

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ

The Factor Influencing Consumer using Smart Purse for Payment Product and Service in

Convenient Store



โดย

นายเฉลิมวงศ์ พรศรีเจริญกุล

๑/๙

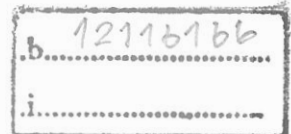
๑ ๕๙๙

๒๕๕๑

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน 102795

วัน,เดือน,ปี..... ๒๐ ส.ค. ๒๕๕๒



ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา ๒๕๕๑

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ

The Factor Influencing Consumer using Smart Purse for Payment Product and Service in
Convenient Store

โดย

นายเฉลิมวงศ์ พรศรีเจริญกุล 48040767

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ศิริจรรรยา เครือวิริยะพันธ์)

หัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์เสาวรีย์ ตะโพนทอง)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จากรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตั้งแต่เริ่มศึกษาและประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางคณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในด้านข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้เป็นอย่างมาก

สุดท้ายนี้คณะผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน ขอบขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความรัก และความปรารถนาดีที่บิดา มารดา หรือญาติพี่น้องทุก ๆ ท่าน เพื่อน ๆ ทุกคน ที่ช่วยให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการศึกษามาโดยตลอด ซึ่งกำลังแรงใจที่สำคัญก่อให้เกิดความขยัน มุ่งมั่น อดทน อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

เฉลิมวงศ์ พรศรีเจริญกุล

กุมภาพันธ์ 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2551

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ

ชื่อเรื่อง : The Factor Influencing Consumer Using Smart Purse for Payment Product and Service in Convenient Store

นักศึกษา : นายเฉลิมวงศ์ พรศรีเจริญกุล

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา : บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ : เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เกร็ดอาริยะพันธ์

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการใช้และการทำงานของบัตรสมาร์ตเพิร์สในร้านสะดวกซื้อ และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในบริเวณตลาดสามย่านจำนวนทั้งหมด 2 ร้านคือ หมายเลขร้าน 3656 สาขา จุฬา 42 (ยูเซ็นเตอร์) และหมายเลขร้าน 5013 สาขาสามย่าน กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษา พบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-22 ปี กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน สาเหตุของปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ คือ ทำให้ผู้บริโภคได้รับความสะดวกและความรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการ ผู้บริโภค

ประหยัดเวลาในการชำระค่าสินค้าและบริการมากขึ้น ความปลอดภัยของข้อมูลในบัตรสมาร์ตเพิร์สเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก แต่การใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์สมักเกิดปัญหา ในเรื่องของระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์ส ทำให้เกิดความล่าช้าในการชำระค่าสินค้าและบริการ เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญการให้บริการในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตเพิร์ส บัตรสมาร์ตเพิร์สไม่มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของบัตร ความยุ่งยากการติดต่อเจ้าหน้าที่ call center ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ ระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์ส ผู้ประกอบการควรจะพัฒนาระบบให้มีความสมบูรณ์ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สในขณะที่ผู้บริโภคใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส และสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในเรื่องของความปลอดภัยสำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของบัตร ส่วนความชำนาญของเจ้าหน้าที่การให้บริการในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตเพิร์ส ผู้ประกอบการควรมีการฝึกอบรมและให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเพื่อเกิดความชำนาญในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตเพิร์ส เป็นต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
การวิเคราะห์ข้อมูล	5
บทที่ 2 ความรู้เรื่องบัตรสมาร์ตเพิร์ส	7
ประวัติความเป็นมาของบัตรสมาร์ตเพิร์ส	7
ลักษณะการใช้งานของบัตรสมาร์ตเพิร์ส	8
โครงสร้างของบัตรสมาร์ตเพิร์ส	9
เทคโนโลยีและความปลอดภัยของบัตรสมาร์ตเพิร์ส	11
การประยุกต์การใช้งานบนบัตรสมาร์ตเพิร์ส	11
ขั้นตอนการใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส	14
การซื้อบัตรสมาร์ตเพิร์สบัตรเงินสดดิจิทัล	15
การเติมมูลค่าเงินลงในบัตร	15
สมาร์ตพลัสรีวอร์ด (Smart Plus Rewards)	16
สิทธิประโยชน์ของผู้ให้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์ส	17
ปัญหาจากการใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สและแนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	18
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส ในการชำระค่าสินค้าและบริการของ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven	18
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส	22
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน บัตรสมาร์ตเพิร์ส	23
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	28
สรุป	28
ข้อเสนอแนะ	29
เอกสารอ้างอิง	30
ภาคผนวก	31
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้บริโภคใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	19
2	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	19
3	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	19
4	กลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาอยู่	20
5	กลุ่มตัวอย่างที่จบระดับการศึกษาแล้ว	20
6	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	21
7	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	21
8	จำนวนครั้งต่อเดือนของการใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์ส	22
9	ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ผู้บริโภครู้สึกเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตพีร์ส	24
10	ระดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตพีร์ส	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	บัตร 7 Value Card ออกโดยเซเว่นอีเลฟเว่น	10
2	ขั้นตอนของบัตรสมาร์ตเพิร์สที่มีการเชื่อมโยงกับบัญชีธนาคาร	11
3	บัตรSmart Purse	12
4	บัตรSmart Ticket	13
5	บัตรSmart Move	13
6	บัตรSmart ID and Loyalty Program	14
7	วิธีการใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส	15
8	Smart Plus Point Pool Concept	16



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ยุคแห่งการสื่อสารและเทคโนโลยีที่มีวิวัฒนาการสูงขึ้น ทำให้ภาวะเศรษฐกิจและสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไทย ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตของคนเมืองเปลี่ยนจากสภาพครอบครัวใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ที่อยู่อาศัยที่เคยเป็นบ้านมีบริเวณ เปลี่ยนเป็นคอนโดมิเนียม อพาร์ทเมนต์ ทาวน์เฮาส์ เป็นต้น รวมทั้งมีการใช้ชีวิตและการดำเนินกิจกรรมประจำวันเต็มไปด้วยความเร่งรีบ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และเวลา ด้วยเหตุนี้ธุรกิจร้านสะดวกซื้อจึงได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของคนกรุงเทพมหานครที่ต้องการความสะดวกสบายและรวดเร็ว เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์และเวลาที่มีอยู่อย่างจำกัด ดังนั้นธุรกิจร้านสะดวกซื้อจึงได้กำหนดเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว เพื่อดึงดูดลูกค้าให้ตัดสินใจซื้อสินค้าและใช้บริการในร้านสะดวกซื้อของตน

ปัจจุบันสิ่งอำนวยความสะดวกและรวดเร็วที่ร้านสะดวกซื้อ นำมาใช้ในการให้บริการคือ “บัตรสมาร์ทเพิร์ส (Smart purse)” บัตรพลาสติกชนิดนี้มีลักษณะคล้ายกับบัตรเครดิต บัตรเงินสด บัตรเดบิต ที่มีการฝังชิพคอมพิวเตอร์ (Computer Chip) ไว้ภายในบัตร โดยที่ตัวชิพดังกล่าวนี้ภายในบรรจุข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยกรรมวิธีที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีเยี่ยม บัตรสมาร์ทเพิร์สสามารถแบ่งชนิดของบัตรได้ 2 ชนิดนี้คือ 1.สมาร์ทเพิร์สแบบมีการสัมผัส (Contact smart purse) ซึ่งการใช้งานจำเป็นต้องมีการสอดบัตรเข้าไปในเครื่องอ่านสมาร์ทเพิร์ส (Smart purse reader) และ 2.สมาร์ทเพิร์สแบบไม่มีการสัมผัส (Contactless smart purse) ซึ่งการใช้งานเพียงวางบัตรอยู่ใกล้ๆกับสายอากาศเท่านั้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้นปัจจุบันร้าน 7-Eleven ได้นำสมาร์ทเพิร์สแบบไม่มีการสัมผัสมาใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการซึ่งในอดีตใช้วิธีการชำระค่าสินค้าและบริการด้วยพนักงาน ทำให้เสียเวลามากในการชำระเงิน ในกรณีที่มีคนมาชำระเงินจำนวนมากที่ต้องรอนักงานนับเงิน ทอนเงิน หรือบางครั้งไม่มีเงินให้ทอนต้องรอนักงานไปแลกเงินมาทอนซึ่งเป็นการเสียเวลา ร้าน 7-Eleven ได้เล็งถึงเห็นถึงปัญหาดังกล่าวนี้นึงนำบัตรสมาร์ทเพิร์สเข้ามาประยุกต์ในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ลูกค้า การนำบัตรสมาร์ทเพิร์สมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจร้านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกซื้อนั้น ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการต้องเติมเงินลงในบัตรสมาร์ตเพิร์สในจำนวนที่ลูกค้าต้องการ จำนวนเงินที่เติมจะได้รับการสะสมลงในบัตรสมาร์ตเพิร์ส เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าหรือใช้บริการในร้าน 7-Eleven ลูกค้าจะชำระเงิน โดยการนำบัตรสมาร์ตเพิร์สไปทาบบตรงเครื่องอ่านบัตร จากนั้นเครื่องอ่านบัตรจะหักราคาสินค้าจากยอดเงินในบัตรสมาร์ตเพิร์ส

