



การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมของผู้บริโภคต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตเพิร์ส กรณีศึกษาร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น

ละออ โควาวิสารัช^{1*}, พุชพันธ์ เหล่าจันทร์²

¹ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 112 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 0-2564-6900 ต่อ 2421 โทรสาร 0-2564-6770 E-mail: *laor@nectec.or.th

²ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ 112 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย
ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 0-2564-6900 ต่อ 2422 โทรสาร 0-2564-6770

E-mail: putchapun.lowjun@nectec.or.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้สื่อกลางในการแลกเปลี่ยน (2) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการถือเงินสด ของผู้บริโภคจากการใช้บัตรเครดิตเพิร์ส จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตจังหวัดนนทบุรี จำนวน 300 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติไคสแควร์ค่าที่ และทดสอบหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ แอลเอสดี กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 วิเคราะห์ค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

จากผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจใช้บัตรเครดิตเพิร์ส
2. พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส ของกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น เพราะมีความสะดวกเปิดบริการ 24 ชั่วโมง และมีความสนใจที่จะเลือกใช้บัตรเครดิตเพิร์สแทนการชำระเงินสด
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บัตรเครดิตเพิร์ส ทั้งผู้ใช้และไม่ใช้บัตรเครดิตเพิร์ส กลุ่มตัวอย่างได้มีความคิดเห็นว่า ให้ร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น มีบัตรเครดิตเพิร์ส มาใช้แทนชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด และเห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ ความปลอดภัยเนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสด ป้องกันปัญหาการทุจริตและการโจรกรรมเนื่องจากร้านค้ารับชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตร "สมาร์ทเพิร์ส" การแลกของรางวัล และสะสมโบนัสที่ร่วมกับรายการส่งเสริมการขาย มีขั้นตอนในการจ่ายเงินที่รวดเร็วเพียงไม่กี่วินาที และลดเวลาในการรอเงินทอน การใช้บัตรทำให้มีความรู้สึกเป็นคนทันสมัย และทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น



จากผลการศึกษาถึงปัจจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตเพิร์ส แทนการชำระด้วยเงินสด ส่วนการเลือกใช้และไม่ใช้บัตรเครดิตเพิร์สมีความเห็นเหมือนกันว่า เพื่อการแลกของรางวัล และสะสมโบนัสที่ร่วมกับรายการส่งเสริมการขาย

ดังนั้น ผู้ที่ใช้บริการร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น ใช้บัตรเครดิตเพิร์ส มีความคิดเห็นต่อยังปัจจัยต่างๆ แตกต่างกัน โดยอาศัยสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าทางการตลาด และความแตกต่างของตัวบุคคล ตลอดจนกระบวนการทางจิตวิทยา เช่น การจูงใจ โดยการให้แลกของรางวัล และสะสมโบนัส การสร้างทัศนคติใหม่ ๆ ให้กับลูกค้าในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรเครดิตเพิร์สเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ : สมาร์ทเพิร์ส

1. ความสำคัญและปัญหา

ท่ามกลางความเจริญก้าวหน้าของโลกเทคโนโลยีที่ไม่หยุดยั้ง มนุษย์ได้พัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกขึ้นมามากมาย สมาร์ทการ์ดเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่เกิดขึ้นมาเพื่อช่วยในการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของมนุษย์ในโลกให้สะดวกสบายขึ้นอย่างไร้ขีดจำกัด สมาร์ทการ์ดได้ถูกนำมาใช้กับวงการต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะวงการธุรกิจ สมาร์ทการ์ดจะช่วยให้มีความได้เปรียบทางธุรกิจ โดยสมาร์ทการ์ดจะทำการปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและก่อให้เกิดความคล่องตัวในการจับจ่ายใช้สอยการอุปโภคและบริโภค จนส่งผลให้สื่อเหล่านี้เข้ามามีบทบาทในการเป็นสื่อกลางในการชำระเงินแทนเงินสด บริษัทไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด ตั้งใจให้เป็นอีกทางเลือกในการชำระเงินแทนเงินสด เพื่อซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการที่มีมูลค่าต่ำกว่า 500 บาท เช่น ค่ารถโดยสารประจำทาง ซื้อสินค้าในร้านเซเว่น อีเลฟเว่น เป็นต้น กระตุ้นให้เกิดการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ในเบื้องต้นได้ร่วมกับร้านเซเว่น อีเลฟเว่นเป็นแห่งแรก ทดสอบระบบบริการ e-Purse ในรูปแบบของบัตรเครดิตที่สามารถเติมเงินได้ และใช้ชำระแทนเงินสดเมื่อซื้อสินค้าภายในร้านเซเว่น อีเลฟเว่นโดยไม่จำกัดวงเงินขั้นต่ำของราคาสินค้า ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของปี 2547 (ประมาณเดือนสิงหาคม) ซึ่งจะเริ่มทดลองใช้ในพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑลเป็นอันดับแรก (นายเฉลิมชัย ฉัตรชัยกันท์ Chief Commercial Officer บริษัท ไทยสมาร์ต การ์ด จำกัด บทสัมภาษณ์ จากหนังสือพิมพ์ผู้จัดการรายวัน)

