

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก
บริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาทองหล่อ

Service Quality Factors affecting the decision to apply for membership
of Bartercard (Thailand) Company Limited, Thonglor Branch

ธานูตรา วิทวัสพงศ์ธร,¹ และ ตัศฐชาพัฒน์ ยุกตานนท์²

Thanutra Wittawatpongthorn,¹ and Taschapat Yuktananda²

มหาวิทยาลัยเกริก

Krirk University

Email: ¹thanutra.w@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ การสนับสนุนทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาทองหล่อ 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสาขาทองหล่อ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาทองหล่อ 3. เพื่อเสนอแนะปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาทองหล่อ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ สมาชิกสาขาทองหล่อ จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 3.14 ค่า S.D. เท่ากับ 0.96 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ และปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ย เท่ากับ 3.19, 3.17 และ 3.15 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 1.03, 0.94 และ 0.92 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยความรวดเร็ว มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.95 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ 3 ด้าน เท่ากับ 3.14 ค่า S.D. เท่ากับ 0.85 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยการส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน และปัจจัยความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.14 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 0.84 และ 0.89 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยการส่งเสริม

เครือข่ายธุรกิจ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.09 ค่า S.D. เท่ากับ 0.83 ซึ่งแปลผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.06 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความปลอดภัย มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.14 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.82 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก การสื่อสาร มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.83 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และการบรรลุความต้องการ มีน้ำหนักเฉลี่ย 3.09 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ตามลำดับ ส่วนเศรษฐกิจมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 2.89 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ซึ่งแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การตัดสินใจ; การเป็นสมาชิก; บาร์เทอร์การ์ด

Abstract

The objectives of this research were 1) To study levels of Service quality factor, Business supporting factor, and Decision to apply for membership of Bartercard 2) To study the differences in general information among entrepreneur members of the Thonglor branch and 3) To analyze and synthesize Service quality factor and Business support factor affecting level of decision to apply for membership of Bartercard (Thailand) Company Limited, Thonglor Branch. This research applied quantitative method. The sample used in this research was 200 entrepreneur members of the Thonglor branch. The research tool was a questionnaire created by studying literatures and relevant researches along with using the tools for collecting data from the sample which covered the contents and objectives of the study. The statistically analyzed variables were used to create a questionnaire for collecting data with the informants to gain insights.

The research found that

The weighted average of the Service quality factor in all 4 aspects was 3.14. The S.D. value was 0.96, which was considered high. Service tangibility factor, Reliable factor and Customer fulfillment factors were the top-3 factors with the highest weighted average, with mean values of 3.19, 3.17 and 3.15. All of which were considered high with S.D. values of 1.03, 0.94 and 0.92 respectively. Quickness factor had the lowest weighted average, 3.05, with an S.D. value of 0.95, which was considered moderate.

The weighted average of Business support factor in all 3 aspects was 3.14. The S.D. was 0.85, which was considered high. Promoting evolving funds factor and Convenience factor were the first two



factors with the highest weighted average, with mean values of 3.19 and 3.14. All of which were considered high with S.D. values of 0.84 and 0.89 respectively. Promoting business network factor had the lowest weighted average, 3.09, with an S.D. value of 0.83, which was considered moderate.

Level of decision to apply for membership in all 5 aspects had a weighted average of 3.06 with an S.D. value of 0.90, which considered moderate. Security had the highest weighted average which was 3.14 with an S.D. value of 0.82, which was considered high, followed by Understanding customers with an average weight of 3.12, with an S.D. value of 0.94, which was considered high, Communication with a weighted average of 3.10 with an S.D. value of 0.83, which was considered moderate. and Fulfillment of needs with a weighted average of 3.09 with an S.D. value of 0.96 respectively. Economy had the lowest weighted average, 2.89 with an S.D. value of 0.96, which was considered moderate.

