



บริการทางการเงินที่ธนาคารควรพัฒนาเพื่อสนับสนุน ธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ชลธิชา ประทุมรัตน์, ธัญญชย์ ธนโชติกาหนนท์, สาธิมา ปัทมพงศา,
สุพัตรา ธรรมารักษ์, พรพัฒน์ สุวรรณ, ดร.สถาพร โอภาสานนท์*

ภาควิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ โลจิสติกส์ และการขนส่ง คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โทร 0-2613-2276 Email * opasanon@tu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษาถึงบริการทางการเงินที่ธนาคารและสถาบันการเงินควรพัฒนา เพื่อสนับสนุนธุรกิจรับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยทำการศึกษาทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทานเพื่อให้สามารถระบุถึงบริการที่ควรได้รับการพัฒนา ซึ่งเป็นบริการที่ผู้รับบริการมีความต้องการพัฒนาและผู้ให้บริการมีความสามารถในการตอบสนองเช่นกัน โดยทำการสำรวจข้อมูลและทดสอบสมมติฐานทางสถิติ ประกอบกับการวิเคราะห์ผลโดยใช้ Matching Evaluation Matrix ซึ่งจะแสดงผลร่วมกันทั้งในด้านความต้องการบริการทางการเงินของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินของทางธนาคาร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่ได้ต้องการบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อนมากนัก และไม่มีความต้องการให้พัฒนาบริการใดเป็นพิเศษ สำหรับด้านธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ พบว่าความพร้อมและแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินสำหรับผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่ในกลุ่มที่มีความพร้อมและแนวโน้มสูงเกือบทุกบริการ มีเพียงบริการสินเชื่อระยะกลางและระยะยาวเท่านั้นที่อยู่ในกลุ่มที่ธนาคารมีแนวโน้มในการพัฒนาน้อย

คำศัพท์สำคัญ : บริการทางการเงิน; โลจิสติกส์; ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ; ธนาคาร

1. บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการดำเนินธุรกิจอย่างมาก (Coyle et al., 1992 อ้างใน Bask, 2001) โดยเฉพาะการที่ผู้ประกอบการหลายรายหันมาสร้างความเชี่ยวชาญและมุ่งให้ความสำคัญกับสิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ดีที่สุด ในขณะที่ทำการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญภายนอกเพื่อดำเนินการในกิจกรรมที่เหลืออื่นๆ (กมลชนก สุทรวาทนฤพุฒิ และคณะ, 2547) จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อย มีการส่งต่อกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ให้กับบริษัทผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินการให้ (Ohmae, 1989; Coyle et al., 1992; Peters et al., 1998 อ้างใน Bask, 2001) ทำให้ธุรกิจผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจผู้



ให้บริการโลจิสติกส์ที่มีความสำคัญมากขึ้น (Lai และ Cheng, 2004) และยังเป็นธุรกิจที่เป็นที่ต้องการสูงและมีแนวโน้มที่ดีในการพัฒนาต่อไป (Kuglin, 1998, p.227; Sink et al., 1996; Sink และ Langley, 1997 อ้างใน Bask, 2001)

งานวิจัยทางด้านการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานส่วนใหญ่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการไหลของสินค้า (Products) และข้อมูลข่าวสาร (Information) เป็นสำคัญ โดยยังขาดการศึกษาถึงกระบวนการไหลของเงินภายในโซ่อุปทาน ทั้งนี้ การพัฒนาคุณภาพของบริการทางการเงิน นอกจากจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน ยังทำให้ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของไทยสามารถพัฒนาระดับของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น อันจะส่งผลต่อภาคการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศของไทยโดยรวมให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้