ในช่วงแรกลูกค้าสามารถเติมเงินได้ที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่นเท่านั้น โดยมีแผนจะขยายบริการเติมเงินไปยังตู้คืออสที่ให้บริการ และธนาคารที่รับเติมเงินในภายหลัง ปัจจุบันลูกค้าที่เดินเข้า-ออกในร้านเซเว่น อีเลฟเว่นมีประมาณ 15 ล้านคน แยกเป็นกรุงเทพฯ และปริมณฑลประมาณ 7 ล้านคน และต่างจังหวัดประมาณ 8 ล้านคน จะเป็นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสร้างฐาน ลูกค้าให้กับวงเงินอิเล็กทรอนิกส์

การสร้างเครือข่ายเป็นสิ่งสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และหากขยายไปยังบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับชีวิตประจำวันของคนมากขึ้น ก็จะเป็นการกระตุ้นให้มีการใช้เงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่จำเป็นต้องพกเงินสดอีกต่อไป



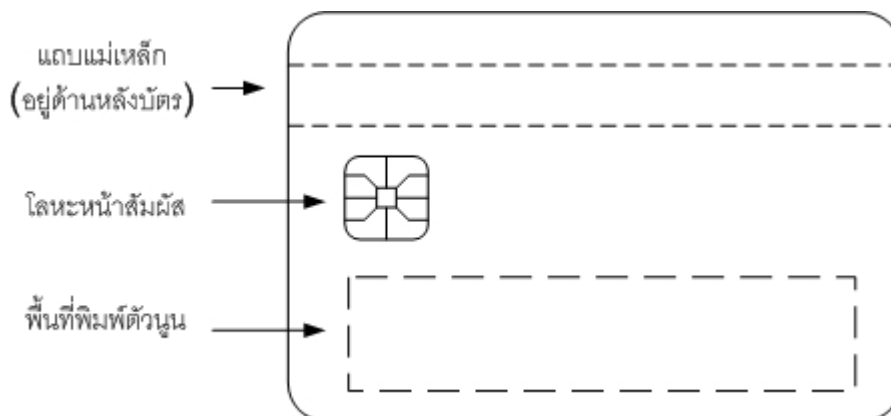
2. ทฤษฎีพื้นฐาน

แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวกับสมาร์ทการ์ด

สมาร์ทการ์ด

สมาร์ทการ์ด เป็นเทคโนโลยีที่มีการกำหนดขึ้นมาและอยู่ภายใต้การดูแลของ Joint Technical Committee 1 (JTC1) ซึ่งเป็นของ องค์กรมาตรฐานสากล (International Standards Organization (ISO) และ คณะกรรมการอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างประเทศ (International Electronic Committee (IEC) ชุดหมายเลขมาตรฐานของสมาร์ทการ์ดคือ ISO/IEC 7816 มีการเริ่มต้นกำหนดมาตรฐานในปี ค.ศ. 1987 และปรับปรุงครั้งล่าสุดในปี ค.ศ. 2003 ซึ่งเป็นการกำหนดมาตรฐานในหลาย ๆ ด้าน ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพของบัตร สัญญาณไฟฟ้า และ รูปแบบที่ใช้ระหว่างการสื่อสารข้อมูล คำสั่งที่ใช้ สถาบันยกรรรมด้านความปลอดภัย ฯลฯ (C. Enrique Ortiz 2003)

