

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของร้านค้า ในการเลือกใช้เครื่องรูดบัตรเครดิต ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษามีสาระโดยสรุป ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของจำนวนสมาชิกร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตทั้งหมด จำนวน 219 รายพบว่าเจ้าของกิจการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอยู่ 45 ราย เพศหญิงมีจำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.28 อยู่ช่วงอายุ 31-50 ปี มากที่สุดเกินกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.28 เพราะคนกลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มวัยกลางคน วัยสร้างงาน สร้างฐานะของตนเองให้มีความแข็งแกร่ง เป็นกลุ่มที่ผ่านประสบการณ์การบริหารงาน และการทำงานมามาก มองเห็นถึงภาวะการแข่งขันของตลาด การสร้างโอกาสให้กับกิจการ และตระหนักถึงช่องทางหรือโอกาสที่จะเพิ่มรายได้ให้กับกิจการค้าของตนเอง ซึ่งสถานภาพโดยรวมจะเป็นผู้ที่สมรสแล้ว ทั้งที่มีบุตร และไม่มีบุตร จำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.95 คนกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ต้องรับผิดชอบต่อ ครอบครัว มีการใช้จ่ายภายในครอบครัวที่สูง ดังนั้น คนกลุ่มนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนการดำเนินกิจการและหาแนวทางการสร้างรายได้ หรือ เพิ่มยอดขายให้กับกิจการของตนเอง ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.06 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.66 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.28 แสดงให้เห็นว่า ผู้เป็นเจ้าของกิจการเป็นผู้มีการศึกษามีความเข้าใจในประโยชน์ของการใช้เครื่อง EDC เพื่อนำมาเพิ่มยอดขายและเพิ่มรายได้ให้กับ กิจการ และเข้าใจถึงภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน รสนิยมผู้บริโภคในปัจจุบันที่เปลี่ยนไปจากที่นิยมชำระสินค้าและบริการด้วยเงินสด ก็หันมานิยมชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิตแทน เพื่อให้เกิดความสะดวก ปลอดภัย และสามารถชำระการซื้อสินค้าที่มีราคาสูงได้

ประเภทกิจการร้านค้าสมาชิกโดยมากเป็นร้านอาหารมีมากที่สุด จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.29 เพราะปัจจุบันคนไทยนิยมการรับประทานอาหารนอกบ้านเพื่อการกินเลี้ยงสังสรรค์

ในโอกาสพิเศษต่าง ๆ เช่น งานวันเกิด งานเลี้ยงรับปริญญา ฉลองเงินเดือนขึ้น ฉลองตำแหน่งใหม่ เป็นต้น อีกทั้งบริษัทผู้ออกบัตรเครดิตมักจะจัดกิจกรรมร่วมกับร้านค้าในการให้ส่วนลดในช่วงโอกาสพิเศษ เมื่อมีการใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิต รองลงมาเป็นร้านขายของที่ระลึก มีจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.53 อันดับสาม คือ ร้านขายเสื้อผ้า มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.70 เพราะเสื้อผ้าเป็นสินค้าฟุ่มเฟือย ลูกค้านอกความต้องการได้ เป็นสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงเร็วตามรสนิยมของผู้บริโภค ซึ่งในภาวะที่เศรษฐกิจเป็นภาวะเงินเฟ้อ ก็จะส่งผลต่อความต้องการบริโภคสินค้าของลูกค้าลดลง ดังนั้นร้านเสื้อผ้าจึงมีความต้องการเครื่อง EDC เพื่อเพิ่มโอกาสหรือเพิ่มอำนาจในการซื้อสินค้าให้กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น อันดับที่ 4 ที่ 5 และที่ 6 คือ กลุ่มอื่นๆ ได้แก่ ร้านขายยา ร้านขายอะไหล่รถ ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน ร้านเพชร-ทอง โรงพยาบาล ร้านขายรถ ร้านไฟฟ้า ร้านขายรองเท้า ขายตัวเครื่องบิน บ้านจัดสรร ปิมน้ำมัน ร้านแว่นตา ซูเปอร์มาร์เก็ต กลุ่มโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ และกลุ่มกิจการสปาและสมุนไพร มีจำนวน 25, 22 และ 15 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 11.42, 10.05 และ 6.85 ตามลำดับ

พิจารณาจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า สมาชิกร้านค้าประเภทร้านอาหารมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20.12 รองลงมาได้แก่ร้านเสื้อผ้า มีจำนวน 27 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 15.98 และอันดับสามได้แก่ร้านขายของที่ระลึก มีจำนวน 25 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 14.79

ขณะที่จำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตที่ได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าจำนวนมากที่สุดได้แก่ร้านอาหารมีจำนวน 17 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาได้แก่ร้านขายของที่ระลึกมี 9 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 18 และสมาชิกร้านค้าประเภทอื่นๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าร้านเพชร-ทอง โรงพยาบาล ร้านขายยา ร้านขายแว่นตา ซูเปอร์มาร์เก็ต มีจำนวน 10 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20

สำหรับรายได้ต่อเดือนมากที่สุดจะอยู่ระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.54 รองลงมาอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.51 และอันดับสามมีรายได้มากกว่า 500,000 บาท จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.61 แสดงให้เห็นว่ากิจการร้านค้าโดยมากจะมีการหมุนเวียนเงินในกิจการที่ดี แม้ในภาวะที่อัตราเงินเฟ้อมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และอาจส่งผลจากการที่ผู้บริโภคนิยมใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคนำเงินในอนาคตมาใช้ก่อน อำนาจซื้อของผู้บริโภคเพิ่มขึ้นตาม

พิจารณารายได้ต่อเดือนของเจ้าของกิจการที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า จำนวนสมาชิกร้านค้าที่พบมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง

200,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 และอันดับสามมีรายได้ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.61

รายได้ต่อเดือนของเจ้าของกิจการที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่ารายได้ต่อเดือนที่มากที่สุด อยู่ระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมามีรายได้มากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 และอันดับสามอยู่ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20

ประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าสมาชิกร้านค้าประเภทร้านอาหาร ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.12 โรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50 ร้านเสื้อผ้ามีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.44 ร้านขายของที่ระลึกมีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48 ร้านขายหนังสือ มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 ร้านขายวัสดุก่อสร้าง มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 85.71 ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์ มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.50 กิจการสปาและสมุนไพร มีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.33 บริษัททัวร์ มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.73 ร้านขายเทป ซีดี และวีซีดี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75 และประเภทอื่นๆ ได้แก่ ร้านขายยา ร้านขายอะไหล่รถ โรงเรียน ร้านขายรถ ร้านขายทอง ร้านไฟฟ้า ร้านขายรองเท้า ร้านขายตู้เครื่องบิน บ้านจัดสรร ปั้มน้ำมัน มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 และความสัมพันธ์ประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ปรากฏว่ากิจการร้านค้ามีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน

สำหรับความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของร้านค้าที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าสมาชิกร้านค้าประเภทร้านอาหาร ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.90 โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75 ร้านเสื้อผ้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.70 ร้านขายของที่ระลึก มีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.60 ร้านขายวัสดุก่อสร้าง มีรายได้ต่อเดือนเท่ากันคือ 200,001 – 500,000 บาท และมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50 ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์ มีรายได้ต่อเดือนเท่ากันคือ 200,001 – 500,000 บาท และมากกว่า 500,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 50 สำหรับบริษัททัวร์ สมาชิกร้านค้า มี

รายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100 และประเภทอื่นๆ ได้แก่ ร้านขายยา โรงเรียน ร้านทอง ปั๊มน้ำมัน บ้านจัดสรร ร้านรถเช่า มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 ความสัมพันธ์ประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ปรากฏว่ากิจการร้านค้าที่มีได้เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือน

จำนวนร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตมีจำนวนเครื่อง EDC ถือครองมากที่สุด 2 เครื่อง จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.64 รองลงมาถือครองจำนวน 1 เครื่อง จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.13 อันดับสามถือครองจำนวน 3 เครื่อง จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.18 เหตุผลที่ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตนิยมที่จะมีเครื่อง EDC มากกว่า 1 เครื่องเพราะว่าต้องการความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า และเป็นการเพิ่มโอกาสที่สูงให้กับกิจการร้านค้าในการเลือกใช้บริการ

