

## บทคัดย่อ

176242

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้ร้านค้าที่ใช้เครื่อง EDC เลือกที่จะใช้เครื่อง EDC กับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (2) เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการใช้เครื่อง EDC ของสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิต และ (3) นำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อขยายร้านค้าให้ใช้เครื่อง EDC กับธนาคารในอนาคต การศึกษานี้ ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตจำนวน 219 ราย เป็นสมาชิกร้านค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 ราย และไม่ได้เป็นสมาชิกร้านค้าของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 ราย โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลทางสถิติและนำผลมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบค่าไคสแควร์(Chi-Square Test) โดยวัดระดับความเชื่อมั่นทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าเจ้าของกิจการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี สถานภาพโดยรวมเป็นผู้ที่สมรสแล้ว ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประเภทกิจการร้านค้าสมาชิกมากที่สุดคือร้านอาหาร รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 200,001-500,000 บาท ความสัมพันธ์ระหว่างกิจการร้านค้าและรายได้ต่อเดือนที่ร้านค้าสมาชิกบัตรเครดิตเป็นสมาชิกกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่ามีความสัมพันธ์กับรายได้ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างกิจการร้านค้าและรายได้ต่อเดือน ที่มีได้เป็นสมาชิกร้านค้าบัตรเครดิตของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันกับรายได้

ส่วนใหญ่ร้านค้าสมาชิกจะมีเครื่อง EDC จำนวน 2 เครื่องต่อร้านค้า เพราะต้องการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ถ้าเครื่องใดขัดข้องหรือมีปัญหาก็สามารถใช้อีกเครื่องแทนได้ และที่สำคัญคือ ต้องการขยายเพิ่มขึ้น

ดังนั้นร้านค้าสมาชิกเลือกใช้บริการเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพราะขั้นตอนในการบริการ ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน มีการบริการหลังการขายที่รวดเร็ว อัตราส่วนลด (Discount rate) ดีกว่าธนาคารอื่น ความเอาใจใส่ในการบริการ มีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ความสุภาพเรียบร้อยที่ดีของพนักงาน และขนาดของเครื่อง EDC กระทัดรัด ทันสมัย รวมทั้งสามารถใช้ร่วมกับบัตร AMEX และบัตรไดเนอร์สคลับ

สำหรับร้านค้าสมาชิกที่ไม่เลือกใช้บริการเครื่อง EDC ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เพราะอัตราส่วนลดมากกว่าธนาคารอื่น การขออนุมัติวงเงินใช้ระยะเวลานาน การเข้าบัญชีล่าช้า การสะสมคะแนน และการชิงโชคของรางวัลใช้คะแนนสูง

## ABSTRACT

176242

This study was conducted to (1) identify the factors determining the choice of shop establishments to use EDC machine serviced by the Ayudhya Bank in Chiang Mai City area ,(2) to understand the problems and difficulties associated with the use of such EDC Machines encountered by the shop members which accept credit card payments, and (3) to design marketing strategies to increase the member of shop members using the bank's EDC machines in the future. It covered questionnaire interview of 219 samples, 169 of which being shop members of the Ayudhya Bank and 50 otherwise. Analyses were based on descriptive statistics and Chi-square Test was performed on the criteria of 0.05 statistically significant level.

The study results indicated that most business or shop owners were characterized as female, 31-50 years old, married, bachelor's degree graduate, running a food shop, and earning about 200,001-500,000 baht per month. The shop members of Ayudhya Bank's credit card clearance scheme were found to have the direct relationship between their business type and monthly income and their income level, which no such relationship existed in the case of shops which were not shop members of Ayudhya Bank.

Most shop members each had two EDC machines in use to facilitate better customer services and to have at least a workable one if the other machine became out-of-order. Most importantly, they wanted to increase their sale volume.

The shop members decided to use EDC machines serviced by the Ayudhya Bank because of the simple procedure in service delivery, speedy after-sale services, more favorable discount rate compared to other banks, care to provide service and eagerness to solve problems, polite and friendly manner of bank workers, and the compact and modern feature of EDC machine which was also compatible for AMEX and Diners Cards.

Those shops which were not members of Ayudhya Bank's credit card clearance scheme considered the Bank to charge relatively high discount rate, take long time for credit limit approval, have slow accounting process, and require high accumulated points to enter prize drawing.