สมาร์ทการ์ด คือบัตรพลาสติกที่มีวงจรรวมอิเล็กทรอนิกส์ฝังตัวอยู่ใน และมีการออกแบบมาให้มีความปลอดภัยสูงในการรักษาข้อมูลที่เก็บอยู่ในบัตร ภาพที่ 1 แสดงลักษณะทางกายภาพของบัตรสมาร์ทการ์ด



รูปที่ 1 : ลักษณะทางกายภาพของสมาร์ทการ์ด

ในการใช้งานสมาร์ทการ์ดนั้น บางงานมีการใช้งานในส่วนของหน่วยความจำของสมาร์ทการ์ดซึ่งใช้งานเป็นบัตรบันทึกข้อมูลเพียงอย่างเดียว แต่บางงานมีการใช้งานให้ใช้ประโยชน์ได้มากขึ้นโดยใช้ทั้งในส่วน of หน่วยประมวลผล และหน่วยความจำ ทำให้สมาร์ทการ์ดมีความสามารถเพิ่มมากขึ้น เช่น การใช้สมาร์ทการ์ดในการสร้างกุญแจในการเข้ารหัสข้อมูล สมาร์ทการ์ดบางชนิดสนับสนุนการเข้ารหัสข้อมูลชนิดต่าง ๆ เช่น RSA , DES และ Triple DES

ชนิดของสมาร์ทการ์ด

บัตรสมาร์ทการ์ดในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. สมาร์ทการ์ดแบบมีการสัมผัส (Contact Cards)



เป็นบัตรสมาร์ทการ์ดที่จำเป็นต้องมีการสอดบัตรสมาร์ทการ์ดเข้าไปในเครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card Reader) เวลาใช้งาน เพื่อให้หน้าสัมผัส สัมผัสกับเครื่องอ่าน สมาร์ทการ์ดประเภทนี้จะมีโลหะหน้าสัมผัสสีทองขนาดเล็กเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณครึ่งนิ้วเอาไว้ที่ด้านหน้าบัตร ดังแสดงในภาพที่ 2

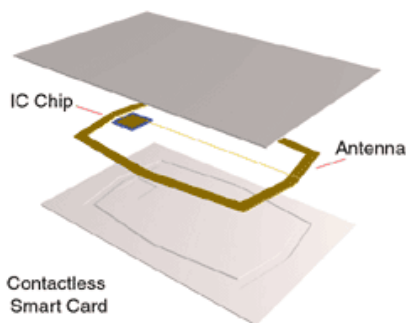


รูปที่ 2 : สมาร์ทการ์ดแบบมีการสัมผัส (Contact Cards)

ที่มา : Alpha Card Systems, Smart Cards [Online] , accessed 15 December 2005. Available from <http://www.alphacard.com/id-cards/smart-cards.shtml>

2. สมาร์ทการ์ดแบบไม่มีการสัมผัส (Contactless smart cards)

บัตรสมาร์ทการ์ดแบบไม่มีการสัมผัส ดังแสดงในภาพที่ 3 จะทำงานโดยการติดต่อสื่อสารกับเครื่องอ่านบัตรด้วยสัญญาณคลื่นความถี่วิทยุ โดยส่วนใหญ่จะมีระยะน้อยกว่า 2 ฟุต ซึ่งความถี่วิทยุที่ใช้ในการสื่อสารจะอยู่บนพื้นฐานของเทคโนโลยีที่คล้ายกับเทคโนโลยี Radio Frequency ID (RFID) มีการใช้งานโดยการวางบัตรให้อยู่ใกล้ๆ บริเวณสายอากาศ โดยไม่ต้องมีการสัมผัสใดๆ กับเครื่องอ่าน ภายในบัตรมีการฝังชิพคอมพิวเตอร์และขดลวดสายอากาศไว้ภายใน ซึ่งใช้ในการติดต่อกับเครื่องรับ เครื่องส่งที่อยู่ในระยะไกล โดยทั่วไปมักใช้บัตรประเภทนี้เมื่อต้องการดำเนินการทางด้านรายการ (Transactions) อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น บัตรโดยสารรถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น