Keywords: Decision-making; Membership; Bartercard

บทนำ

นับตั้งแต่การก่อตั้ง บริษัท บาร์เทอร์การ์ดเข้าสู่ธุรกิจของประเทศออสเตรเลีย ในปี 2534 การดำเนินธุรกิจของบริษัทต่าง ๆ ทั่วประเทศ ก็ได้รับการปฏิวัติขึ้นมาใหม่ ระบบการแลกเปลี่ยนสินค้าชั้นแนวหน้าของโลกจากบาร์เทอร์การ์ดช่วยให้ธุรกิจสมาชิก กว่า 3,000 ธุรกิจในประเทศไทยและกว่า 35,000 ธุรกิจทั่วโลกได้รับประโยชน์จากเศรษฐกิจที่ไม่ต้องพึ่งเงินสด โดยการแลกเปลี่ยนสินค้า สำหรับในประเทศไทยนั้นบาร์เทอร์การ์ด ได้เปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นยุคทองของเศรษฐกิจของประเทศไทย ในขณะนั้นซึ่งเป็นภาวะที่ธุรกิจต่างต้องการประหยัดเงินสด และเพิ่มยอดขาย ทำให้บาร์เทอร์การ์ดได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปัจจุบัน บาร์เทอร์การ์ดเปิดให้บริการ 6 สาขาในประเทศไทย คือสาขาทองหล่อ สีลม ลาดพร้าว พัทยา ภูเก็ต และเชียงใหม่ มีสมาชิกกว่า 3000 ธุรกิจ มีพันธมิตรทางธุรกิจใหม่เข้าร่วมเป็นสมาชิกกว่า 40 ธุรกิจต่อเดือน ปัจจุบันบาร์เทอร์การ์ดได้มีการพัฒนาและเติบโต ช่วยให้มีการดำเนินธุรกิจโดยไม่ต้องใช้เงินสด เป็นมูลค่ากว่า 900 ล้านบาทหรือออสเตรเลียต่อปี เปิดดำเนินการใน 6 ประเทศ ในภาษาที่ต่างกัน อีกทั้งตลาดนานาชาติแห่งใหม่ ๆ ยังคงได้รับการเปิดตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มอบความคล่องตัวให้กับสมาชิกให้สามารถแลกเปลี่ยนสินค้ากับสมาชิกรายใดก็ได้ทั่วโลก โดยไม่จำเป็นต้องแลกเปลี่ยนสินค้าหรือการบริการซึ่งกันและกันโดยตรง ซึ่งบาร์เทอร์การ์ดทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการการค้าแลกเปลี่ยน และได้เปลี่ยนการแลกเปลี่ยนแบบดั้งเดิม เป็นเครื่องมือทางธุรกิจที่ทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีและระบบออนไลน์ ทำให้บาร์เทอร์การ์ดสามารถแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการกับธุรกิจทั่วโลก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่น และปลอดภัย โดยบาร์เทอร์การ์ดอำนวยความสะดวกและตรวจสอบการซื้อ (เดบิต) และการขาย (เครดิต) ที่ดำเนินการโดยสมาชิก ธุรกิจรวมเหล่านี้



จะถูกบันทึกด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และสมาชิกจะได้รับใบแจ้งยอดรายเดือนที่สรุปธุรกรรมที่เกิดขึ้น สมาชิกจะได้รับบัตรบาร์เทอร์การ์ด และสามารถทำธุรกรรมผ่านการใช้บัตร เวาเชอร์ (Voucher) หรือ ธุรกรรมออนไลน์ นอกจากนี้ บาร์เทอร์การ์ดยังส่งเสริมธุรกิจของสมาชิก ด้วยการดูแลและอัปเดตได้เร็วกว่าที่ธุรกิจสมาชิก

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นผลมาจากทางด้านเศรษฐกิจและสังคมทำให้ค่านิยมขนบธรรมเนียมประเพณีเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วก่อให้เกิดการตัดสินใจที่เปลี่ยนแปลงไป หากมองถึงการเป็นเจ้าของกิจการ และการประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเพื่อขายสินค้า (Product) หรือให้บริการ (Service) เจ้าของกิจการย่อมหวังผลในการสร้างยอดขายที่เติบโตมากขึ้นเพื่อสร้างรายได้ให้กับองค์กร และเพื่อมีผลกำไร (Profit) เพิ่มมากขึ้น รวมไปถึงการมีกระแสเงินสด (Cashflow) ที่มากขึ้น ซึ่งกระแสเงินสดนั้นเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการประกอบธุรกิจ กระแสเงินสดเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนของสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องจักร วัตถุดิบ ค่าแรง หรือแม้แต่ค่าสาธารณูปโภค กระแสเงินสดเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินออกและรับเงินเข้า โดยสิ่งเหล่านี้ต่างมีช่วงเวลาหรือรอบวงจรเฉพาะ เจ้าของกิจการจึงต้องมีการวางแผนและควบคุมกระแสเงินสดหมุนเวียนในธุรกิจให้มีสภาพคล่อง