แม้ว่าปัจจุบันร้าน 7-eleven ได้นำบัตรสมาร์ตเพิร์สมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและความรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการ แต่พบว่าจำนวนลูกค้าที่ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สยังมีสัดส่วนไม่สูงมาก จึงทำให้สนใจศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการ ในร้านสะดวกซื้อ เพื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของร้าน และส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบัตรสมาร์ตเพิร์สมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาลักษณะการใช้และการทำงานของบัตรสมาร์ตเพิร์สในร้านสะดวกซื้อ
2. ศึกษาปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เข้าใจถึงลักษณะการใช้และการทำงานของระบบการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรสมาร์ตเพิร์สในร้านสะดวกซื้อ
2. ทราบถึงปัจจัยการเลือกใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภค
3. เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตรสมาร์ตเพิร์สของร้านสะดวกซื้อ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ศึกษาปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในบริเวณตลาดสามย่านจำนวนทั้งหมด 2 ร้านคือ หมายเลขร้าน 3656 สาขา จุฬา 42 (ยูเซ็นเตอร์) และหมายเลขร้าน 5013 สาขา สามย่าน กรุงเทพมหานคร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากร้าน 7-Eleven ในบริเวณตลาดสามย่านมีผู้บริโภคที่ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์สเป็นจำนวนมาก เช่น นิสิต ข้าราชการ หรือพนักงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยรวมทั้งพนักงานบริษัทเอกชน เป็นต้น ผู้ศึกษาได้ใช้ช่วงเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2552

นิยามศัพท์

บัตรสมาร์ทเพิร์ส คือ บัตรเงินสดที่ใช้ในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ 7-eleven เป็นบัตรพลาสติกชนิดหนึ่งมีลักษณะคล้ายกับบัตรเครดิต บัตรเงินสด บัตรเดบิต ที่มีการฝังชิพคอมพิวเตอร์ (Computer Chip) ไว้ภายในบัตร โดยที่ตัวชิพดังกล่าวนี้ภายในบรรจุข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยกรรมวิธีที่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างดีเยี่ยม บัตรสมาร์ทเพิร์สสามารถแบ่งชนิดของบัตรได้ 2 ชนิดนี้คือ 1.สมาร์ทเพิร์สแบบมีการสัมผัส (Contact smart purse) ซึ่งการใช้งานจำเป็นต้องมีการสอดบัตรเข้าไปในเครื่องอ่านสมาร์ทเพิร์ส (Smart purse reader) และ 2.สมาร์ทเพิร์สแบบไม่มีการสัมผัส (Contactless smart purse) ซึ่งการใช้งานเพียงวางบัตรอยู่ใกล้ๆ กับสายอากาศเท่านั้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น

การตรวจเอกสาร

อินทรา บุญพิลา (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่องระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบบัตรเครดิต พบว่าลูกค้ากลุ่มบัตรเครดิตยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับบัตรเงินด่วน เพราะลูกค้ากลุ่มบัตรเงินด่วนส่วนใหญ่คือ กลุ่มผู้ฝากเงินรายย่อยที่มีเงินฝากในรูปของบัญชีออมทรัพย์ ธนาคารจึงสามารถขยายจำนวนผู้ถือบัตรออกไปได้อย่างรวดเร็ว ส่วนบัตรเครดิตมักจะจำกัดกลุ่มผู้ใช้บริการ ซึ่งการให้บริการของธนาคารในรูปแบบนี้ได้ก่อให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการชำระค่าสินค้าและบริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง แต่ไม่ถึงกับส่งผลให้การชำระเงินในรูปแบบอื่น ๆ ลดลง เช่น เช็คลดลง เป็นต้น นอกจากนี้การชำระเงินโดยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ทำให้แนวโน้มกำไรของธนาคารพาณิชย์ลดลง

สมพงษ์ (2544) ได้ศึกษาลักษณะการทำงานของสมาร์ทการ์ด ซึ่งในปัจจุบันการใช้สมาร์ทการ์ดมีใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นด้วยความสามารถที่เหนือกว่าบัตรแบบแถบแม่เหล็ก กล่าวคือสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นความลับและหน่วยความจำที่มากกว่า และสามารถประมวลผลบนบัตรได้ รวมทั้งยังทนทานในการใช้งาน จึงได้มีการนำเอาสมาร์ทการ์ดมาประยุกต์ใช้งานในด้านต่างๆ เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัตรโทรศัพท์ บัตรเครดิต เป็นต้น โดยได้ออกแบบและสร้างสมาร์ตการ์ดให้ทำหน้าที่เป็นบัตรประจำตัวและบัตรผ่านประตูโดยจะใช้ไมโครคอนโทรลเลอร์เป็นตัวประมวลผลและเก็บข้อมูล

บริษัท ล็อกซเลีย์ อินฟอร์เมชัน เซอร์วิส จำกัด (2546) ได้ศึกษาการทำงานของบัตร ไอ-คูล ซึ่งเป็นบัตรที่จ่ายเงินล่วงหน้า สรุปได้ว่า บัตร ไอ-คูล เป็นบัตรสมาร์ตการ์ดที่มีรูปแบบการใช้งานคล้ายบัตรโทรศัพท์ ผู้ที่จ่ายเงินล่วงหน้า โดยในระหว่างการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตเวลาที่ใช้จ่ายจะถูกคำนวณหักออกจากบัตร ตัวบัตรจะไม่มีการใช้งานใดๆภายในหนึ่งปี หลังจากการเข้าล็อกอินครั้งสุดท้าย หรือหนึ่งปีหลังจากการซื้อบัตร บัตรจะหมดอายุ และสามารถใช้บัตร ไอ-คูลเพื่อเข้าสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านทางตู้อินเทอร์เน็ตสาธารณะ ไอ-คูล ได้ตามสถานที่ต่างๆที่มีตู้อินเทอร์เน็ต ไอ-คูล นอกจากนี้ยังสามารถใช้บัตร ไอ-คูล เพื่อโทรเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตจากคอมพิวเตอร์ส่วนตัวที่ทำงานหรือที่บ้านผ่านโมเด็ม

ระเบียบวิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมีมุ่งเพื่อศึกษาเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลดังนี้

1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้บริโภคที่เลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้าน 7-eleven บริเวณตลาดสามย่าน จำนวนทั้งหมด 2 ร้านคือ หมายเลขร้าน 3656 สาขา จุฬา 42 (ยูเซ็นเตอร์) และหมายเลขร้าน 5013 สาขา สามย่าน กรุงเทพมหานคร

2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้องจาก Website ต่างๆที่มีผู้บริโภคซึ่งใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้าน 7-eleven ได้แสดงความคิดเห็นไว้ และการเก็บข้อมูลจาก Website ร้าน 7-eleven คือ www.7eleven.co.th

การกำหนดตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริโภคที่เลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้าน 7-eleven ในบริเวณตลาดสามย่าน จำนวนทั้งหมด 2 ร้านคือ หมายเลขร้าน 3656 สาขา จุฬา 42 (ยูเซ็นเตอร์) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เซ็นเตอร์) และหมายเลขร้าน 5013 สาขาสามย่าน กรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงใช้สูตรของ W.G.cochran โดยการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{P(1 - P)Z^2}{d^2}$$

$$n = \frac{0.2(1 - 0.2)1.96^2}{0.05^2}$$

$$n = 245.8624$$

$$n = 246$$

โดยที่

- n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 p คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม โดยกำหนดไว้ร้อยละ 20
 Z คือ ระดับความเชื่อมั่นที่กำหนด หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนด Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่นร้อยละ 95)
 d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (จะต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้นๆ) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

โดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 246 คน จากร้าน 7-eleven ในบริเวณตลาดสามย่าน จำนวนทั้งหมด 2 ร้านคือ หมายเลขร้าน 3656 สาขา จุฬา 42 (ยูเซ็นเตอร์) และหมายเลขร้าน 5013 สาขาสามย่าน เพราะฉะนั้นจะได้จำนวนตัวอย่างร้านละ 123 คน และทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละร้านโดยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลทั้งหมดมาตรวจสอบและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จากนั้นผู้ศึกษาจัดแบ่งข้อมูลตามประเภทของหัวเรื่องที่ศึกษา โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสมาร์ตเฟิร์ส สำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกซื้อ เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นไปอย่างมีระบบ และครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการทางสถิติอย่างง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ ได้วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยใช้สเกลลิเคิร์ต (The Likert Scale) ซึ่งสามารถแบ่งระดับความสำคัญของปัจจัยได้ดังนี้

ระดับ 5 เท่ากับ สำคัญมากที่สุด

ระดับ 4 เท่ากับ สำคัญมาก

ระดับ 3 เท่ากับ สำคัญปานกลาง

ระดับ 2 เท่ากับ สำคัญน้อย

ระดับ 1 เท่ากับ สำคัญน้อยที่สุด

มีการแปลความหมายตามระดับคะแนนความสำคัญ โดยการกำหนดการคิดระดับความคิดเห็นจากเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ความรู้เรื่องบัตรสมาร์ตเพิร์ส

ประวัติความเป็นมาของบัตรสมาร์ตเพิร์ส

การใช้งานสมาร์ตเพิร์ส เกิดจากการใช้งานบัตรซึ่งอยู่ในรูปของบัตรพลาสติกซึ่ง เรียกว่า พลาสติกการ์ด ซึ่งเริ่มใช้ในปี พ.ศ. 2493 โดยบริษัท Diners Club ซึ่งสมาชิกผู้ถือบัตรสามารถใช้ บริการตามภัตตาคาร ร้านอาหาร หรือโรงแรมที่บริษัทนี้เป็นสมาชิก ต่อมาในปี พ.ศ. 2494 บริษัท American Express ได้นำบัตรนี้มาให้บริการแก่สมาชิกของบริษัท ซึ่งการใช้งานของทั้งสองบริษัท นั้นเป็นลักษณะของการให้สิทธิพิเศษกับสมาชิก อย่างไรก็ตามการใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สเป็นบัตร เครดิตได้เริ่มใช้งานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2483 ในธนาคารของสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะให้สิทธิพิเศษแก่ลูกค้า ของธนาคาร โดยที่ลูกค้าของธนาคารสามารถติดต่อกับธนาคารสาขาต่างๆ ในสหรัฐอเมริกาได้ สะดวกและรวดเร็ว ในปี พ.ศ. 2515 ประเทศสหรัฐอเมริกาเรียกการทำธุรกิจโดยใช้บัตรแบบนี้ว่า VISA ส่วนในประเทศฝรั่งเศสการใช้งานสมาร์ตเพิร์สเริ่มใช้งานในปี พ.ศ. 2513 โดยเกิดจาก แนวคิดที่ต้องการใช้บัตรแทนจำนวนเงินเรียกว่า Chip-Card หลังจากนั้นได้มีการพัฒนาให้มีการ ทำงานร่วมกับวงจรรีเลย์ทรอนิกส์เรียกว่า Intergrated Circuit Card (ICC) และในทุกวันนี้มีการใช้ งานสมาร์ตเพิร์สกันอย่างแพร่หลายในวงสังคม ผลจากการใช้บัตรในการทำธุรกรรมต่าง ๆ นั้นทำให้ ชีวิตสะดวกสบายมากขึ้น รวดเร็วขึ้น ปัจจุบันได้นำสมาร์ตเพิร์สไปใช้งานต่างๆ เช่น ธุรกิจทาง การเงิน ข้อมูลทางสุขภาพ ข้อมูลเฉพาะบุคคล การรักษาความปลอดภัย ธุรกิจการสื่อสาร บัตร เอทีเอ็มสำหรับเบิกเงินสด บัตรชมภาพยนตร์ บัตรสำหรับซื้อตั๋วรถไฟ รถโดยสารประจำทาง เป็นต้น ทุกวันนี้บัตรสมาร์ตเพิร์สได้รับการพัฒนามากขึ้น แต่จุดหนึ่งที่มีความสำคัญและน่าสนใจ มากที่สุดสำหรับการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์สคือ ทางด้านความปลอดภัยของการใช้งานทั้งระบบ ถึงแม้ว่าจะมีการพัฒนาไปมากแล้วก็ตามแต่ยังป้องกันได้ไม่เต็ม 100 เปอร์เซ็นต์ แต่สามารถใช้งาน ได้ดีกว่าบัตรพลาสติกแถบแม่เหล็กที่ใช้กันแพร่หลายในปัจจุบันอย่างแน่นอน จนอาจกล่าวได้ว่า สมาร์ตเพิร์ส นั้นกำลังจะเข้ามามีส่วนสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น

สมาร์ตเพิร์สคือบัตรเงินสดดิจิทัล บัตรอัจฉริยะที่มีไมโครโปรเซสเซอร์ชิพหน่วยความจำ สูงที่สามารถเก็บข้อมูลได้เพียงพอต่อวัตถุประสงค์การใช้งานที่หลากหลาย มีความปลอดภัยสูง และ ยากต่อการปลอมแปลง อีกทั้งเทคโนโลยีการฝังชิพลงบนบัตรนี้จะทำให้บัตรสมาร์ตเพิร์สสามารถ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เก็บมูลค่าเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในบัตรได้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ แทนเงินสดได้ภายในไม่กี่วินาที ซึ่งเหมาะสมกับคนไทยรุ่นใหม่ที่มีชีวิตเร่งรีบชอบความสะดวกสบายเป็นอย่างยิ่งและด้วยความอัจฉริยะของสมาร์ทเพิร์ส บัตรเงินสดดิจิทัลที่มีเหนือกว่าบัตรแถบแม่เหล็กทั่วไปที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน จะทำให้บัตรสมาร์ทเพิร์สบัตรเงินสดดิจิทัลถูกใช้งานที่หลากหลายประเภทมากขึ้น และจะได้รับความนิยมในการใช้งานอย่างกว้างขวางโดยมีอายุการใช้งานของบัตรสมาร์ทเพิร์สประมาณ 3 ปี บัตรสมาร์ทเพิร์สบัตรเงินสดดิจิทัลได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความสะดวกสบาย เช่น แทนเงินสดในการชำระเงินค่าสินค้าและบริการ (Smart Purse) แทนบัตรโดยสารเพื่อรองรับกับระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ (Smart Transit) รวมเป็นบัตรเดียวกับบัตรประจำตัวนักศึกษาบัตรประจำตัวพนักงาน (Smart ID) เพื่อความสะดวกสบายในการพกพา และมอบสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ให้กับผู้ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ส (Smart Loyalty Program)

ลักษณะการใช้งานของบัตรสมาร์ทเพิร์ส

บัตรสมาร์ทเพิร์สสามารถแบ่งได้ตามชนิดของชิพคอมพิวเตอร์และความจุ ที่ผนึกอยู่ใน โดยข้อกำหนดของการเลือกใช้ซึ่งแล้วแต่ความต้องการของผู้ใช้ สามารถแบ่งชนิดของสมาร์ทเพิร์สได้ดังนี้

1. บัตรสมาร์ทเพิร์สแบบมีการสัมผัส (Contact Cards) โดยในการใช้งานจำเป็นต้องมีการสอดใส่เข้าไปในเครื่องอ่านสมาร์ทเพิร์ส เพื่อให้หน้าบัตรสัมผัสกับเครื่องอ่าน สมาร์ทเพิร์สแบบมีการสัมผัสที่ใช้กันมากที่สุด ได้แก่ บัตรเครดิต หรือบัตรเอทีเอ็ม เมื่อผู้ใช้สอดบัตรเข้าไปในเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทเพิร์สแล้ว จะสัมผัสกับหัวต่อหรือคอนเน็กเตอร์ทางไฟฟ้า ซึ่งจะส่งถ่ายข้อมูลเข้าและออกจากชิพ