งานวิจัยนี้ศึกษาบริการทางการเงินที่ควรพัฒนาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและการให้บริการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยทำการศึกษาทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทาน โดยด้านอุปสงค์ทำการศึกษาถึงบริการทางการเงินที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต้องการให้มีขึ้น หรืออาจเป็นบริการที่มีอยู่เดิมแล้วแต่ต้องการให้มีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ส่วนด้านอุปทานหรือธนาคารผู้ให้บริการ จะทำการศึกษาว่าบริการทางการเงินใด คือบริการทางการเงินที่ธนาคารมีความสามารถและมีความเห็นชอบในการพัฒนาสำหรับกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ Matching Evaluation Matrix ตามแนวทางการวิจัยของ G. Mihelis et al. (1999) ในการหาประเมินว่าบริการทางการเงินใดคือบริการที่ควรจะมีหรือควรได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมการส่งออกซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการค้าระหว่างประเทศ ประกอบด้วยผู้ให้บริการหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้กระจายสินค้า (Export distributor) ตัวแทนศุลกากร (Customshouse Broker) กิจการจำหน่ายสินค้า (Trading Company) และผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ (Freight Forwarders) รวมถึงผู้ให้บริการอื่นๆ อาทิเช่น นายหน้าส่งออก พ่อค้าส่งออก ตัวแทนซื้อในต่างประเทศ เป็นต้น (กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ และคณะ, 2547) ทั้งนี้ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศถือได้ว่ามีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการนำเข้าส่งออกของประเทศกำลังพัฒนา (UNCTAD, 1969)

Murphy and Daley (2000) ได้ให้นิยามว่า “ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ เป็นผู้เชี่ยวชาญการค้าระหว่างประเทศที่มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งสินค้าระหว่างประเทศ” ซึ่งบริการที่หลากหลายเหล่านี้ ได้แก่ การจองระวางสินค้า การเตรียมเอกสาร การจ่ายค่าระวาง การจัดการการขนส่งภาคพื้นดิน ฯลฯ (Coyle et al., 1996 อ้างใน Murphy and Daley, 2000) ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมีบทบาทหลักๆ 2 บทบาท ได้แก่ บทบาทในฐานะที่เป็นตัวแทนออกของ (Customs Broker) มี



หน้าที่เตรียมเอกสารต่าง ๆ เพื่อการผ่านพิธีศุลกากรขาออกให้ถูกต้องครบถ้วน (สถาบันการขนส่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550) และบทบาทในฐานะที่เป็นผู้ขนส่ง ซึ่งทำสัญญารับขนส่งของทางทะเลในฐานะเป็นเสมือนผู้ให้บริการขนส่งเอง โดยเป็นคนกลางระหว่างผู้ส่งสินค้าและผู้รับขนส่ง ดำเนินการครอบคลุมพิธีการศุลกากร การจองระวางเรือ รวมถึงการเช่ารถบรรทุกเพื่อที่จะจัดส่งไปยังท่าเรือ โดยงานวิจัยจะมุ่งเน้นศึกษาผู้รับจัดการขนส่งในฐานะที่เป็นผู้ขนส่ง โดยจะไม่รวมถึงผู้รับจัดการขนส่งที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนออกของแต่เพียงอย่างเดียว

กิจกรรมที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้บริการ ล้วนต้องดำเนินการควบคู่ไปกับธุรกรรมทางการเงินทั้งสิ้น จากการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาและการสัมภาษณ์เบื้องต้น สามารถจำแนกบริการทางการเงินที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศให้บริการได้เป็นสองกลุ่ม คือ บริการทางการเงินที่ใช้เพื่อดำเนินกิจกรรมทางการเงินแทนผู้ส่งสินค้า (Shipper) และ บริการทางการเงินที่ใช้เพื่อการดำเนินงานและเพื่อพัฒนาบริการของบริษัท

ตารางที่ 1 : บริการทางการเงินที่สนับสนุนการดำเนินงานของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