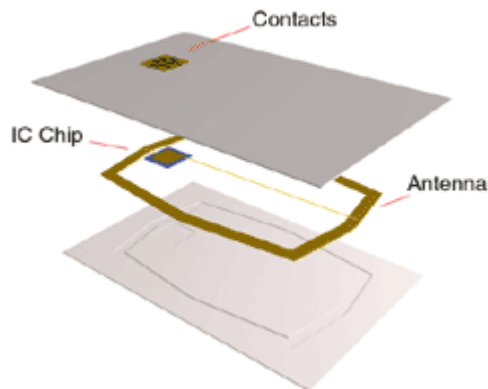
รูปที่ 3 : สมาร์ทการ์ดแบบไม่มีการสัมผัส (Contactless smart cards)

ที่มา : Alpha Card Systems, RFID Cards - Contactless Smart Cards [Online] , accessed 15 December 2005. Available from <http://www.alphacard.com/id-cards/rfid-cards.shtml>



3. สมาร์ทการ์ดแบบผสมผสาน (Combi card)

เป็นบัตรที่รวมคุณสมบัติของสมาร์ทการ์ดแบบมีการสัมผัส และสมาร์ทการ์ดแบบไม่มีการสัมผัส ไว้ในบัตรใบเดียวกัน เพื่อเพิ่มความสะดวกและประโยชน์ในการใช้งานมากขึ้น ดังแสดงในภาพ 4

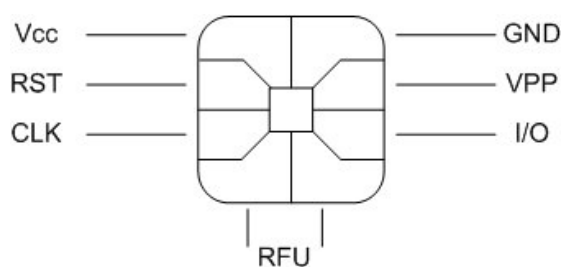


รูปที่ 4 : สมาร์ทการ์ดแบบผสมผสาน (Combi card)

ที่มา : Alpha Card Systems, [RFID Cards - Contactless Smart Cards](http://www.alphacard.com/id-cards/rfid-cards.shtml) [Online] , accessed 15 December 2005. Available from <http://www.alphacard.com/id-cards/rfid-cards.shtml>

หน้าสัมผัสของสมาร์ทการ์ด

สมาร์ทการ์ดมีจุดสัมผัสที่หน้าสัมผัสทั้งหมด 8 จุด (Uwe Hansmann et al 2000 : 19) ซึ่งมีหน้าที่ต่าง ๆ ดังแสดงในภาพ 5



รูปที่ 5 : จุดสัมผัสบนหน้าสัมผัสของสมาร์ทการ์ด

- Vcc คือจุดจ่ายกำลังไฟเข้าสู่บัตรสมาร์ทการ์ด
- RST คือจุดที่ใช้สำหรับส่งสัญญาณรีเซ็ตให้กับหน่วยประมวลผลที่อยู่ในบัตรสมาร์ทการ์ด
- CLK คือจุดสำหรับส่งสัญญาณนาฬิกา (Clock)



- GND คือจุดกราวด์
- VPP คือจุดจ่ายกำลังไฟในสมาร์ตการ์ดรุ่นเก่า
- I/O คือจุดที่ใช้สำหรับส่งผ่านข้อมูลและคำสั่งระหว่างสมาร์ตการ์ดกับภายนอก
- RFU คือจุดที่สำรองไว้ใช้ในอนาคต

หน่วยประมวลผลกลางของสมาร์ตการ์ด (Smart Card CPU)

สมาร์ตการ์ดในปัจจุบันมีหน่วยประมวลผลกลาง ที่มีชิพประมวลผลขนาด 8 bit หรือ 16 bit ทำงานที่ความถี่ 5 MHz

ระบบหน่วยความจำในสมาร์ตการ์ด

บัตรสมาร์ตการ์ดในปัจจุบันจะมีหน่วยความจำ 3 ประเภทบรรจุอยู่ภายใน คือ 1. ROM เป็นหน่วยความจำถาวรที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ 2. EEPROM เป็นหน่วยความจำถาวรที่สามารถเปลี่ยนแปลงค่าได้ และ 3. RAM เป็นหน่วยความจำชั่วคราว