SMEs นั้นมีความสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมากแต่ปัญหาต่าง ๆ ที่ประสบอยู่ตลอดมา เช่น ปัญหาที่ขาดเงินทุนหมุนเวียน และอื่น ๆ เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเจริญเติบโต ในขณะที่นโยบายและแผนการพัฒนา SMEs มุ่งเน้นที่จะจัดหาเงินทุนดอกเบี้ยต่ำผ่านระบบธนาคารซึ่งต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่ง SMEs ส่วนใหญ่มีข้อจำกัด เมื่อธุรกิจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ภาระหนี้สินกลับเพิ่มมากขึ้นความล้มเหลวจึงเกิดขึ้นอย่างซ้ำซาก การหาทางพึ่งตนเองของ SMEs ที่มีคุณธรรม นับเป็นทางเลือกอีกทางหนึ่ง (กษิติศ พงษ์เศรษฐี, 2560)

เงินทุนหมุนเวียนเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญต่อความอยู่รอดและเจริญเติบโตของ SMEs เนื่องจากการบริหารเงินทุนหมุนเวียนจะมีผลต่อความเสี่ยงและความสามารถในการทำกำไรของ SMEs หากผู้ประกอบการเลือกแนวทางการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ถูกต้องเหมาะสมกับประเภทของกิจการ ตรงกับลักษณะและทัศนคติของผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงยอดขายและสภาวะการแข่งขันของตลาด ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานและความสามารถในการจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว การเติบโตของกิจการเป็นสิ่งสำคัญที่นักลงทุนต้องทำความเข้าใจ เพราะกิจการที่เติบโตจะทำให้มูลค่าของกิจการนั้นสูงขึ้นตาม ในมุมมองของนักลงทุนนั้นมักจะให้ความสำคัญกับความสามารถในการบริหารและจัดสรรทรัพยากรขององค์กร เพื่อที่จะสร้างยอดขาย ขยายฐานลูกค้าหรือเพิ่มผลผลิตของบริษัท (สรทัต ศรีวิชัยพงษ์ และดารณี เอื้อชนะจิต, 2564)

ซึ่งเจ้าของกิจการผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจ โดยมีจำนวนถึงประมาณร้อยละ 99 ของธุรกิจทั้งหมด วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจึงมีบทบาทสำคัญ ในการเป็นฐานรากการพัฒนาที่ยั่งยืน เป็นกลไกหลักในการฟื้นฟูและเสริมสร้างความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รวมทั้งเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาความยากจน ข้อมูลที่ยืนยันถึงบทบาททางเศรษฐกิจไทยที่สำคัญดังกล่าว ได้แก่ การก่อเกิดการจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 77



ของการจ้างงานรวมทั้งประเทศ บทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มเฉลี่ยประมาณร้อยละ 39 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และมีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 29 ของมูลค่าการส่งออกรวม SMEs จึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ (ณัฐวุฒิ วิเศษ, 2560)

