

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์คือ ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตที่มีสัญลักษณ์คำว่า VISA ตัดหน้าร้านเพื่อทำการศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของร้านค้าในการเลือกใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 219 สมาชิกร้านค้า โดยแบ่งเป็น

- 1) ร้านค้าบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 169 ร้านค้า
- 2) ร้านค้าบัตรเครดิตที่มีได้เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 50 ร้านค้า

โดยข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมา นำมาคิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลที่ได้จากผลการวิเคราะห์นำเสนอ ดังนี้

- 1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต จะจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ประเภทกิจการร้านค้า รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่า แจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage) และผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิกร้านค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต ที่มีได้เป็นสมาชิกร้านค้ากับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเหตุผลที่ใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตของร้านค้าสมาชิก เหตุผลที่ใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และเหตุผลที่มีได้ใช้เครื่องรูดบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าแจกแจงความถี่แบบร้อยละ (Percentage) และจัดลำดับความสำคัญของคำตอบ

- 2) การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อให้สมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้เครื่องรูดบัตรเครดิต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1. ข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	87	39.72
หญิง	132	60.28
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต พบว่าจำนวนเจ้าของกิจการสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตทั้งหมด 219 ราย เป็นเพศชายจำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.73 เพศหญิงจำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.73

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
25 – 30 ปี	19	8.67
31 – 40 ปี	75	34.25
41 – 50 ปี	103	47.03
50 ปีขึ้นไป	22	10.05
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต พบว่าเจ้าของกิจการสมาชิกร้านค้าโดยมากจะพบว่าจะอยู่ในช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีจำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.03 มากที่สุด รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.25 อันดับที่สามได้แก่ ช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนสมาชิกร้านค้า 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.05 และน้อยที่สุดได้แก่ช่วงอายุ

25 – 30 ปี มีจำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.67 จะเห็นได้ว่ากลุ่มเจ้าของกิจการร้านค้าที่เป็นสมาชิก ร้านค้าบัตรเครดิตโดยมากจะอยู่ในช่วงอายุ 31 – 50 ปี ซึ่งมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 178 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.28 ซึ่งคนกลุ่มนี้ถือว่าเป็นกลุ่มวัยกลางคน วัยสร้างงาน สร้างฐานะของตนเองให้มีความแข็งแกร่ง เป็นกลุ่มที่ผ่านประสบการณ์การบริหารงาน และการทำงานมามาก เป็นกลุ่มที่มองเห็นถึงภาวะการแข่งขันของตลาด การสร้างโอกาสให้กับกิจการ และกลุ่มนี้มีการเปิดกิจการร้านค้ามานาน

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โสด	21	9.59
สมรสและมีบุตร	97	44.29
สมรสและไม่มีบุตร	54	24.66
หม้าย/หย่าร้าง	47	21.46
อื่น ๆ	0	0
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.3 สถานภาพของสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต พบว่าเจ้าของกิจการสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.59 สถานภาพที่สมรสและมีบุตรแล้ว มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.29 สถานภาพที่สมรสแล้วแต่ยังไม่มีบุตร มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.66 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และแยกกันอยู่ มีจำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.46 จากแบบสอบถามเห็นได้ว่าโดยมากเจ้าของกิจการมักจะเป็นผู้ที่มีการสมรสแล้ว ทั้งที่มีบุตร และไม่มีบุตร หรือมีการหย่าร้าง มีจำนวนรวม 198 รายคิดเป็นร้อยละ 90.41 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องมีภาระที่จะต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว มีการใช้จ่ายในครอบครัวสูง และมีความต้องการที่จะสร้างรากฐานของชีวิตให้มีความมั่นคง และมีการวางแผนการดำเนินกิจการ และหาแนวทางการสร้างรายได้หรือเพิ่มยอดขายให้กับกิจการของตนเองเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มีกำไร

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.28
ปริญญาตรี	160	73.06
สูงกว่าปริญญาตรี	54	24.66
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.4 ระดับการศึกษาของเจ้าของกิจการสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต พบว่าต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.28 ปริญญาตรี จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.06 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.66 เห็นได้ว่าระดับการศึกษาของผู้เป็นเจ้าของกิจการ โดยมากจะเป็นกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาซึ่งจะมีความเข้าใจและเห็นประโยชน์ของการที่กิจการจำเป็นต้องมีเครื่องรูดบัตรเพื่อนำมาเพิ่มยอดขายและรายได้ให้กับกิจการ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า

ประเภทกิจการร้านค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	51	23.29
โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์	22	10.05
ร้านเสื้อผ้า	30	13.70
ร้านขายของที่ระลึก	34	15.53
ร้านขายหนังสือ	5	2.28
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	11	5.02
ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์	10	4.57
กิจการสปาและสมุนไพร	15	6.85
บริษัททัวร์	12	5.48
ร้านขายเทป ซีดี วีซีดี	4	1.83
อื่นๆ	25	11.42
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.5 ประเภทกิจการร้านค้าสมาชิกที่ได้ออกแบบสอบถาม พบว่า ประเภทร้านอาหารมีจำนวน 51 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 23.29 โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ มีจำนวน 22 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 10.05 ร้านเสื้อผ้า มีจำนวน 30 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 13.70 ร้านขายของที่ระลึก มีจำนวน 34 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 15.53 ร้านขายหนังสือ มีจำนวน 5 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 2.28 ร้านขายวัสดุก่อสร้าง มีจำนวน 11 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 5.02 ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์ มีจำนวน 10 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 4.57 กิจการสปาและสมุนไพร มีจำนวน 15 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 6.85 บริษัททัวร์ มีจำนวน 12 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 5.48 ร้านขายเทป ซีดี และวีซีดี มีจำนวน 4 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 1.83 และอื่น ๆ ได้แก่ ร้านขายยา ร้านขายอะไหล่รถ ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน ร้านเพชร-ทอง โรงพยาบาล ร้านขายรถ ร้านไฟฟ้า ร้านขายรองเท้า ร้านขายตัวเครื่องบิน บ้านจัดสรร บั๊มน้ำมัน ร้านขายแว่นตา ซูเปอร์มาร์เก็ต มีจำนวน 25 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 11.42 เห็นได้ว่าประเภทกิจการร้านค้าที่มีความต้องการเครื่องรูดบัตรเครดิตจะมีในทุกกิจการ โดยจากการสุ่มตัวอย่างพบว่ามีมากที่สุดในกลุ่มประเภทร้านอาหาร เพราะคนไทยมีความนิยมในการรับประทานอาหารนอกบ้านไม่ว่าจะในโอกาสพิเศษต่าง ๆ นิยมจ่ายค่าอาหารผ่านบัตรเครดิตมากกว่าการจ่ายด้วยเงินสด