การติดต่อสื่อสารกับสมาร์ตการ์ด

ในบัตรสมาร์ตการ์ดไม่มีแบตเตอรี่บรรจุอยู่ จะทำงานได้โดยเชื่อมต่อกับเครื่องอ่านบัตร เมื่อเกิดการเชื่อมต่อแล้วบัตรสมาร์ตการ์ดจะรอรับคำสั่งจากโปรแกรมประยุกต์ที่อยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ และจะมีการสื่อสารกันโดยส่งชุดคำสั่ง ซึ่งเป็นรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่เรียกว่า APDU (Application Protocol Data Units) (Zhiquan Chen 2000 : 18)

APDU (Application Protocol Data Units) เป็นมาตรฐานการสื่อสารของสมาร์ตการ์ด ซึ่งมีอยู่ 2 ประเภทคือ

1. Command APDU คือชุดคำสั่งที่สั่งให้สมาร์ตการ์ดทำงานตามที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย ส่วนหัว (Header) และส่วนข้อมูล (Body) ซึ่งมีโครงสร้างดังภาพ 6

Command APDU						
Header (required)				Body (optional)		
CLA	INS	P1	P2	Lc	Data Field	Le

รูปที่ 6 : Command APDU



- CLA (1 byte) เป็นส่วนที่ระบุถึงโปรแกรมที่อยู่ภายในบัตร
- INS (1 byte) เป็นส่วนที่ระบุถึงชุดคำสั่งต่าง ๆ ของโปรแกรมที่อยู่ในบัตร ในการที่จะให้คำสั่งนั้นทำงาน
- P1 (1 byte) และ P2 (1 byte) เป็นส่วนที่ใช้เสริมในการสั่งงานให้สามารถสร้างคำสั่งในการสั่งงานสมาร์ตการ์ดได้มากขึ้น
- Lc (1 byte) เป็นส่วนที่ระบุถึงขนาดของข้อมูลที่จะส่งเข้าไปในสมาร์ตการ์ด
- Data field เป็นส่วนที่ใช้ข้อมูลในชุดคำสั่งนั้นซึ่งมีขนาดที่เปลี่ยนแปลงได้
- Le (1 byte) เป็นส่วนเสริมที่ใช้ในการระบุถึงขนาดของข้อมูลที่ต้องการให้ส่งกลับมาใน Response APDU

2. Response APDU คือชุดของข้อมูลที่สมาร์ตการ์ดส่งกลับมาทุกครั้งที่มีการสั่งงานด้วย Command APDU มีโครงสร้างดังภาพ 7

Response APDU		
Body (optional)	Trailer (required)	
Data Field	SW1	SW2

รูปที่ 7 : Response APDU

- Data field เป็นส่วนของข้อมูลที่ส่งกลับไปซึ่งมีขนาดที่เปลี่ยนแปลงได้
- SW1 (1 byte) และ SW2 (1 byte) เป็นส่วนที่แสดงสถานะของการทำงานตามคำสั่ง APDU ซึ่งจะเป็นส่วนที่ต่อท้ายข้อมูลที่ส่งกลับมาทุกครั้งเพื่อให้ทราบสถานะการทำงานของสมาร์ตการ์ด

3. ผลการศึกษา

3.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น แบ่งได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเพศชายใช้บัตรสมาร์ตเพิร์ส คิดเป็นร้อยละ 27.3 กลุ่มตัวอย่างหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 และเพศหญิงมีการใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สมากกว่าเพศชาย เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 92.7

กลุ่มตัวอย่างอายุที่เลือกใช้บัตร น้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 47 อยู่ช่วงระหว่าง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 19 อายุช่วง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 11 และมีเพียงกลุ่มเดียวคือ น้อยกว่า 25 ปี ที่เลือกใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.5

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บัตรสมาร์ตเพิร์สคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บัตรมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.9



อาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 93 ที่ใช้บัตรเครดิตเพิร์ส

รายได้ กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บัตรเครดิตเพิร์สมากที่สุด และรองลงมาคือรายได้ 10,000 – 20,000

