

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง



ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินของธุรกิจลาน โบว์ลิ่ง
Results of Using Debit Card Technology in Bowling Business



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน...102789
วัน,เดือน,ปี...๒๐๒๑...๒๕๖๒



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง
ผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินของธุรกิจลานโบว์ลิ่ง
Results of Using Debit Card Technology in Bowling Business

โดย
นายวิฑิต วิจิตรเมฆทอง 48040739

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 18 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสง นริ)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์ เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2551

ชื่อเรื่อง ผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินของธุรกิจลานโบว์ลิ่ง

ชื่อเรื่อง Results of Using Debit Card Technology in Bowling Business

นักศึกษา นายวิทิศ วิจิตรเมฆทอง

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนวยการ แสงโนรี

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินของธุรกิจลานโบว์ลิ่งในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินทั้งในแง่ของผลดี และผลเสียในธุรกิจลานโบว์ลิ่ง โดยได้ทำการศึกษาลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl สาขามานูญครอง ชั้น 7 และได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้บัตรเงินสดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานหรือผู้ใช้ระบบทำการชำระเงิน จำนวน 5 คน และลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในการชำระเงิน จำนวน 75 คน โดยเก็บรวบรวมด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับผลดีและผลเสียจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในลานโบว์ลิ่ง

ผลการศึกษา พบว่าในส่วนของพนักงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน Part - time ทำงานในช่วงเวลา 9.30 น. ถึง 18.30 น. ทำงานที่สาขานี้มาประมาณ 1 ถึง 2 ปี และได้รับการอบรมการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดมาทุกคน ผลดีที่ได้รับจากการใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดด้านการปฏิบัติงาน คือช่วยในการชำระเงินมีความสะดวกสบายมากขึ้น ส่วนผลดีที่ได้รับในด้านการตลาด คือช่วยให้สามารถขยายกลุ่มลูกค้าออกไปได้มากขึ้น และผลดีที่ได้รับในด้านการเงิน คือลดการเตรียมเงินทอนจำนวนมากและการป้องกันการโจรกรรมจากมิจฉาชีพ ผลเสียหรือปัญหาที่มักเกิดจากการใช้ระบบชำระเงิน คือเครื่องอ่านบัตรเงินสด ไม่อ่านบัตร และต้องอธิบายขั้นตอนการทำงานให้ลูกค้าฟังซ้ำ ๆ ทุกครั้งที่ทำการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด ในส่วนของลูกค้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุไม่เกิน 21 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีอาชีพนักเรียน นิสิต นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท พบว่า ผลดีที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงิน คือ ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงิน รองลงมา คือ ลดปริมาณแถวในการชำระเงินให้น้อยลง และไม่ต้องพกเงินสดติดตัวจำนวนมาก ส่วนผลเสียจากการใช้บัตรเงินสด คือ มีบัตรเงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลายใบทำให้เกิดความสับสนเวลาใช้ มีจุดเตรียมเงินที่น้อยเกินไป และไม่ทราบจำนวนที่เหลือในบัตรสำหรับการใช้ครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการเพิ่มจำนวนหรือมูลค่าของรางวัล ส่วนลด หรือโปรโมชั่นอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้การชำระเงินผ่านระบบอื่น ๆ เกิดความสนใจที่จะเปลี่ยนมาใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดทั้งหมด เครื่องอ่านบัตรระบบชำระเงิน และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ควรได้รับการตรวจทุกวันเพื่อป้องกันการผิดพลาดในการชำระเงิน และเพื่อเป็นสร้างความ สะดวกสบายและความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภค ควรมีการจัดการระบบบัตรเงินให้บัตรเงินสดหนึ่งใบ สามารถใช้ชำระเงิน ร่วมกันกับค้ำอื่น ๆ ที่มีระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสง โนรี อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำอย่างมาก รวมทั้งรองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์ กรรมการสอบปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตั้งแต่เริ่มศึกษาและประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในด้านข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้เป็นอย่างมาก รวมทั้ง คุณสมศักดิ์ เกตุนที เจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความรัก และความปรารถนาดีที่บิดา มารดา เครือญาติ พี่ชายและเพื่อน ๆ ทุกคน ที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการศึกษามาโดยตลอด ซึ่งกำลังใจที่สำคัญ จนก่อให้เกิดความขยัน มุ่งมั่น อดทน อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

วิทิต วิจิตรเมฆทอง

กุมภาพันธ์ 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	ก
คำนิยาม	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของการศึกษา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 การตรวจเอกสาร	3
1.6 วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 เทคโนโลยีบัตรเครดิตและวิธีการศึกษา	7
2.1 เทคโนโลยีบัตรเครดิต	7
2.2 เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต SF Smart Purse	11
2.3 ลักษณะของทั่วไปขององค์กรที่ศึกษา	17
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัย	20
บทที่ 3 ผลการศึกษา	23
3.1 ผลการสำรวจกลุ่มพนักงานผู้ใช้ระบบบัตรเครดิตในการชำระเงิน	23
3.2 ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินในลาน โบว์ลิ่ง	25
บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	36
4.1 สรุปผลการศึกษา	36
4.2 ข้อเสนอแนะ	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
เอกสารอ้างอิง	38
ภาคผนวก	39
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับพนักงาน	40
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับลูกค้า	44



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	จำนวนและร้อยละของพนักงานในสถานโบว์ลิ่งจำแนกตามปัจจัยของพนักงาน	24
2	ปัญหาและข้อผิดพลาดจากการใช้เครื่องอ่านบัตรและอุปกรณ์ต่างๆ	25
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของ ผลด้านต่างๆ จากการใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด	26
4	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่ใช้บัตรเงินสดชำระเงินในสถาน โบว์ลิ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	28
5	ความถี่ในการใช้บริการสถาน โบว์ลิ่งของลูกค้า	29
6	ระยะเวลาเปลี่ยนมาใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด	29
7	ความถี่ในการใช้บัตรเงินสดชำระเงินที่สถาน โบว์ลิ่ง	29
8	การตรวจสอบมูลค่างานในบัตรเงินสด	30
9	สาเหตุที่ตรวจสอบมูลค่างานในบัตรเงินสด	30
10	สาเหตุที่ไม่ตรวจสอบมูลค่างานในบัตรเงินสด	31
11	ผลดีจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในสถาน โบว์ลิ่ง	32
12	ผลเสียที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในสถาน โบว์ลิ่ง	33
13	การเคยพบปัญหาหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน	34
14	ปัญหาที่พบหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน	34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 ส่วนประกอบของบัตรเงินสด	9
2 เครื่องอ่านบัตรสมาร์ตการ์ดแบบต่าง ๆ	10
3 บัตรเงินสด SF Smart Purse	11
4 เครื่องอ่านบัตรเงินสดที่ใช้ในลาน โบว์ลิง SF Strike Bowl	12
5 เครื่อง Terminal หรือเครื่องประมวลผลที่ใช้ในลาน โบว์ลิง SF Strike Bowl	13
6 เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรวมค่าบริการที่ต้องชำระเงิน	13
7 หลักการทำงานของระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse	14
8 บัตรเงินสด SF Smart Purse ทั้ง 4 แบบ ที่ใช้ในปัจจุบัน	15
9 เข้าโปรแกรมชำระเงินผ่านบัตรเงินสด	15
10 การนำบัตรสัมผัสกับเครื่องอ่านบัตรเงินสด	16
11 เครื่อง Terminal และใบเสร็จชำระเงิน	16
12 ลานโบว์ลิง SF Strike Bowl สาขาบุญครอง เซ็นเตอร์ ชั้น 7	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

ในสังคมปัจจุบัน เวลาถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ดังนั้นจึงทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนในสังคมเมืองหลวงอย่างกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเห็นได้จากการที่มีเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ ถูกใช้อย่างแพร่หลาย เช่น โทรศัพท์มือถือ เครื่องตรวจสอบเส้นทางระบบ GPS บัตรสมาร์ทการ์ดและบัตรเงินสด เป็นต้น

บัตรเงินสดเริ่มเป็นที่รู้จักกันมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา เนื่องมาจากมีธุรกิจหลายประเภทได้นำเทคโนโลยีนี้มาใช้ เช่น ธุรกิจการขนส่ง ได้แก่ รถไฟฟ้าและรถไฟใต้ดิน ธุรกิจห้างสรรพสินค้าและธุรกิจศูนย์อาหาร เป็นต้น สาเหตุที่ทำให้ธุรกิจเหล่านั้นนำระบบบัตรเงินสดมาใช้เนื่องมาจากบัตรเงินสดจะสามารถลดขั้นตอนการชำระเงินได้มากทำให้การชำระเงินมีความรวดเร็ว สะดวกสบายมากขึ้น บัตรเงินสดนี้ยังสามารถลดความผิดพลาดจากการชำระเงินได้ ทำให้การชำระเงินมีความถูกต้องมากขึ้น และบัตรเงินสดนี้สามารถใช้ซ้ำได้จึงสามารถใช้แทนคูปองเงินสดได้อย่างดี ด้วยประโยชน์ของบัตรเงินสดทำให้ธุรกิจหลายประเภทมีการนำวิธีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดเป็นอีกช่องทางในการชำระเงินของธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในระยะแรกของการให้บริการในธุรกิจด้านโบว์ลิ่งในศูนย์การค้า ใช้จ่ายค่าบริการผ่านเงินสดเพียงอย่างเดียว และยังไม่มียุคของคอมพิวเตอร์มาช่วย ทำให้มีปัญหาหลายประการ อาทิ การทอนเงินที่ผิดพลาด การสรุปยอดขายที่ไม่ลงตัว และการที่ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลการชำระเงินย้อนหลังได้ เพราะไม่มีการจัดการที่ดี เป็นต้น

เทคโนโลยีบัตรเงินสดจะใช้ควบคู่ไปกับเครื่องอ่านบัตรเงินสดซึ่งสามารถช่วยอำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงิน ทั้งการอ่านข้อมูลจากบัตร การบันทึกข้อมูลและการค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้งาน และที่สำคัญยังสามารถช่วยลดการผิดพลาดจากการรับส่งข้อมูล เครื่องอ่านบัตรในปัจจุบันมีหลายประเภทซึ่งสามารถแบ่งตามการใช้งานได้ดังนี้ เครื่องอ่านบัตรแบบรวดเร็ว เวลาใช้งานต้องนำบัตรไปรูตที่เครื่องอ่านบัตรซึ่งเครื่องชนิดนี้เป็นแบบแรกที่ถูกนำมาใช้ ส่วนมากใช้กับงานธุรกิจที่ไม่ต้องการความรวดเร็วมากนักและใช้เงินลงทุนต่ำ เครื่องอ่านบัตรแบบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัมผัสเป็นเครื่องอ่านบัตรที่เวลาใช้ต้องนำไปสัมผัสหรืออยู่ใกล้เครื่องอ่าน ซึ่งโดยมากพบในธุรกิจที่ต้องมีการชำระเงินอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้านสะดวกซื้อ ศูนย์การค้า และร้านหนังสือ เป็นต้น เครื่องอ่านบัตรแบบอาศัยคลื่นสัญญาณวิทยุ เวลาใช้งานจะต้องนำสมาร์ทการ์ด ไปอ่านที่เครื่องอ่านสมาร์ทการ์ด โดยอาศัยคลื่นวิทยุในการติดต่อสื่อสารแต่จะสามารถทำงานได้ภายในระยะที่กำหนดเพื่ออ่านข้อมูลจากไมโครชิปไปใช้งาน เครื่องชนิดนี้นิยมใช้งานกับการอ่านข้อมูลระยะไกล พบมากในการใช้งานในเวลาจ่ายค่าทางด่วน นอกจากนี้เทคโนโลยีนี้ยังมีธุรกิจอื่นๆนำไปประยุกต์ใช้งานอีกจำนวนมาก เช่น เครื่องอ่านบัตรบันทึกเวลาการเข้าออกของพนักงาน ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องแม่นยำในการประมวลผล และก่อให้เกิดความคุ้มค่าในต้นทุนการบริหารงาน

ธุรกิจลานโบว์ลิ่งเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน ในระยะแรกธุรกิจลานโบว์ลิ่งมีเพียงการชำระเงินผ่านเงินสดเพียงอย่างเดียว แต่ก็มีข้อผิดพลาดมากในการเก็บข้อมูล และการทอนเงินที่ล่าช้า ต่อมาทางศูนย์การค้ามีการเปิดวิธีในการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด ทำให้ธุรกิจลานโบว์ลิ่งได้นำวิธีนี้มาใช้เพิ่มเป็นอีกช่องทางหนึ่ง เนื่องจากผู้บริหารเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีนี้จะช่วยให้การชำระเงินมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายได้ รวมถึงยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่ทันสมัยให้กับธุรกิจได้อีกทางหนึ่ง เทคโนโลยีบัตรเงินสดถึงจะมีประโยชน์ต่อธุรกิจมาก แต่ก็มีข้อจำกัดจากการใช้งานมาก เช่น บัตรเงินสดไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกที่จึงทำให้ผู้ที่ต้องการใช้ต้องมีบัตรหลายใบทำให้เกิดการสับสนในการใช้งานได้ รวมทั้งการที่บัตรเงินสดมีขนาดเล็กทำให้เกิดการสูญหายหรือขโมยได้ง่าย เป็นต้น ดังนั้นการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดจึงไม่เป็นที่นิยมเท่าที่ควร