ตารางที่ 4.5.1 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้าของร้านค้าสมาชิก
 บัณฑิตวิทยาลัยการเกษตรศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประเภทกิจการร้านค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	34	20.12
โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์	18	10.65
ร้านเสื้อผ้า	27	15.98
ร้านขายของที่ระลึก	25	14.79
ร้านขายหนังสือ	5	2.96
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	7	4.14
ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์	8	4.73
กิจการสปาและสมุนไพร	15	8.88
บริษัททัวร์	11	6.51
ร้านขายเทป ซีดี วีซีดี	4	2.37
อื่นๆ	15	8.88
รวม	169	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.5.1 จำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิก บัณฑิตวิทยาลัยการเกษตรศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้ออกแบบสอบถามพบว่า ประเภทร้านอาหาร มีจำนวน 34 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 20.12 โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ มีจำนวน 18 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 10.65 ร้านเสื้อผ้า มีจำนวน 27 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 15.98 ร้านขายของที่ระลึก มีจำนวน 25 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 14.79 ร้านขายหนังสือ มีจำนวน 5 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 2.96 ร้านขายวัสดุก่อสร้าง มีจำนวน 7 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 4.14 ร้านเฟอร์นิเจอร์ มีจำนวน 8 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 4.73 ประเภทกิจการสปาและสมุนไพร มีจำนวน 15 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 8.88 บริษัททัวร์ มีจำนวน 11 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 6.51 ร้านขายเทป ซีดี และวีซีดี มีจำนวน 4 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 2.37 และอื่นๆ ได้แก่ ร้านขายยา ร้านขายอะไหล่รถ โรงเรียน ร้านขายรถ ร้านทอง ร้านไฟฟ้า ร้านขายรองเท้า ร้านขายตัวเครื่องบิน บ้านจัดสรร ปืมน้ำมัน มีจำนวน 15 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 8.88

ตารางที่ 4.5.2 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิกที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประเภทกิจการร้านค้า	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ร้านอาหาร	17	34.0
โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์	4	8.0
ร้านเสื้อผ้า	3	6.0
ร้านขายของที่ระลึก	9	18.0
ร้านขายวัสดุก่อสร้าง	4	8.0
ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์	2	4.0
บริษัททัวร์	1	2.0
อื่นๆ	10	20.0
รวม	50	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.5.2 จำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามประเภทกิจการค้า ของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้ออกแบบสอบถาม พบว่า ประเภทร้านอาหารมีจำนวน 17 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 34 โรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ มีจำนวน 4 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 8 ร้านเสื้อผ้ามีจำนวน 3 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 6 ร้านขายของที่ระลึก มีจำนวน 9 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 18 ร้านขายวัสดุก่อสร้าง มีจำนวน 4 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 8 ร้านค้าเฟอร์นิเจอร์ มีจำนวน 2 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 4 บริษัททัวร์ มีจำนวน 1 ร้านค้า คิดเป็นร้อยละ 2 และอื่นๆ ได้แก่ ห้างสรรพสินค้า ร้านเพชร ทอง โรงพยาบาล ร้านขายยา ร้านขายแว่นตา ซูเปอร์มาร์เก็ต มีจำนวน 10 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 20

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	0.46
15,000 – 50,000 บาท	1	0.46
50,001 – 100,000 บาท	25	11.42
100,001 – 200,000 บาท	69	31.51
200,001 – 500,000 บาท	91	41.54
มากกว่า 500,000 บาท	32	14.61
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.6 รายได้ของเจ้าของกิจการที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต ต่ำกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92 รายได้ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.42 รายได้ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.51 รายได้ระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.54 และรายได้มากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.61 เห็นได้ว่าโดยมากร้านค้าที่มีเครื่องรูดบัตรเครดิตจะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 200,001 – 500,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 41.54 ของข้อมูลที่ได้มาจากการ สุ่มตัวอย่างทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า การที่ร้านค้าต่างๆ ที่มีเครื่อง EDC ทำให้มีรายได้หรือมีเงินหมุนเวียนในกิจการที่ดี แม้ในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีสถานะฝืดเคือง และมีแนวโน้มที่อัตราเงินเฟ้อที่เพิ่มสูงขึ้น

ตารางที่ 4.6.1 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามรายได้ ของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,000 บาท	1	0.59
15,000 – 50,000 บาท	1	0.59
50,001 – 100,000 บาท	23	13.61
100,001 – 200,000 บาท	59	34.91
200,001 – 500,000 บาท	65	38.46
มากกว่า 500,000 บาท	20	11.83
รวม	169	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.6.1 รายได้ต่อเดือนของเจ้าของกิจการที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ต่ำกว่า 50,000 บาท มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 รายได้ระหว่าง 50,001 - 100,000 บาท มีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.61 รายได้ระหว่าง 100,001- 200,000 บาท มีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 รายได้ระหว่าง 200,001- 500,000 บาท มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.46 และรายได้มากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.83 เห็นได้ว่าโดยมากร้านค้าที่มีเครื่องรูดบัตรเครดิตของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 200,001 - 500,000 บาท ต่อเดือนมากที่สุดถึงร้อยละ 38.46

ตารางที่ 4.6.2 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าจำแนกตามรายได้ ของร้านค้าสมาชิกที่มีได้เป็นสมาชิก
บัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
50,001 – 100,000 บาท	2	4.0
100,001 – 200,000 บาท	10	20.0
200,001 – 500,000 บาท	26	52.0
มากกว่า 500,000 บาท	12	24.0
รวม	50	100.00

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.6.2 รายได้ต่อเดือนของเจ้าของกิจการที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ระหว่าง 50,001 – 100,000 บาท มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 รายได้ระหว่าง 100,001 – 200,000 บาท มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 รายได้ระหว่าง 200,001 – 500,000 บาท มีจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 และรายได้มากกว่า 500,000 บาท มีจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 เห็นได้ว่าโดยมากร้านค้าที่มีเครื่องรูดบัตรเครดิตที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จะมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 200,001 – 500,000 บาทต่อเดือนมากที่สุดถึงร้อยละ 52

ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของร้านค้าสมาชิก
บัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประเภท	รายได้ต่อเดือน (บาท)				รวม
	ไม่เกิน 100,000	100,001-200,000	200,001-500,000	มากกว่า 500,000	
ร้านอาหาร	6 (17.65)	15 (44.12)	9 (26.47)	4 (11.76)	34 (100)
โรงแรม และ รีสอร์ท	-	2 (11.11)	9 (50.0)	7 (38.89)	18 (100)
ร้านขาย เสื้อผ้า	8 (29.63)	12 (44.44)	7 (25.93)	-	27 (100)
ร้านขาย ของที่ระลึก	5 (20.00)	12 (48.00)	5 (20.00)	3 (12.00)	25 (100)
ร้านขาย หนังสือ	-	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100)
กิจการขาย วัสดุก่อสร้าง	-	-	6 (85.71)	1 (14.29)	7 (100)
กิจการขาย เฟอร์นิเจอร์	-	2 (25.00)	5 (62.50)	1 (12.50)	8 (100)
กิจการสปา และสมุนไพร	1 (6.67)	8 (53.33)	6 (40.00)	-	15 (100)
บริษัททัวร์	1 (9.09)	2 (18.18)	8 (72.73)	-	11 (100)
ร้านขายเทพ ซีดี วีซีดี	3 (75.00)	1 (25.00)	-	-	4 (100)
อื่นๆ	1 (6.67)	4 (26.67)	9 (60.00)	1 (6.67)	15 (100)
รวม	25 (14.80)	59 (34.91)	65 (38.46)	20 (11.83)	169 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