ประเภท	บริการ
บริการทางการเงินที่ใช้เพื่อดำเนินกิจกรรมทางการเงินแทนผู้ส่งสินค้า (Shipper)	การชำระค่าอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (FEDI) Shipping Guarantee
บริการทางการเงินที่ใช้เพื่อการดำเนินงานและเพื่อพัฒนาบริการของบริษัท	บริการสินเชื่อ, Factoring, บริการวงเงินเบิกเกินบัญชี, บริการชำระค่าอากรผ่านอิเล็กทรอนิกส์ (FEDI), บริการสินเชื่อระยะสั้นและกลาง, บริการสินเชื่อระยะยาว, บริการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า, บริการโอนเงินทั้งภายในและระหว่างประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรมปริทัศน์และรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง พบว่าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งมีบริการทางการเงินที่สนับสนุนการค้าระหว่างประเทศ มีทั้งสิ้น 13 ธนาคารจากทั้งหมด 17 ธนาคาร รวมไปถึงสถาบันการเงินพิเศษของรัฐอีก 3 สถาบัน ซึ่งธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยส่วนใหญ่มีบริการด้านสินเชื่อพื้นฐานเกือบทุกธนาคาร โดยบริการดังกล่าว ได้แก่ บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit) บริการส่งหรือรับตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บต่างประเทศ (Export or Import Bill for Collection) บริการโอนบัญชีลูกหนี้ (Factoring) บริการ Letter of Credit (L/C) บริการสินเชื่อสินค้าเข้า (Trust Receipt) L/C และบริการเรียกเก็บหรือรับตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C (Export Bill under L/C) ส่วนบริการเช่าซื้อ (Leasing) และการร่วมทุน (Joint Venture) นั้นมีเพียงธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ธพว.) ที่ให้บริการทั้งสองบริการดังกล่าว นอกจากนี้ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยยังมีการให้สินเชื่อสำหรับบุคคลที่สามหรือผู้ให้บริการทางด้านโลจิสติกส์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ เพื่อเป็นเงินหมุนเวียนสำหรับการเรียก



เก็บเงินจากผู้นำเข้าและส่งออก เพื่อเป็นวงเงินในการออกหนังสือค้ำประกันต่อสายเรือและสายการบิน และเป็นเงินกู้เพื่อปรับปรุงและขยายกิจการในระยะยาว

ส่วนบริการด้านการค้ำประกัน การออกหนังสือรับประกันสำหรับผู้ขนส่ง (Shipping Guarantee) และบริการการประเมินความเสี่ยงของคู่ค้า (Risk Assessment Report) นั้น มีให้บริการจากหลายธนาคาร ส่วนการรับประกันการส่งออก (Export Credit Insurance) มีเพียงธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์อีกสามแห่งที่ให้บริการอยู่ เช่นเดียวกับบริการการรับซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้า (Forward Exchange Sold/Bought) มีเพียงบางธนาคารที่มีการให้บริการดังกล่าว นอกจากนี้หลายธนาคารมีบริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น อาทิเช่น การชำระค่าอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ (FEDI: Financial Electronic Data Interchange) ซึ่งเป็นการลดระยะเวลาและลดต้นทุนในการดำเนินงานลง

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว พบว่าธนาคารพาณิชย์ไทยส่วนใหญ่ให้เพียงบริการเบื้องต้นสำหรับการนำเข้า-ส่งออกเท่านั้น โดยยังไม่มีธนาคารหรือสถาบันการเงินใดที่มีบริการอย่างครบวงจรที่จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ทั้งนี้ รูปแบบการให้บริการ ขั้นตอนและข้อกำหนดของแต่ละบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาจากความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (Zeithaml et al.,1990 อ้างใน Edvardsson 1997, Jose 1996)) โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Kelly et al., 2000 ; Bowers, 1989)

นอกเหนือจากการพิจารณาความต้องการของลูกค้า ธนาคารก็จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยด้านอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย จากการศึกษาของ Kelly (1999) เรื่องกระบวนการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในธุรกิจบริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นธนาคาร พบว่าในการพัฒนาบริการทางการเงินจะมีการพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ร่วมกัน ได้แก่ ปัจจัยด้านการเงิน (Financial Implications) (Bowers,1989; Menor et al.,2002) ปัจจัยด้านการตลาด (Market Considerations) (Frambach et al.,1998; Bowers, 1989) ปัจจัยด้านแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) และปัจจัยด้านทรัพยากร(Resource Availability) (Johne and Storey,1997; Edgett et al., 1994)

3. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และกลุ่มธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการทางการเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ เพื่อศึกษาถึงบริการทางการเงินที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต้องการให้พัฒนาและบริการทางการเงินที่ธนาคารมีแนวโน้มในการพัฒนา โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 การสำรวจความต้องการในการพัฒนาบริการทางการเงินของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ
การศึกษาในส่วนนี้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศจำนวน 172 ราย จากกลุ่มประชากรจำนวนทั้งสิ้น 301 ราย ประกอบด้วย ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่าง