2. บัตรสมาร์ทเพิร์สแบบไม่มีการสัมผัส (Contactless smart card) การใช้งานเพียงวางอยู่ใกล้ๆ บริเวณสายอากาศเท่านั้น ไม่ต้องมีการสัมผัสใดๆ กับเครื่องอ่านเป็นบัตรมีลักษณะคล้ายกับบัตรพลาสติกแบบหนึ่ง ภายในมีการผนึกชิพคอมพิวเตอร์และขดลวดสายอากาศไว้ ซึ่งใช้ในการติดต่อกับเครื่องรับเครื่องส่งที่อยู่ระยะไกล โดยทั่วไปมักใช้บัตรประเภทนี้เมื่อต้องการดำเนินการทางด้านรายการอย่างรวดเร็ว เช่น ที่ใช้กับการจัดเก็บเงินค่าผ่านทางด่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงสร้างของบัตรสมาร์ทพีร์ส

สมาร์ทพีร์สเป็นบัตรพลาสติกชนิดหนึ่งมีลักษณะคล้าย ๆ กับบัตรเครดิต ซึ่งจะมีชิพคอมพิวเตอร์ฝังอยู่ภายในตัวบัตร โดยตัวชิพจะใช้บรรจุข้อมูลต่าง ๆ ไว้ในรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยกรรมวิธีที่ปลอดภัย สมาร์ทพีร์สประกอบด้วยบัตรพลาสติก กาวหรือวัสดุที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และหน้าที่สัมผัสที่บรรจุสมาร์ทพีร์ส สมาร์ทพีร์สเป็นชิพ IC ขนาดเล็กที่สร้างขึ้นเช่นเดียวกับชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่สร้างจากสารกึ่งตัวนำ นำมาติดลงบนหน้าสัมผัส และฝังลงในเนื้อบัตรพลาสติก

ประเภทของบัตรเติมเงินสมาร์ทพีร์สบัตรเงินสดดิจิทัล สามารถแบ่งได้หลายประเภทตามประเภทผู้ออกบัตรและลักษณะการใช้งานดังนี้

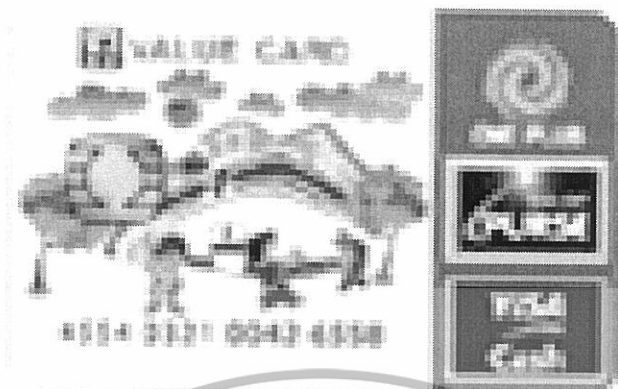
1. บัตรที่ออกโดยบริษัทไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด (Generic Card) บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่ไม่ต้องมีการสมัครหรือกรอกรายละเอียดใดๆ ผู้ใช้สามารถซื้อบัตรและนำไปใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทันที ซึ่งบัตร Generic Card เป็นบัตรที่จะออกสู่ตลาดในระยะแรกแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบคือ

1.1. บัตรที่มีเงินพร้อมใช้ (บัตรของขวัญสมาร์ทพีร์ส) บัตรประเภทนี้สามารถนำไปชำระค่าสินค้าและบริการได้ทันที มีหลากหลายดีไซน์สามารถหาซื้อได้ตามร้าน 7-eleven ทุกสาขา ร้านมินิมาร์ท ร้านหนังสือ และซูเปอร์มาร์เก็ตชั้นนำ โดยลูกค้าสามารถเติมมูลค่าเงินลงในบัตรตามจำนวนที่ต้องการ หลังจากนั้นสามารถนำบัตรนี้ไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้ตามร้านค้าที่รับบัตรดังกล่าวโดยสังเกตจากสัญลักษณ์ “Smart Purse”

1.2. บัตรเปล่า (บัตรสมาร์ทพีร์ส) บัตรประเภทนี้มีวิธีการใช้และสามารถซื้อหาได้เหมือนกับบัตรที่มีมูลค่าเงินพร้อมใช้ (บัตรของขวัญสมาร์ทพีร์ส) ทุกประการ แตกต่างกันเพียงแต่ว่าผู้ถือบัตรต้องมีการเติมเงินลงในบัตรก่อนที่จะนำบัตรไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการ

2. บัตรที่บริษัทออกร่วมกับองค์กรภาคเอกชน (Co-Branded Card) บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่ทางบริษัทออกร่วมกับองค์กรภาคเอกชน ที่สนใจนำบัตรดังกล่าวไปใช้ในการบริหารระบบสมาชิกขององค์กรเหล่านั้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการชำระค่าสินค้าและบริการ รวมทั้งสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บัตรดังกล่าว ซึ่งจะนำมาซึ่งความภักดีต่อสินค้าและบริการนั้นเช่นบัตร 7 Value Card ที่ออกโดยร้าน 7-eleven (ภาพที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 บัตร 7 Value Card ออกโดยเซเว่นอีเลฟเว่น

ที่มา: (<http://activity.sanook.com/smartpurse>)

3. บัตรที่บริษัทออกร่วมกับสถาบันการศึกษา (ID Card) บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่ทางบริษัทออกร่วมกับสถาบันการศึกษา ที่สนใจนำบัตรดังกล่าวไปใช้ในการบริหารระบบนักศึกษาของสถาบัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาในการชำระค่าสินค้าและบริการภายในสถาบัน ตลอดจนร้านค้าอื่นๆ โดยได้รับสิทธิประโยชน์ตามบัตรสมาร์ตเพิร์สทุกประการ

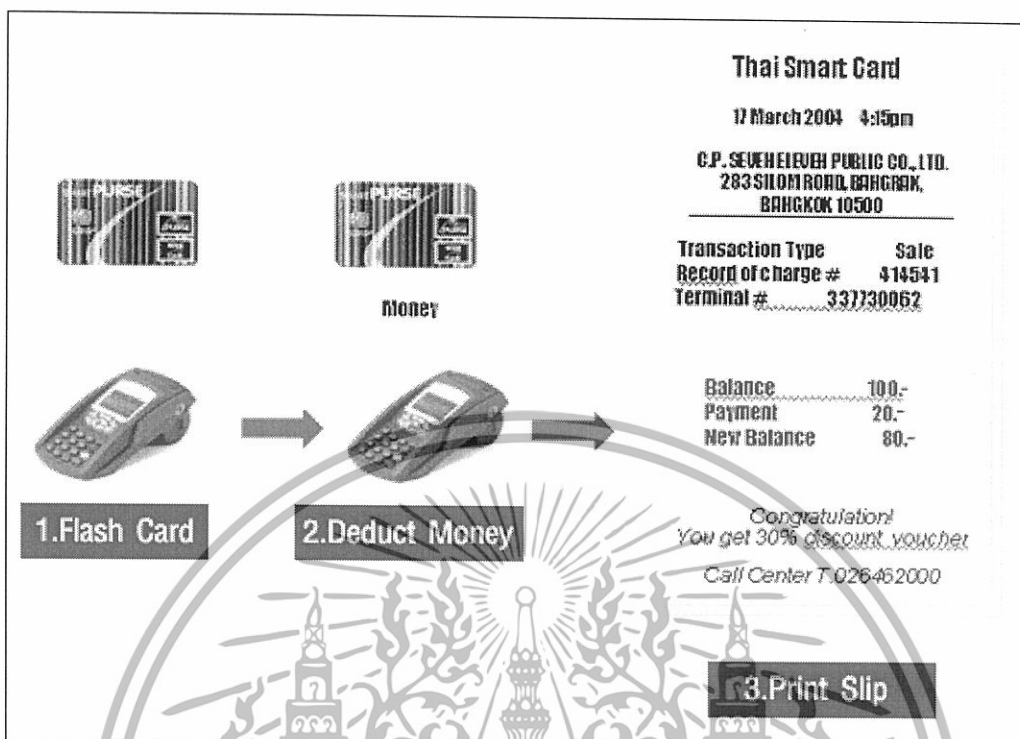
4. บัตรที่ออกโดยธนาคาร แบ่งเป็น

4.1 บัตรที่มีการเชื่อมโยงกับบัญชีธนาคารและเป็นบัตร ATM ในบัตรเดียวกัน บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่ออกโดยธนาคารโดยผู้ถือบัตรสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้าที่เป็นจุดรับบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” บัตรเงินสดดิจิทัลเติมเงินผ่านตู้ ATM โดยดึงเงินจากบัญชีที่ได้มีการเชื่อมโยงไว้ตลอดจนสามารถเบิก-ถอนเงินจากATMได้ตามปกติ