$\chi^2 = 91.645$ $df = 50$ $Probability = 0.000$ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของ ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการตอบ แบบสอบถาม พบว่า ประเภทร้านอาหาร ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.12 รองลงมาคือ 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.47 โรงแรม รีสอร์ทและเกสต์เฮาส์ ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท บาท คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.89 ร้านเสื้อผ้า ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาคือ ไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.63 ร้านขายของที่ระลึก ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48 รองลงมาคือ 200,001 – 500,000 บาท และไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20 ร้านขายหนังสือ ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 ร้านขายวัสดุก่อสร้าง ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ มากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.29 ร้านเฟอร์นิเจอร์ ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือ 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 กิจการสปาและสมุนไพร ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.33 รองลงมาคือ 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40 บริษัททัวร์ ส่วนมาก สมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมาคือ 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.18 ร้านขายเทป ซีดี และวีซีดี ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 และประเภทอื่นๆ ได้แก่ ร้านขายยา ร้านขายอะไหล่รถ โรงเรียน ร้านขายรถ ร้านขายทอง ร้านไฟฟ้า ร้านขายรองเท้า ร้านขายตัวเครื่องบิน บ้านจัดสรร ปืมน้ำมัน ส่วนมากสมาชิก ร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.67

เมื่อพิจารณาค่า Chi-Square โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับกิจการค้าของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

H_a : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับกิจการค้าของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ค่าที่คำนวณได้ $\lambda^2 = 91.645$ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทกิจการร้านค้ามีความสัมพันธ์กับรายได้ต่อเดือนของร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือนของร้านค้าที่มีได้ เป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประเภท	รายได้ต่อเดือน (บาท)				
	ไม่เกิน 100,000	100,001-200,000	200,001-500,000	มากกว่า 500,000	รวม
ร้านอาหาร	2 (11.80)	4 (23.50)	9 (52.90)	2 (11.80)	17 (100)
โรงแรม และ รีสอร์ท	-	-	3 (75.00)	1 (25.00)	4 (100.00)
ร้านขาย เสื้อผ้า	-	1 (33.30)	2 (66.70)	-	3 (100)
ร้านขาย ของที่ระลึก	-	5 (55.60)	4 (44.40)	-	9 (100)
กิจการขาย วัสดุก่อสร้าง	-	-	2 (50.00)	2 (50.00)	4 (100)
กิจการขาย เฟอร์นิเจอร์	-	-	1 (50.00)	1 (50.00)	2 (100)
บริษัททัวร์	-	-	1 (100.00)	-	1 (100)
อื่นๆ	-	-	4 (40.00)	6 (60.00)	10 (100)
รวม	2 (4.00)	10 (20.00)	26 (52.00)	12 (24.00)	50 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

$\lambda^2 = 26.773$ df = 21 Probability = 0.178 ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ของประเภทกิจการค้าและรายได้ต่อเดือน ของร้านค้าที่มีได้ เป็นสมาชิกบัตรเครดิตธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้จากการตอบแบบสอบถามพบว่า ประเภทร้านอาหาร ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.90 รองลงมาคือ 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.50 โรงแรม รีสอร์ท และ เกสต์เฮาส์ ส่วนมากมีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาคือ มากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25 ร้านเสื้อผ้า ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 ร้านขายของที่ระลึก ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.60 รองลงมาคือ 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.40 ร้านขายวัสดุ ก่อสร้าง ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือน เท่ากันคือ 200,001 – 500,000 และมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50 ร้านเฟอร์นิเจอร์ ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อเดือนเท่ากัน คือ 200,001 – 500,000 บาท และมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50 บริษัททัวร์ สมาชิก ร้านค้า มีรายได้ต่อเดือน 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 100 และประเภทอื่นๆ ได้แก่ ร้าน ขายยา โรงเรียน ร้านทอง ปั่นน้ำมัน บ้านจัดสรร ร้านรถเช่า ส่วนมากสมาชิกร้านค้ามีรายได้ต่อ เดือนมากกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ 200,001 – 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40

เมื่อพิจารณาค่า Chi-Square โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับกิจการค้าของร้านค้าที่มีได้เป็น สมาชิกบัตรเครดิตที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

H_a : รายได้ต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับกิจการค้าของร้านค้าที่มีได้ เป็นสมาชิกบัตรเครดิตที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ค่าที่คำนวณได้ $\chi^2 = 26.773$ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างประเภท กิจการร้านค้าที่มีได้เป็นสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับ รายได้ต่อเดือน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.2. ข้อมูลการใช้บริการเครื่อง EDC และปัจจัยในการเลือกใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนสมาชิกร้านค้าที่มีเครื่อง EDC ในการถือครอง

จำนวนเครื่อง EDC	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1 เครื่อง	66	30.13
2 เครื่อง	89	40.64
3 เครื่อง	42	19.18
4 เครื่อง	16	7.31
5 เครื่อง ขึ้นไป	6	2.74
รวม	219	100

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

จากตารางที่ 4.9 จากการสุ่มโดยการออกแบบสอบถามพบว่า มีเจ้าของกิจการร้านค้าที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตที่มีเครื่อง EDC 1 เครื่อง จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.13 เครื่อง EDC 2 เครื่อง มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.64 เครื่อง EDC 3 เครื่อง มีจำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.18 เครื่อง EDC 4 เครื่อง มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.31 และมีจำนวนเครื่อง EDC ตั้งแต่ 5 เครื่องขึ้นไปมีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.74 เห็นได้ว่าร้านค้าที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตกับธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียวมีเพียง 66 สมาชิกร้านค้า ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 69.87 จะเป็นร้านค้าที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตกับธนาคารพาณิชย์มากกว่า 1 แห่ง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะ การที่ร้านค้าสมาชิกนั้นจะมีเครื่องรูดบัตรเครดิต มากกว่า 1 ธนาคารก็เพื่อต้องการความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

ตารางที่ 4.10 แสดงสาเหตุที่ร้านค้านิยมใช้เครื่อง EDC ในการชำระค่าสินค้า

เหตุผลที่ใช้เครื่อง EDC	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ทำให้มียอดขายที่เพิ่มมากขึ้น	219	100.00
มีความสะดวกในการเก็บเงิน	79	36.07
รายได้ของลูกค้า	11	5.02
ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	207	94.52
ดึงดูดความสนใจของลูกค้า	155	70.78
เพิ่มการแข่งขันทางการตลาด	18	8.22
ราคาของสินค้าภายในร้าน	33	15.07
ภาวะเศรษฐกิจ	1	0.46
อื่น ๆ	0	0