ประเทศที่เป็นสมาชิกสมาคมตัวแทนรับจัดการขนส่งสินค้าแห่งประเทศไทย (TIFFA) สมาคมตัวแทนขนส่งสินค้าทางอากาศไทย (TAFA) สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย และสมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตแห่งประเทศไทย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.07 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศในขั้นต้น จำแนกประเด็นคำถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความน่าเชื่อถือของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยให้ประธานบริษัท ผู้จัดการทั่วไป หรือผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ขนาดของกิจการ เพื่อศึกษาว่าเป็นกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs)

ส่วนที่ 3 การเลือกใช้ธนาคาร เพื่อศึกษาว่าผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศนิยมใช้บริการทางการเงินจากธนาคารใด โดยใช้วิธีการให้คะแนนลำดับทางเลือกแบบ Forced Choice Ranking Scale

ส่วนที่ 4 บริการทางการเงินที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศต้องการให้มีการพัฒนา โดยใช้แบบสอบถามวัดทัศนคติของลิเคิร์ต 5 ระดับ

ความต้องการให้พัฒนาบริการ

ระดับความต้องการในการให้พัฒนา	ค่าคะแนน
ต้องการให้มีการพัฒนามากที่สุด	5
ต้องการให้พัฒนามาก	4
ต้องการให้พัฒนา	3
อาจได้รับการพัฒนาหรือไม่ก็ได้	2
บริการดีเพียงพอไม่จำเป็นต้องพัฒนาแล้ว	1

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประสบจากการรับบริการทางการเงินจากธนาคาร โดยศึกษาถึงปัญหาด้าน กฎระเบียบของธนาคาร ความเชี่ยวชาญของพนักงาน ความสะดวกและระยะเวลาในการขอรับบริการทางการเงิน หลักทรัพย์ค้ำประกัน อัตราดอกเบี้ย หลักประกันการขอสินเชื่อ และค่าธรรมเนียมในการขอสินเชื่อ

3.2 การสำรวจแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินสำหรับผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศของธนาคารพาณิชย์

การศึกษาข้อมูลในส่วนนี้ทำโดยสำรวจแนวโน้มการพัฒนาบริการทางการเงินตามปัจจัยที่ธนาคารใช้พิจารณาเพื่อพัฒนาบริการทางการเงินที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มธนาคารที่มีบริการทางการเงินที่อำนวยความสะดวกการทำธุรกิจของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ



เจาะจง (Purposive Sampling) เลือกศึกษาเฉพาะธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยและสถาบันการเงินพิเศษของรัฐที่มีบริการเพื่อการค้าระหว่างประเทศ เพราะเป็นกลุ่มธนาคารที่มีความรู้และความเข้าใจในการพัฒนาบริการทางการเงินเพื่อกลุ่มผู้ใช้บริการเพื่อการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้มีทั้งหมด 16 ธนาคาร ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์ 13 ธนาคาร และสถาบันการเงินพิเศษของรัฐ 3 สถาบัน โดยมีธนาคารตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 11 ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 68.75 ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรม จำแนกประเด็นคำถามได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อวัดความน่าเชื่อถือของตัวผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดให้หัวหน้าแผนกพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือหัวหน้าแผนกการค้าระหว่างประเทศเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ศึกษาถึงแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินของธนาคาร โดยศึกษาปัจจัยที่ธนาคารใช้พิจารณาเพื่อออกหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินใดๆ โดยอ้างอิงกับปัจจัยที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาในการพัฒนาบริการทางการเงิน และทัศนคติของธนาคารที่มีต่อลูกค้ากลุ่มผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งใช้การวัดทัศนคติแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) 5 ระดับ

ในส่วนการวิเคราะห์ผล ได้วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการในการพัฒนาบริการทางการเงินและค่าเฉลี่ยแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินของธนาคารโดยใช้การทดสอบสมมติฐานแบบ t-test ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 จากเกณฑ์ในการพิจารณาความต้องการในการให้พัฒนาบริการทางการเงินและแนวโน้มการพัฒนาบริการทางการเงินของธนาคารที่ได้กำหนดไว้ คือ