4.2 บัตรที่เชื่อมกับระบบ CreditCard ของธนาคาร บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่จะออกในอนาคตโดยธนาคาร โดยสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้าที่เป็นจุดรับบัตร “สมาร์ตเพิร์ส”ตลอดจนสามารถใช้เป็นCreditCardได้ตามปกติ

4.3 บัตรที่เชื่อมกับระบบ DebitCard ของธนาคาร บัตรประเภทนี้เป็นบัตรที่จะออกในอนาคตโดยธนาคาร โดยสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านร้านค้าที่เป็นจุดรับบัตรสมาร์ตเพิร์สตลอดจนสามารถใช้เป็น Debit Card ได้ตามปกติ (ภาพที่ 2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ขั้นตอนของบัตรสมาร์ทพีร์สที่มีการเชื่อมโยงกับบัญชีธนาคาร
ที่มา: (<http://activity.sanook.com/smartpurse>)

เทคโนโลยีและความปลอดภัยของบัตรสมาร์ทพีร์ส

สมาร์ทพีร์ส บัตรเงินสดดิจิทัล เป็นการรวมเทคโนโลยีของสมาร์ทการ์ดแบบ Contact และสมาร์ทการ์ดแบบ Contactless เข้าไว้ด้วยกัน มีการใช้หน่วยความจำข้อมูลร่วมกัน ทำให้ระบบมีความปลอดภัยสูง และด้วยการทำรายการต่างๆ ที่มีไมโครโปรเซสเซอร์ควบคุม ทำให้ใช้งานทั่วไปได้อย่างสะดวกสบาย โดยที่เทคโนโลยีแบบแตะบัตร (Contactless) ช่วยอำนวยความสะดวกในการชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่วนเทคโนโลยีแบบเสียบบัตร (Contact) มักใช้เพื่อต้องการเติมเงินลงในบัตรสมาร์ทพีร์สได้อย่างสะดวกผ่านเครื่อง ATM

การประยุกต์การใช้งานบนบัตรสมาร์ทพีร์ส

การประยุกต์การใช้งานบัตรสมาร์ทพีร์ส (Application) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อรองรับและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีวิถีชีวิตที่หลากหลายในปัจจุบัน ทุกคนต่างต้องการความเอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

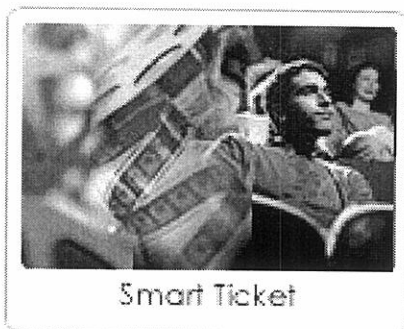
สะดวกสบาย ความรวดเร็ว และที่สำคัญคือระบบต่างๆที่ได้ออกแบบขึ้นจะคำนึงถึงความปลอดภัยสูงสุด ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า การประยุกต์การใช้งานบนบัตรสมาร์ทเพิร์สที่พัฒนาขึ้นมาประกอบด้วย

1. Smart Purse แอปพลิเคชันนี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมา เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระในการพกเงินเหรียญหรือต้องทำให้เสียเวลา รอเงินทอนในการชำระค่าสินค้าและบริการ ในแต่ละครั้งระบบ e-Purse นี้จะแปลงมูลค่าเงินสดที่ต้องการเติมลงในบัตรสมาร์ทเพิร์สให้อยู่ในรูปของเงินสตออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีมูลค่าเท่ากับเงินสดที่ได้เติมลงไปบนบัตรสมาร์ทเพิร์สทุกประการ โดยหลังจากที่ผู้ถือบัตรได้เติมเงินเรียบร้อยแล้วจะสามารถนำบัตรสมาร์ทเพิร์สไปชำระค่าสินค้าและบริการ แทนเงินสดได้ที่ร้านค้าที่ยินดีรับบัตรสมาร์ทเพิร์ส (ภาพที่ 3)



2. Smart Ticket แอปพลิเคชันได้มีการพัฒนาขึ้นสำหรับผู้ชื่นชอบการชมภาพยนตร์ คอนเสิร์ต หรือธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกตั๋วหรือกระดาษสำหรับเป็นหลักฐานในการยืนยันสิทธิ ในการขอรับบริการ ซึ่งในอดีตมักพบกับปัญหาตั๋วหาย - เอกสารหาย ทำให้ไม่สามารถเข้ารับบริการได้ปัญหาเหล่านี้แก้ไขโดยใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ส เพราะนอกจากจะสามารถนำบัตรสมาร์ทเพิร์สไปชำระค่าชมภาพยนตร์ คอนเสิร์ต หรือการแสดงต่างๆ ได้ตามปกติแล้วตั๋วหรือเอกสารการยืนยันสิทธินี้จะถูกบันทึกข้อมูลลงในบัตรซึ่งมีความปลอดภัยสูง และเมื่อต้องการจะใช้ตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกบรรจุอยู่ในบัตรนี้เพื่อยืนยันสิทธิ ผู้ถือบัตรเพียงยื่นบัตรสมาร์ทเพิร์สที่มีการบันทึกข้อมูลลงในบัตรเรียบร้อยแล้วต่อเจ้าหน้าที่ของร้านค้าและรอรับบัตรคืน (ภาพที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 บัตร Smart Ticket

ที่มา: (www.thaismartcard.co.th)

3. Smart Move แอปพลิเคชันได้ถูกพัฒนาขึ้นมาสำหรับใช้งานกับระบบขนส่งมวลชนต่างๆ โดยที่ผู้ถือบัตรสามารถนำบัตรสมาร์ทเฟิร์สใช้ชำระค่าตัวโดยสารของระบบขนส่งมวลชน ซึ่งจะทำให้ผู้ถือบัตรได้รับความสะดวกสบายจากการถือบัตรแค่ใบเดียว แต่ตอบสนองได้หลากหลายความต้องการ สดภาระในการที่ต้องพกพาบัตรหลายใบ ไม่ต้องเสียเวลาต่อคิวซื้อตั๋วโดยสารในช่วงเวลาเร่งด่วน (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 บัตร Smart Move

ที่มา: (www.thaismartcard.co.th)

4. Smart ID and Loyalty Program

4.1 บัตรสมาร์ทเฟิร์สมีชิพบรรจุไว้บนบัตร จึงสามารถเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำภายในชิพ เช่น ทำให้บัตรมีความสามารถในการนำมาใช้เป็นบัตรนักศึกษาหรือบัตรพนักงาน ซึ่งสามารถตอบสนองการใช้งานที่มีความซับซ้อนให้ใช้งานได้อย่างสะดวกง่ายดาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 คุณสมบัติด้าน Loyalty Program ได้แก่การใช้โปรแกรมการสะสมแต้มลงในบัตร ตลอดจนโปรแกรมการแลกของรางวัล ณ จุดขาย สามารถกำหนดโปรแกรมส่งเสริมการขาย ตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้ถือบัตร ณ จุดขาย เช่น

4.2.1 โปรแกรม Frequency คือการกระตุ้นจำนวนครั้งในการซื้อสินค้าและบริการของผู้ถือบัตรให้เพิ่มมากขึ้น

4.2.2 โปรแกรม Purchase Value คือการเน้นเพิ่มยอดขายต่อครั้งหรือในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง

4.2.3 โปรแกรม Cardholder Profile คือการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะจเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม ซึ่งเป็นการทำการตลาดแบบ 1 ต่อ 1 (One-to-one marketing) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด (ภาพที่ 6)



ขั้นตอนการใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ล

การใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ลในการชำระสินค้าและบริการมีขั้นตอนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ร้านค้าระบุราคาสินค้าหรือบริการลงบนเครื่อง (Smart Terminal) ข้อมูลจะถูกส่งมาจากเครื่องคิดเงินอัตโนมัติ
2. ผู้ถือบัตรนำบัตรสมาร์ทเพิร์ลสัมผัสเครื่องอ่าน (Card Reader) โดยเครื่องนี้จะต่อกับเครื่อง (Smart Terminal) จากนั้นเครื่องจะหักมูลค่าเงินในบัตรเท่ากับราคาสินค้าหรือบริการที่ได้ใช้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เครื่องคิดเงินโดยอัตโนมัติ (Smart Terminal) จะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินยืนยันการใช้จ่ายให้กับผู้บัตรสำหรับตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง พร้อมกันนี้ผู้ถือบัตรสามารถตรวจสอบยอดเงินคงเหลือล่าสุดได้จากใบเสร็จรับเงิน (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 วิธีการใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ส