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อได้

จากตารางที่ 4.10 จากการสุ่มโดยการออกแบบสอบถามในครั้งนี้พบว่า เจ้าของกิจการร้านค้า โดยทั้งหมดมีความคิดเห็นพ้องกันว่าร้านที่มีเครื่อง EDC จะทำให้มียอดขายที่เพิ่มมากขึ้นมากที่สุด จำนวน 219 ราย คิดเป็นร้อยละ 100 เพราะการที่ร้านมีเครื่อง EDC เป็นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย และเพิ่มยอดขายหรือรายได้ให้กับกิจการของตนเองด้วย รองลงมาได้แก่ มีไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีจำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.52 เพราะในภาวะปัจจุบันประชาชนมีการถือครองบัตรเครดิตที่เพิ่มมากขึ้น ย่อมส่งผลทำให้ผู้ถือครองบัตรมีการใช้จ่ายใช้สอยผ่านบัตรเพิ่มมากขึ้นตาม และอันดับที่สามคือ มีไว้เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า มีจำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.78 เพราะภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันลูกค้าจะนิยมซื้อสินค้าจากร้านค้าที่มีเครื่องหมาย หรือสัญลักษณ์คำว่า VISA ติดที่หน้าร้าน ซึ่งร้านใดมีสัญลักษณ์ดังกล่าวย่อมหมายความว่า ร้านค้านั้นสามารถรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิตได้ ทำให้ประชาชนที่มีต้องการซื้อสินค้าและทำการผ่อนกับบัตรเครดิตที่ตนเองถืออยู่ก็จะเข้าไปชมสินค้าในร้านและตัดสินใจซื้อสินค้า ได้โดยง่าย

ตารางที่ 4.11 แสดงถึงการใช้เครื่อง EDC ของธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์	จำนวน (เครื่อง)	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	141	64.38
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	88	40.18
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	46	21.00
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	19	8.68
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	169	77.17

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.11 การออกแบบสอบถามของสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต ต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของร้านค้าที่ต้องการใช้เครื่อง EDC ของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จึงเน้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 ราย และไม่ได้เป็นสมาชิกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 ราย ผลปรากฏว่า มีสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิกกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 77.17 รองลงมาเป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 141 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 64.38 อันดับที่สาม เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 88 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 40.18 อันดับที่ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 46 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 21 และอันดับที่ห้าได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 19 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.68

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยประสงค์มุ่งเน้นที่จะศึกษาวิจัยร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิกร้านค้ากับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพื่อต้องการทราบถึงเหตุผล และปัจจัยที่ลูกค้าต้องการใช้เครื่องและไม่ได้ใช้เครื่องของธนาคารเพื่อทำการเปรียบเทียบกับคู่แข่งอื่น โดยสุ่มตัวอย่างกับลูกค้าที่เป็นสมาชิกร้านค้ากับธนาคารอื่น ๆ ด้วย เห็นได้ว่า สมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตที่เป็นสมาชิกร้านค้ากับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีมากที่สุด จำนวน 141 เครื่อง หรือคิดเป็นร้อยละ 64.38

4.3. ปัจจัยที่ทำให้ร้านค้าตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ใช้เครื่อง EDC ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ในด้านขั้นตอนการบริการ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ไม่มีความยุ่งยาก และ ซับซ้อนในการใช้เครื่อง	33 (19.53)	111 (65.68)	25 (14.79)	-	-	169 (100)
2. การบริการหลังการขายที่ รวดเร็ว	-	111 (65.68)	57 (33.73)	1 (0.59)	-	169 (100)
3. การรับใบแจ้งการ โอนเงินเข้า บัญชี	-	72 (42.60)	94 (55.62)	3 (1.78)	-	169 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

จากตารางที่ 4.12 เป็นการศึกษาถึงปัจจัยใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามสมาชิกร้านค้าที่มีเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการระหว่าง ร้านค้าสมาชิก กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเรื่องของการใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ลูกค้ามีความพึงพอใจมากถึง 111 ราย จากสมาชิกร้านค้าทั้งหมด 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 65.68 พึงพอใจมากที่สุดจำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.53 และรู้สึกปานกลางจำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.79 เพราะตัวเครื่อง EDC มีหลากหลายรูปแบบ หลายรุ่น แต่รุ่นจะมีขั้นตอนในการอนุมัติวงเงินของการรูดการ์ดหรือรูดบัตรเครดิตของลูกค้าไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะในส่วนของขั้นตอนการปิดวงเงินของเครื่อง หรือที่เรียกว่าการปิดยอดเงินประจำวันของร้านค้า ถ้าขั้นตอนการปิดที่ยุ่งยาก และต้องผ่านวิธีการหลายขั้นตอน ก็อาจจะสร้างความยุ่งยากให้กับสมาชิกร้านค้าได้ มีความพึงพอใจบริการหลังการขายมากถึง 111 รายจากสมาชิกร้านค้าทั้งหมด 169 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 65.68 รู้สึกพึงพอใจปานกลาง 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.73 และพึงพอใจเพียงเล็กน้อยจำนวน 1 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.59 ซึ่งการบริการหลังการขายคือ เมื่อทางธนาคารได้มีการติดตั้งเครื่อง EDC ให้กับสมาชิกร้านค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ธนาคารต้องมีการคอยติดตามผลการใช้เครื่อง

ของลูกค้า ว่ามีความยุ่งยากหรือไม่ในส่วนของการรับใบแจ้งยอดการนำเงินเข้าบัญชีให้กับสมาชิก ร้านค้า คือเมื่อร้านค้าสมาชิกทำการปิดยอดการใช้เครื่อง EDC ประจำวันระบบจะทำการรวมยอด การรูดบัตรของร้านค้า และธนาคารจะทำการออกใบแจ้งยอดการนำเงินเข้าบัญชีให้กับสมาชิก ร้านค้าบัตรเครดิต ซึ่งใบแจ้งยอดนี้จะเป็นใบกำกับภาษีที่ร้านค้าสามารถนำไปยื่นภาษีให้ กรมสรรพากร และเป็นเหมือนใบ Statement ให้กับร้านค้าสมาชิกเพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบการ เข้าบัญชีกับยอดบัตรเครดิตของลูกค้าที่ร้านค้าได้มีการตกลง ซึ่งส่วนนี้พบว่ามีร้านค้าสมาชิกรู้สึกพึง พอใจปานกลางมากที่สุดจำนวน 94 รายจากสมาชิกทั้งหมด 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.62 รู้สึกพึง พอใจมาก 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.60 และรู้สึกพึงพอใจน้อยเพียง 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.78

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ใช้เครื่อง EDC ที่มีต่อการบริการในด้าน ของธนาคาร

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ให้อัตราส่วนลดที่ดีกว่า	76 (44.97)	88 (52.07)	3 (1.78)	2 (1.18)	-	169 (100)
2.มีการสะสมคะแนนการใช้ EDC	-	34 (20.12)	127 (75.14)	8 (4.74)	-	169 (100)
3.มีการชิงโชคของรางวัล	1 (0.59)	29 (17.16)	121 (71.60)	18 (10.65)	-	169 (100)
4.มีความรวดเร็วในการชำระเงิน ให้ร้านค้า	1 (0.59)	27 (15.98)	129 (76.33)	12 (7.10)	-	169 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ: ตัวเลข () แสดงถึงร้อยละ

จากตารางที่ 4.13 พบว่า สิ่งที่ลูกค้าพึงพอใจที่จะใช้เครื่อง EDC กับธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หากพิจารณาแยกตามปัจจัยต่างๆ จะพบว่า ในเรื่องของอัตราส่วนลดที่ธนาคารคิด กับร้านค้าสมาชิกมีร้านค้าสมาชิกที่มีความพึงพอใจในอัตราส่วนลดที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ให้กับสมาชิกร้านค้ามีมากที่สุดพึงพอใจมากจำนวน 88 ราย จากสมาชิกร้านค้าทั้งหมด 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.07 ร้านค้าสมาชิกที่มีความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดมี 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.97 รู้สึกพึงพอใจเพียงปานกลางมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.78 และรู้สึกพึงพอใจน้อยมี