จากคุณสมบัติต่าง ๆ ของเทคโนโลยีบัตรเงินสด ทำให้มีหลายธุรกิจได้นำเทคโนโลยีนี้ไปประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธุรกิจ รวมถึงธุรกิจลานโบว์ลิ่งในศูนย์การค้าได้นำเทคโนโลยีระบบการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดมาช่วยลดปัญหาในการชำระเงิน อย่างไรก็ตามการใช้บัตรเงินสดนี้ยังไม่เป็นที่นิยมอย่างกว้างขวาง และยอมรับมากนัก ปัจจุบันยังไม่มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีบัตรเงินสด จึงเป็นเหตุให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงระบบของบัตรเงินสด และผลที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดในธุรกิจลานโบว์ลิ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะพัฒนาแก้ไขระบบนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดในธุรกิจสถาน โบว์ลิง
2. เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสด ทั้งในแง่ของผลดีและผลเสียที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินในธุรกิจสถาน โบว์ลิง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดในธุรกิจสถาน โบว์ลิง
2. ทำให้ทราบผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสด ทั้งในแง่ของผลดีและผลเสียที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินในธุรกิจสถาน โบว์ลิง

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นกรณีศึกษาเชิงสำรวจที่มุ่งศึกษา ผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในธุรกิจสถาน โบว์ลิง ในศูนย์การค้าของบริษัท เอส เอพ ซินิมี จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สาขา เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์(มานูญครอง) เนื่องจากเป็นสาขาแรกที่มีการใช้งานระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

1.5 การตรวจเอกสาร

สรินนา (2541) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการใช้บัตรเงินสดของศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อพัฒนาการใช้บัตรเงินสดของศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำการศึกษาในห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลพลาซ่า สาขาลาดพร้าว และสาขาปิ่นเกล้า โดยแบ่งกลุ่มที่จะสำรวจเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้จัดการศูนย์อาหารซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบการใช้งาน พนักงานขายและเจ้าของร้านอาหาร กลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรในการชำระเงิน โดยจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้บัตรเงินสดของศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้า ผลการศึกษา พบว่าข้อดีที่ได้จากการใช้บัตรเงินสดในศูนย์อาหาร ได้แก่ ลดขั้นตอนการคำนวณรายได้ของศูนย์อาหาร ได้ข้อมูลของยอดจำหน่ายในแต่ละวันของศูนย์อาหาร ได้อย่างถูกต้อง และช่วยอำนวยความสะดวกของลูกค้าในการจ่ายค่าอาหาร และข้อจำกัดส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากความล่าช้า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการอ่านข้อมูลอันเนื่องมาจากการรับส่งข้อมูลเครื่องอ่านบัตรเงินสด และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย โดยมีผู้ให้ข้อเสนอแนะให้ใช้เป็นบัตรแบบสมาร์ทการ์ด เพราะมีหน่วยความจำที่มากกว่า และยังสามารถประมวลผลและบันทึกข้อมูลลงในบัตร ได้ทันทีโดยไม่ต้องผ่านเครื่องแม่ข่าย

ธิดารัตน์ (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสด รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นและปัญหาการใช้บริการบัตรเงินสดของลูกค้าธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับรู้ข้อความเกี่ยวกับบริการบัตรเงินสดจากพนักงานธนาคารมากที่สุด ส่วนการรับรู้จากสื่อพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับรู้จากแผ่นพับ ใบปลิว และ โปสเตอร์ของธนาคาร โดยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารปีละ 2-3 ครั้งมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้บัตรเงินสดว่า มีความสะดวกสบายจากการใช้ผ่านเครื่อง ATM ทั่วประเทศ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บัตรเงินสดต่อไป โดยให้เหตุผลว่าสามารถถอนเงินจากเครื่อง ATM เพื่อใช้ในยามฉุกเฉินได้ 24 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มที่มีความตั้งใจจะยกเลิกการใช้บริการพบว่ามีเพียงเล็กน้อย โดยให้เหตุผลที่จะยกเลิกการใช้บริการว่า การใช้บัตรเงินสดไม่สะดวกเหมือนเงินสด

นพวรรณและคณะ (2548) ศึกษาความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการด้วยบัตรเงินสดในธุรกิจต่างๆ การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความต้องการของผู้บริโภคที่จะนำบัตรเงินสดไปใช้ในธุรกิจบริการต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการขยายตลาดของบัตรเงินสดในปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายจะเริ่มจากกลุ่มนักศึกษาและวัยทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่กลุ่มคนที่ใช้บริการชมภาพยนตร์ในเครือ EGV และรถโดยสารประจำทางปรับอากาศพิเศษ โดยสุ่มตัวอย่างกลุ่มละเท่ากัน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มเป้าหมายได้แก่ กลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและหญิง อายุประมาณ 15-35 ปี ส่วนมากกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและมีรายได้น้อยกว่า 30,000 บาท โดยมีทัศนคติต่อบัตรเงินสดในเรื่องสถานที่ใช้บริการให้มีความเพียงพอ ความปลอดภัยในการใช้บัตร และความสะดวกสบายที่จะได้รับ โดยประโยชน์ที่ต้องได้รับมากที่สุดคือ ความสะดวกสบาย ส่วนลดเงินสด และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ธุรกิจที่ได้รับความสนใจจากผู้บริโภค คือ โรงภาพยนตร์ ศูนย์อาหาร สถานบริการน้ำมัน (ตามลำดับความสำคัญ) ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้มีส่วนสำคัญที่จะช่วยในการวางแผนการตลาดให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และยังเป็นการขยายตลาดของบัตรเงินสดให้เติบโตขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6 วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการออกแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น และเมื่อได้ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ จากนั้นผลที่ได้จะนำมาพิจารณาพร้อมอธิบายให้สอดคล้องและอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมุ่งศึกษาถึงผลที่ได้จากการใช้งานบัตรเงินสดในการชำระเงินของธุรกิจลาน โบว์ลิง เช่น การช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงิน ช่วยลดปัญหาการชำระเงินเป็นเงินสดต่างค์ เป็นต้น

แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จาก 2 แหล่ง ได้แก่ แบบสอบถามพนักงานคิดเงินที่ใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด และแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บัตรเงินในการชำระเงินของธุรกิจลาน โบว์ลิง
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลการทำงานและความเป็นมาของระบบบัตรเงินสด รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับ RFID จากแหล่งต่างๆ ได้แก่ หนังสือ รายงานการวิจัย และสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลจากการทำแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยแบ่งได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จะวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน ด้วยวิเคราะห์ค่าทางสถิติซึ่งประกอบไปด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ การหาผลที่ได้รับจากขอบเขตคะแนนของค่าเฉลี่ยที่ได้จากการสำรวจ ดังนี้

ระดับคะแนน 1.00 – 1.49 หมายถึง ผลที่ได้รับอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับคะแนน 1.50 – 2.49 หมายถึง ผลที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 2.50 – 3.49 หมายถึง ผลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับคะแนน 3.50 – 4.49 หมายถึง ผลที่ได้รับอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 4.50 – 5.00 หมายถึง ผลที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุด

3. ข้อมูลที่เป็นคำถามปลายเปิด นำมารวบรวมแล้วใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วหาความถี่เรียงลำดับมากไปน้อย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

เทคโนโลยีบัตรเงินสดและวิธีการศึกษา

2.1 เทคโนโลยีบัตรเงินสด

ประวัติความเป็นมาของบัตรเงินสด

ในปี พ.ศ. 2492 สหรัฐอเมริกาได้ออกสิทธิบัตรรับรองรหัสแท่งที่เรียกว่า “Circular Bar Code” ต่อมาในปี พ.ศ. 2503 ก็มีการรับรองรหัสแท่งแบบที่เรียกว่า “Rail Identification Symbol” หลังจากนั้นเป็นต้นมาเทคนิคของรหัสแท่งรูปแบบต่าง ๆ ก็มีมากขึ้น และเริ่มใช้งานจริงจังเมื่อปี พ.ศ. 2513 เมื่อคณะกรรมการบริหารด้านห้างสรรพสินค้าของสหรัฐอเมริกา ได้นำรหัสที่เรียกว่า “Universal Product Code” หรือ “UPC” ซึ่งเป็นรหัสที่ใช้กันแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาและยุโรป ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 และ พ.ศ. 2520 ตามลำดับ

เมื่อบัตรเงินสดระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด เป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดีและใช้กันอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตามบัตรเงินสดระบบรหัสแท่งก็ยังมีข้อจำกัดหลายอย่าง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2523 มีการพัฒนาระบบ RFID หรือ Radio Frequency Identification โดยเป็นระบบที่ใช้สำหรับบ่งบอกลักษณะและข้อมูลของวัตถุจากไมโครชิปในวัตถุผ่านคลื่นสัญญาณวิทยุซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อมาใช้แทนระบบรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด ซึ่งระบบ RFID เริ่มเป็นที่รู้จักและมีการนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายในหลายธุรกิจ จนเริ่มเป็นที่นิยมกันในปัจจุบัน ซึ่ง RFID มีคุณสมบัติพิเศษในด้านความรวดเร็วและถูกต้องมากกว่าระบบบาร์โค้ด ด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ที่กล่าวมาของระบบ RFID ทำให้มีการประยุกต์ใช้งานในหลาย ๆ ด้าน เช่น เครื่องตรวจจับสินค้า ระบบเช็คของเข้าออกคลังสินค้า และบัตรเงินสด เป็นต้น

ความหมายของบัตรเงินสด

บัตรเงินสด คือ บัตรพลาสติกที่มีหน่วยความจำ IC (Integrated circuit) ติดหรือฝังอยู่ในตัวบัตร เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและประมวลผลภายในตัวเองโดยวิธีการเข้ารหัสตามมาตรฐานเพื่อให้ระบบมีความปลอดภัยสูงขึ้น บัตรเงินสดมีความแตกต่างจากบัตรพลาสติกทั่วไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คือ ขณะทำรายการบัตรเงินสดสามารถทำงานได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับระบบหลักนั่นก็คือ บัตรเงินสดไม่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับศูนย์กลางข้อมูลเหมือนกับบัตรแถบแม่เหล็กทำให้ประหยัดในเรื่องระบบสื่อสารไปได้มากในการประมวลผล และจัดเก็บข้อมูลบัตรเงินสดสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วกว่าการสื่อสารสำหรับเก็บข้อมูลชนิดอื่น ๆ ด้วยขนาดที่เท่ากับบัตรแถบแม่เหล็กทำให้สะดวกในการจัดเก็บและพกพา นอกจากนี้บัตรเงินสดยังมีคุณสมบัติด้านความทนทานรังสีชนิดต่าง ๆ (ในปริมาณที่ไม่เป็นอันตรายต่อมนุษย์) สนามแม่เหล็ก ไฟฟ้าสถิต ความชื้น ความร้อน การบิดงอ ฯลฯ จึงทำให้ในต่างประเทศได้มีการใช้งานบัตรเงินสดกันอย่างแพร่หลาย จนเป็นไปได้ว่าบัตรเงินสดกำลังเป็นบัตรชนิดใหม่ที่จะเข้ามาแทนที่บัตรแบบแถบแม่เหล็กที่ใช้งานกันอยู่ในปัจจุบัน

ส่วนประกอบของบัตรเงินสด

บัตรเงินสดจะมีส่วนประกอบอยู่หลายอย่าง ถ้าบัตรเงินสดไม่มีส่วนประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ ก็จะเป็นเพียงแค่บัตรพลาสติกธรรมดา ส่วนประกอบของบัตรเงินสดมี 4 ส่วน ดังนี้