ผู้วิจัยสรุปบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ เป็นสาขาที่มีกลุ่มสมาชิกที่เป็นเจ้าของกิจการมากกว่า 800 ธุรกิจ โดยมีกลุ่มสมาชิกใหม่ที่เข้ามาทุกๆ เดือนไม่ต่ำกว่า 15 ธุรกิจ ส่งผลให้สมาชิกใหม่ในแต่ละปีไม่ต่ำกว่า 180 ธุรกิจ ด้วยการดำเนินกิจการที่เป็นไปได้เป็นอย่างดีและมีเจ้าของกิจการที่ตัดสินใจเข้ามาเป็นสมาชิกมากมายอย่างต่อเนื่องของ บริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทั้งทางด้านของกลุ่มเจ้าของกิจการ และสิทธิประโยชน์ที่ บาร์เทอร์คาร์ด มอบให้เจ้าของกิจการทั้งในด้านการเพิ่มกระแสเงินสด รวมไปถึงการส่งเสริมพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อศึกษาวิเคราะห์ที่มาของแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจเข้ามาเป็นสมาชิกของเจ้าของกิจการต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ การสนับสนุนทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสาขาของหล่อ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ
3. เพื่อเสนอแนะปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์สังเคราะห์สรุปลงให้เห็นถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ สมาชิกเจ้าของธุรกิจสาขาของหล่อ จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถามในครั้งนี้ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่มีจำนวนมาก มีความแตกต่างกันระหว่างหน่วยสุ่มที่สามารถจำแนกออกเป็นชั้นภูมิ (Stratum) เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความครบถ้วนครอบคลุมและคำนวณหาจำนวนตัวอย่างตามสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ จำนวน 200 คน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2560)



การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยการศึกษาดูเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ส่วนประกอบของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของเจ้าของกิจการในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ประเภทกิจการ 2) จำนวนปีที่เปิดกิจการ 3) จำนวนพนักงาน และ 4) เงินลงทุน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 2) ความรวดเร็ว 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ และ 4) การตอบสนองต่อลูกค้า

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ ประกอบด้วย 1) ความสะดวกสบาย 2) การส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน และ 3) การส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก ประกอบด้วย 1) การสื่อสาร 2) เศรษฐกิจ 3) ความปลอดภัย 4) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า และ 5) การบรรลุความต้องการ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Try Out) นำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงจนมีคุณภาพในระดับที่ยอมรับได้ไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง แจกจ่ายและเก็บแบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง รับแบบสอบถามกลับคืน ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์แล้วไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ สังเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ การสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ร่วมกับปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ ที่สังเคราะห์ได้จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรม

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกเจ้าของธุรกิจสาขาของหล่อ โดยการลงรหัสข้อมูลที่เก็บได้ทั้งหมดเพื่อเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ หลังจากนั้นจึงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติทั้งเชิงพรรณนา เพื่อวิเคราะห์น้ำหนักของปัจจัยแต่ละปัจจัยที่ศึกษาและใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ

ผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างสมาชิกเจ้าของธุรกิจสาขาของหล่อ จำนวน 200 คน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้



1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจการค้า จำนวน 135 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 67.5 และประกอบธุรกิจบริการ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และประกอบธุรกิจการผลิต จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9 มีจำนวนปีที่เปิดกิจการ 4-6 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา มีจำนวนปีที่เปิดกิจการ 7-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ผู้มีจำนวนปีที่เปิดกิจการไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และผู้มีจำนวนปีที่เปิดกิจการมากกว่า 10 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงาน 21-50 คน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมา มีจำนวนพนักงาน ไม่เกิน 20 คน จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และมีจำนวนพนักงานมากกว่า 50 คน จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และส่วนใหญ่มีเงินลงทุนไม่เกิน 5 ล้านบาท จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมา มีเงินลงทุน 6-10 ล้านบาท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และมีเงินลงทุนมากกว่า 10 ล้านบาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

2. สรุประดับค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่ศึกษา

2.1 คุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ 1 ภาพรวมของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
ความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.17	0.94	มาก
ความรวดเร็ว	3.05	0.95	ปานกลาง
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.19	1.03	มาก
การตอบสนองต่อลูกค้า	3.15	0.92	มาก
ภาพรวม	3.14	0.96	มาก

จากตารางที่ 1 ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 3.14 ค่า S.D. เท่ากับ 0.96 แปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ และปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.17 และ 3.15 ทั้งหมดแปลผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 1.03, 0.94 และ 0.92 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยความรวดเร็ว มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.95 ซึ่งแปลผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง



2.2 ด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ

ตารางที่ 2 ภาพรวมของปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ

ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ	\bar{x}	S.D.	แปรผล
ความสะดวกสบาย	3.14	0.89	มาก
การส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน	3.19	0.84	มาก
การส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจ	3.09	0.83	ปานกลาง
ภาพรวม	3.14	0.85	มาก