เพียง 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 เพราะแต่ละธนาคารก็จะให้อัตราส่วนลดที่แตกต่างกันหรืออาจจะเท่า ๆ กับธนาคารคู่แข่ง ดังนั้นร้านค้าสมาชิกแต่ละร้านแต่ละธุรกิจ จะได้อัตราส่วนลดที่ไม่เท่ากัน ร้านค้าสมาชิกจะได้รับส่วนลดที่ร้อยละ 1.5 – 2.5 ซึ่งขึ้นอยู่กับยอดขาย

การสะสมคะแนนการใช้เครื่อง EDC พบว่า มีร้านค้าสมาชิกที่มีความรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลางจำนวน 127 ราย จากสมาชิกร้านค้าทั้งหมด 169 ราย คิดเป็น ร้อยละ 75.14 รองลงมา มีความรู้สึกพึงพอใจมากจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.12 และรู้สึกพึงพอใจน้อยเพียง 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.74 การสะสมคะแนนเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่แต่ละธนาคารได้ทำการจัดขึ้นมา เพื่อเป็นการสนับสนุน หรือเป็นการรณรงค์ร้านค้าสมาชิกให้ใช้เครื่อง EDC เพื่อไว้บริการให้กับลูกค้าบัตรเครดิต การสะสมยอด เพื่อให้ร้านค้าสมาชิกรับแลกของรางวัลซึ่งจะมีตั้งแต่เครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น พัดลมตั้งพื้น หม้อหุงข้าว เครื่องปรับอากาศ สร้อยทอง กระเป๋าเดินทาง หรือตั๋วเครื่องบินไปกลับภายในประเทศ

ในส่วนของการให้ชิงโชคของรางวัลของธนาคาร กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก็มีความคิดคล้ายๆ กับการสะสมคะแนนเพื่อการแลกของรางวัล แต่การชิงโชคจะเป็นการสุ่มจากเครื่องคอมพิวเตอร์ พบว่าสมาชิกร้านค้าเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเพียงระดับปานกลางจำนวน 121 ราย จากจำนวนสมาชิกร้านค้ารวมทั้งรวมทั้งหมด 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.60 รองลงมาสมาชิกร้านค้าเกิดความพึงพอใจมากมีจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.16 สมาชิกร้านค้าเกิดความพึงพอใจในระดับน้อย เป็นอันดับที่สาม มีจำนวน 18 ราย คิดเป็น ร้อยละ 10.65 และเกิดความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 0.59

ความเร็วในการเข้าเงินให้กับสมาชิกร้านค้า คือ ช่วงเวลาที่ธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกในวันรุ่งขึ้น เมื่อร้านค้าสมาชิกทำการปิดยอดขายเป็นที่เรียบร้อยก่อน 23.00 น. หรือประมาณ 5 ทุ่ม ของแต่ละวัน วันรุ่งขึ้นประมาณ 9.00 น. บางธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกได้ในเวลาประมาณ 10.30 น. บางธนาคารนำเงินเข้าให้ได้ในช่วงบ่ายๆ หรือบางธนาคารใช้เวลาถึง 2 วัน จึงจะนำเงินเข้าบัญชีได้ ซึ่งจากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจในกระบวนการนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในระดับปานกลางจำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.33 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจที่ระดับมากจำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.98 และมีระดับความพึงพอใจในอันดับสาม ในระดับน้อยจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.10 และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับมากที่สุดจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.59

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ใช้เครื่อง EDC ที่มีต่อการให้บริการของ
ธนาคารในด้านพนักงานและบริการ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1.ความเอาใจใส่ในการบริการ	-	130 (76.92)	39 (23.08)	-	-	169 (100)
2.ความสุภาพ อธยาศัยของพนักงาน	3 (1.78)	149 (88.17)	17 (10.06)	-	-	169 (100)
3.ความชัดเจนในการตอบปัญหา	-	107 (63.31)	57 (33.73)	5 (2.96)	-	169 (100)
4.ความกระตือรือร้นของพนักงาน	-	133 (78.70)	34 (20.12)	2 (1.18)	-	169 (100)
5.ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา	-	61 (36.10)	101 (59.76)	7 (4.14)	-	169 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

ด้านพนักงานและการบริการ ในตารางที่ 4.14 การออกแบบสอบถามจะเน้นปัจจัย ในด้านความเอาใจใส่การบริการ คือ การเอาใจใส่ในเรื่องของการใช้เครื่อง EDC ของร้านค้าสมาชิกได้แก่ การเอาใจใส่ในเรื่องของอุปกรณ์เครื่อง EDC เมื่อมีปัญหาธนาคารจะสามารถแก้ไข หรือหาของมาทดแทนให้ได้ การสนใจในรายละเอียดที่ร้านค้าสมาชิกต้องการ เช่นการส่งเอกสารใบกำกับภาษีให้ลูกค้า หรือทำการโอนเงินไปยังบัญชีตามข้อตกลงที่ให้กับ ลูกค้าโดยไม่ขาดตกบกพร่อง พบว่า การเอาใจใส่ในการบริการทำให้ ร้านค้าสมาชิกเกิดความพึงพอใจมากที่สุดที่ระดับมากจำนวน 130 ราย จากจำนวนร้านค้าสมาชิกทั้งหมด 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมาเกิดความพึงพอใจในระดับปานกลางจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.08

ปัจจัยในด้านความสุภาพอธยาศัยของพนักงานคือ การพูด กิริยาท่าทาง การวางตัว และความเป็นกันเองที่พนักงานมีต่อร้านค้า พบว่าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้กับร้านค้าสมาชิกได้มากที่สุดในระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 149 ราย คิด

เป็นร้อยละ 88.17 รองลงมาคือระดับความพึงพอใจระดับปานกลางจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.06 อันดับสามอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.78

ความชัดเจนในการตอบปัญหา ได้แก่การตอบปัญหาเวลาเครื่องมีปัญหาไม่สามารถอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตของลูกค้าได้ ลูกค้าไม่สามารถทำการปิดยอดขายประจำวัน หรือไม่มียอดเงินเข้าบัญชีตามที่ได้มียอดการบันทึก ยอดเงินที่เข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกไม่ถูกต้อง เครื่อง EDC ใช้เวลาในการอนุมัติวงเงินนานผิดปกติ เป็นต้น พบว่าร้านค้าสมาชิกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในความชัดเจนในการตอบปัญหามากที่สุดในระดับมากจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.31 รองลงมามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.73 และรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด ในระดับน้อย จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.96

ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นของพนักงาน คือ ความตั้งใจจริงของพนักงานที่จะติดตามแก้ไขปัญหาให้กับร้านค้าสมาชิก หรือพยายามติดตามเรื่องเพื่อให้ได้คำตอบให้กับร้านค้าสมาชิกโดยเร็ว พบว่า ร้านค้าสมาชิกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในความกระตือรือร้นของพนักงานธนาคารมากที่สุด อยู่ในระดับมากจำนวน 133 ราย จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 169 ราย คิดเป็น ร้อยละ 78.70 รองลงมา มีความรู้สึกพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางจำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.12 และความรู้สึกพึงพอใจในความกระตือรือร้นของพนักงานธนาคารในอันดับที่ 3 อยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18