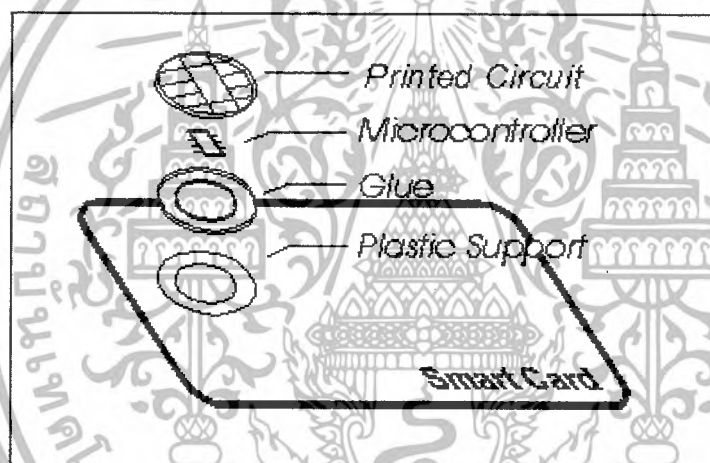
1. ตัวบัตรพลาสติก (Plastic Support) บัตรในปัจจุบันจะทำมาจากพลาสติก ซึ่งพลาสติกที่นิยมนำมาทำเป็นตัวบัตรเงินสดจะนิยมใช้พลาสติก 4 ชนิด ได้แก่ PVC (Poly Vinyl Chlorides) ABS (Acrylonitrile Butadiene styrene) PC(Polycarbonate) และ PET (Polyethylene Terephthaiate) ในประเทศไทยจะใช้บัตรพลาสติกชนิด PVC มากเป็นอันดับหนึ่ง ส่วนอันดับสองเป็นบัตรพลาสติกชนิด ABS ซึ่งบัตรพลาสติกชนิด PVC ที่นำมาใช้เป็นบัตรพลาสติกชนิดเดียวกับ ATM บัตรเครดิต เดบิต บัตรประชาชน ฯลฯ ส่วนบัตรพลาสติกชนิด ABS ไม่ค่อยพบว่าใช้งานกันมากนักเนื่องจากราคาสูงกว่า และลายที่พิมพ์ลงบนบัตรไม่สวยงามคงทนเท่าบัตรพลาสติกชนิด PVC จะพบก็เพียงบัตรพลาสติกชนิดเนื้อผสมโดยใช้บัตรพลาสติกชนิด ABS เป็นแกนและฉาบผิวพลาสติกชนิด PVC แต่ความทนทานของตัวบัตรจะสู้บัตรพลาสติกชนิด PVC ส่วนไม่ได้ สำหรับบัตรพลาสติกอีกสองชนิดที่เหลือ ยังไม่พบว่ามีการใช้งานในประเทศไทย อาจเนื่องมาจากราคาที่สูงเกินไปของวัสดุที่นำมาใช้เป็นตัวบัตร และคุณสมบัติที่ด้อยกว่าตัวบัตรพลาสติกชนิด PVC แต่ข้อเสียที่สำคัญของพลาสติกชนิด PVC นั่นก็คือมันไม่สามารถย่อยสลายได้ตามธรรมชาติซึ่งเท่ากับเป็นขยะสำหรับสิ่งแวดล้อม

2. กาวหรือวัสดุที่ใช้เชื่อมต่อ (Glue) บัตรเงินสดเป็นบัตรที่มีหน่วยความจำหรือชิป ซึ่งถ้าบัตรเงินสดขาดหน่วยความจำนี้ไปก็อาจเป็นเพียงแค่บัตรพลาสติกใบหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นในบัตรเงินสดจะมีกาวหรือวัสดุเชื่อมต่อระหว่างตัวบัตรเงินสดกับหน่วยความจำหรือชิป ให้ประสานติดกันแต่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในปัจจุบันอาจมีผู้ผลิตบางรายที่ทำการฝังหน่วยความจำลงในตัวบัตรเพื่อความทนทานและการลดต้นทุน

3. หน่วยความจำ (Microcontroller) หน่วยความจำหรือไมโครชิปที่อยู่ภายในบัตรเงินสดถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของบัตรเงินสด เนื่องจากหน่วยความจำนี้จะเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ใช้บัตรเงินสด ดังนั้นถ้าวัสดุส่วนนี้เกิดการชำรุดก็ทำให้บัตรไม่สามารถใช้งานใดๆ ได้

4. หน้าสัมผัส (Printed Circuit) โดยปกติบัตรเงินสดจะมีหน่วยความจำ ซึ่งหน่วยความจำนี้จะถูกป้องกันโดยหน้าสัมผัส ซึ่งหน้าสัมผัสนี้ยังเป็นตัวนำไฟฟ้าที่ดีและทำให้การอ่านข้อมูลจากหน่วยความจำจากบัตรเงินสด ได้โดยมากหน้าสัมผัสจะทำมาจากทองเหลืองเนื่องจากเป็นสื่อนำไฟฟ้าได้ดีและมีต้นทุนต่ำ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ส่วนประกอบของบัตรเงินสด

ที่มา : <http://www.en.kku.ac.th/engineer/project/files>

ประเภทของบัตรเงินสด

เราสามารถแบ่งประเภทของบัตรเงินสดตามรูปแบบการใช้งานออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. คอนแทกสมาร์ทการ์ด (Contact Smart Card) เวลาใช้งานจะต้องนำบัตร ไปรูตที่เครื่องอ่านบัตร เพื่ออ่านข้อมูลไปใช้งาน ส่วนมากจะใช้ในงานที่ไม่ต้องการความรวดเร็วมากนัก เช่น การรูดบัตรเพื่อเข้างานในองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

2. คอนแทกเลสสมาร์ทการ์ด (Contactless Smart Card) เวลาใช้งานจะต้องนำบัตรไปสัมผัสที่เครื่องอ่านบัตรให้ตำแหน่งของชิปอยู่ตั้งฉากกับเครื่องอ่านแต่ไม่จำเป็นต้องวางแนบกับเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องอ่าน หรือที่บางท่านเรียกว่า "อ่านแบบหน้าสัมผัส" ซึ่งจะใช้ ในงานที่ต้องการความรวดเร็ว พบมากในธุรกิจที่ต้องมีการชำระเงินอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้านสะดวกซื้อ และศูนย์การค้า เป็นต้น

3. ไร้เลสสมาร์ทการ์ด (Wireless Smart Card) เวลาใช้งานจะต้องนำบัตรไปอ่านที่เครื่องอ่านบัตร โดยอาศัยคลื่นวิทยุในการติดต่อสื่อสารแต่จะสามารถทำงานได้ภายในระยะที่กำหนด เพื่ออ่านข้อมูลจากชิปไปใช้งาน ส่วนมากจะเป็นการนำไปใช้ในการตรวจสอบข้อมูลในระยะไกล เช่น การจ่ายค่าทางด่วนผ่านบัตรเงินสดทางด่วน เป็นต้น

เครื่องอ่านบัตรเงินสด

ในการใช้เทคโนโลยีบัตรเงินสดในการชำระเงิน สิ่งที่เป็นจุดสำคัญอีกหนึ่งอย่างคือ เครื่องอ่านบัตรเงินสดซึ่งเครื่องอ่านบัตรเงินสดนี้สามารถแบ่งออกได้หลายประเภทตามการใช้งาน โดยเครื่องอ่านบัตรจะเป็นเครื่องที่มีหน้าสัมผัสที่สามารถส่งและรับสัญญาณ RFID ได้ ด้วยคลื่นความถี่ประมาณ 13.6 MHz ในการรับ ส่งข้อมูลและนำไปประมวลผล ซึ่งบางเครื่องอาจมีตัวประมวลผลต่างๆอยู่ในเครื่องนั้นๆ หรือบางเครื่องอาจจะมีโปรแกรมติดตั้งก่อนจึงจะประมวลผลได้ เครื่องอ่านบัตรสามารถจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบตามการใช้งานได้แก่ เครื่องอ่านบัตรชนิดจรู๊ด (Contact Smart Card Reader) เครื่องอ่านบัตรชนิดสัมผัส (Contactless Smart Card Reader) และเครื่องอ่านบัตรชนิดไร้เลส (Wireless Smart Card Reader) เช่น Round PCB คือ เครื่องอ่านชนิดสัมผัส พบมากตามตึกทำงานที่ต้องใช้รหัสผ่าน เครื่องชนิดนี้ไม่สามารถประมวลผลได้ Handheld คือ เครื่องอ่านบัตรชนิดมือถือใช้สำหรับการอ่านค่าที่ต้องเคลื่อนที่ตลอดเวลา และ Terminal คือ เครื่องอ่านบัตรที่สามารถประมวลผลได้ในตัว มีทั้งแบบจรู๊ดและแบบสัมผัส เป็นต้น (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดแบบต่าง ๆ

ที่มา : <http://www.speakingeye.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=401359&Ntype=2>

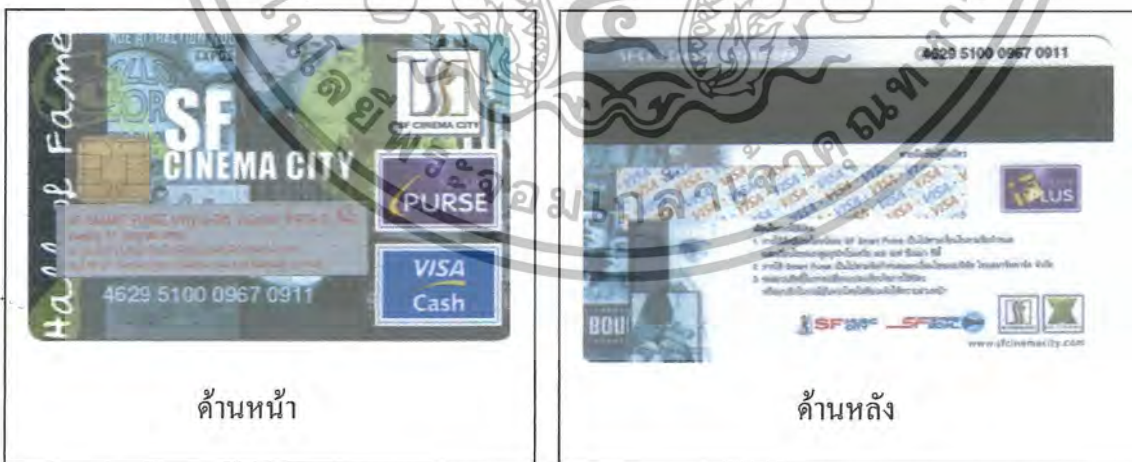
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2 เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse

เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตร SF Smart Purse เป็นระบบที่ใช้ในการชำระเงินในเครือธุรกิจของบริษัท เอส เอฟ ซินิมา จำกัด เช่น ลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl โรงภาพยนตร์ SF SFX Cinema คาราโอเกะ SF Music เป็นต้น โดยเป็นการใช้บัตรเงินสดที่บริษัทออกให้ชำระเงินแทนเงินสด เพื่อความสะดวกและความคุ้มค่าในการชำระเงิน ซึ่งระบบการชำระเงินนี้จะประกอบไปด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการชำระเงิน ได้แก่ บัตรเงินสด SF Smart Purse เครื่องอ่านบัตรเงินสด เครื่อง Terminal และคอมพิวเตอร์สำหรับคิดค่าบริการ

บัตรเงินสด SF Smart Purse

บัตรเงินสด SF Smart Purse (ภาพที่ 3) เป็นบัตรที่ทางบริษัท เอส เอฟ ซินิมา จำกัด ได้ออกร่วมกับบริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด โดยบัตรชนิดนี้เป็นบัตรที่สามารถใช้แทนเงินสด และยังสามารถใช้ชำระเงินได้ในทุกธุรกิจเครือบริษัท เอส เอฟ ซินิมา จำกัด เช่น ธุรกิจลานโบว์ลิ่ง โรงภาพยนตร์ คาราโอเกะ เป็นต้น บัตรนี้สามารถใช้แทนเงินสดและยังสามารถใช้เป็นส่วนลดในร้านค้าที่ร่วมรายการ และสามารถสะสมแต้มจากการใช้จ่ายนำมาเป็นส่วนลดหรือรับของรางวัล โปรโมชันต่าง ๆ ตามที่ทางบริษัทกำหนดไว้



ภาพที่ 3 บัตรเงินสด SF Smart Purse

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องอ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse

เครื่องอ่านบัตรเป็นเครื่องที่มีลักษณะมีหน้าสำหรับให้นำบัตรเงินสดมาสัมผัส (ภาพที่ 4) ซึ่งเครื่องนี้จะทำหน้าที่รับและส่งข้อมูลลงในหน่วยความจำในบัตรเงินสด โดยเครื่องอ่านบัตรนี้จะส่งสัญญาณ RFID (Radio Frequency Identification) ซึ่งเป็นคลื่นความถี่วิทยุ ประมาณ 13.6 MHz มาเป็นตัวกลางในการสื่อสารรับ ส่งข้อมูลระหว่างบัตรเงินสดกับหน่วยประมวลผลของระบบ



ภาพที่ 4 เครื่องอ่านบัตรเงินสดที่ใช้ในลาน โบว์ลิง SF Strike Bowl
 ที่มา : โรงภาพยนตร์ SF Cinema สาขา MBK Center

เครื่อง Terminal

เครื่อง Terminal เปรียบเสมือน โปรแกรมของระบบนี้ โดยเป็นเครื่องที่นำข้อมูลที่ได้รับมาจากเครื่องอ่านบัตร มาทำการประมวลผลต่าง ๆ เช่น การเติมเงินลงในบัตร การชำระเงินผ่านบัตร การหักยอดเงิน บันทึกราคาเงิน สะสมแต้ม และออกใบเสร็จ เป็นต้น โดยในตัวเครื่องจะมีซอฟต์แวร์ในการทำงานเพื่อที่จะสามารถต่อกับคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ เพื่อง่ายต่อการใช้งาน (ภาพที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 เครื่อง Terminal หรือเครื่องประมวลผลที่ใช้ในลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl
 ที่มา : โรงภาพยนตร์ SF Cinema สาขา MBK Center

เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการคิดค่าบริการ

เครื่องคอมพิวเตอร์ในการคิดค่าบริการในธุรกิจลานโบว์ลิ่งเป็นเครื่องที่ใช้ในกรรมขอดชำระเงินของธุรกิจลานโบว์ลิ่งปกติ ที่ชำระค่าบริการเป็นเงินสด ซึ่งเมื่อนำมาติดตั้งกับเครื่อง Terminal ก็จะสามารถชำระเงินผ่านบัตรเงินสดได้โดยจะมีปุ่มกดเพื่อเปลี่ยนระบบเป็นการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด (ภาพที่ 6)

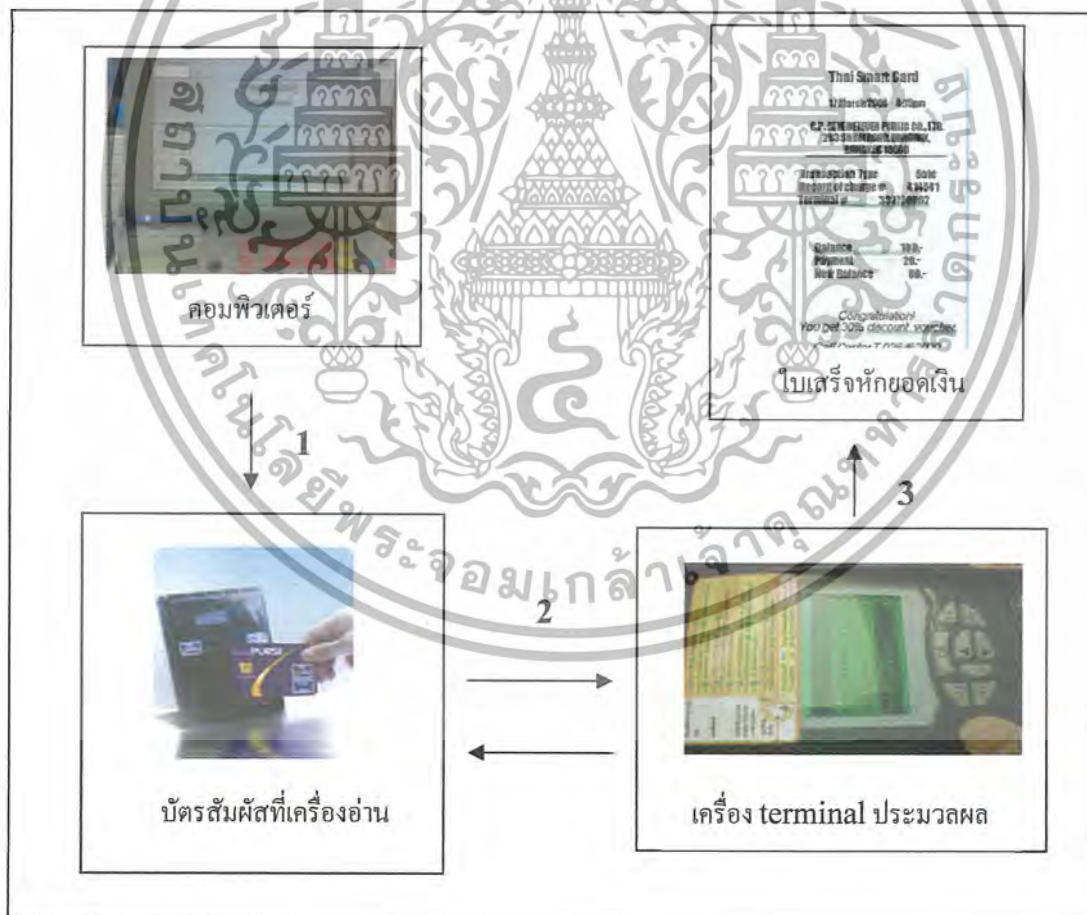


ภาพที่ 6 เครื่องคอมพิวเตอร์ในการรวมค่าบริการที่ต้องชำระเงิน
 ที่มา : โรงภาพยนตร์ SF Cinema สาขา MBK Center

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการการทำงานของระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse

ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse มีหลักการการทำงานเหมือนกับระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดทั่ว ๆ ไป แต่ต่างกันเพียงแค่การคำนวณเงินของรายการสินค้าเท่านั้น คือ พนักงานจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่คำนวณเงินค่าสินค้าและบริการของลูกค้าและแจ้งให้ลูกค้าทราบยอดเงินที่ต้องชำระเงิน หลังจากนั้นสอบถามลูกค้าว่าจะชำระเงินด้วยวิธีใด ถ้าต้องการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด พนักงานจะกดปุ่มที่เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นชำระเงินผ่านบัตรเงินสด หลังจากนั้นลูกค้านำบัตรมาสัมผัสที่เครื่องอ่านบัตร เครื่องอ่านบัตรจะส่งข้อมูลไปประมวลผลที่เครื่อง Terminal หลังจากนั้นเครื่อง Terminal จะประมวลผลพิมพ์ใบเสร็จยอดเงินที่เหลือ และส่งข้อมูลยอดเงินที่เหลือไปยังบัตรเงินสดของลูกค้าผ่านทางเครื่องอ่านบัตร (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 หลักการทำงานของระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse

ที่มา : ลานโบว์ลิง SF Strike Bowl สาขา MBK Center ชั้น 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการใช้งานบัตรเงินสด SF Smart Purse

การใช้งานระบบการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด SF Smart Purse สามารถแบ่งขั้นตอนการใช้งานออกได้ประมาณ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดใช้บัตร การเปิดใช้บัตรเงินสด SF Smart Purse จะต้องซื้อบัตรซึ่งมีราคาหลากหลายขึ้นอยู่กับโปรโมชั่นที่ต้องการ และไม่ต้องใช้หลักฐานใดในการขอใช้บัตรเงินสดนี้ หลังจากที่ได้บัตรมาก็สามารถเติมเงินลงในบัตรได้ตั้งแต่ 100 ถึง 1,000 บาท โดยในปัจจุบันบัตรเงินสด SF Smart Purse มีทั้งหมด 4 แบบ (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 บัตรเงินสด SF Smart Purse ที่ใช้ในปัจจุบันมี 4 แบบ

ที่มา : ลาน โบว์ลิง SF Strike Bowl สาขา MBK Center ชั้น 7

2. การใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน บัตรนี้สามารถใช้ได้ในธุรกิจที่อยู่ในเครือบริษัท เอส เอฟ ซินิมา จำกัด เช่น โรงภาพยนตร์ SF และ SFX ลาน โบว์ลิง SF Strike Bowl คาราโอเกะ SF Music เป็นต้น เมื่อซื้อสินค้าหรือบริการแล้ว พนักงานที่เคชเชียร์จะคิดยอดเงินรวมตามปกติและถามลูกค้าว่าจะชำระผ่านวิธีใด ถ้าชำระเงินผ่านบัตรเงินสดเคชเชียร์ก็จะเปลี่ยนระบบเป็นชำระเงินผ่านบัตร (ภาพที่ 9)

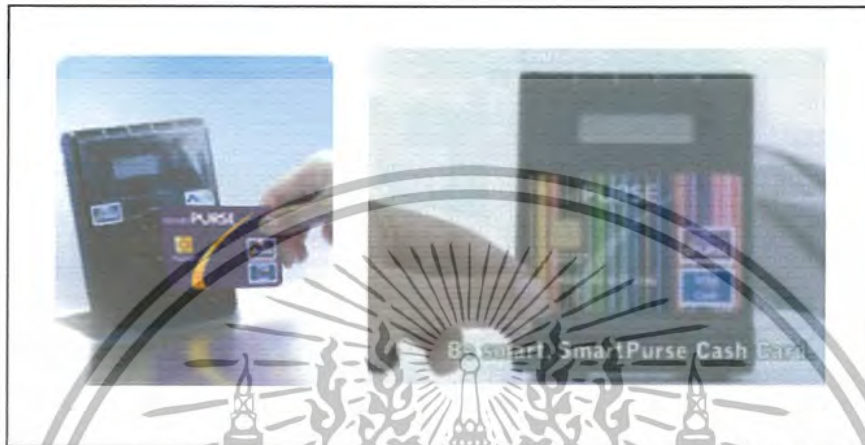


ภาพที่ 9 เข้าโปรแกรมชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

ที่มา : SF Music สาขา MBK Center ชั้น 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เครื่องอ่านบัตรทำการอ่านค่าจากบัตรเงินสด หลังจากที้นำบัตรสัมผัสที่เครื่องอ่านบัตรเงินสดเพื่อเป็นการรับส่งข้อมูลภายในบัตร แล้วจึงนำข้อมูลไปทำการหักยอดเงินออกตามที่ได้ใช้จ่ายจริง (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 การนำบัตรสัมผัสกับเครื่องอ่านบัตรเงินสด

ที่มา : http://www.thaismartcard.co.th/corp/th/loyalty_marketing_and_crm_services/smart_plus_rewards_01_2.html

4. เครื่อง Terminal จะทำการนำข้อมูลที่อยู่ในบัตรเงินสดของลูกค้ามาทำการประมวลผลกับข้อมูลที่ต้องการ และนำผลที่ได้มาส่งกลับไปทีหน่วยความจำในบัตรเงินสดของลูกค้า หลังจากทำการชำระเงินสดเสร็จสิ้นเครื่องนี้จะพิมพ์ใบเสร็จชำระเงินเป็นขั้นสุดท้าย (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 เครื่อง Terminal และใบเสร็จชำระเงิน

ที่มา : SF Music สาขา MBK Center ชั้น 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ลักษณะทั่วไปขององค์กรที่ศึกษา

ธุรกิจลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl เป็นธุรกิจหนึ่งในเครือของ บริษัท เอส เอฟ ซีนีมา จำกัด ซึ่งบริษัท เอส เอฟ ซีนีมา จำกัด ถือเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจด้านความบันเทิงในศูนย์การค้าที่ได้รับความนิยมมากที่สุดรายหนึ่ง โดยจะเป็นการเช่าพื้นที่ของทางศูนย์การค้าต่าง ๆ และเปิดเป็นธุรกิจบันเทิงต่าง ๆ ทั้ง โรงภาพยนตร์ ห้องร้องคาราโอเกะ และลานโบว์ลิ่ง เป็นต้น

ประวัติความเป็นมาของ SF Strike Bowl

นาย สมาน ทองร่มโพธิ์ เป็นผู้ที่เริ่มต้นธุรกิจภาพยนตร์ของตระกูลทองร่มโพธิ์ซึ่งในปัจจุบันตระกูลทองร่มโพธิ์เป็นเจ้าของบริษัท เอส เอฟ ซีนีมา จำกัด โดยเป็นบริษัทโรงภาพยนตร์และความบันเทิงต่าง ๆ ที่ทันสมัยและได้รับความนิยมมากที่สุดรายหนึ่งของประเทศไทย

ปี พ.ศ. 2512 นาย สมาน ทองร่มโพธิ์ ได้ตัดสินใจลาออกจากงานราชการที่กรุงเทพฯ ซึ่งเป็นภูมิลำเนาเดิม และพาครอบครัวย้ายมาอยู่ที่ จังหวัดตราด พร้อมกับเริ่มตั้งกิจการ "ศรีตราดราม่า" หน้าตลาดสดขนาดใหญ่ในเมือง ศรีตราดราม่า จึงเป็นโรงภาพยนตร์ทันสมัยแห่งแรกของจังหวัดตราด ต่อเมื่อปี พ.ศ. 2525 นาย สมาน ทองร่มโพธิ์ ประสบอุบัติเหตุเสียชีวิต ขณะนั้นนายสุวัฒน์ ทองร่มโพธิ์ ลูกชายคนโต อายุเพียง 17 ปี ได้รับหน้าที่ดูแลกิจการต่อจากพ่อ ด้วยการสนับสนุนจากลูกน้องเก่าและพรรคพวก ทำให้การทำธุรกิจของนาย สุวัฒน์เริ่มต้นอย่างดี และทำให้โรงภาพยนตร์ขยายสาขาครอบคลุมทั้งภาคตะวันออก ตั้งแต่ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี ปราจีนบุรี ฉะเชิงเทรา นครนายก และสระแก้ว พร้อมทั้งกิจการสายหนัง สมานฟิล์มก็ได้เป็นตัวแทนจากค่ายหนังทุกค่าย ในปี พ.ศ. 2530 กิจการโรงภาพยนตร์ตกต่ำอย่างมาก เนื่องจากมาถึงจุดอิ่มตัวของธุรกิจโรงหนังธรรมดาในต่างจังหวัด และประกอบกับไม่มีภาพยนตร์ที่น่าสนใจเท่าที่ควร จนกระทั่งปี พ.ศ. 2542 นาย สุวัฒน์ จึงสร้างโรงมัลติเพล็กซ์ SF Cinema City (SF ย่อมาจาก สมานฟิล์ม ซึ่งเป็นชื่อคุณพ่อของคุณสุวัฒน์) โดยเริ่มต้นที่ห้างสรรพสินค้ามาบุญครอง ชั้น 7 เป็นที่แรกในด้วยพื้นที่ 25,000 ตร.ม. ทุ่มทุนกว่า 600 ล้านบาท เพราะเห็นโอกาสจากโรงภาพยนตร์มัลติเพล็กซ์ในขณะนั้นเน้นไปที่ชานเมืองเป็นหลัก แต่ใจกลางกรุงเทพฯ กลับยังไม่มีโรงภาพยนตร์ที่ทันสมัย ปี พ.ศ. 2544 ได้ขยายสาขาอีก 3 สาขาพร้อมกัน คือ เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน บางแค และ บางกะปิ และสาขาอื่น ๆ เรื่อยมา