$1.00 \leq$ ระดับคะแนน ≤ 3.00 บริการมีความสำคัญน้อย/ต้องการให้มีการพัฒนาน้อย

$3.00 <$ ระดับคะแนน ≤ 5.00 บริการมีความสำคัญมาก/ต้องการให้มีการพัฒนา

ดังนั้น การหาค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการบริการทางการเงินของกลุ่มผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศของธนาคาร สามารถกำหนดสมมติฐานได้ ดังนี้

$H_0: \bar{X} \leq 3$ (ความต้องการให้พัฒนาบริการของผู้รับจัดการขนส่งฯ/แนวโน้มในการพัฒนาของธนาคาร อยู่ในระดับน้อย)

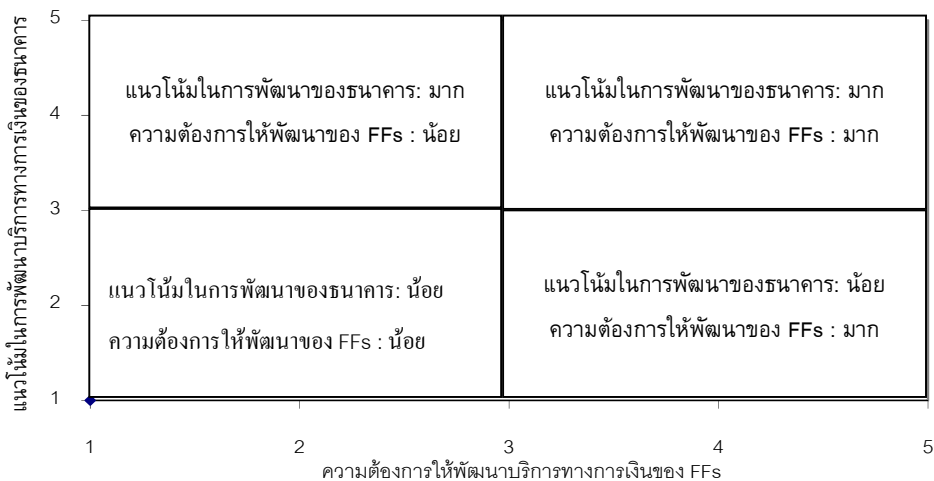
$H_1: \bar{X} > 3$ (ความต้องการให้พัฒนาบริการของผู้รับจัดการขนส่งฯ/แนวโน้มในการพัฒนาของธนาคาร อยู่ในระดับมาก)

โดยทำการทดสอบแบบข้างเดียว (One-tailed test) จากนั้นจึงนำผลการทดสอบสมมติฐาน มาวิเคราะห์ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ธนาคารควรพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับจัดการขนส่ง



ระหว่างประเทศ โดยใช้ Matching Evaluation Matrix ตามแนวทางการวิจัยของ G. Mihelis et al.,1999 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษา ดังนี้

รูปที่ 1 : Matching Evaluation Matrix



4. ความต้องการให้พัฒนาบริการทางการเงินและปัญหาจากการรับบริการทางการเงินจากธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่สำรวจแบ่งเป็น ผู้ประกอบการรายย่อย 29 บริษัท (58%) ขนาดกลาง 20 บริษัท (40%) และ ขนาดใหญ่ 1 บริษัท (2%) โดยในกลุ่มตัวอย่างนี้ใช้บริการทางการเงินจากธนาคารกสิกรไทย (26.95%) ธนาคารกรุงเทพ (24.22%) และ ธนาคารไทยพาณิชย์ (12.89%) สูงสุดเป็นสามลำดับแรก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่ได้มีความต้องการให้พัฒนาบริการทางการเงินใดมากเป็นพิเศษ โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบบริการทางการเงินที่มีให้บริการอยู่ในขณะนี้

สำหรับบริการ F-EDI ซึ่งเป็นบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ที่มีการเปิดให้บริการมาสักระยะหนึ่งแล้ว แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลายในกลุ่มผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศมากนัก เนื่องจากส่วนใหญ่มองว่ายังเป็นบริการที่มีความยุ่งยาก มีวิธีการปฏิบัติที่ไม่เคยชิน ทั้งยังมองว่ายังมีความบกพร่องในระบบการทำงานอยู่ ดังนั้น



กลุ่มผู้ใช้บริการจึงมีน้อย และในกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการเองก็ยังเห็นว่าเป็นบริการที่มีปัญหาและควรได้รับการปรับปรุงต่อไป