ด้านความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาให้กับร้านค้าสมาชิก คือ การแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่ร้านค้าสมาชิกประสบปัญหา เช่น เครื่อง EDC ไม่สามารถอนุมัติวงเงินได้ ต้องทำการรูดบัตรเครดิตของลูกค้าหลายรอบ บัตรถึงจะอนุมัติผ่าน ไม่สามารถทำการสรุปยอดการรูดบัตรเครดิตของลูกค้า หรือ เครื่อง EDC ของธนาคารไม่สามารถใช้ร่วมกับบัตรเครดิตของธนาคารอื่นได้ พบว่าร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาของพนักงานธนาคารมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.76 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.10 และความรู้สึกพึงพอใจในความรวดเร็วในการแก้ปัญหานั้น อันดับที่สาม อยู่ในระดับน้อย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.14

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ใช้เครื่อง EDC ที่มีต่อการบริการของธนาคาร
ในด้านผลิตภัณฑ์

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ขนาดของเครื่อง EDC	2 (1.18)	122 (72.19)	45 (26.63)	-	-	169 (100)
2.สามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และบัตรไดเนอร์สคลับ	-	117 (69.23)	50 (29.59)	2 (1.18)	-	169 (100)
3.ความรวดเร็วในการขออนุมัติวงเงิน	1 (0.59)	59 (34.91)	104 (61.54)	5 (2.96)	-	169 (100)
4.ความทันสมัยของเครื่อง EDC	2 (1.18)	93 (55.03)	68 (40.24)	6 (3.55)	-	169 (100)
5.สามารถอนุมัติวงเงินเป็นสกุลเงินต่างประเทศได้	-	-	12 (7.10)	62 (36.67)	95 (56.21)	169 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

ด้านผลิตภัณฑ์ จากตารางที่ 4.15 การออกแบบสอบถามพิจารณาในด้านของตัวเครื่องประสิทธิภาพ หรือคุณภาพของเครื่อง EDC พบว่า ขนาดของเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับ มาก จำนวน 122 คิดเป็นร้อยละ 72.19 รองลงมาร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.63 และอันดับที่สามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18 ทั้งนี้ปัจจุบันขนาดของเครื่อง EDC มีหลายขนาด ถ้าเครื่อง EDC มีขนาดเล็ก ก็จะเกิดความสะดวกในการโยกย้าย และในการวางติดตั้ง แต่ถ้าเครื่อง EDC มีขนาดใหญ่ทำให้เปลืองเนื้อที่ในการจัดวาง ตัวเครื่องมีน้ำหนักมาก การโยกย้ายไปใช้งานในจุดต่าง ๆ ก็จะทำให้ได้อย่างลำบาก ประสิทธิภาพหรือความสามารถของเครื่อง EDC ในเรื่องความสามารถของเครื่องที่สามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และบัตรไดเนอร์สคลับ กล่าวคือเป็นกลุ่มบริษัทบัตรที่ไม่ได้อยู่ภายในกลุ่มสมาชิก VISA CARD และ MASTER CARD ได้แก่ สมาชิกบัตร AMEX และสมาชิกบัตรไดเนอร์สคลับ มีจำนวนสมาชิกร้านค้าที่สามารถรับบัตร ได้น้อย เมื่อเทียบกับกลุ่มของ VISA CARD และ MASTER CARD ทำให้ความสามารถในการเข้าบัญชีให้กับ ร้านค้าสมาชิกบางครั้งต้องใช้เวลาานพอสมควร ร้านค้า

สมาชิกบางแห่งไม่รับการชำระค่าสินค้าจากบัตรดังกล่าว ดังนั้นเพื่อสร้างความสะดวกให้กับผู้ถือบัตรของตนเอง บริษัทที่ออกบัตรอาจจะต้องหา กลุ่มพันธมิตรในการอนุญาตให้บัตรเครดิตของตนสามารถใช้กับเครื่อง EDC ของธนาคารนั้นๆ ได้ พบว่า ร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจในการที่เครื่องของธนาคารสามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และ บัตรไดเนอร์สคลับ ได้มากที่สุดในระดับมากจำนวน 117 ราย จากจำนวนร้านค้าสมาชิกทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อันจำนวน 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.59 และมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18

ด้านความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงิน คือ ความรวดเร็วในการที่บัตรเครดิตของลูกค้า ที่มาใช้บริการกับร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ทำการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยบัตรเครดิต หากร้านค้าต้องใช้เวลาในการขออนุมัติวงเงินบัตรผ่านเครื่อง EDC แต่ละรายเกินกว่า 30 วินาที พบว่า มีร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจมากที่สุดในความรวดเร็วของการที่บัตรได้รับการอนุมัติวงเงิน หรือสามารถนำบัตรเครดิตของลูกค้าที่มาชำระค่าสินค้าและบริการรูดผ่านได้โดย เร็วอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาที่มีความพึงพอใจในระดับมากจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 อันดับสามของความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยจำนวน 5 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.96 และมีความรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับมากจำนวน 1 รายคิดเป็นร้อยละ 0.59

ความทันสมัยของเครื่อง EDC มีผลต่อความต้องการใช้เครื่อง EDC ของแต่ละธนาคาร ซึ่งความทันสมัยของเครื่องได้แก่ รูปแบบของเครื่องที่ดูกระทัดรัด ไม่ใหญ่จนเกินไป ขนาดของเครื่อง และน้ำหนักของเครื่อง การออกแบบดีไซน์ที่ทันสมัย สีสดดูโดดเด่น ความเร็วในการอนุมัติวงเงิน ความเร็วของเครื่อง (RAM) รวมถึงกระดาษที่ใช้ในการบันทึกรายการขนาดเล็กและมีอายุการเก็บเป็นหลักฐานได้นาน จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกมีความพึงพอใจในความทันสมัยของเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 93 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 169 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.03 รองลงมาที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.24 อันดับสามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.55 และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด อยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.18

ประสิทธิภาพความสามารถที่เครื่อง EDC อนุมัติวงเงินเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศ ได้แก่ เงินสกุลยูโร ดอลลาร์ ยูโร ปอนด์ เยน และ ออสเตรเลีย พบว่า มีร้านค้าสมาชิกของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พึงพอใจที่ธนาคารมีบริการในด้านนี้มากที่สุดในระดับน้อยที่สุด จำนวน 95

ราย คิดเป็นร้อยละ 56.21 รองลงมามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.67 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในระดับปานกลางจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.10

4.4. ปัจจัยที่ทำให้ร้านค้าตัดสินใจไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารในด้านขั้นตอนการบริการ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.มีความยุ่งยากและซับซ้อนในการใช้เครื่อง	-	-	8 (16)	32 (64)	10 (20)	50 (100)
2.การบริการหลังการขายที่รวดเร็ว	-	-	10 (20)	30 (60)	10 (20)	50 (100)
3.การรับใบแจ้งการโอนเงินเข้าบัญชี	1 (2)	1 (2)	7 (14)	30 (60)	11 (22)	50 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