จนเมื่อปี พ.ศ.2548 ธุรกิจภาพยนตร์เริ่มชะลอการขยายตัว ทำให้ทางบริษัทคิดธุรกิจความบันเทิงผ่านได้แนวคิด One Floor Entertainment คือในพื้นที่หนึ่งชั้นในศูนย์การค้าควรจะมีหลากหลายบริการเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอญญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้นำเอกสารเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันเทิงให้ครบถ้วน จึงทำให้เกิดธุรกิจด้านความบันเทิงภายใต้การดูแลของบริษัท เอส เอฟ ซีนีมา จำกัด เช่น SF Music City และ SF Strike Bowl เป็นต้นในปีเดียวกันนั้นเอง SF Strike Bowl ก็เปิดทำการที่ ชั้น 7 มาบุญครองเป็นที่แรก โดยได้พัฒนาเป็นลานโบว์ลิ่งครบวงจร คือมี เพลงคาราโอเกะ ห้องอาหาร เกมส์ต่าง ๆ ในลาน โบว์ลิ่ง และได้ขยายสาขาเรื่อยมาจนกระทั่งปัจจุบันมี 6 สาขา คือ ชั้น 7 MBK Center BOWL เดอะ มอลล์ บางกะปิ งามวงศ์วาน และบางแค Central Town รัตนาธิเบศร์ ชั้น 3 รามคำแหง

รูปแบบการบริการ

SF Strike Bowl เป็นลานโบว์ลิ่งที่ดีที่สุดชั้นล้ำสมัย ในบรรยากาศ แสง สี เสียง ควบคุมด้วยระบบดิจิทัลทั้งหมด โดยภายในลาน โบว์ลิ่งแห่งนี้จะประกอบไปด้วย

1. VIP Lane เล่นพิเศษในห้อง VIP ส่วนตัวเฉพาะคุณ พร้อมบริการ VIP Lounge คาราโอเกะ และจอภาพขนาดใหญ่ที่สามารถถ่ายภาพอริยาบถขณะเล่นได้

2. Strike Karaoke คาราโอเกะระบบดิจิทัลคอนโทรล และ Karaoke Room ห้องร้องเพลงสำหรับผู้ที่มาเป็นกลุ่ม ซึ่งต้องการความเป็นส่วนตัว หรือแบบ Karaoke Box ห้องร้องเพลงแบบหยอดเหรียญ

3. Strike Restaurant เป็นบริการอาหารและเครื่องดื่มหลากหลาย ยังมีบาร์เทนเดอร์ที่จะผสมเครื่องดื่มและ เสิร์ฟให้คุณในขณะที่เล่น โบว์ลิ่ง

4. PRO Shop เป็นบริการให้คำแนะนำและจำหน่ายอุปกรณ์ โบว์ลิ่งครบครันไว้สำหรับผู้ที่มีต้องการมีอุปกรณ์กีฬาโบว์ลิ่ง พร้อมการควบคุมดูแลโดยนักโบว์ลิ่งระดับมืออาชีพ

นอกจากนี้ SF Strike Bowl ยังมีบริการพิเศษเพื่อการจัดเลี้ยงอย่าง พร้อมจัดเตรียมพื้นที่อาหาร เครื่องดื่มทุกรูปแบบ และอุปกรณ์ต่างๆ สำหรับการแข่งขันโบว์ลิ่ง และรวมไปถึงมีการจัดงานแถลงข่าวและงานเปิดตัวสินค้าต่างๆ

การดำเนินงานปัจจุบัน

ลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl ปัจจุบันมีทั้งหมด 6 แห่ง ดังนี้

สาขาที่ 1 SF Strike Bowl MBK Center ชั้น 7 MBK Center เป็นซึ่งเป็นสาขาที่ทำการศึกษามันในครั้งโดยมีรูปแบบเป็น Bowl Bar คือเป็นลานโบว์ลิ่งที่มีพื้นที่กว่า 3,300 ตารางเมตร โดยใช้งบประมาณกว่า 150 ล้านบาท เพื่อสร้างพื้นที่ทั้งหมดให้ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีระบบแสง สี เสียง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกอบด้วยเลนโบว์ลิ่งทั้งหมด 28 เลน เลนปกติ 24 เลน เลน VIP 2 ห้อง ห้องละ 2 เลน มีร้านอาหาร เครื่องดื่ม และรับจัดงานเลี้ยงและงานเปิดตัวสินค้าต่าง ๆ ซึ่งลานโบว์ลิ่งแห่งนี้ถือเป็นสาขาแรกที่บริษัท เอส เอฟ ซีนีมาจำกัด ได้เปิดขึ้น และได้นำระบบเทคโนโลยีใหม่มาใช้เป็นสาขาแรก รวมไปถึงเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงิน SF Smart Purse

สาขาที่ 2 SF Strike Bowl เดอะ มอลล์ บางกะปิ ชั้น 4 มีเลนโบว์ลิ่ง 40 เลน ประกอบด้วยเลนปกติ 34 เลน เลน VIP 2 ห้อง ห้องคาราโอเกะจำนวน 13 ห้อง และคาราโอเกะหยอดเหรียญอีกจำนวน 13 ห้อง

สาขาที่ 3 SF Strike Bowl เดอะ มอลล์ งามวงศ์วาน ชั้น 6 เป็นสาขาที่มีเลนโบว์ลิ่งจำนวนมากที่สุดในประเทศไทย 42 เลน มาตรฐานระดับโลก ห้องคาราโอเกะจำนวน 18 ห้อง และคาราโอเกะหยอดเหรียญจำนวน 15 ห้อง

สาขาที่ 4 SF Strike Bowl เดอะ มอลล์ บางแค ชั้น 4 เป็นลานโบว์ลิ่งที่ประกอบด้วยเลนปกติทั้งหมด 26 เลน คาราโอเกะจำนวน 15 ห้อง และ คาราโอเกะหยอดเหรียญจำนวน 5 ห้อง

สาขาที่ 5 SF Strike Bowl Central Town รัตนาธิเบศร์ ชั้น 3 ประกอบด้วยเลนโบว์ลิ่ง เลนปกติจำนวน 10 เลน คาราโอเกะจำนวน 10 ห้อง และ คาราโอเกะหยอดเหรียญอีกจำนวน 9 ห้อง

สาขาที่ 6 SF Strike Bowl รามคำแหง เป็นโบว์ลิ่งระดับมาตรฐานสากลที่ได้รับการรับรองจาก สมาคมโบว์ลิ่งแห่งประเทศไทย ขนาด 28 เลนส์ และเป็นศูนย์ฝึกอบรมกีฬาโบว์ลิ่ง (ภาพที่ 12)



ภาพที่ 12 ลาน โบว์ลิ่ง SF Strike Bowl สาขามานูญครอง เซ็นเตอร์ ชั้น 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ศึกษา

ระบบเทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด (Smart purse) ของบริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด เป็นระบบการชำระเงินบัตรเงินสด ที่มีประโยชน์และข้อจำกัดในด้านการใช้งานต่อธุรกิจและผู้ใช้งาน ดังนี้

ประโยชน์ที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

1. ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ลดการรอคอย ณ จุดชำระเงิน ในช่วงเวลาเร่งด่วน
2. ลดปัญหาการบริหารเงินสดย่อยจากการรับทอนเหรียญและธนบัตร
3. ช่วยป้องกันปัญหาการทุจริตและการโจรกรรม
4. ช่วยเพิ่มยอดขายจากการใช้จ่ายที่สะดวก และความถี่ในการกลับมาใช้บริการให้มากขึ้น
5. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้าให้มากขึ้น
6. ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีที่ทันสมัยให้กับธุรกิจนั้นๆ
7. สร้างความแตกต่างในการขายได้ เช่น การชำระเศษสตางค์ที่ไม่สามารถชำระด้วยเงินสด
8. ช่วยในการส่งเสริมการขายได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย

ข้อจำกัดของการใช้เทคโนโลยีการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

1. การทำงานของระบบนี้จะทำงาน โดยใช้ไฟฟ้า ดังนั้นถ้าเกิดการขัดข้องของสัญญาณ ไฟฟ้าจะไม่สามารถใช้งานระบบนี้ได้
2. การเติมเงินลงในบัตรยังไม่สามารถทำได้สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากมีจุดให้บริการเติมเงินน้อยเกินไป
3. บัตรเงินสดสามารถเติมเงินได้สูงสุดเพียง 10,000 บาท ดังนั้นถ้ามีการใช้จ่ายเกินวงเงินก็ไม่สามารถชำระเงินได้ในครั้งเดียว จะต้องเสียเวลาทำงานในขั้นตอนการเติมเงินก่อน
4. บัตรชนิดนี้ไม่สามารถใช้งานได้กว้างขวาง คือ ถ้าเป็นบัตรที่ออกโดยบริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด ก็สามารถใช้ได้กับธุรกิจที่อยู่ในเครือของบริษัทนี้เท่านั้น แต่ไม่สามารถใช้กับเครื่องอ่านบัตรที่ไม่ใช่ของ บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัดได้
5. การตรวจสอบมูลค่าในบัตรนั้นไม่มีความสะดวก เนื่องจากทุกครั้งที่จะตรวจสอบมูลค่าในบัตรต้องหาร้านค้าที่มีเครื่องอ่านบัตรชนิดนี้ จึงทำการตรวจสอบยอดเงินได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการทำงานวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) มาทำการวิเคราะห์ ซึ่งข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์เป็นข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการออกแบบสอบถามสำรวจความคิดเห็น และเมื่อได้ข้อมูลจะนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ จากนั้นผลที่ได้จะนำมาพิจารณาพร้อมอธิบายให้สอดคล้องและอยู่ภายใต้วัตถุประสงค์

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมุ่งศึกษาถึงผลที่ได้จากการใช้งานบัตรเงินสดในการชำระเงินของธุรกิจลานโบว์ลิ่ง เช่น การช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงิน ช่วยลดปัญหาการชำระเงินเป็นเงินสดต่าง เป็นต้น

แหล่งข้อมูลที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งได้จาก 2 แหล่ง ได้แก่ แบบสอบถามพนักงานคิดเงินที่ใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด และแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บัตรเงินในการชำระเงินของธุรกิจลานโบว์ลิ่ง
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมข้อมูลการทำงานและความเป็นมาของระบบบัตรเงินสด รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับ RFID จากแหล่งต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย และสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

หน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ได้แก่ พนักงานผู้ใช้ระบบ และลูกค้าที่ใช้บริการโดยเลือกประชากรเป็น พนักงานที่ใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงิน เนื่องจากทางบริษัทมีพนักงานทั้งพนักงานชั่วคราวและพนักงานประจำ ที่ทำงานในส่วนนี้วันละ 5 คน โดยช่วงเช้า 2 คน และช่วงเย็น 3 คน ดังนั้นจึงสอบถามพนักงานทั้งหมดจำนวน 5 คน ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการในลานโบว์ลิ่ง SF Strike BOWL ชั้น 7 MBK Center (มาบุญครอง) ซึ่งจากการสอบถามพนักงานพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการและทำการชำระเงินด้วยบัตรเงินสดมีประมาณวันละ 10 ถึง 20 คน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้าที่ชำระเงินผ่านบัตรเงินสดจากค่าเฉลี่ยของลูกค้าที่ใช้งานในแต่ละวัน คือ วันละ 15 คน เป็นเวลา 5 วัน ดังนั้นจะทำการสุ่มตัวอย่างลูกค้าทั้งสิ้นจำนวน 75 คน และทำการสุ่มโดยใช้วิธีบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบัตรเงินสด คือประโยชน์และข้อจำกัดที่ได้จากการใช้งานบัตรเงินสด แล้วแบ่งการพิจารณาออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนของพนักงานและลูกค้า เนื่องจากทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีการใช้งานระบบที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงสรุปเป็นกรอบแนวคิดเกี่ยวกับผลดีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และผลเสียที่ได้จากการใช้งานบัตรเงินสดให้สอดคล้องและเหมาะสมกับงานวิจัยโดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ผลที่ได้รับจากการใช้งานบัตรเงินสดในการชำระเงินต่อพนักงาน และผลที่ได้รับจากการใช้งานบัตรเงินสดในการชำระเงินต่อลูกค้า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ในบทนี้จะนำเสนอผลการศึกษาที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างในลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl สาขา งามบุญครองเซ็นเตอร์ โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกพนักงานผู้ใช้งานระบบจำนวน 5 คน ในเรื่องปัญหาและผลที่ได้รับจากการใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด และกลุ่มที่สอง คือ ลูกค้ำที่ใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินจำนวน 75 คน ในประเด็นเรื่องผลที่ได้รับทั้งในแง่ของผลดี และผลเสียจากการใช้บัตรเงินในการชำระเงิน