3.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส ของกลุ่มตัวอย่างลูกค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น มีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้มีการเลือกใช้บริการร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น จะเห็นได้ว่าร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น มีอิทธิพลที่ทำให้ผู้บริโภคบริโภคเลือกใช้ เพราะมีความสะดวกเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ส่วนการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจที่จะเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์สแทนการชำระเงินสด จะเห็นได้กลุ่มตัวที่มีการตื่นตัวที่การเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์สแทนในการชำระเงินสด

เหตุผลที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์สเพื่อไว้แลกของสะสมนาคุณ และรองลงมาคือไม่ต้องพกเงินเป็นจำนวนมาก

เหตุผลที่ไม่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส เนื่องจาก ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อบัตรสูงมี ใช้ได้เฉพาะร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น หรือร้านค้าที่บริษัทกำหนดไว้ และไม่ได้ใช้บริการร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น

ความคิดเห็นของผู้ที่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส จำนวนทั้งสิ้น 211 คน เห็นด้วยกับการใช้บัตรเพื่อการแลกของรางวัล และสะสมโบนัสที่ร่วมกับรายการส่งเสริมการขาย มีค่าเฉลี่ย 4.22 และเห็นด้วยที่ร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น มีบัตรเครดิตเพิร์สมาใช้แทนชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด หรือความปลอดภัยเนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสด มีค่าเฉลี่ย 4.12 และ 3.75 ตามลำดับ

ความคิดเห็นของผู้ที่ไม่เลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส จำนวนทั้งสิ้น 89 คน เห็นด้วยกับการใช้บัตรเพื่อการแลกของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.94 และมีขั้นตอนในการจ่ายเงินที่รวดเร็วเพียงไม่กี่วินาที และลดเวลาในการรอเงินทอน หรือเห็นด้วยที่ร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น มีบัตรเครดิตเพิร์สมาใช้แทนชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด มีค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.90 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคมีทัศนคติเชิงบวกต่อบริษัทที่มีผลในการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์สของร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าร้านเซเว่น อีเลฟเว่น จำนวน 300 คน ทั้งผู้ใช้บัตรเครดิตเพิร์สและไม่ใช้บัตรเครดิตเพิร์ส เห็นด้วยที่ร้านค้าเซเว่น อีเลฟเว่น มีบัตรเครดิตเพิร์ส มาใช้แทนชำระค่าสินค้าด้วยเงินสด และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับปัจจัยต่างๆ ดังนี้คือ ความปลอดภัยเนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสด ป้องกันปัญหาการทุจริตและการโจรกรรมเนื่องจากร้านค้ารับชำระค่าสินค้าหรือบริการด้วยบัตร "สมาร์ท เพิร์ส" การแลกของรางวัล และสะสมโบนัสที่ร่วมกับรายการส่งเสริมการขาย มีขั้นตอนในการจ่ายเงินที่รวดเร็วเพียงไม่กี่วินาที และลดเวลาในการรอเงินทอน การใช้บัตรทำให้มีความรู้สึกเป็นคนทันสมัย และทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตเพิร์ส แทนการชำระด้วยเงินสด ส่วนผู้ใช้และไม่ใช้บัตรเครดิตเพิร์สมีความเห็นเหมือนกันว่าการใช้บัตรเครดิตเพิร์ส เพื่อการแลกของรางวัล และสะสมโบนัสที่ร่วมกับรายการส่งเสริมการขาย และผู้ใช้บริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ใช้บัตรและไม่ใช้บัตร ที่มีความเห็นที่ปานกลางคือสะดวกรวดเร็ว และลดคิว ณ จุดชำระเงิน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า ในช่วงเวลาเร่งด่วน



ค่าสถิติ t-test และ Chi-Square ให้ผลการทดสอบสมมติฐานที่ตรงกันว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกับการแลกของรางวัลและสะสมโบนัสที่ร่วมกับรายการส่งเสริมการขาย โดยค่าสถิติ t-test ได้ค่า $p = 0.000$ และค่า χ^2 ได้ค่า