ตารางที่ 4.16 ในส่วนของปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตตัดสินใจไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ทำการสอบถามทั้งหมดจำนวน 50 ราย โดยพิจารณาในด้านต่าง ๆ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้คือ ขั้นตอนในการบริการ พิจารณาในเรื่องของความยุ่งยากและซับซ้อนในขั้นตอนการใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มตั้งแต่การนำบัตรเครดิตของลูกค้ามาอนุมัติวงเงินกับเครื่อง EDC ขั้นตอนการสรุปยอดประจำวันของการใช้เครื่อง EDC ขั้นตอนการยกเลิกการใช้บัตรเครดิตของลูกค้า เมื่อร้านค้าทำการขออนุมัติวงเงินไม่ถูกต้อง เป็นต้น ผลจากการออกแบบสอบถามพบว่า สาเหตุที่ลูกค้าไม่ยอมใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีระดับความไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 และ

รู้สึกไม่พึงพอใจรองลงมาอยู่ในระดับน้อยที่สุดจำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 20 และรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 16

สำหรับด้านบริการหลังการขายที่ล่าช้า เช่น เมื่อได้มีการข้อตกลง หรือทำหนังสือสัญญาในการใช้บริการเครื่อง EDC แล้ว ทางธนาคารต้องใช้เวลากี่วันในการที่จะนำเครื่องเข้าไปติดตั้งในร้านค้าได้ หรือเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับตัวเครื่องทางธนาคารทำการเข้าไป สอบถามถึงปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้กับร้านค้า ใช้เวลากี่วันในการแก้ปัญหาให้กับร้านค้าสมาชิก จากแบบสอบถามพบว่าร้านค้าสมาชิกที่รู้สึกไม่พึงพอใจในการบริการหลังการขายของธนาคารที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 30 รายคิดเป็นร้อยละ 60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 50 ราย รองลงมา รู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อยที่สุดจำนวน 10 รายคิดเป็นร้อยละ 20

ด้านการรับใบแจ้งยอดการโอนเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกล่าช้า ใบแจ้งยอดการโอนเงินเข้าบัญชี ถือได้ว่าเป็นใบแจ้งยอดการทำรายการหรือ Statement ที่ทางธนาคารออกให้กับร้านค้าสมาชิกเพื่อนำไปกระทบยอดทางบัญชี หรือเพื่อให้ร้านค้าสมาชิกนำไปตรวจสอบว่า การนำเงินเข้าบัญชีของธนาคารถูกต้องหรือไม่ มียอดใดบ้างที่ยังไม่มีการนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้า จากแบบสอบถามพบว่า ลูกค้ามีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 30 รายคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา มีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 11 รายคิดเป็นร้อยละ 22 อันดับสามที่สมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต มีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 7 รายคิดเป็นร้อยละ 14 สำหรับอันดับสี่และอันดับห้าที่ทำให้ร้านค้าสมาชิกมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านนี้จะอยู่ในระดับมากที่สุด และมาก จำนวนอย่างละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ไม่ใช้เครื่อง EDC ที่มีต่อการให้บริการ
ในด้านธนาคาร

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ให้อัตราส่วนลดที่มากกว่า ธนาคารอื่น	26 (52)	23 (46)	1 (2)	-	-	50 (100)
2.มีการสะสมคะแนนการใช้ EDC	21 (42)	27 (54)	2 (4)	-	-	50 (100)
3.มีการชิงโชคของรางวัล	21 (42)	27 (54)	2 (4)	-	-	50 (100)
4.เวลาในการเข้าเงินให้ร้านค้า ล่าช้า	29 (58)	21 (42)	-	-	-	50 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

ด้านธนาคารจากตารางที่ 4.17 ที่ทำการออกแบบสอบถาม เมื่อทำการพิจารณาในด้านการให้อัตราส่วนลดแก่ร้านค้าสมาชิกที่มากกว่าธนาคารอื่น อัตราส่วนลด คืออัตราที่ธนาคารเรียกเก็บจากร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิต ซึ่งอัตราส่วนลดที่ธนาคารคิดเรียกเก็บจากร้านค้าสมาชิกในส่วนนี้ถือว่าเป็นรายได้ค่าธรรมเนียมที่ธนาคารจะได้รับ โดยมากมักจะคิดค่าธรรมเนียมหรืออัตราส่วนลดจากร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตในอัตราร้อยละ 1.5 – 3.0 ด้วยเหตุนี้ ผลการออกแบบสอบถามพบว่าร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการอนุมัติอัตราส่วนลดของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 26 ราย จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมามีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 และรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดในระดับปานกลางจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

สำหรับการสะสมคะแนนการใช้ยอดของเครื่อง EDC ซึ่งการสะสมคะแนนเพื่อให้ร้านค้าสมาชิกได้มีโอกาสในการรับแลกของรางวัลที่ธนาคารได้มีการกำหนดขึ้น จากการออกแบบสอบถามพบว่าร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในคะแนนสะสมเพื่อใช้แลกของรางวัลของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดในระดับมาก จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมามีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดในระดับปานกลาง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4

ในส่วนของการให้มีการชิงโชคเพื่อชิงของรางวัลจะเป็นอยู่ในลักษณะการสุ่มผู้โชคดีที่เป็นร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตด้วยคอมพิวเตอร์ โดยแต่ละธนาคารมีหลักเกณฑ์ที่แตกต่างกัน จากแบบสอบถามพบว่า มีร้านค้าสมาชิกที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้มีการชิงโชคของรางวัลมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมามีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดในระดับปานกลางจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4

เรื่องของเวลาในการเข้าเงินให้กับร้านค้าสมาชิกที่ล่าช้า กล่าวคือ แต่ละธนาคารจะมีการนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกที่ไม่เหมือนกัน บางธนาคารมีความสามารถในการนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกตั้งแต่เวลา 7.00 น. บางธนาคารอาจนำเงินเข้าบัญชีให้ได้ในช่วงเวลาประมาณ 10.00 - 11.00 น. บางธนาคารอาจนำเงินเข้าบัญชีให้ได้ในช่วงบ่าย ๆ หรือบางธนาคารอาจใช้เวลา 2 - 3 วันในการที่จะนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกได้ จากแบบสอบถามเห็นได้ว่า ร้านค้าสมาชิกมีความรู้สึกไม่พึงพอใจการเรื่องของการเข้าเงินให้กับร้านค้าสมาชิกมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 58 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 42

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ไม่ใช้เครื่อง EDC ของธนาคาร ในด้านพนักงาน
และบริการ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ความเอาใจใส่ในการบริการ	7 (14)	41 (82)	2 (4)	-	-	50 (100)
2.ความสุภาพ อภัยของพนักงาน	9 (18)	39 (78)	2 (4)	-	-	50 (100)
3.ความชัดเจนในการตอบปัญหา	10 (20)	39 (78)	1 (2)	-	-	50 (100)
4.ความกระตือรือร้นของพนักงาน	9 (18)	40 (80)	1 (2)	-	-	50 (100)
5.ความรวดเร็วในการแก้ปัญหา	12 (24)	37 (74)	1 (2)	-	-	50 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