3.1 ผลการสำรวจกลุ่มพนักงานผู้ใช้ระบบบัตรเงินสดในการชำระเงิน

ผลการศึกษาการแสดงความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้ระบบบัตรเงินสดในการชำระเงินของลานโบว์ลิ่ง เพื่อศึกษาผลที่ได้รับทั้งในแง่ของผลดีและผลเสียจากการใช้ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดในลานโบว์ลิ่ง ซึ่งผู้ศึกษาแบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน โดยในส่วนแรก คือข้อมูลทั่วไปของพนักงานและระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด และในส่วนสุดท้ายเป็นเรื่องข้อเสนอแนะและสิ่งที่ควรปรับปรุง

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานผู้ใช้งานระบบบัตรเงินสด

จากการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงาน Part-time คิดเป็นร้อยละ 60 รองมาเป็นพนักงานประจำสาขา คิดเป็นร้อยละ 30 โดยช่วงเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลา 9.30 น. ถึง 18.30 น. คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 17.00 น. ถึง 02.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40 ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานได้ทำงานที่สาขานี้มาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี โดยทางบริษัทจะมีการอบรมการใช้งานระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดให้กับพนักงานทุกคน คิดเป็นร้อยละ 100 (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 ร้อยละของพนักงานในสถาน โบว์ลิงจำแนกตามปัจจัยของพนักงาน

รายการ	ร้อยละ
ประเภทของพนักงาน	
พนักงาน Part-time	60.0
พนักงานประจำสาขา	40.0
ช่วงเวลาในการปฏิบัติงาน	
09.30 น. ถึง 18.30 น.	60.0
17.30 น. ถึง 02.00 น.	40.0
ระยะเวลาที่ทำงานมาในสถาน โบว์ลิงแห่งนี้	
1 ถึง 2 ปี	80.0
3 ถึง 4 ปี	20.0
รวม	100.0

ปัญหาและข้อผิดพลาดจากการใช้งานระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

พนักงานเคยพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด โดยส่วนใหญ่พบว่าพนักงาน ไม่มีปัญหาที่เกิดจากลูกค้า มีเพียงร้อยละ 40 ที่มีปัญหาในการอธิบายขั้นตอนการทำงานซ้ำ ๆ ให้กับลูกค้า ส่วนปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดกับเครื่องอ่านบัตร และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการชำระเงิน คือ เครื่องอ่านบัตรเงินสดไม่อ่านบัตร รองลงมา คือ เกิดการสับสนในการเปลี่ยนระบบชำระเงินไปมา ส่วนปัญหาเรื่องเครื่องอ่านบัตรชำรุดและเครื่องมักเสียบ่อยครั้ง มีปริมาณเท่า ๆ กัน คิดเป็นร้อยละ 20 (ตารางที่ 2)

ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ ได้รับผลในด้านการเงินและความปลอดภัยจากการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดในระดับมากที่สุดประกอบด้วย 1) ลดการเตรียมเงินทอนจำนวนมากในแต่ละวัน 2) ป้องกันการโจรกรรมจากมิจฉาชีพ 3) ป้องกันการทุจริตในการชำระเงิน ผลที่ได้รับในระดับมาก คือ 1) ลดปัญหาการรับและทอนเงินผิดพลาด 2) การสรุปยอดขายสินค้าและบริการง่ายขึ้น และมีการผิดพลาดน้อยลง 3) เพิ่มกำไร ยอดขายสินค้าและบริการในแต่ละวัน ส่วนผลที่ได้ในด้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตลาดจากการชำระเงินผ่านบัตรเครดิต ในระดับมากที่สุด คือเรื่องการทำให้ขยายกลุ่มลูกค้า ออกไปได้มากขึ้น ผลที่ได้รับในระดับมากประกอบไปด้วย 1) ทำให้ขยายกลุ่มลูกค้าออกได้มากขึ้น 2) ช่วยลดค่าสินค้าและบริการ ในร้านค้าที่ร่วมรายการกับทางบริษัท 3) ช่วยสร้างเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย 4) ได้รับเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการ ในสถาน โบว์ลิง และผลที่ได้รับในด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก คือ การชำระเงินมีความสะดวกสบายมากขึ้น ในส่วนผลที่ได้รับต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ประกอบด้วย 1) ลดเวลาในการชำระเงิน 2) ลดความ สับสนในกรณีที่มีลูกค้าใช้บริการมาก (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 ปัญหาและข้อผิดพลาดจากการใช้งานระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

ปัญหาและข้อผิดพลาด	ร้อยละ	
	เลือก	ไม่เลือก
ปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดจากพนักงานกับลูกค้า		
ไม่มีปัญหา	60.0	40.0
ต้องอธิบายขั้นตอนการชำระเงินอยู่เสมอ	40.0	60.0
ปัญหาที่เกิดจากเครื่องอ่านบัตรและอุปกรณ์ต่างๆ		
เกิดความสับสนในการเปลี่ยนระบบไปมา	40.0	60.0
เครื่องอ่านบัตร อ่านบัตรช้า	20.0	80.0
เครื่องอ่านบัตรมักเสียบ่อยครั้ง	20.0	80.0

3.2 ผลการสำรวจกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินในสถานโบว์ลิง

ผลการศึกษา การแสดงความคิดเห็นของกลุ่มลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน เกี่ยวกับ ผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิตของสถาน โบว์ลิงในการชำระเงิน โดยผู้ศึกษาได้แบ่งผลการศึกษา ออกเป็น 3 ส่วน โดยในส่วนแรกเป็นข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระเงิน ในส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการสถาน โบว์ลิงและบัตรเครดิต และในส่วนสุดท้ายเป็นข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ควรปรับปรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของผลด้านต่างๆ จากการใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

ผลที่ได้รับในด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความสำคัญ
ผลที่ได้รับด้านการเงินและความปลอดภัย			
ลดการเตรียมเงินทอนจำนวนมากในแต่ละวัน	4.60	0.55	มากที่สุด
ป้องกันการโจรกรรมจากมิชชาชีพ	4.60	0.55	มากที่สุด
ป้องกันการทุจริตในการชำระเงิน	4.40	0.55	มากที่สุด
ลดปัญหาการรับและทอนเงินผิดพลาด	4.20	0.45	มาก
การสรุปยอดขายสินค้าและบริการง่ายขึ้นและมีกำไรผิดพลาดน้อยลง	4.20	0.45	มาก
เพิ่มกำไร ยอดขายสินค้าและบริการในแต่ละวัน	3.80	0.84	มาก
ผลที่ได้รับด้านการตลาด			
ทำให้ขยายกลุ่มลูกค้าออกไปได้มากขึ้น	4.40	0.45	มากที่สุด
ช่วยลดค่าสินค้าและบริการในร้านค้าที่ร่วมรายการกับทางบริษัท	3.80	0.55	มาก
ช่วยสร้างเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย	3.80	0.55	มาก
ได้รับเป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าและบริการในสถานโบว์ลิง	3.60	0.84	มาก
เพิ่มความถี่ในการใช้บริการซ้ำ	3.40	0.55	ปานกลาง
ผลที่ได้รับด้านการปฏิบัติงาน			
การชำระเงินมีความสะดวกสบายมากขึ้น	3.60	0.55	มาก
ลดเวลาในการชำระเงิน	3.40	0.55	ปานกลาง
ลดความสับสนในกรณีที่มิชลูกค้าใช้บริการมาก	3.00	0.00	ปานกลาง
จำนวนแถวคอยมีปริมาณลดลง	2.60	2.60	น้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลูกค้าของลานโบว์ลิ่ง

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดในลานโบว์ลิ่งที่ได้จากการสำรวจจำนวน 75 คน เป็นเพศชาย ใกล้เคียงกับเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.0 และ ร้อยละ 48.0 ตามลำดับซึ่งมีอายุไม่เกิน 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.7 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 58.7 และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.3 โดยมีรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.3 (ตารางที่ 4)

ความถี่ในการใช้บริการลานโบว์ลิ่งแห่งนี้

จากการศึกษา พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่จะมีความถี่ในการมาใช้บริการลานโบว์ลิ่งแห่งนี้ประมาณ 1 ถึง 2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาเป็น 3 ถึง 4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 มีเพียง 1 คน เท่านั้นที่มาใช้บริการ 5 ถึง 6 วันต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 1.3 (ตารางที่ 5)

ระยะเวลาเปลี่ยนมาใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

ลูกค้าหรือผู้ให้บริการทุกคนเคยใช้การชำระเงินระบบเก่าหรือเงินสดมาก่อน โดยส่วนใหญ่เปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินประมาณ 1 ถึง 2 เดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็น 3 ถึง 4 เดือน และ 5 ถึง 6 เดือน จำนวน 17 และ 12 คนคิดเป็นร้อยละ 22.7 และร้อยละ 16 ตามลำดับ มีเพียง ร้อยละ 6.7 ที่เปลี่ยนใช้ระบบนี้มานานมากกว่า 6 เดือน (ตารางที่ 6)

ความถี่ในการใช้บัตรเงินสดชำระเงินที่ลานโบว์ลิ่ง

จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินทุกครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และมีลูกค้าจำนวน 33 คน ที่จะใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินทุกครั้งที่มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 44 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 4 ร้อยละของลูกค้ำที่ใช้บัตรเครดิตชำระเงินในลาน โบว์ลิงจ้มนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

รายการ	ร้อยละ
เพศ	
ชาย	52.0
หญิง	48.0
อายุ	
ไม่เกิน 21 ปี	54.7
22 ถึง 28 ปี	28.0
29 ถึง 35 ปี	13.3
ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป	4.0
อาชีพ	
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	58.7
พนักงานบริษัทเอกชน	20.0
ธุรกิจส่วนตัว	13.3
รับจ้างทั่วไป	4.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.7
ข้าราชการ	1.3
ระดับการศึกษา	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	17.3
ปวช. / ปวส.	1.3
ปริญญาตรี	77.3
ปริญญาโท	4.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
ไม่เกิน 10,000 บาท	61.3
10,001 ถึง 30,000 บาท	28.0
30,001 ถึง 50,000 บาท	8.0
ตั้งแต่ 50,001 ขึ้นไป	2.7
รวม	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 ความถี่ในการใช้บริการลาน โบว์ลิ่งของลูกค้า

ความถี่ในการใช้บริการลาน โบว์ลิ่งของลูกค้า	ร้อยละ
1 ถึง 2 วัน / สัปดาห์	92.0
3 ถึง 4 วัน / สัปดาห์	6.7
5 ถึง 6 วัน / สัปดาห์	1.3
รวม	100.0

ตารางที่ 6 ระยะเวลาเปลี่ยนมาใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด

ระยะเวลาเปลี่ยนมาใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด	ร้อยละ
1 ถึง 2 เดือน	54.7
3 ถึง 4 เดือน	22.7
5 ถึง 6 เดือน	16.0
มากกว่า 6 เดือน	6.7
รวม	100.0

ตารางที่ 7 ความถี่ในการใช้บัตรเงินสดชำระเงินที่ลาน โบว์ลิ่ง

ความถี่ในการใช้บัตรเงินสดชำระเงินที่ลาน โบว์ลิ่ง	ร้อยละ
ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	44.0
ไม่แน่นอน	56.0
รวม	100.0

การตรวจสอบมูลค่าเงินในบัตรเงินสด

ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บัตรเงินสดชำระเงินจะตรวจสอบมูลค่าเงินที่เหลือในบัตรเงินสดทุกครั้ง หลังใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และไม่เคยตรวจสอบมูลค่าเงินที่เหลือในบัตรหลังใช้งาน คิดเป็น ร้อยละ 46.7 (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 การตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีเงินสด

การตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีเงินสด	ร้อยละ
ตรวจสอบทุกครั้ง	53.3
ไม่เคยตรวจสอบ	46.7
รวม	100.0

สาเหตุที่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีเงินสด

จากจำนวนลูกค้ำที่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีทุกครั้งจำนวน 40 คน พบว่าสาเหตุในการตรวจสอบเนื่องมาจาก เกรงว่าระบบและพนักงานอาจทำงานผิดพลาดได้ จำนวน 28 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 70 และเพื่อตรวจสอบยอดเงินที่เหลือ จำนวน 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.5 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 สาเหตุที่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีเงินสด

สาเหตุที่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชี	ร้อยละ
เกรงว่าระบบอาจทำงานผิดพลาด	
ใช่สาเหตุ	70.0
ไม่ใช่สาเหตุ	30.0
รวม	100.0
เกรงว่าพนักงานอาจทำงานผิดพลาด	
ใช่สาเหตุ	70.0
ไม่ใช่สาเหตุ	30.0
รวม	100.0
ตรวจสอบยอดเงินในบัญชีที่เหลือ	
ใช่สาเหตุ	2.5
ไม่ใช่สาเหตุ	97.5
รวม	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สาเหตุที่ไม่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีเงินสด

จากจำนวนลูกค้าที่ไม่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีหลังการชำระเงินจำนวน 35 คน พบว่ามีสาเหตุเนื่องมาจาก มั่นใจว่าระบบทำงานถูกต้อง จำนวน 32 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 91.4 รองลงมา มั่นใจว่าพนักงานทำงานถูกต้อง จำนวน 7 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 20.0 ความถี่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ จำนวน 2 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 5.9 และไม่ได้สนใจข้อมูลนั้นๆ จำนวน 1 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 2.9 (ตารางที่10)

