาพได้ชัดเจนและส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้
6. ปรับปรุงระบบการสื่อสารให้ดีขึ้น
7. เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุม
8. ประหยัดค่าใช้จ่าย
9. ตัดสินใจได้ดีขึ้น

⁴ ชัยวุฒิ ชัยพันธุ์, ทฤษฎีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับนักเศรษฐศาสตร์ (เอกสารเล่มที่ 4 ของโครงการพัฒนาตำรา ศูนย์บริการเอกสารวิชาการ คณะเศรษฐศาสตร์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534), หน้า 49-50.

- 10 เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นกลุ่ม
- 11 ประหยัดเวลา
- 12 ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรข้อมูลได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 นิยามศัพท์

ความต้องการ หมายถึง บริการที่ผู้ประกอบการธุรกิจส่งออกในเขตส่งออกนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือต้องการได้รับจากการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งในด้านการค้าระหว่างประเทศจากธนาคารพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งในด้านการค้าระหว่างประเทศ หมายถึง ระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้นำเข้าและผู้ส่งออกในการให้บริการด้านการค้าระหว่างประเทศโดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการกับลูกค้า โดยใช้หลักการทำงานของอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ

แลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit หรือ L/C) หมายถึง ตราสารทางการค้าเป็นตราสารอย่างหนึ่งที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ตามคำขอของผู้ซื้อส่งไปให้ผู้ขายหรือผู้รับประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อเป็นคำรับรองหรือคำสัญญาของธนาคารพาณิชย์ที่ควรจะจ่ายเงินเป็นจำนวนที่แน่นอนให้แก่ผู้ขายหรือผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้ขายหรือผู้รับประโยชน์แสดงเอกสารได้ถูกต้องครบถ้วนตามที่ระบุไว้ใน L/C

ตั๋วเรียกเก็บ (Bill for Collection หรือ B/C) หมายถึง วิธีการชำระเงินทางด้านการค้าระหว่างประเทศวิธีหนึ่งที่มีลักษณะคล้าย L/C แต่จะไม่มี L/C ที่เปิดมาจากธนาคาร โดยธนาคารจะดำเนินการกับเอกสารตามคำสั่งที่ได้รับ (Collection Instruction) เพื่อให้มีการรับรองหรือชำระเงินหรือให้มีการปล่อยเอกสาร เมื่อมีการรับรองตั๋ว หรือชำระเงิน หรือให้มีการปล่อยเอกสารตามข้อกำหนด หรือเงื่อนไขอื่นๆ แล้วแต่กรณี

วิธีการโอนเงิน (Remittance) หมายถึง วิธีการชำระเงินค่าสินค้าผ่านธนาคาร โดยผู้ขายจะจัดส่งสินค้าและเอกสารสิทธิ์เพื่อนำไปออกสินค้าไปให้แก่ผู้ซื้อโดยตรง เพื่อเป็นการเรียกเก็บเงิน ผู้ซื้อจะทำการติดต่อกับธนาคารเพื่อจัดส่งเงินมาให้แก่ผู้ขาย ก่อนหรือหลังจากการส่งสินค้าก็ได้

3.3 ทบทวนวรรณกรรม

พรรณปพร ทามณีวัน (2539) การค้นคว้าแบบอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์ของการให้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศในจังหวัดเชียงใหม่

ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศ โดยธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ ในรูปของการเป็นตัวกลางในการชำระค่าสินค้า ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ส่งออกและนำเข้า โดยศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของลูกค้านักทำธุรกิจด้านนี้ จากการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากลูกค้าที่ทำธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศและใช้บริการด้านการเงินผ่านธนาคารพาณิชย์ และจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานด้านเอกสารการค้าระหว่างประเทศ ผลการศึกษาได้พบว่าการให้บริการทางการเงินสำหรับการค้าระหว่างประเทศโดยธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น ปัญหาข้อหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการติดต่อใช้บริการของลูกค้าที่ทำธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศคือ ปัญหาด้านการให้บริการด้านการปฏิบัติงาน จากการสำรวจความคิดเห็นทั้งด้านพนักงานปฏิบัติงานและจากด้านลูกค้าผู้ใช้บริการต่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การค้าระหว่างประเทศเป็นการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนมาก มีความละเอียดซับซ้อนด้านเอกสาร หากจัดระบบงานไม่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของความถูกต้อง รวดเร็ว จะมีผลต่อการสูญเสียมูลค่าทางการเงินของลูกค้า เพราะทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์ต่อเนื่อง ปัญหาอีกประการหนึ่งได้แก่ปัญหาด้านเทคโนโลยี จากผลการศึกษาพบว่าทั้งลูกค้าและพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ปัญหาความล่าช้าหรือความขัดข้องในงานด้านการค้าระหว่างประเทศเป็นเพราะธนาคารพาณิชย์ยังไม่มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ หน่วยงานธุรกิจต่างประเทศและสาขาของธนาคารพาณิชย์เข้าด้วยกัน การตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานด้านต่างประเทศล่าช้าอยู่ และยังพบว่ายังมีบางธนาคารพาณิชย์เท่านั้นที่นำเอาเครื่องมือสื่อสารที่เรียกว่า SWIFT มาติดตั้งให้บริการแก่ลูกค้าของตน ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังใช้วิธีส่งผ่านสำนักงานใหญ่อยู่ ซึ่งทำให้ขั้นตอนล่าช้า โดยเฉพาะบริการด้านเงินโอนต่างประเทศ