การศึกษายังพบว่า ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศที่ให้บริการอยู่ในขณะนี้ ยังประสบปัญหาด้านเงินทุน โดยร้อยละ 77 ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีการขอรับบริการสินเชื่อจากทางธนาคาร เพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 37.97 เพื่อการพัฒนาบริการคิดเป็นร้อยละ 26.58 และเพื่อการทำการตลาดคิดเป็นร้อยละ 12.66

นอกจากปัญหาด้านเงินทุน ผู้รับจัดการขนส่งฯ ยังประสบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการทางการเงินกับธนาคาร ได้แก่ ปัญหาด้านกฎระเบียบที่เข้มงวดของทางธนาคาร ปัญหาด้านความเชี่ยวชาญของพนักงาน และปัญหาด้านความสะดวกในการรับบริการ โดยมีรายละเอียดของปัญหาดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : แสดงปัญหาที่ผู้รับจัดการขนส่งฯ ได้รับจากการให้บริการทางการเงินกับธนาคาร

ลำดับที่	ปัญหา	ลักษณะที่ผู้ขนส่งฯประสบ	ผลกระทบที่ผู้ขนส่งฯได้รับ
1	กฎระเบียบที่เข้มงวดของทางธนาคาร (19.05%)	- ปัญหาด้านเอกสาร - หลักประกันที่สูงในการขอสินเชื่อหรือค้ำรับรองจากธนาคาร	- ความรวดเร็วในการดำเนินงานให้กับลูกค้า - การขาดเงินทุนและสภาพคล่องในการดำเนินธุรกิจ และการปรับปรุงรูปแบบบริการให้ดีขึ้น
2	ความเชี่ยวชาญของพนักงาน (15.36%)	ความสามารถในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้านบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ	การสูญเสียเวลาและต้นทุนทางการเงินที่สูงขึ้น
3	ความสะดวกในการรับบริการ (13.44%)	- ปัญหาด้านจำนวนสาขา - ปัญหาด้านเอกสารรับรอง	- ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า - การสูญเสียโอกาสทางธุรกิจ

ทั้งนี้ ปัญหาหลักสามประการที่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศประสบมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ กฎระเบียบที่ยุ่งยากของธนาคารจะส่งผลต่อความล่าช้าในการขอรับบริการและความสะดวกในการขอรับบริการทางการเงิน สำหรับปัญหาด้านกฎระเบียบที่เข้มงวดเป็นปัญหาที่สืบเนื่องมาจากการขอรับบริการสินเชื่อหรือหลักประกัน ซึ่งผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศได้เสนอให้ธนาคารมีการลดระเบียบและหลักทรัพย์ค้ำประกันลง เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศยังต้องการให้

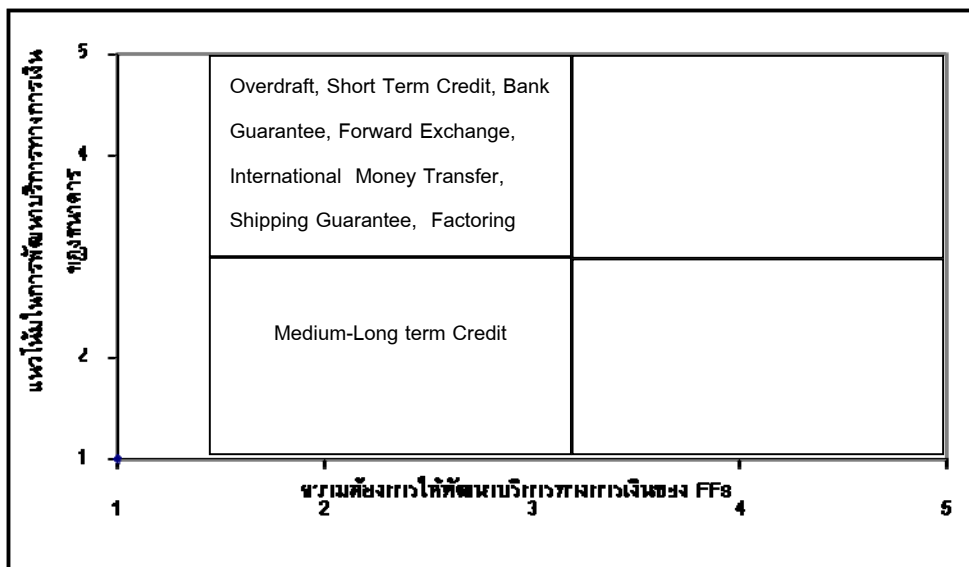


มีพนักงานธนาคารที่มีความรู้และความเข้าใจในธุรกิจและการทำการค้ามากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำทางการเงินที่เป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจได้