$P = 0.024$ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการร้านเซเว่น อีเลฟเว่นกับการใช้บัตรทำให้มีความรู้สึกเป็นคนทันสมัยโดยค่าสถิติ t-test ได้ค่า $p = 0.000$ และค่า χ^2 ได้ค่า $P = 0.000$ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มตัวอย่างจัดอันดับความสำคัญ โดยเลือกปัจจัยเพียง 5 ตัว ได้แก่

1. สะดวกในการจ่ายเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรอคิวและไม่ต้องนับเงินทอน ไม่ต้องใส่รหัสผ่าน และไม่ต้องรอเซ็นทีโอบเสร็จรับเงิน
2. เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นการจ่ายเงินรูปแบบใหม่
3. การแลกของรางวัลได้ทุกร้านค้าที่รับแลกรางวัล
4. ความปลอดภัยเนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสด
5. สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ด้วยตนเอง

ผลการจัดอันดับของกลุ่มตัวอย่างได้ให้ปัจจัยเรื่องการแลกของรางวัลได้ทุกร้านค้าที่รับแลกรางวัล โดยเลือกลำดับที่ 1 สะดวกในการจ่ายเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรอคิวและไม่ต้องนับเงินทอน ไม่ต้องใส่รหัสผ่าน และไม่ต้องรอเซ็นทีโอบเสร็จรับเงิน เป็นอันดับที่ 2 เป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นการจ่ายเงินรูปแบบใหม่ เป็นอันดับที่ 3 ความปลอดภัยเนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสด และสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ด้วยตนเอง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ตามลำดับ

ดังนั้นสามารถนำทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค วิเคราะห์โดยใช้ทฤษฎีอรรถประโยชน์ ที่มีข้อสมมติว่า “สินค้าชนิดเดียวกัน จำนวนเท่ากัน อาจมีอรรถประโยชน์ต่อผู้บริโภคแต่ละคนไม่เท่ากัน ซึ่งอาจจะทำให้มีอรรถประโยชน์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความมากน้อยของความต้องการที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้าหรือบริการชนิดนั้นๆ ในขณะนั้น” และความแตกต่างของตัวบุคคล ตลอดจนกระบวนการทางจิตวิทยา เช่น การจูงใจ โดยการให้แลกของรางวัล และสะสมโบนัส การสร้างทัศนคติใหม่ๆ ให้กับลูกค้าในรูปแบบใหม่ ซึ่งมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บัตรสมาร์ทเพิร์สเพิ่มขึ้น

4. สรุป

ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บัตรสมาร์ทเพิร์ส เพื่อที่จะไม่ต้องพกเงินเป็นจำนวนมาก และไว้แลกของสัมมนาคุณ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงควรประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงประโยชน์ของบัตรสมาร์ทเพิร์ส ในเรื่องความปลอดภัยในการใช้บัตร ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ให้รู้ถึงคุณสมบัติของบัตรสมาร์ทเพิร์ส และบัตรสะสมแต้มคะแนนได้ในใบเดียวกัน เพื่อให้ผู้บริโภคที่ไม่ใช้บริการบัตรสมาร์ทเพิร์ส หันมาใช้บัตรสมาร์ทเพิร์สแทนเงินสด

บรรณานุกรม

- [1] กรมการปกครอง . บัตรประจำตัวประชาชนนอกประสงค์ [ออนไลน์] . เข้าถึงเมื่อ 2 สิงหาคม 2550. ได้จาก http://www.borathailand.org/smart_card.htm
- [2] ไทยสมาร์ตการ์ด . “สมาร์ทเพิร์ส” บัตรเงินสดดิจิทัล [ออนไลน์] . เข้าถึงเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2550. ได้จาก http://www.thaismartcard.co.th/corporate /th/what_is_smart_purse /index.jsp
- [3] ดารา ที่ปะปาล. (2524). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.



- [4] Alpha Card Systems. RFID Cards - Contactless Smart Cards [Online]. Accessed 15 December 2005. Available from <http://www.alphacard.com/id-cards/rfid-cards.shtml>
- [5] Uwe Hansmann et al. Smart Card Application Development Using Java . Germany :Springer-verlag ,2000.
- [6] Zhiqun Chen. Java Card Technology for Smart Cards Architecture and Programmer's Guide. Boston : Addison – Wesley , 2000.