ที่มา: (<http://activity.sanook.com/smartpurse>)

การซื้อบัตรสมาร์ทเพิร์สบัตรเงินสดดิจิทัล

บัตรสมาร์ทเพิร์สที่ออกโดยไทยสมาร์ตการ์ดสามารถเลือกซื้อได้ที่ร้าน 7-eleven ทั่วประเทศ สำหรับบัตรอื่นๆ สามารถเลือกซื้อได้ตามสถานที่หรือร้านค้าที่ร่วมออกบัตร เช่น ร้านอาหาร To-Sit ร้านอาหาร โชคดีติมซ่า True Shop ศูนย์การค้ามาบุญครอง และร้าน 7 Eleven เป็นต้น บัตรสมาร์ทเพิร์สมีอายุการใช้งาน 3 ปี ซึ่งสามารถรับสิทธิประโยชน์มากมาย เช่น การสะสมแต้ม และการแลกของรางวัล

การเติมมูลค่าเงินลงในบัตร

ผู้ถือบัตรสมาร์ทเพิร์สสามารถเติมเงินลงบัตรได้ด้วยจุดบริการเติมเงินมากมาย ที่ร้าน 7-eleven ทุกสาขาทั่วประเทศ ร้านอาหาร To-Sit ทุกสาขา ร้านอาหาร โชคดีติมซ่า ทุกสาขา True Shop ทุกสาขา เลือกเติมเงินใส่บัตร (เติมได้ตั้งแต่ 50-10,000 บาท) แต่บัตรสมาร์ทเพิร์สเติมเงินได้ 30,000 บาท บัตรนักศึกษามหาวิทยาลัยนอร์ทเชียงใหม่สมาร์ทเพิร์ส (NCU Smart Purse) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

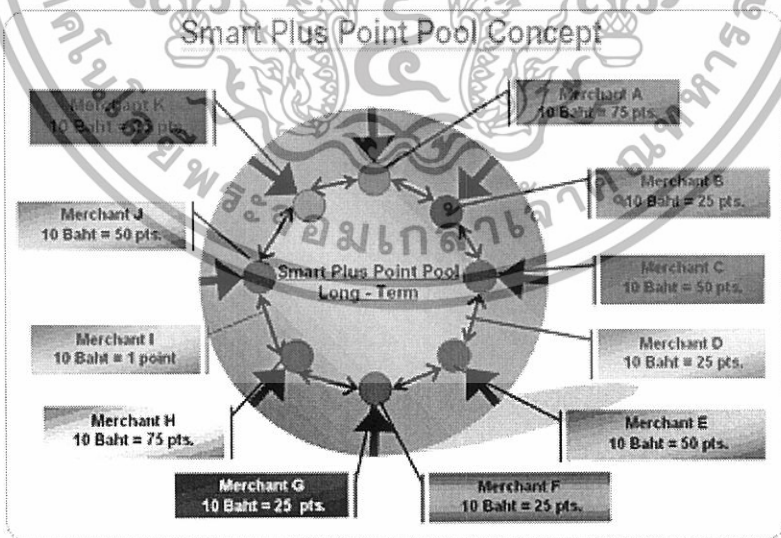
เติมเงินสูงสุด 40,000 บาท บัตรนักเรียนมหาวิทยาลัยหอการค้าไทยสามารถเติมเงินได้สูงสุด 50,000 บาท

การเติมมูลค่าเงินลงในบัตรด้วยเงินสด

ผู้ถือบัตรสมาร์ทเฟิร์สสามารถนำบัตรมาเติมเงินด้วยเงินสด ได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ในร้าน 7-elevenทุกสาขา ร้านTRUE Shop ร้าน TO-SIT Yamaha shop และร้านโชคดีติ่มชำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการเติมมูลค่าเงินลงในบัตร

สมาร์ทพลัสรีวอร์ด (Smart Plus Rewards)

โปรแกรมสะสมแต้มอัจฉริยะ คือ โปรแกรมสะสมแต้มแบบ Open loop ที่ใช้เทคโนโลยีบนชิพการ์ดที่ทันสมัย ทุกครั้งที่ผู้ถือบัตรซื้อสินค้า หรือบริการโดยบัตรสมาร์ทเฟิร์ส ได้รับแต้มสะสมจากทุกร้านค้าที่ร่วมในโปรแกรมสะสมแต้มอัจฉริยะ (Smart Plus Point Pool) แต้มทุกแต้มจากทุกร้านค้าถูกบันทึกรวมกันเข้าภายในบัตรสมาร์ทเฟิร์สใบเดียว เป็นการมอบสิทธิประโยชน์ให้แก่ผู้ถือบัตรและยังช่วยลดต้นทุนทางการตลาดให้กับร้านค้า (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 Smart Plus Point Pool Concept

ที่มา: (www.thaismartcard.co.th)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิทธิประโยชน์ของผู้ให้บริการบัตรสมาชิกเพิร์ล

ระบบ Smart Loyalty ของบริษัทไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด ได้ช่วยเพิ่มยอดขายเพิ่มจำนวนลูกค้ารวมทั้งประสิทธิภาพให้กับธุรกิจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โอกาสในการเพิ่มยอดขายจากการใช้จ่ายของลูกค้า ทางด้านความถี่ในการใช้บริการ และยอดการใช้จ่ายต่อครั้งให้เพิ่มมากขึ้นด้วยการเข้าร่วมโปรแกรมสมาร์ตพลัสรีเวิร์ด
2. รักษากลุ่มลูกค้าเดิมซึ่งเป็นฐานรายได้หลักของธุรกิจ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรม การบริโภคต่างๆ จากระบบฐานข้อมูลสมาชิก และสามารถนำมาประมวลผลเพื่อจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายที่ตรงใจกลุ่มลูกค้า
3. ลดต้นทุนทางการลงทุนระบบเน็ตเวิร์ค ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และการบริหารจัดการ ทางด้านการตลาดมากมาย ที่ร้านค้าจะต้องลงทุนด้วยตนเอง
4. เพิ่มโอกาสทางการขาย จากกลุ่มลูกค้าผู้ถือบัตรสมาชิกจำนวนมากพร้อมจะเป็นลูกค้าใหม่ของธุรกิจ
5. เพิ่มประสิทธิภาพทางการตลาด การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆของลูกค้าในเชิงลึก จากระบบประมวลผลอัจฉริยะ ทางร้านค้าสามารถนำข้อมูลการซื้อสินค้าหรือบริการมาวิเคราะห์พฤติกรรม และรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life style) ของลูกค้า และสามารถจัดกลุ่มลูกค้าของตนเองได้อย่างง่ายดาย รวดเร็ว และแม่นยำ
6. เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่ทันสมัย สำหรับนักการตลาดช่วยให้จัดทำและนำเสนอ โปรแกรมการตลาดใหม่ๆ เพื่อลูกค้าของตนเองและสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน

ปัญหาจากการใช้บัตรสมาชิกเพิร์ลและแนวความคิดในการแก้ไขปัญหา

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากบัตรสมาชิกเพิร์ลจะมีน้อยเพราะบัตรที่ซื้อจากผู้ผลิตจะมีมาตรฐาน แต่บางครั้งอาจเกิดปัญหาบัตรเสียได้ ซึ่งถ้าเป็นบัตรเสียทางร้านจำเป็นต้องซื้อบัตร เพิ่มบัตรที่ซื้อใหม่จะต้องเป็นบัตรที่สามารถใช้ได้กับเครื่องอ่านบัตรสมาชิกการ์ดที่ร้านใช้อยู่ได้
2. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากเครื่องอ่านบัตรสมาชิกเพิร์ล ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเครื่องอ่านบัตรสมาชิกเพิร์ลชำรุด ปัญหานี้เกิดขึ้นน้อยมาก หากปัญหาเกิดขึ้นแล้วต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมหรือซื้อใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและข้อมูลอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ ได้ศึกษาถึงลักษณะการใช้และการทำงานของบัตรสมัครเพิร์ส รวมถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บริการสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือผู้บริโภคที่ใช้บัตรสมัครเพิร์สในร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในบริเวณตลาดสามย่านจำนวนทั้งหมด 2 ร้านคือ หมายเลขร้าน 3656 สาขา จุฬา 42 (ยูเซ็นเตอร์) และหมายเลขร้าน 5013 สาขาสามย่าน กรุงเทพมหานคร จำนวน 246 คน ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการของ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