5. การวิเคราะห์ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ธนาคารควรพัฒนา

จากการศึกษาปัจจัยที่ธนาคารใช้ในการพิจารณาเพื่อพัฒนาหรือออกผลิตภัณฑ์ใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านตัวบ่งชี้ทางการเงิน (22.64%) โดยมี ปัจจัยด้านการศึกษาตลาด (22.01%) ปัจจัยด้านแผนกลยุทธ์ (19.50%) ปัจจัยด้านข้อมูลเฉพาะทางการบริหาร (18.03%) และปัจจัยด้านทรัพยากร (17.82%) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้านแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินของธนาคาร โดยอ้างอิงจากปัจจัยที่ธนาคารใช้พิจารณาในการปรับปรุงบริการทางการเงิน แล้วนำมาทดสอบค่าทางสถิติพบว่า บริการทางการเงินส่วนใหญ่มีแนวโน้มของการพัฒนาอยู่ในระดับที่สูง ยกเว้นบริการสินเชื่อระยะกลางและระยะยาวของธนาคารที่มีแนวโน้มของการพัฒนาอยู่ในระดับต่ำ

การวิเคราะห์ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ธนาคารควรพัฒนาจะพิจารณาใน 2 มิติ คือ ความต้องการให้มีการพัฒนาบริการทางการเงินของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ และแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินของธนาคาร โดยดัดแปลงเครื่องมือ Matching Evaluation Matrix ตามแนวทางการวิจัยของ G. Mihelis et al.,1999 ดังแสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2 : ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพัฒนาของผู้ใช้บริการ และแนวโน้มการพัฒนาของธนาคาร



บริการทางการเงินที่ธนาคารมีแนวโน้มในการพัฒนาอยู่ในระดับสูงแต่ผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่ได้ให้ความสำคัญ ได้แก่ บริการวงเงินเบิกเกินบัญชี (Overdraft) บริการสินเชื่อระยะสั้น (Short Term Credit) Bank Guarantee บริการซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยนล่วงหน้า (Forward Exchange) บริการโอนเงินระหว่างประเทศ (International Money Transfer) บริการ Shipping Guarantee บริการสินเชื่อ Factoring และบริการชำระอากรอิเล็กทรอนิกส์ (F-EDI) สำหรับบริการที่ธนาคารก็มีแนวโน้มในการพัฒนาบริการอยู่ในระดับที่น้อย ได้แก่ บริการสินเชื่อระยะกลางและระยะยาว

6. บทสรุป

จากการศึกษาพบว่าผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศไม่ได้มีความต้องการให้พัฒนาบริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้นหรือให้มีความแตกต่างจากบริการที่มีอยู่เดิมในปัจจุบัน ส่วนบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ที่ยังไม่มีให้บริการก็ไม่ได้ต้องการบริการใดเพิ่มเติม โดยยังพบว่าบริการทางการเงินแต่ละรูปแบบมีความสำคัญกับผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศแต่ละรายแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสถานะขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งบริการหนึ่งของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศส่วนใหญ่มีการใช้บริการและให้ความสำคัญ คือ บริการขอสินเชื่อ โดยเหตุผลของการขอสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นการขอเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ เพราะขนาดกิจการของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศส่วนใหญ่เป็นบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลาง ซึ่งกิจการกลุ่มนี้มักจะขาดเงินที่ใช้ในการสนับสนุนในการดำเนินกิจการ (Pisarides, 1999)