จากตารางที่ 2 ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ 3 ด้าน เท่ากับ 3.14 ค่า S.D. เท่ากับ 0.85 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยการส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน และปัจจัยความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.14 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 0.84 และ 0.89 ตามลำดับ ในขณะที่ปัจจัยการส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจ มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.09 ค่า S.D. เท่ากับ 0.83 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก

ตารางที่ 3 ภาพรวมของระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก

ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก	\bar{x}	S.D.	แปรผล
การสื่อสาร	3.10	0.83	ปานกลาง
เศรษฐกิจ	2.89	0.96	ปานกลาง
ความปลอดภัย	3.14	0.82	มาก
การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	3.12	0.94	มาก
การบรรลุความต้องการ	3.09	0.96	ปานกลาง
ภาพรวม	3.06	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกมีน้ำหนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.06 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความปลอดภัย มีน้ำหนักเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.14 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.82 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก การสื่อสาร มีน้ำหนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.83 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และการบรรลุความต้องการ มีน้ำหนักเฉลี่ย 3.09 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ตามลำดับ ส่วนเศรษฐกิจมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 2.89 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง



2.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4 สรุปเมทริกซ์ผลการทดสอบสมมติฐานด้านประชากรศาสตร์

ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกเจ้าของธุรกิจ	การตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก
สาขาของหอ	
1.1 ประเภทธุรกิจ	ไม่มีความแตกต่าง
1.2 จำนวนปีที่เปิดกิจการ	ไม่มีความแตกต่าง
1.3 จำนวนพนักงาน	แตกต่าง
1.4 เงินลงทุน	ไม่มีความแตกต่าง

จากตารางที่ 4 สรุปได้ว่า มีเพียงปัจจัยจำนวนพนักงานเท่านั้น ที่มีระดับเฉลี่ยของการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. สรุปผลการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ การสนับสนุนทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหอ

จากผลการศึกษา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ 3.14 ค่า S.D. เท่ากับ 0.96 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ และปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.17 และ 3.15 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 1.03, 0.94 และ 0.92 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยความรวดเร็ว มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.05 ค่า S.D. เท่ากับ 0.95 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ 3 ด้าน เท่ากับ 3.14 ค่า S.D. เท่ากับ 0.85 แปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยการส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน และปัจจัยความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก โดยมีค่าระดับเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.14 ทั้งหมดแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก มีค่า S.D. เท่ากับ 0.84 และ 0.89 ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยการส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจ มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 3.09 ค่า S.D. เท่ากับ 0.83 ซึ่งแปรผลได้ว่า อยู่ในระดับปานกลาง

3. ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกมีผู้นำนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน เท่ากับ 3.06 ค่า S.D. เท่ากับ 0.90 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความปลอดภัย มีผู้นำนักเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 3.14 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.82 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีผู้นำนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.94 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับมาก การสื่อสาร มีผู้นำนักเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.83 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง และการบรรลุความต้องการ มี



น้ำหนักเฉลี่ย 3.09 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ตามลำดับ ส่วนเศรษฐกิจมีน้ำหนักเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เท่ากับ 2.89 มีค่า S.D. เท่ากับ 0.96 ซึ่งแปรผลได้ว่าอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสาขาของหล่อ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

จากผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกเจ้าของกิจการสาขาของหล่อด้านใด มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 อยู่ 1 ด้าน คือ ปัจจัยด้านจำนวนพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านประเภทธุรกิจ จำนวนปีที่เปิดกิจการ และเงินลงทุน ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่า $t = 44.030$ หมายความว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 44.030 หน่วย

2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ โดยมีค่า $t = 26.065$ หมายความว่า การสนับสนุนทางธุรกิจมีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อในทางบวก และมีขนาดของอิทธิพลต่อกันเท่ากับ 26.065 หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ การสนับสนุนทางธุรกิจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์การ์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