ด้านพนักงานและบริการของธนาคาร จากตารางที่ 4.18 การออกแบบสอบถาม ได้ศึกษาปัจจัยด้านบริการและพนักงานของธนาคาร โดยพิจารณาด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ได้แก่การให้ความสำคัญกับร้านค้าสมาชิกเมื่อร้านค้าสมาชิกมีปัญหาในการใช้เครื่อง EDC การส่งใบกำกับภาษีให้กับร้านค้าหรือที่เรียกว่า Statement ให้กับร้านค้าสมาชิก การปฏิบัติงานให้กับร้านค้าสมาชิกตามข้อตกลง หรือไปเยี่ยมเยือนร้านค้าสมาชิกเป็นประจำ เพื่อจะได้สอบถามถึงปัญหาเวลาในการใช้เครื่อง EDC จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องความเอาใจใส่ในการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมากจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 50 ราย รองลงมาที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 และมีความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4

ปัจจัยด้านความสุภาพและอภัยของพนักงานธนาคาร จะเป็นในเรื่องของกิริยา ท่าทางการพูดจา หรือการควบคุมอารมณ์เมื่อลูกค้ามีปัญหา จากแบบสอบถามพบว่าร้านค้าสมาชิกมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการแสดงความสุภาพ และอภัยของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา

จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมากจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา มีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 และมีความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลางจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 4

ปัจจัยด้านความชัดเจนในการตอบปัญหาของพนักงาน เช่น ปัญหาเวลาที่เครื่อง EDC ไม่สามารถทำรายการอนุมัติวงเงินของลูกค้า เครื่อง EDC ไม่สามารถใช้ได้ในบางช่วงเวลาเป็นประจำ ไม่สามารถสรุปยอดรวมของการใช้เครื่องประจำวันได้ เครื่อง EDC ใช้เวลานานกว่าเครื่องจะตอบรับวงเงินของลูกค้า และเวลากระดาษบันทึกรายการคิด ไม่สามารถทำการพิมพ์ใบบันทึกรายการได้ เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัญหาที่ร้านค้าสมาชิกต้องการคำตอบโดยเร็ว เพื่อจะได้ทำการแก้ไขในเบื้องต้นได้ จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านนี้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่มีอยู่ในระดับมากจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

สำหรับปัจจัยด้านความกระตือรือร้นของพนักงาน ได้แก่ การคอยติดตามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้กับร้านค้าสมาชิก การรับตามเอกสารต่างๆ ที่ร้านค้าสมาชิกยังไม่ได้รับ การสนับสนุนจากการที่มียอดการใช้เครื่องจำนวนมาก โดยขออนุมัติลดอัตราส่วนลดให้กับร้านค้า จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมา มีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการแก้ปัญหา ได้แก่ ปัญหาในด้านของตัวเครื่อง EDC หรือแก้ปัญหาเมื่อจำนวนเงินที่เข้าบัญชีร้านค้าไม่ตรงกับยอดที่ร้านค้าทำการสรุปยอด ประจำวัน ปัญหาระบบการติดต่อกับศูนย์กลางของเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารขัดข้องบ่อย ๆ จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านนี้ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 24 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของร้านค้าที่ไม่ใช้เครื่อง EDC ที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร
ด้านผลิตภัณฑ์

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.ขนาดของเครื่อง EDC	14 (28)	36 (72)	-	-	-	50 (100)
2.สามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และบัตรไดเนอร์สคลับ	27 (54)	23 (46)	-	-	-	50 (100)
3.ความรวดเร็วในการขออนุมัติวงเงิน	32 (64)	18 (36)	-	-	-	50 (100)
4.ความทันสมัยของเครื่อง EDC	16 (32)	33 (66)	-	1 (2)	-	50 (100)
5.สามารถอนุมัติวงเงินเป็นสกุลเงินต่างประเทศได้	-	5 (10)	7 (14)	15 (30)	23 (46)	50 (100)

ที่มา : จากการสำรวจปี 2548

หมายเหตุ : ตัวเลขใน () แสดงถึงร้อยละ

ด้านผลิตภัณฑ์ จากตารางที่ 4.19 จากแบบสอบถามพบว่าร้านค้าสมาชิกที่ไม่พึงพอใจในขนาดของเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 36 ราย จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 28

ปัจจัยด้านความสามารถในการอนุญาตให้เครื่อง EDC ใช้ร่วมกับบัตรอื่นๆ ที่ไม่ใช่บัตร VISA CARD และ MASTER CARD ได้แก่บัตร AMEX และบัตรไดเนอร์สคลับ ซึ่งในเงื่อนไขที่กำหนดก็คือเรื่องของการสามารถนำเงินเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิก บางธนาคารสามารถนำเงินเข้าบัญชีให้ได้ในเวลา 2 วัน บางธนาคารใช้เวลาในการเข้าบัญชีให้กับร้านค้าสมาชิกในเวลา 3-4 วัน หรือบางธนาคารใช้เวลาในการเข้าเงินให้กับร้านค้าสมาชิกเป็นเวลา 1 สัปดาห์ พบว่าร้านค้าสมาชิกมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในด้านนี้มากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 54 และรองลงมาอยู่ในระดับมาก จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46

ปัจจัยด้านความรวดเร็วในการขออนุมัติวงเงิน การอนุมัติวงเงินหมายถึง การที่ร้านค้าสมาชิกได้นำบัตรเครดิตของลูกค้าบัตรเครดิตที่ต้องการนำมาชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดมาขออนุมัติวงเงินที่เครื่อง EDC ซึ่งถ้าระบบเครื่องต้องใช้เวลาในการอนุมัติวงเงินนาน ทำให้การอนุมัติวงเงินเป็นไปได้ยาก จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกที่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมามีความรู้สึกไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 36

ปัจจัยของตัวเครื่อง EDC ด้านความทันสมัยของเครื่อง EDC เพราะเครื่องรุ่นใหม่ ๆ จะมีประสิทธิภาพที่ดีกว่า มีหน่วยความจำที่มากกว่า มีความเร็วของเครื่องที่เร็วกว่า ขั้นตอนการใช้งาน และขั้นตอนการสรุปยอดประจำวัน ขนาดของกระดาษบันทึกรายการมีขนาดเล็กกว่า และคุณภาพของหมึกที่ใช้ในการบันทึกรายการมีคุณภาพที่ดีมีอายุการใช้งาน หรืออายุการพิมพ์อยู่ได้นาน จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกที่ไม่เลือกใช้เครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีความรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 และมีความรู้สึกไม่พึงพอใจน้อยที่สุดอยู่ในระดับน้อย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 2

ปัจจัยสุดท้ายคือ ปัจจัยเรื่องคุณภาพของเครื่องที่สามารถอนุมัติวงเงินในรูปแบบสกุลเงินตราต่างประเทศได้ สามารถอนุมัติสกุลเงินตราต่างประเทศเพียง 5 สกุล ได้แก่ สกุลเงินดอลลาร์สหรัฐอเมริกา ยูโร ปอนด์ เยน และดอลลาร์ออสเตรเลีย จากแบบสอบถามพบว่า ร้านค้าสมาชิกไม่พึงพอใจต่อการที่ธนาคารยังไม่มีระบบเครื่องที่สามารถอนุมัติวงเงินเป็นสกุลเงินตราต่างประเทศได้มากที่สุดอยู่ในระดับน้อยมีจำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาอยู่ในระดับน้อยจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 30 อันดับที่สามและสี่จะอยู่ในระดับ ปานกลางและมากจำนวน 7 และ 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 14 และ 10