ส่วนที่ 2 คือ ปัจจัยที่ผู้บริโภคใช้งานบัตรสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

ส่วนที่ 3 คือ ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการของ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven

1. เพศ

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการสมัครเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการเป็นเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเพศชายจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หญิง	156	63.4
ชาย	90	36.6
รวม	246	100.0

2. อายุ

พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-22 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 23-27 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 และน้อยที่สุดมีอายุระหว่าง 28-32 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
18-22 ปี	203	82.5
23-27 ปี	34	13.8
28-32 ปี	9	3.7
รวม	246	100.0

3. ระดับการศึกษา

ในการศึกษารound นี้ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กำลังศึกษาอยู่ มีจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 และจบระดับการศึกษาแล้ว มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
กำลังศึกษา	209	85.0
จบระดับการศึกษา	37	15.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาอยู่จำนวน 209 คน พบว่า ส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 98.6 รองลงมา คือ กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษาอยู่

กำลังศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	205	98.6
ปริญญาโท	4	1.4
รวม	209	100.0

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษมาแล้วจำนวน 37 คนส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่จบระดับการศึกษาแล้ว

จบระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	25	67.6
ปริญญาโท	12	32.4
รวม	37	100.0

4. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัท มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนเท่ากัน คือ อาชีพข้าราชการ และอาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	210	85.4
พนักงานบริษัท	21	8.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	7	2.8
ข้าราชการ	4	1.6
รัฐวิสาหกิจ	4	1.6
รวม	246	100.0

5. รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง มากกว่า 40,000 บาท ต่อเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.4 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5,001 – 10,000 บาท	104	42.3
10,001 – 15,000 บาท	98	39.8
15,001 – 20,000 บาท	20	8.1
20,001 – 25,000 บาท	10	4.1
25,001 – 30,000 บาท	4	1.6
30,001 – 35,000 บาท	3	1.2
35,001 – 40,000 บาท	6	2.4
มากกว่า 40,000 บาท	1	0.4
รวม	246	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. จำนวนครั้งต่อเดือนของการใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์ส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์ส มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน มากที่สุดจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 64.2 รองลงมาใช้บริการ จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 และใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์สในจำนวนที่ไม่แน่นอน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนครั้งต่อเดือนของการใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์ส

จำนวนครั้งต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	15	6.1
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	41	16.7
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	158	64.2
ไม่แน่นอน	32	13.0
รวม	246	100.0

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตพีร์ส

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์สในร้านสะดวกซื้อ 7-eleven ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตพีร์สในระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) มีความถูกต้องของข้อมูล (2) ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการ (3) ความปลอดภัยของข้อมูลในบัตรสมาร์ตพีร์ส ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของการใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์สในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถตรวจสอบยอดเงินได้ทุกครั้งที่มีการชำระค่าสินค้าและบริการ (ตารางที่ 9)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตพีร์ส

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เลือกใช้บริการบัตรสมาร์ตพีร์สในร้านสะดวกซื้อ 7-eleven แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตพีร์สในระดับมากที่สุด ได้แก่ (1) ระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตพีร์สมักเกิดปัญหา (2) เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญการให้บริการในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตพีร์ส (3) กรณีบัตรสมาร์ตพีร์สเกิดเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การชำรุดต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนบัตรสมาร์ทเพิร์ส (4) บัตรสมาร์ทเพิร์สไม่มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของบัตร ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ทเพิร์สในระดับมาก ได้แก่ ผู้ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์สต้องเพิ่มเงินในอัตราขั้นต่ำภายในบัตรสมาร์ทเพิร์ส (ตารางที่ 10)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ระดับความสำคัญของปัจจัยที่ผู้บริหารเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส

ปัจจัย	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
มีความถูกต้องของข้อมูล	179	67	0	0	0	4.73	มากที่สุด
ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการ	175	71	0	0	0	4.71	มากที่สุด
ความปลอดภัยของข้อมูลในบัตรสมาร์ตเพิร์ส	167	79	0	0	0	4.68	มากที่สุด
มีสาขาในทำเลที่ไปมาสะดวก	162	73	11	0	0	4.61	มากที่สุด
ไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก	161	70	15	0	0	4.59	มากที่สุด
มีการบริการที่มีความทันสมัย	159	73	14	0	0	4.59	มากที่สุด
ผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าผู้ไม่ได้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส	146	90	10	0	0	4.55	มากที่สุด
มีความสะดวกสบายในการใช้งาน	145	90	11	0	0	4.54	มากที่สุด
มีช่องทางจำหน่ายพิเศษสำหรับการชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส	151	73	22	0	0	4.52	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ปัจจัย	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มาก		ปานกลาง		น้อย		
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด		
มีสาขาที่ให้บริการ จำนวนมาก	147 (59.8)	74 (30.1)	25 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.50	มากที่สุด
มีโปรแกรมส่งเสริม การขายที่เอื้อประโยชน์ ต่อผู้ใช้บัตรเครดิต เฟิร์ส	145 (58.9)	76 (30.9)	25 (10.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.49	มากที่สุด
คุณภาพของอุปกรณ์ที่ ใช้(บัตรและเครื่องอ่าน บัตร)	134 (54.5)	72 (29.3)	40 (16.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.38	มากที่สุด
รูปแบบของบัตร สมาร์ทเฟิร์สมีความ ทันสมัย	113 (34.9)	91 (37.0)	33 (13.4)	9 (3.7)	0 (0.0)	4.25	มากที่สุด
สามารถตรวจสอบ ยอดเงินได้ทุกครั้งที่มี การชำระค่าสินค้าและ บริการ	60 (24.4)	135 (54.9)	37 (15.0)	14 (5.7)	0 (0.0)	3.98	มาก

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ระดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส

ปัญหา	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สมักเกิดปัญหา	170 (69.1)	76 (30.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.69	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญการให้บริการในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตเพิร์ส	150 (61.0)	86 (35.0)	10 (4.1)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.57	มากที่สุด
กรณีบัตรสมาร์ตเพิร์สเกิดการชำรุดต้องใช้เวลานานในการเปลี่ยนบัตรสมาร์ตเพิร์ส	144 (58.5)	84 (34.1)	14 (5.7)	4 (1.6)	0 (0.0)	4.50	มากที่สุด
บัตรสมาร์ตเพิร์สไม่มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของบัตร	134 (54.5)	76 (30.9)	36 (14.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.40	มากที่สุด
กรณีบัตรสมาร์ตเพิร์สเกิดการชำรุดจำนวนเงินสะสมภายในบัตรสมาร์ตเพิร์สจะไม่สามารถนำมาใช้ได้จนกว่าได้บัตรสมาร์ตเพิร์สใบใหม่	129 (52.4)	81 (32.9)	33 (13.4)	3 (1.2)	0 (0.0)	4.37	มากที่สุด
ความยุ่งยากการติดต่อเจ้าหน้าที่ call center	126 (51.2)	77 (31.3)	42 (17.1)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.33	มากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ปัญหา	ความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ ความสำคัญ
	มาก		ปานกลาง		น้อย		
	ที่สุด	มาก	กลาง	น้อย	ที่สุด		
ความล่าช้าในการแลก แต้มของบัตรสมาร์ต เพิร์ล	116 (47.2)	81 (32.9)	37 (15.0)	12 (4.9)	0 (0.0)	4.22	มากที่สุด
ผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ล ต้องเพิ่มเงินในอัตราขึ้น ต่ำภายในบัตรสมาร์ต เพิร์ล	77 (31.3)	99 (40.2)	45 (18.3)	25 (10.2)	0 (0.0)	3.93	มาก

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บหมายถึงค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส และปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 18-22 ปี กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

