

บทคัดย่อ

บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความ
สมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของธนาคารในการส่งใบบันทึกการขาย ของร้านค้ารับบัตรเครดิต ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

โดย

นางสาวสุรีย์รัตน์ สมุทรประภูติ

ตุลาคม 2543

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ศาสตราจารย์พิเศษยรรยง สิทธิชัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดของธนาคารที่มีผลต่อ
การเลือกใช้บริการส่งใบบันทึกการขายของร้านค้ารับบัตรเครดิตในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) ร้านค้าที่รับบัตรวีซ่าและหรือมาสเตอร์การ์ด ที่เซ็นสัญญากับ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 350 ร้านค้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด นำข้อมูลที่รวบรวมได้ มาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ และใช้ค่าสถิติโปรแกรม SPSS/PC ในการคำนวณค่าสถิติต่างๆ คือหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่าด้านข้อมูลส่วนบุคคล สมาชิกผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.4 อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพสมรสเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 52.3 การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 47.1 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท ร้อยละ 45.7 และประเภทธุรกิจร้านค้าของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทร้านค้าอื่นๆ และร้านค้าปลีกทั่วไป รวมกันคิดเป็นร้อยละ 80 บัตรเครดิตภายในประเทศที่มีร้านค้ารับบัตร เครดิตมากที่สุดคือบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คือร้อยละ 100 ส่วนบัตรเครดิต ต่างประเทศที่มีร้านค้ารับบัตรเครดิตมากที่สุดคือ บัตรวีซ่า คิดเป็นร้อยละ 100 บัตรเครดิตภายใน

ประเทศที่มีผู้ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการมากที่สุดคือ บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 100 และบัตรเครดิตต่างประเทศที่มีผู้ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการมากที่สุดคือ บัตรวีซ่า คิดเป็นร้อยละ 100 อัตราค่าธรรมเนียมร้านค้ารับบัตรเครดิตภายในประเทศอยู่ในช่วงอัตรา 1.5 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 90.3 อัตราค่าธรรมเนียมบัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดอยู่ในช่วงอัตราระหว่าง 2.6-3 เปอร์เซ็นต์ คิดเป็นร้อยละ 48.3

ร้านค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 99.7 ได้รับการติดตั้งเครื่องรูดบัตรอัตโนมัติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งส่วนใหญ่สภาพการใช้งานอยู่ในสภาพดี ทำให้มีความถี่ในการใช้งานตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 100 สำหรับความพึงพอใจในการการรูดบัตรพบว่าร้านค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 52 ไม่ได้นำส่งใบบันทึกการขายจากบัตรเครดิตวีซ่า หรือมาสเตอร์การ์ดที่ออกมาร่วมกับธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศ ให้กับธนาคารผู้ออกบัตรเครดิตนั้นๆ แต่นำส่งให้กับธนาคารพาณิชย์ที่ตนเองพึงพอใจในบริการ ซึ่งพบว่ามี การนำส่งให้กับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.6 และบัตรเครดิตวีซ่าหรือมาสเตอร์การ์ดที่ออกบัตรโดยสถาบันการเงินต่างประเทศร้านค้าส่งใบบันทึกการขายให้กับธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.4

การทดสอบระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยการบริการ ราคา สถานที่ และการส่งเสริมการขาย โดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านปัจจัยการตลาดของร้านค้า แต่ละประเภทไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะปัจจัยทางด้านบริการ เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคารควรหมั่นออกเยี่ยมเยียนเจ้าของกิจการอย่างสม่ำเสมอ รับฟังปัญหาและให้ข้อแนะนำในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดจากการบริการภายในธนาคาร หรือการติดต่อกับเจ้าหน้าที่สำนักงานใหญ่ของแต่ละธนาคาร ปัจจัยด้านราคา ธนาคารควรปรับลดอัตราค่าธรรมเนียมของบัตรวีซ่า และมาสเตอร์การ์ดให้ต่ำกว่าในปัจจุบัน ปัจจัยด้านสถานที่ธนาคารที่มีสถานที่จอดรถคับแคบ ควรเน้นให้เจ้าหน้าที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์ออกเยี่ยมเยียนเจ้าของกิจการอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านส่งเสริมการขาย ควรให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับบัตรเครดิตเป็นประจำทุกปี จัดรายการส่งเสริมการขายให้เหมาะสมกับประเภทธุรกิจร้านค้าเพื่อจูงใจให้ผู้ถือบัตรมาใช้สินค้าหรือบริการกับร้านค้ามากขึ้น ซึ่งปัจจัยทางการตลาดที่กล่าวมาทำให้เจ้าของกิจการเกิดความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการส่งใบบันทึกการขายให้กับธนาคารที่ตนเองพึงพอใจมากที่สุด