ตารางที่ 10 สาเหตุที่ไม่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชีเงินสด

สาเหตุที่ลูกค้าไม่ตรวจสอบมูลค่าเงินในบัญชี	ร้อยละ
มั่นใจว่าระบบทำงานถูกต้อง	
ใช่สาเหตุ	91.4
ไม่ใช่สาเหตุ	8.6
รวม	100.0
มั่นใจว่าพนักงานทำงานถูกต้อง	
ใช่สาเหตุ	20.0
ไม่ใช่สาเหตุ	80.0
รวม	100.0
เกี่ยวข้อง	
ใช่สาเหตุ	5.9
ไม่ใช่สาเหตุ	94.1
รวม	100.0
ไม่ได้สนใจข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	
ใช่สาเหตุ	2.9
ไม่ใช่สาเหตุ	97.1
รวม	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลดีจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในลานโบว์ลิ่ง

ผลดีที่ถูกค่าได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน ในระดับมากที่สุด ส่วนใหญ่คือ เรื่อง การช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงิน ส่วนผลดีที่ได้รับในระดับมากประกอบไปด้วย 1) ช่วยลดเวลาการรอคอยและปริมาณแถวคอยในการชำระเงินให้น้อยลง 2) ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากติดตัว 3) สามารถชำระเงินเป็นเศษสตางค์ได้ 4) มีส่วนลดจำนวนมากทั้งในลานโบว์ลิ่งและร้านค้าอื่น ๆ 5) ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการชำระเงิน 6) ลดภาระการพกเหรียญบาทติดตัว 7) สามารถสะสมแต้มแลกของที่ระลึกหรือเล่นโบว์ลิ่งฟรี (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ผลดีจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในลานโบว์ลิ่ง

ผลดีจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงิน ในลาน โบว์ลิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระเงินมากขึ้น	4.25	0.47	มากที่สุด
ลดเวลาการรอคอยและปริมาณแถวคอยให้น้อยลง	4.07	0.79	มาก
ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากติดตัว	3.97	0.82	มาก
สามารถชำระเงินเป็นเศษสตางค์ได้	3.91	0.87	มาก
มีส่วนลดจำนวนมากทั้งในลาน โบว์ลิ่งและร้านค้าอื่น ๆ	3.88	0.79	มาก
ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการชำระเงิน	3.87	0.87	มาก
ลดภาระการพกเหรียญบาทติดตัว	3.85	0.80	มาก
สามารถสะสมแต้มแลกของที่ระลึกหรือเล่นโบว์ลิ่งฟรี	3.75	0.79	มาก

ผลเสียที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในลานโบว์ลิ่ง

ผลการศึกษาพบว่าผลเสียที่ถูกค่าได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินในระดับปานกลาง ประกอบไปด้วย 1) การมีบัตรหลายใบจนเกิดความสับสนในการใช้งาน 2) มีจุดบริการในการให้การเติมเงินน้อยเกินไป 3) หลังจากใช้งานแล้วไม่ทราบมูลค่าเงินที่เหลือในบัตร 4) การเติมเงินมีขั้นต่ำในการเติม 50 บาท ไม่สามารถเติมเงินตามต้องการได้ ผลเสียที่ได้รับในระดับน้อย ประกอบด้วย 1) บัตรมีขนาดเล็กและเบาทำให้บัตรหายบ่อยครั้ง 2) บ่อยครั้งที่ระบบทำการหักเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผิดพลาด 3) พนักงานทำงานผิดพลาดทำให้ข้อมูลในบัตรไม่ถูกต้อง 4) ไม่ทราบวิธีการใช้บัตร เนื่องจากไม่มีการแนะนำการใช้งาน (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ผลเสียที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในลานโบว์ลิ่ง

ผลเสียจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงิน ในลานโบว์ลิ่ง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความสำคัญ
มีบัตรหลายใบจนเกิดความสับสนในการใช้งาน	3.04	0.99	ปานกลาง
มีจุดบริการในการให้การเติมเงินน้อยเกินไป	2.89	0.99	ปานกลาง
ไม่ทราบมูลค่าเงินที่เหลือในบัตร	2.75	0.90	ปานกลาง
การเติมเงินมีขั้นต่ำในการเติม 50 บาท ไม่สามารถเติม เงินตามต้องการได้	2.61	0.98	ปานกลาง
บัตรมีขนาดเล็กและเบาทำให้บัตรหายบ่อยครั้ง	2.51	0.86	น้อย
บ่อยครั้งที่ระบบทำการหักเงินผิดพลาด	2.44	0.99	น้อย
พนักงานทำงานผิดพลาดทำให้ข้อมูลในบัตรไม่ถูกต้อง	2.40	1.10	น้อย
ไม่ทราบวิธีการใช้บัตร เนื่องจากไม่มีการแนะนำการ ใช้งาน	2.28	0.91	น้อย

การเคยพบปัญหาหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน

จากการศึกษา พบว่าลูกค้าหลังจากที่เปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินส่วนใหญ่ไม่เคยพบปัญหาจากการใช้งาน จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 60 มี ลูกค้า 30 คน ที่เคยพบปัญหาหลังจากที่เปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสด คิดเป็นร้อยละ 40 (ตารางที่ 13)

ปัญหาที่พบหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน

ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน คือเครื่องอ่านบัตร อ่านบัตรนานเกินไป คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือปัญหาเรื่องบัตรเมื่อใช้ไประยะหนึ่งมักไม่สามารถอ่านค่าได้ คิดเป็นร้อยละ 10.7 และปัญหาเรื่องการไม่มีคำแนะนำการใช้บัตรให้ลูกค้าทราบ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 การเคยพบปัญหาหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน

การเคยพบปัญหาหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสด ในการชำระเงิน	ร้อยละ
ไม่เคยพบปัญหา	60.0
เคยพบปัญหา	40.0
รวม	100.0

ตารางที่ 14 ปัญหาที่พบหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน

ปัญหาที่พบหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน	ร้อยละ
เครื่องอ่านบัตร ใช้เวลาอ่านบัตรนานเกินไป	
ใช่ปัญหา	76.7
ไม่ใช่ปัญหา	9.3
รวม	100.0
บัตรเมื่อใช้ไประยะหนึ่งมักไม่สามารถอ่านค่าได้	
ใช่ปัญหา	26.7
ไม่ใช่ปัญหา	73.3
รวม	100.0
ไม่มีคำแนะนำการใช้บัตรให้ลูกค้าทราบ	
ใช่ปัญหา	13.8
ไม่ใช่ปัญหา	86.2
รวม	100.0

ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ลานโบว์ลิงควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่พนักงานของลานโบว์ลิง ได้ให้คำแนะนำ มีดังนี้

1. ควรมีการตรวจสอบอุปกรณ์ ทุกวันให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้เพื่อลดปัญหาเกี่ยวกับการ

ขัดข้องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เครื่องอ่านบัตรควรได้รับการพัฒนาในการประมวลผลให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เพื่อลดเวลาในการชำระเงิน

3. ควรมีการแยกจุดชำระเงินออกเป็นประเภทๆ เพื่อความสะดวกทั้งกับลูกค้าและพนักงานในการชำระเงิน

4. ควรเพิ่มรูปแบบการชำระเงินใหม่ๆ อีก เช่น การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เหมือนตู้ขายน้ำกระป๋องที่สามารถหักเงินจากค่าโทรในโทรศัพท์มือถือได้ เป็นต้น

5. ควรมีเครื่องตรวจสอบมูลค่าที่เหลือในบัตรของลูกค้า ที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้เอง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ลูกค้าได้ให้คำแนะนำไว้ มีดังนี้

1. ควรมีการปรับปรุงเครื่องอ่านบัตรให้สามารถอ่านค่าได้รวดเร็วและถูกต้องมากกว่าเดิม เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการ

2. น่าจะมีการเปลี่ยนบัตรใหม่ให้ลูกค้า ทุก ๆ 1 ปี โดยไม่คิดค่าธรรมเนียม เพื่อป้องกันลูกค้าเกิดการชำรุด และไม่สามารถอ่านค่าได้

3. ควรทำบัตรเงินสดให้บัตรใบเดียวสามารถใช้ร่วมกับร้านค้า หรือ สถานที่ต่างๆ ได้ เพื่อลดการพกพาบัตรหลายใบ และลดความสับสนในการใช้บัตรหลายใบเกินไป

4. ควรมีการเพิ่มรูปแบบการชำระเงินใหม่ที่ดีกว่าดี เช่น การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยการหักยอดเงินค่าโทรของลูกค้า เป็นต้น

5. ควรมีการตั้งเครื่องตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัตรให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้เอง พร้อมกับเครื่องเติมเงินอัตโนมัติ ให้ลูกค้าสามารถทำรายการต่างๆ ได้อย่างสะดวกมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระหนี้ของธุรกิจลานโบว์ลิ่ง เริ่มจากการศึกษาระบบการชำระหนี้ผ่านบัตรเงินสดของลานโบว์ลิ่ง SF Strike Bowl สาขามานูญครอง ชั้น 7 และได้สำรวจข้อมูลในการใช้บัตรเงินสด ข้อคิดเห็นรวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ จากบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับใช้งานระบบชำระหนี้ผ่านเงินสด ได้แก่ พนักงานผู้ใช้ระบบ และลูกค้าที่ใช้บัตรเงินสดในการชำระหนี้ ซึ่งสามารถสรุปผลจากการศึกษาได้ดังนี้

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างของพนักงานหรือผู้ใช้ระบบ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน Part – time ที่มีช่วงเวลาทำงานระหว่าง 9.30 น. ถึง 18.30 โดยทำงานที่สาขานี้มาเป็นระยะเวลาประมาณ 1 ถึง 2 ปี และได้รับการอบรมการใช้งานระบบชำระหนี้ผ่านบัตรเงินสดมาทุกคน ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ระบบบัตรเงินสด เครื่องอ่านบัตรเงินสด และอุปกรณ์ต่างๆ ส่วนใหญ่พบว่า เป็นปัญหาเรื่องเครื่องอ่านบัตร ไม่อ่านบัตร ส่วนปัญหาการใช้งานระบบชำระหนี้ระหว่างพนักงานกับลูกค้า ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหา รองมาจะเป็นการที่ต้องอธิบายขั้นตอนการใช้งาน ซ้ำๆ หลายครั้ง ส่วนผลดีที่ได้รับจากการใช้ระบบชำระหนี้ผ่านบัตรเงินสดแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตลาด และด้านการเงิน โดยพบว่าส่วนใหญ่พนักงานได้รับผลดีด้านการปฏิบัติงานในเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ส่วนผลดีที่ได้รับด้านการตลาด คือเรื่องการช่วยขยายกลุ่มลูกค้าให้เพิ่มขึ้นซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับในระดับมากที่สุด และผลดีที่ได้รับด้านการเงิน คือการลดการเตรียมเงินทอนจำนวนมากและการป้องกันการโจรกรรมจากมิชชันนารี โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุไม่เกิน 21 ปี มีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรี เป็นนักเรียน นิสิต และนักศึกษา โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท จากการศึกษาพบว่า ผลดีที่ได้จากการใช้บัตรเงินสดในการชำระหนี้ที่ลานโบว์ลิ่ง ส่วนใหญ่พบว่าช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการชำระหนี้ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นเรื่องการลดเวลาการรอคอย และมีส่วนลดจำนวนมากทั้งในลาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โบว์ลิงและร้านค้าอื่นๆ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับมาก ในส่วนของผลเสียที่ได้รับจากการใช้บัตรเงินสดในการชำระเงิน พบว่าส่วนใหญ่คือเรื่องมีบัตรหลายใบจนเกิดความสับสนในการใช้งาน มีจุดบริการในการให้การเติมเงินน้อยเกินไป ไม่ทราบมูลค่าเงินที่เหลือในบัตร และการเติมเงินมีขั้นต่ำในการเติม 50 บาท ไม่สามารถเติมเงินตามต้องการได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในระดับปานกลางเท่านั้น

4.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดของธุรกิจสถานโบว์ลิง ให้สามารถดำเนินกิจการได้ดีขึ้น ดังนี้

1. ควรมีการเพิ่มของรางวัล ส่วนลด หรือ โปร โมชันอื่น ๆ เพื่อให้ลูกค้าที่ชำระเงินผ่านระบบอื่น ๆ เปลี่ยนมาใช้ชำระเงินผ่านบัตรเงินสดทั้งหมด เช่น มีการลดราคาในการใช้บริการครั้งต่อไป เมื่อมีแต้มสะสมครบตามที่กำหนดก็จะได้เล่นฟรี และอาจมีการสุ่มจับแจกรางวัลจากการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด เป็นต้น

2. เครื่องอ่านบัตร และอุปกรณ์ต่างๆควรได้รับการดูแลตรวจสอบ ดูแลรักษาทุกๆวัน เพื่อความปลอดภัยและคุณภาพในการให้บริการ รวมควรมีการดูแลบัตรเงินสดของลูกค้า ถ้ามีการชำรุดหรือเสียหายควรมีการเปลี่ยนให้กับลูกค้าโดยทันที

3. ควรมีการเพิ่มการให้บริการรูปแบบการชำระเงินใหม่ๆ เนื่องจากการชำระเงินผ่านบัตรเงินสด ยังมีข้อจำกัดในหลายๆเรื่อง เช่น จุดบริการเติมเงินน้อยเกินไป บัตรใช้ไประยะหนึ่งมักจะอ่านค่าไม่ได้ เป็นต้น ดังนั้น ควรมีการเพิ่มรูปแบบการชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ

4. ควรมีการจัดการระบบบัตรเงินสด เนื่องจากปัจจุบันบัตรแต่ละใบไม่สามารถใช้ชำระเงินแทนกันได้จนเกิดปัญหาเกี่ยวกับการพกพาและการเลือกใช้บัตร ดังนั้นเพื่อลดปัญหาต่างๆเหล่านี้ จึงควรจัดการระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสด ให้บัตรหนึ่งใบสามารถชำระเงินได้ในทุกที่ ที่มีการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2548. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: วี. อินเทอร์เน็ตพริ้นท์.