ผลการศึกษาด้านปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส ในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของการใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์สในระดับมากที่สุด ได้แก่ รูปแบบของบัตรสมาร์ตเพิร์สมีความทันสมัย ความสะดวกสบายในการใช้งาน ไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก การบริการที่มีความทันสมัย ความถูกต้องของข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูลในบัตรสมาร์ตเพิร์ส คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้(บัตรและเครื่องอ่านบัตร) ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระค่าสินค้าและบริการ มีสาขาในทำเลที่ไปมาสะดวก มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขายที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส มีช่องทางจำหน่ายพิเศษสำหรับการชำระเงินให้แก่ผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส และผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สได้รับสิทธิพิเศษ

ผลการศึกษาด้านปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ระดับความสำคัญของปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์สในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สมักเกิดปัญหา ความล่าช้าในการแลกแต้มของบัตรสมาร์ตเพิร์ส ความยุ่งยากการติดต่อเจ้าหน้าที่ call center เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญการให้บริการในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตเพิร์ส กรณีบัตรสมาร์ตเพิร์สเกิดการชำรุดต้องใช้เวลาเวลานานในการเปลี่ยนบัตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัตรสมาร์ตเพิร์สไม่มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของบัตร และกรณีบัตรสมาร์ตเพิร์สเกิดการชำรุดจำนวนเงินสะสมภายในบัตรสมาร์ตเพิร์สจะไม่สามารถนำมาใช้ได้จนกว่าได้บัตรสมาร์ตเพิร์สใบใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส และผู้บริโภครที่เลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส ในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ ดังนี้

1. ความสามารถตรวจสอบยอดเงินได้ทุกครั้งที่มีการชำระค่าสินค้าและบริการเป็นข้อจำกัดที่สำคัญสำหรับผู้บริโภครที่เลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส ในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรหาวิธีการตรวจสอบยอดเงินหรือเครื่องมือที่ผู้บริโภครสามารถตรวจสอบยอดเงินที่สามารถสร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้บริโภครมากขึ้น และในการตรวจสอบยอดเงินในแต่ละครั้งควรมีใบเสร็จในการชำระเงินที่ผู้บริโภครชำระเงินผ่านบัตรสมาร์ตเพิร์ส และบอกยอดเงินคงเหลือภายในใบเสร็จในการชำระเงินให้แก่ผู้บริโภคร

2. จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัญหาที่เกิดจากระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์ส เพราะวิธีการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สแบบไม่มีการสัมผัสเกิดปัญหาอย่างมากในการสื่อสารกับเครื่องอ่านบัตรสมาร์ตเพิร์ส ดังนั้นผู้ประกอบการควรพัฒนาระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สให้มีความสมบูรณ์ของระบบ ทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบัตรสมาร์ตเพิร์สกับเครื่องอ่านบัตร หรือหารูปแบบวิธีการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สกับเครื่องอ่านบัตรให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานของระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์ส ซึ่งทำให้ผู้บริโภครเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภครที่เลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส ในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ จะศึกษาในรายละเอียดมากขึ้น อาจเน้นกลุ่มผู้บริโภครที่ไม่เคยใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ และในเรื่องของแผนธุรกิจที่สามารถจูงใจให้ผู้บริโภครเลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สในการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

นพพร สุวรรณรักษ์. 2537. “สมาร์ทการ์ด(Smart Card)”. สาร NECTEC. 1(ตุลาคม-ธันวาคม 2537) : น.68-73

ปลุกชีพ “สมาร์ทการ์ดสัญชาติไทย” ด้วยมาตรฐานระดับประเทศ,การเงินการธนาคาร, ปีที่ 18 ฉบับที่ 201 มกราคม 2542.

พนม ศลิมภู่อรรถกร. 2539. การนำสมาร์ทการ์ดมาประยุกต์ใช้งานในด้านต่างๆ. กรุงเทพมหานคร: ปริยญาณิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ราเชนทร์ พุ่มลำเภา. 2543. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบพาณิชย์กรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ส่งออกในจังหวัดเชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริยญาณิพนธ์.

สมพงษ์ ดอกกุหลาบ. 2544. การประยุกต์ใช้งานสมาร์ทการ์ด. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริยญาณิพนธ์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

อินทรา บุญพิคำ. 2530. ศึกษาเรื่องระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบบัตรเครดิต. กรุงเทพมหานคร: ปริยญาณิพนธ์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<http://www.thaismartcard.co.th> (ตุลาคม 2551)

<http://www.google.co.th> (ตุลาคม 2551)

<http://activity.sanook.com/smartpurse> (ตุลาคม 2551)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามสำหรับผู้บริโภคใช้บัตร smarT เพ็รส์



เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชา ปัญหาพิเศษ เรื่อง
ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตร smarT เพ็รส์สำหรับการชำระค่าสินค้า
และบริการในร้านสะดวกซื้อ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชา ปัญหาพิเศษ จัดทำโดยนายเฉลิมวงศ์ พรศรี
เจริญกุล นักศึกษาสาขา เทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีเกษตร สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้บัตร
smarT เพ็รส์สำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการในร้านสะดวกซื้อ

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้าน
วิชาการครั้งนี้ โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น และหวังเป็น
อย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลา
อันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างตาม
ความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างตาม
ความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษา

3.1 กำลังศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

3.2 จบระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. ข้าราชการ 3. รัฐวิสาหกิจ
4. พนักงานบริษัท 5. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 2. 5,001 - 10,000 บาท 3. 10,001 - 15,000 บาท
4. 15,001 - 20,000 บาท 5. 20,001 - 25,000 บาท 6. 25,001 - 30,000 บาท
7. 30,001 - 35,000 บาท 8. 35,001 - 40,000 บาท 9. มากกว่า 40,000 บาท

6. จำนวนครั้งต่อเดือนที่ท่านใช้บริการบัตรสมาร์ตเพิร์ส

1. เดือนละครั้ง 2. จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
3. จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน 4. มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน 5. ไม่แน่นอน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ผู้บริโภคเลือกใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในตารางและ ให้ตรงกับความเป็นจริง

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. รูปแบบของบัตรสมาร์ตเพิร์สมีความทันสมัย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. มีความสะดวกสบายในการใช้งาน					
3. ไม่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก					
4. มีการบริการที่มีความทันสมัย					
5. มีความถูกต้องของข้อมูล					
6. ความปลอดภัยของข้อมูลในบัตรสมาร์ท เพิร์ส					
7. คุณภาพของอุปกรณ์ที่ใช้(บัตรและเครื่อง อ่านบัตร)					
8. ช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการชำระค่าสินค้า และบริการ					
9. มีสาขาในทำเลที่ไปมาสะดวก					
10. มีสาขาที่ให้บริการจำนวนมาก					
11. สามารถตรวจสอบยอดเงินได้ทุกครั้งที่มี การชำระค่าสินค้าและบริการ					
12. มีโปรโมชั่นส่งเสริมการขายที่เอื้อ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ส					
13. มีช่องทางจำหน่ายพิเศษสำหรับการชำระ เงินให้แก่ผู้ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ส					
14. ผู้ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์สได้รับสิทธิพิเศษ มากกว่าผู้ไม่ได้ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์สในการ ชำระค่าสินค้าและบริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่3 ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานบัตรสมาร์ตเพิร์ส

ปัญหา	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ผู้ใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สต้องเพิ่มเงินในอัตราขั้นต่ำ ภายในบัตรสมาร์ตเพิร์ส					
2. ระบบการสื่อสารของบัตรสมาร์ตเพิร์สมักเกิดปัญหา					
3. ความล่าช้าในการแลกแต้มของบัตรสมาร์ตเพิร์ส					
4. ความยุ่งยากการติดต่อเจ้าหน้าที่ call center					
5. เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญการให้บริการในระบบการทำงานบัตรสมาร์ตเพิร์ส					
6. กรณีบัตรสมาร์ตเพิร์สเกิดการชำรุดต้องใช้เวลาเวลานานในการเปลี่ยนบัตรสมาร์ตเพิร์ส					
7. บัตรสมาร์ตเพิร์สไม่มีระบบความปลอดภัยสำหรับผู้ที่เป็นเจ้าของบัตร					
8. กรณีบัตรสมาร์ตเพิร์สเกิดการชำรุดจำนวนเงินสะสมภายในบัตรสมาร์ตเพิร์สจะไม่สามารถนำมาใช้ได้จนกว่าได้บัตรสมาร์ตเพิร์สใบใหม่					

ตอนที่4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

**** ผู้วิจัยขอขอบที่กรุณาตอบคำถามที่เป็นจริง ****

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้