เหตุผลที่ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตมีความต้องการใช้เครื่อง EDC มากที่สุด คือทำให้มียอดขายเพิ่มมากขึ้น จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.52 และอันดับสาม คือ ต้องการดึงดูดความสนใจของลูกค้า จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.78 แสดงให้เห็นว่าเจ้าของกิจการร้านค้าเล็งเห็นแนวโน้มในอนาคตว่าจะมีผู้ถือบัตรเครดิตเพิ่มมากขึ้น และผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงความนิยมจากการพกเงินสดเพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นนิยมจ่ายด้วยบัตรเครดิตแทน

ร้านค้าสมาชิกกับการใช้บริการเครื่อง EDC ของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการมากที่สุด คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.17 รองลงมาคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 141 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.38 อันดับที่สามคือ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 88 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 40.18 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เน้นกลุ่มลูกค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุด

ปัจจัยที่ทำให้ร้านค้าสมาชิกเลือกใช้บริการเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเรื่องของขั้นตอนในการบริการ เพราะไม่มีความยุ่งยากและซับซ้อนในการใช้เครื่องฟังพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.68 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.53 และระดับปานกลาง จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.79 การบริการหลังการขายที่รวดเร็วฟังพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 111 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.68 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.73 และอันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.59 และการรับใบแจ้งการโอนเงินเข้าบัญชี

พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.62 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.60 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.78

ในด้านธนาคาร เรื่องอัตราส่วนลดที่ต่ำกว่า ร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากจำนวน 88 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.07 รองลงมาคืออยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.97 อันดับสามคืออยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.78 อันดับสี่อยู่ในระดับน้อยจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 ด้านการสะสมคะแนนการใช้เครื่อง EDC มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 127 ราย คิดเป็นร้อยละ 75.14 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.12 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.74 การชิงโชคของรางวัล มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.16 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.65 อันดับสี่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.59 และมีความรวดเร็วในการเข้าเงินให้ร้านค้า ความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.33 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.98 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.10 อันดับสี่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.59

ด้านพนักงานและบริการ ในเรื่องความเอาใจใส่ในการบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.08 ความสุภาพ อหยาศัยของพนักงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 149 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.17 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.06 และอันดับสามอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.78 ความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.31 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.73 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.96 สำหรับความกระตือรือร้นของพนักงาน มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 133 ราย คิดเป็น ร้อยละ 78.70 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.12 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 และเรื่องความรวดเร็วในการแก้ปัญหา มีความพึงพอใจที่สุดในระดับปานกลาง จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.76 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.10 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.14

ด้านผลิตภัณฑ์ ในด้านขนาดเครื่อง EDC มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.19 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.63 อันดับสามอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 ความสามารถของเครื่องที่สามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และบัตรไดเนอร์สคลับ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.59 และอันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 ความเร็วของเครื่อง ในการขออนุมัติวงเงิน มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.96 อันดับสี่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.59 ความทันสมัยของเครื่อง EDC มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.03 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.24 อันดับสามอยู่ในระดับน้อย จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.55 อันดับสี่อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 และความสามารถอนุมัติวงเงินเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.21 รองลงมาอยู่ในอันดับน้อย จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.67 และอันดับสามอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.10

ปัจจัยที่ทำให้ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพิจารณาในเรื่องของขั้นตอนในการบริการ สรุปได้ว่า เรื่องความยุ่งยากและซับซ้อนในการใช้เครื่อง มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 อันดับสามอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 การบริการหลังการขายที่ล่าช้า มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางและน้อยที่สุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 การรับใบแจ้งการโอนเงินเข้า บัญชีล่าช้า มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 22 อันดับสามอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 อันดับสี่อยู่ในระดับมากและมากที่สุด จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

ด้านธนาคาร การให้อัตราส่วนลดที่มากกว่าธนาคารอื่น มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 การสะสมคะแนนการใช้เครื่อง EDC และการชิงโชคของรางวัลมีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 27 ราย

คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 เช่นกัน ด้านเวลาในการเข้าบัญชีให้ร้านค้าสมาชิกมีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 58 และรองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 21 รายคิดเป็นร้อยละ 42

ด้านพนักงานและบริการ ความเอาใจใส่ในการบริการ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 ความสุภาพ อธิบายของพนักงาน มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 ความชัดเจนในการตอบปัญหา มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 ความกระตือรือร้นของพนักงาน มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 และความรวดเร็วในการแก้ปัญหา มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