ธิดารัตน์ จันทร์พิมพ์. 2546. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเครดิตของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพวรรณ เวชมาตินนท์และคณะ. 2548. การศึกษาความต้องการของผู้บริโภคในการใช้บริการด้วยบัตรเครดิตในธุรกิจต่างๆ. งานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พันธ์ศักดิ์ ศรีทรัพย์. 2540. สมาร์ทการ์ดบัตรเอนกประสงค์สำหรับวันนี้และอนาคต. วารสารไมโครคอมพิวเตอร์.

สรินนา หล้าประเสริฐ. 2541. การพัฒนาระบบการใช้บัตรเครดิตศูนย์อาหารในห้างสรรพสินค้า. วิทยานิพนธ์, ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

http://th.wikipedia.org/wiki/SF_Cinema_City (ตุลาคม 2551)

<http://www.en.kku.ac.th/engineer/project/files> (ตุลาคม 2551)

http://www.sfcinematicity.com/AboutSFBowl_th.asp?SiteLanguage=1 (ตุลาคม 2551)

<http://www.speakingeye.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=401359&Ntype=2>
(ตุลาคม 2551)

http://www.thaismartcard.co.th/corp/th/loyalty_marketing_and_crm_services/smart_plus_rewards_01_2.html (ตุลาคม 2551)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

สำหรับ พนักงาน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตในลาน โบว์ลิ่งเพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินของธุรกิจลาน โบว์ลิ่ง

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญหาพิเศษของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 2. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนต้องเป็นพนักงานที่ใช้ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตในลาน โบว์ลิ่ง SF Strike Bowl สาขา MBK Center (มาบุญครอง)
 3. โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ท่านต้องการและกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิต

1. ท่านเป็นพนักงานประเภทใด

- () 1. พนักงานประจำ () 2. พนักงาน Part-time

2. ช่วงเวลาที่ท่านการปฏิบัติงาน

- () 1. 9.30 น. ถึง 18.30 น. () 2. 17.00 น ถึง 02.00 น.

3. ท่านทำงานที่ลาน โบว์ลิ่ง ณ สาขานี้มาเป็นระยะเวลา.....ปี

4. ทางศูนย์การค้ามีการอบรมการใช้งานระบบชำระเงินผ่านบัตรเครดิตก่อนหรือไม่

- () 1. มี () 2. ไม่มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ท่านเคยพบปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการใช้ระบบบัตรเงินสด เครื่องอ่านบัตรเงินสด และ อุปกรณ์ต่างๆ หรือไม่

() 1. เคย

() 2. ไม่เคย

6. มีปัญหาหรือข้อผิดพลาดอะไรบ้างที่เกิดกับเครื่องอ่านบัตรและอุปกรณ์ต่างๆ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ไม่มีปัญหา

() 2. เครื่องไม่อ่านบัตร

() 3. เกิดความสับสนในการเปลี่ยนระบบไปมา

() 4. เครื่องอ่านบัตรมักเสียบ่อยครั้ง

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับผู้ใช้บัตรเงินสดในการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดมีอะไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1. ไม่มีปัญหา

() 2. ต้องอธิบายขั้นตอนการใช้งานอยู่เสมอทำให้เสียเวลามากขึ้น

() 3. ลูกค้านักยังใช้เงินสดและบัตรเครดิตในการชำระเงิน

() 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านคิดว่าการใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดมีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านในด้านใดบ้าง

ผลที่ได้ด้านการปฏิบัติงาน	ระดับคะแนนของผลที่ได้ต่อการปฏิบัติงาน				
	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
	ที่สุด		กลาง		ที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การชำระเงินมีความสะดวกมากขึ้น					
2. ลดเวลาในการชำระเงิน					
3. ลดความสับสนในกรณีที่มีลูกค้ามาก					
4. จำนวนแถวคอยมีปริมาณลดลง					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ท่านคิดว่า การใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินสดมีผลต่อด้านตลาดต่อธุรกิจลานโบว์ลิ่งในเรื่องใดบ้าง

ผลที่ได้ด้านการตลาด	ระดับคะแนนของผลที่ได้ทางการตลาด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ช่วยลดค่าสินค้าและบริการในร้านค้าที่ร่วมรายการกับทางบริษัท					
2. ได้ส่วนลดในการซื้อสินค้าบริการที่ลานโบว์ลิ่ง					
3. ช่วยเพิ่มความถี่ในการใช้บริการซ้ำของลูกค้า					
4. ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและทันสมัย					
5. ทำให้ขยายกลุ่มลูกค้าออกไปได้มากขึ้น					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

12. ท่านคิดว่า การใช้ระบบชำระเงินผ่านบัตรเงินมีประโยชน์ในด้านการเงินต่อธุรกิจลานโบว์ลิ่งในเรื่องใดบ้าง

ผลที่ได้รับทางการเงิน	ระดับคะแนนของผลที่ได้ด้านการเงิน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ลดการเตรียมเงินทอนจำนวนมากในแต่ละวัน					
2. ลดปัญหาการรับและทอนเงินผิดพลาด					
3. ป้องกันปัญหาการทุจริตในการชำระเงิน					
4. ป้องกันการโจรกรรมจากมิชชาชีพ					
5. การสรุปยอดขายง่ายขึ้นและผิดพลาดน้อยลง					
5. เพิ่มกำไร ยอดขายสินค้าและบริการให้มากขึ้น					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไข

1. ท่านคิดว่าทางสถาน โบว์ลิงควรมีการเพิ่มหรือลดจำนวนพนักงานในจุดชำระเงินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าทางสถาน โบว์ลิงควรมีการเพิ่มหรือลด รูปแบบใดในการชำระเงินอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าทางสถาน โบว์ลิงควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตในด้านใดบ้างอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณมากที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามครับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับลูกค้า

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

สำหรับ ลูกค้า แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตในลาน โบว์ลิงเพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินผ่านของธุรกิจลาน โบว์ลิง

- คำชี้แจง
1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญหาพิเศษของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 2. ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนต้องเป็นผู้ที่ใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินที่ลาน โบว์ลิง SF Strike Bowl สาขา MBK Center (มาบุญครอง)
 3. โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ท่านต้องการและกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1.ชาย () 2.หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา () 1.ประถมศึกษา () 2.มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3.มัธยมศึกษาตอนปลาย () 4.ปวช./ปวส
() 5.ปริญญาตรี () 6.ปริญญาโท
() 7.ปริญญาเอก
() 8.อื่นๆ(โปรดระบุ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. อาชีพ
- () 1.นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา () 2.ข้าราชการ
- () 3.พนักงานบริษัทเอกชน () 4.พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- () 5.ธุรกิจส่วนตัว () 6.รับจ้างทั่วไป
- () 7.อื่นๆ(โปรดระบุ).....

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บัตรเครดิต

- 1.ท่านมาใช้บริการลานโบว์ลิ่งแห่งนี้บ่อยแค่ไหน.....วัน/สัปดาห์
- 2.ท่านเคยชำระเงินด้วยระบบเดิมหรือไม่(ระบบเดิมคือเงินสด บัตรเครดิตเป็นต้น)
- () 1. เคย () 2. ไม่เคย
- 3.ท่านเปลี่ยนมาใช้ระบบการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเป็นระยะเวลานานเท่าไร.....เดือน
- 4.ท่านใช้บัตรเครดิตในการชำระเงินในการใช้บริการลานโบว์ลิ่งบ่อยแค่ไหน
- () 1. ทุกครั้งที่มาใช้บริการ
- () 2. ไม่แน่นอน
- () 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 5.ท่านตรวจสอบมูลค่าในบัตรเครดิตทุกครั้งหลังใช้งานหรือไม่
- () 1.ตรวจสอบ () 2.ไม่ตรวจสอบ(ข้ามไปตอบข้อ 7.)
- 6.สาเหตุที่ท่านตรวจสอบมูลค่าในบัตร(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)(ข้ามไปตอบข้อ 8.)
- () 1.เกรงว่าระบบอาจทำงานผิดพลาด
- () 2.พนักงานอาจทำงานผิดพลาด
- () 3.อื่นๆ(โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.สาเหตุที่ท่านไม่ตรวจสอบมูลค่าในบัตร(ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

- () 1.มั่นใจระบบว่ามีความถูกต้อง
- () 2.มั่นใจว่าพนักงานทำงานถูกต้อง
- () 3.อื่นๆ(โปรดระบุ).....

8.ผลดีที่ท่านได้รับจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในธุรกิจลานโบว์ลิ่ง

ผลดีที่ได้จากการชำระเงิน ผ่านบัตรเงินสด	ระดับคะแนนของผลดีที่ได้รับจากการชำระเงิน ผ่านบัตรเงินสด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.เพิ่มความรวดเร็วในการชำระ เงินมากขึ้น					
2.ลดการรอคอยเป็นระยะ เวลานานในการชำระเงิน					
3.สามารถชำระเงินที่เป็นเศษบาท และสตางค์ได้					
4.ไม่ต้องพกเงินสดจำนวนมากติด ตัว					
5.ลดภาระในการพกเหรียญบาท ราคาต่างๆ					
6.มีส่วนลดจำนวนมากทั้งในลาน โบว์ลิ่งและร้านอาหารอื่นๆ					
7.สามารถสะสมแต้มแลกซื้อของ ที่ระลึกหรือเล่นโบว์ลิ่งฟรี					
8.ช่วยเพิ่มความถูกต้องในการ ชำระเงิน					
9.อื่นๆ(โปรดระบุ)					
.....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9.ผลเสียที่ท่านได้รับจากการใช้บัตรเงินสดชำระเงินในธุรกิจลาน โบว์ลิ่ง

ผลเสียที่ได้จากการชำระเงิน ผ่านบัตรเงินสด	ระดับคะแนนของผลเสียที่ได้รับจากการชำระเงิน ผ่านบัตรเงินสด				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ทำบัตรเงินสดหาย เนื่องจากมี ขนาดเล็กและเบา					
2.ไม่ทราบวิธีใช้บัตรเงินสด เนื่อง ไม่มีการแนะนำการใช้					
3.ต้องเติมเงินขั้นต่ำ 50 บาท ไม่ สามารถเติมเงินตามที่ต้องการได้					
4.ไม่ทราบมูลค่าเงินที่เหลือใน บัตรเงินสด					
5.จุดบริการเติมเงิน มีการ ให้บริการน้อยเกินไป					
6.มีบัตรหลายใบจนเกิดความ สับสนในการใช้งาน					
7.บ่อยครั้งที่ระบบทำการหักเงิน ผิดพลาด					
8.พนักงานทำงานผิดพลาดทำให้ ข้อมูลในบัตรไม่ถูกต้อง					
9.อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10.หลังจากที่ท่านเปลี่ยนการชำระหนี้ด้วยเงินสดมาเป็นการชำระหนี้ผ่านบัตรเครดิตท่านเคยพบปัญหาหรือเกิดผลเสียใดๆหรือไม่

() 1.เคย

() 2.ไม่เคย (ไม่ต้องตอบข้อ11.)

11.ปัญหาที่ท่านพบหลังจากเปลี่ยนมาใช้บัตรเครดิตในการชำระหนี้มีอะไรบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

() 1.บัตรเครดิตใช้ไประยะหนึ่งมักจะไม่สามารถอ่านค่าได้ ต้องเสียเงินซื้อใหม่บ่อยครั้ง

() 2.เครื่องอ่านบัตรเครดิตใช้เวลาอ่านค่าจากบัตรนานมาก

() 3.ไม่มีการแนะนำการใช้บัตรเครดิตให้ถูกสำรับทราบ

() 4.อื่นๆ.....

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไข

1.ท่านคิดว่าทางธนาคารบัววิไลควรมีการเพิ่มหรือลด จำนวนและรูปแบบการชำระหนี้อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

2.ท่านคิดว่าทางธนาคารบัววิไลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขระบบการชำระหนี้ผ่านบัตรเครดิตอย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณมากที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามครับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้