1. น้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ และปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า เป็นปัจจัยที่มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 3 อันดับแรก ในขณะเดียวกัน ปัจจัยความรวดเร็ว มีน้ำหนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ กษิตศ พงระเศรณี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมตามนโยบายส่งเสริมวิสาหกิจของรัฐบาลไทย โดยใช้ระบบแลกเปลี่ยนสินค้า พบว่า 1) ปัญหาและแนวทางแก้ไขเมื่อดำเนินการธุรกิจผ่าน Barter Card โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ระดับกฎหมายและนโยบายภาครัฐเมื่อดำเนินการธุรกิจผ่าน Barter Card พบว่ามีความเหมาะสมอย่างยิ่ง 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามนโยบายส่งเสริมวิสาหกิจของรัฐบาลไทย ได้แก่ การจัดการและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบาร์เทอร์การ์ด ปัญหาและแนวทางแก้ไขเมื่อดำเนินการธุรกิจผ่าน Barter Card นโยบายและแผนของ SMEs กฎหมายและนโยบายภาครัฐและระบบแลกเปลี่ยนสินค้า



2. ผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ 3 ด้าน โดยปัจจัยการส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน และปัจจัยความสะดวกสบาย เป็นปัจจัยที่มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยสูงที่สุด 2 อันดับแรก ในขณะที่เดียวกัน ปัจจัยการส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจ มีผู้นำนักปัจจัยเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรชัต ศรีวิชัยพงษ์ และดารณี เอื้อชนะจิต (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารสภาพคล่องที่ส่งผลต่อความเติบโตของกิจการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย พบว่า การบริหารสภาพคล่อง และการบริหารเงินทุนหมุนเวียนที่ส่งผลต่อการเติบโตของกิจการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งการบริหาร สภาพคล่อง ด้าน การบริหารเงินสด และการบริหารเงินทุนหมุนเวียนส่งผลต่อความเติบโตของกิจการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ เป็นไปตามสมมติฐานและวัตถุประสงค์ในการวิจัย และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และการดำเนินธุรกิจเพื่อให้กิจการมีสภาพคล่องด้านการบริหารเงินสด ด้านการบริหารเงินทุนหมุนเวียน ที่ จะทำให้ส่งผลต่อความเติบโตของกิจการ ด้านกำไรสุทธิ และมีสภาพคล่องเพียงพอ ทำให้การดำเนิน กิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ระดับการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกมีผู้นำนักเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน โดยความปลอดภัย มีผู้นำนักเฉลี่ย สูงที่สุด รองลงมาคือ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การสื่อสาร และการบรรลุความต้องการ ส่วนเศรษฐกิจมี ผู้นำนักเฉลี่ยต่ำที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงไกร นามนัย (2562) ได้ศึกษา ดัชนีภาพในการบริหาร ต้นทุนและการวางแผนกำไรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหาร ต้นทุนโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ด้านการ กำหนดกลยุทธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และด้านการประเมินและการควบคุม ความคิดเห็น เกี่ยวกับการวางแผนกำไรโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ใน ระดับมาก ได้แก่ ด้านการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน ด้านงบประมาณ และด้านการวิเคราะห์การใช้สินทรัพย์หรือ เงินทุน และความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโตผู้ประกอบการวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารต้นทุนการวางแผนกำไร และความสำเร็จในการ ดำเนินงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนการบริหารต้นทุนและการวางแผนกำไรมีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับ ความสำเร็จในการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลที่ได้จากงานวิจัยสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในการเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการกระบวนการภายในให้กับกลุ่ม วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกสาขาของหล่อ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

จากผลการศึกษา พบว่า มีปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของสมาชิกเจ้าของกิจการสาขาของหล่อด้านใด ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ แตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านจำนวนพนักงาน ส่วนปัจจัยด้านประเภทธุรกิจ ปีที่เปิดกิจการ และเงินลงทุน ล้วนแล้วแต่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของ หล่อ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวดี วิเศษ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการดำเนิน



ธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี พบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย มีอายุ 30- 40 ปีมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาที่ดำเนินกิจการ 5 - 10 ปี มีรูปแบบของธุรกิจห้างหุ้นส่วนสามัญ/ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีเงินทุนจดทะเบียนของกิจการ 5,000,001 - 10,000,000 บาท และมีจำนวนพนักงาน 21 - 40 คน 2) ระดับการจัดการธุรกิจ กลยุทธ์การจัดการธุรกิจ และความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ (SMEs) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) การจัดการธุรกิจและกลยุทธ์การจัดการธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ(SMEs) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนะปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกของบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ

1. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ ประกอบด้วย ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ และปัจจัยการตอบสนองต่อลูกค้า

2. ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางธุรกิจ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียน และปัจจัยด้านการส่งเสริมเครือข่ายธุรกิจ

ปัจจัยที่ส่งผลสูงสุดต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ พบว่าเป็นปัจจัยในด้านของความเป็นรูปธรรมของการบริการ เนื่องด้วยบริษัทบาร์เทอร์คาร์ดได้เปิดให้บริการในประเทศไทยมากกว่า 20 ปี และมีการบริการที่เป็นรูปธรรม มีตัวอย่างและประสบการณ์จากผู้ได้รับบริการ รวมไปถึงมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีการตอบสนองต่อลูกค้าเป็นอย่างดีคืออย่างดีสิ่งเหล่านี้จึงเป็นปัจจัยที่ทำให้สมาชิก ของบริษัท บาร์เทอร์คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด สาขาของหล่อ ตัดสินใจในการสมัครเป็นสมาชิก ส่วนปัจจัยในการสนับสนุนทางธุรกิจ พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมเงินทุนหมุนเวียนส่งผลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิก เนื่องด้วยบริษัทบาร์เทอร์คาร์ด มีการให้บริการทางด้าน สนับสนุน การแลกเปลี่ยน และเครดิตเพื่อสนับสนุนค่าใช้จ่าย สร้างสภาพคล่องทางการเงินให้กับสมาชิกจึงเป็นสิ่งที่โดดเด่นที่ในการบริการที่ทำให้สมาชิกตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกกับบริษัทบาร์เทอร์คาร์ด นอกเหนือจากนั้นบาร์เทอร์คาร์ด ยังมอบความสะดวกสบายให้กับสมาชิกเป็นอย่างดี เป็นบริษัทที่เปิดบริการมานานจึงมีการบริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของเจ้าของธุรกิจและเจ้าของกิจการ รวมไปถึงมีการส่งเสริมพันธมิตรทางธุรกิจ และมีสมาชิกมากมาย มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ สิ่งเหล่านี้จึงมีผลสำคัญต่อระดับการตัดสินใจเป็นสมาชิกของบริษัทบาร์เทอร์คาร์ด



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1) ควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ และประสิทธิภาพของ ของการดำเนินงานการบริการว่าตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกมากน้อยเพียงใด

2) ควรมีการพัฒนากระบวนการบริการให้ทันสมัยและสอดคล้องต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนไปเพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยในภายภาคหน้า ผู้ที่สนใจควรประยุกต์ใช้การเก็บข้อมูลที่ลงลึกถึงรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ทั้งฝ่ายของบริษัท บาร์เทอร์การ์ด และทั้งฝ่ายของสมาชิกในพื้นที่ที่หลากหลาย เพื่อเสริมสร้างเป็นข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเป็นสมาชิกได้อย่างเป็นรูปธรรม และดีมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กษิติศ พงษ์เศรณี. (2560). รูปแบบการพัฒนาธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามนโยบายส่งเสริมวิสาหกิจของรัฐบาลไทย โดยใช้ระบบแลกเปลี่ยนสินค้า. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการ จัดการ แห่งแปซิฟิค*, 3(2), 149–162.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- เกรียงไกร นามนัย. (2562). *ศักยภาพในการบริหารต้นทุนและการวางแผนกำไรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในจังหวัดมหาสารคาม* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ณัฐวุฒิ วิเศษ. (2560). ปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) จังหวัดนนทบุรี. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(1), 13–24.
- บาร์เทอร์การ์ด. (2564). *คำถามที่พบบ่อย*. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2565, จาก <https://www.bartercard.co.th/>
- สรทัต ศรีวิซพงษ์ และดารณี เอื้อชนะจิต. (2564). การบริหารสภาพคล่องที่ส่งผลต่อความเติบโตของกิจการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์*, 8(11) 232–243.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Ed. New York: Harper and Row Publications.