ด้านผลิตภัณฑ์ ขนาดของเครื่อง EDC มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ความสามารถของเครื่อง EDC ที่สามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และ บัตรไดเนอร์คลับ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 ความรวดเร็วในการของอนุมัติวงเงิน มีความไม่พึงพอใจมากที่สุด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 ความทันสมัยของเครื่อง EDC มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2 และความสามารถอนุมัติวงเงินเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ มีความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาอยู่ในระดับน้อย จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 อันดับสามอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 อันดับสุดท้ายอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 10

5.2 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของร้านค้าในการเลือกใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ควรเร่งแก้ไขในเรื่องการแข่งขันด้านการตลาดกับธนาคารอื่นๆ หรือสถาบันการเงินอื่นๆ เพราะในอนาคตข้างหน้าแนวโน้มกิจการร้านค้า และสถานบริการต่างๆ จะมีความนิยมในการรับชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต แทนการรับชำระด้วยเงินสดเพิ่มมากขึ้น เพราะการที่ร้านค้ารับชำระด้วยบัตรเครดิต เป็นตัวช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีการใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้ช่องทางการเพิ่มรายได้ของ กิจการก็จะมิมากขึ้นตาม ด้วยเหตุนี้ หากธนาคารใดเริ่มหันมาให้ความสนใจการหารายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยโดยการนำช่องทางจากค่าธรรมเนียมจากส่วนลดสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตก่อน ก็จะเป็นการช่วยสร้างโอกาสในการเติบโตบริการด้านนี้ได้เร็วกว่าธนาคารคู่แข่งอื่น

ธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ควรจะพิจารณา 6 ด้านด้วยกันคือ

1. ด้านบริการ ต้องมีการเอาใจใส่ในเรื่องปัญหาต่างๆ ของลูกค้าในทุกๆ เรื่องที่เกิดขึ้นที่ตามมาหลังจากการขาย เพราะถ้าร้านค้าสมาชิกมีปัญหาในการใช้เครื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องต้องใช้เวลาในการขออนุมัติวงเงิน เครื่องเสียบ่อย เงินเข้าบัญชีลูกค้าไม่ถูกต้อง ฯลฯ จะส่งผลทำให้ร้านค้าสมาชิกขอยกเลิกการใช้เครื่องของธนาคารได้

2. ด้านส่งเสริมการขาย ควรมีการจัดการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในช่วงนอกฤดูการท่องเที่ยว เพราะในช่วงเวลาดังกล่าวจำนวนผู้บริโภคลดลง โอกาสที่ร้านค้าสมาชิกจะใช้เครื่อง EDC ของธนาคารก็จะลดลงตามจำนวนผู้มาใช้บริการ หรือบางสัปดาห์ก็อาจจะไม่มีการใช้เครื่องเลย บางครั้งร้านค้าสมาชิกอาจจะต้องมีการแบ่งปันยอดการใช้เครื่อง EDC ให้กับธนาคารอื่น ดังนั้นควรมีการส่งเสริมการขายเพื่อให้ร้านค้าสมาชิกใช้เครื่อง EDC ของธนาคารมากที่สุด เพราะเมื่อลูกค้าใช้เครื่อง EDC ของธนาคารใดบ่อยๆจนมีความเคยชิน ในโอกาสต่อไปเครื่องแรกที่ร้านค้าสมาชิกจะทำการใช้บริการ ก็จะเป็นเครื่อง EDC ของธนาคารนั้นๆ ก่อน

ส่วนในด้านของรางวัล หรือการสะสมเพื่อแลกของรางวัล ควรเป็นของที่ผู้คนทั่วไปนิยมและคะแนนการให้แลกของสะสมควรลดลง เพื่อให้ง่ายต่อการได้แลกสินค้าหรือของรางวัล และเป็นตัวช่วยจูงใจให้ร้านค้าสมาชิกอยากได้ของรางวัลเพิ่มมากขึ้น โดยคะแนนที่ใช้ในการแลกของรางวัล ควรจะขึ้นอยู่กับฤดูกาลท่องเที่ยวของแต่ละท้องถิ่น