สำหรับผลการศึกษาทางด้านผู้ให้บริการทางการเงิน พบว่าความพร้อมและแนวโน้มในการพัฒนาบริการทางการเงินเพื่อผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศอยู่ในกลุ่มที่มีความพร้อมและแนวโน้มสูงเกือบทุกบริการ มีเพียงบริการสินเชื่อระยะกลางและระยะยาวเท่านั้นที่อยู่ในกลุ่มที่มีความพร้อมและแนวโน้มในการพัฒนาต่ำ เนื่องจากธนาคารมองว่าเป็นบริการที่ได้กำหนดรูปแบบการให้บริการที่สะดวกและครอบคลุมความเสี่ยงของธนาคารดีแล้ว นอกจากนี้ ธนาคารยังมีมุมมองต่อกลุ่มลูกค้าที่เป็นผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศว่าเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มในการขยายตัวสูงมาก แต่การพัฒนาบริการทางการเงินเพื่อผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศโดยเฉพาะยังไม่มีความสำเร็จ เนื่องจากผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศสามารถได้รับประโยชน์จากการพัฒนาบริการทางการเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศทั่วไปอยู่แล้ว

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะบริการทางการเงินที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งเป็นเพียงผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มหนึ่งในกระบวนการค้าระหว่างประเทศเท่านั้น ดังนั้น หากต้องการพัฒนาบริการทางการเงินที่จะช่วยส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศและการจัดการโลจิสติกส์ให้มีประสิทธิภาพ การศึกษาควรได้รับการขยายขอบเขตออกไปเพื่อให้ครอบคลุมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มอื่นๆ ด้วย อาทิเช่น ผู้นำเข้า-ส่งออก ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า เช่น สายเรือและสายการบิน และผู้รับจัดการขนส่งต่อเนื่องหลายรูปแบบ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการค้าและการพัฒนาของประเทศต่อไป



บรรณานุกรม

- [1] กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ รศ.ดร., ศลิษา ภมรสติตย์ และ ดร. จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, . 2547 "การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ (*Supply Chain and Logistics Management*)", กรุงเทพฯ, สำนักพิมพ์ ท้อป จำกัด.
- [2] สถาบันขนส่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550 "โครงการพัฒนาผู้ประกอบการด้านการบริการทางการเงินทางการค้า"
- [3] BASK, A. H. 2001 "Relationships among TPL providers and members of supply chains - a strategic perspective." *Journal of Business and Industrial Marketing* 16, 470 - 486.
- [4] DALEY, P. R. M. A. J. M. 2001 "Profiling international freight forwarders: an update." *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 31, 152 - 168.
- [5] EDVARDSSON B.1997, "Quality in New Service Development: Key Concepts and a Frame of Reference", *International Journal of Production Economics*, Vol.52, P. 31-46
- [6] EDGETT S. and PARKINSON S. 1994,"The Development of Financial Services : Identifying Determinants of Success and Failure", *International of Journal of Service Industry Management*, Vol.5, No.4, P. 24-38
- [7] FRAMBACH R.T., BARKEMA H.G., NOOTEBOOM B., WEDEL M. 1998, "Adoption of a Service Innovation in the Business Market: An Empirical Test of Supply-Side Variables", *Journal of Business Research*, Vol.41, P.161-174
- [8] KELLY D. and STOREY C. 2000, "New Services Development : Initiation Strategies", *International Journal of Service Industry Management*, Vol.11, No.1
- [9] LAI, K.-H. A. C., T.C.E. 2004 "A study of the freight forwarding industry in Hong Kong." *International Journal of Logistics Research and Applications*, 71-84.
- [10] MENOR L. J., TATIKONDA M. V., SAMPSON S. E. 2002, "New Service Development: Areas for Exploitation and Exploration", *Journal of Operations Management* ,Vol.20, P.135-157
- [11] MICHAEL R. BOWERS 1989, "Developing New Services : Improving the Process Makes it Better", *the Journal of Services Marketing*, Vol.3, No.1 Winter
- [12] MIHELIS G.,GRIGORODIS E.,SISKOS Y., POLITIS Y., MALANDRAKISY. ,2001,"Customer satisfaction measurement in the private bank sector", *European Journal of Operational Research*, Vol. 130 , P.347-360



- [13] Pisarides F.,1999, "Is lack of funds the main obstacle to growth? ebrd's experience with small and medium sized business in central and eastern Europe", *Journal of business venturing*, Vol. 14, issue 5-6, page 519 - 539
- [14] STOREY, C. E., CHRISTOPHER J. 1998 "The augmented service offering: a conceptualization and study of its impact on new service success." *Journal of Product Innovation Management*, 15, 335-351.