3. ด้านการแข่งขันของราคา หรือในเรื่องของอัตราส่วนลดที่จะอนุมัติให้กับร้านค้าสมาชิก บัตรเครดิต จะต้องเข้าไปแจ้งการใช้เครื่อง EDC กับร้านค้าสมาชิกที่มีเครื่อง EDC ของธนาคารพาณิชย์อื่น ธนาคารควรให้อัตราส่วนลดแก่ร้านค้าสมาชิกในอัตราที่เท่าเทียมกับธนาคารพาณิชย์คู่แข่ง และให้ข้อเสนอที่ดีเพื่อให้ร้านค้าสมาชิกหันมาใช้เครื่อง EDC ของธนาคาร พร้อมทั้งจะได้ขอลดอัตราส่วนลดให้ได้ต่ำกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน

กรณีที่ธนาคารเข้าไปให้บริการเป็นรายแรก ควรพิจารณาการให้อัตราส่วนลดในอัตราที่คาดว่าในอนาคตหากต้องมีธนาคารพาณิชย์อื่น เข้ามาขอแจ้งการใช้เครื่อง EDC ก็จะไม่สามารถลดราคาการให้อัตราส่วนลดต่ำกว่าที่ธนาคารให้ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้

4. ด้านตัวผลิตภัณฑ์ คือเครื่อง EDC เพราะธนาคารแต่ละแห่งจะมีการสั่งซื้อเครื่อง EDC ในแต่ละบริษัทที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งธนาคารต้องคอยดูความต้องการของตลาดและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในด้านเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อจะได้ทราบว่าเครื่อง EDC ของร้านค้าสมาชิก ในปัจจุบันที่ธนาคารใช้อยู่มีความทันสมัยเพียงพอหรือยัง ตัวเครื่องสามารถรองรับระบบโทรศัพท์ที่มีอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ ดังนั้น ต้องหมั่นสอบถามการใช้เครื่อง EDC จากร้านค้าสมาชิก ถามถึงปัญหาการใช้เครื่อง และเปรียบเทียบประสิทธิภาพของตัวเครื่อง EDC ของแต่ละธนาคารว่าเครื่อง EDC ของบริษัทใดดีกว่า เพื่อธนาคารจะได้ตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างถูกต้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

5. ด้านธนาคาร ต้องมีการปรับปรุงระบบการชำระเงินให้กับร้านค้าสมาชิกให้รวดเร็ว และทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ รวมถึงขั้นตอนการใช้เวลาในการขออนุมัติการใช้เครื่อง EDC ของร้านค้าสมาชิกให้มีความรวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยาก เพราะถ้าธนาคารสามารถนำเครื่อง EDC ไปติดตั้งให้กับร้านค้าสมาชิกได้ก่อนก็จะทำให้ลูกค้าได้มีโอกาสใช้บริการของธนาคาร และเป็นการช่วยสร้างโอกาสและรายได้ให้กับธนาคารด้วย

6. ด้านพนักงาน ต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับพนักงานทั้งในด้านการรักษาดูแลลูกค้ารายเดิม และขยายฐานตลาดลูกค้ารายใหม่ ควรไปเยี่ยมเยือนร้านค้าสมาชิกเพื่อสร้างความเป็นกันเอง เมื่อลูกค้ามีปัญหาจะปรึกษาและร่วมกันแก้ปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า ควรมีการอบรมเมื่อมีการนำเครื่อง EDC รุ่นใหม่ๆ มาให้บริการกับร้านค้าสมาชิก เพราะเมื่อมีปัญหาจะสามารถตอบหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับร้านค้าสมาชิก และควรปลูกจิตสำนึกในการให้บริการกับร้านค้าสมาชิกเพิ่มมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้ มีการสุ่มตัวอย่างร้านค้าสมาชิกที่มีได้ใช้บริการเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวนน้อยเกินไป เพราะในความเป็นจริงจำนวนร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนมาก และถ้าเปรียบเทียบร้อยละของกลุ่มร้านค้าสมาชิกที่มีได้ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ จะมีเพียงแค่ร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่มี ทำให้ผลการศึกษานี้ขั้นตอนการศึกษา ปัจจัยที่ทำให้ร้านค้าสมาชิกตัดสินใจไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อาจจะไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากนัก

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของร้านค้าสมาชิกที่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคาร และที่มีได้ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารในสัดส่วนที่เท่ากัน หรือใกล้เคียงกัน เพื่อจะทำให้ได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น