

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤตการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี 2540 ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงต่อประชาชนทั่วทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระทบกระเทือนระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ซึ่งส่งผลให้อัตราการเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศชะงักงันอย่างรุนแรง ก่อนจะกระเตื้องขึ้นในปี 2542 และปี 2543 ต่อมาวันที่ 19 กันยายน 2549 ได้มีการประกาศยึดอำนาจการปกครองของคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งผลด้านลบต่อภาพพจน์ของประเทศไทยจากสายตาชาวต่างชาติ ทั้งนักลงทุนและนักท่องเที่ยว จากผลกระทบด้านการเมือง ภัยธรรมชาติ ไข้หวัดนก และสถานการณ์ความไม่สงบของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้ลดความเชื่อมั่นของนักลงทุนชาวต่างชาติลง เกิดสถานการณ์ผันผวน และเกิดภาวะชะงักงันของการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยในปัจจุบัน

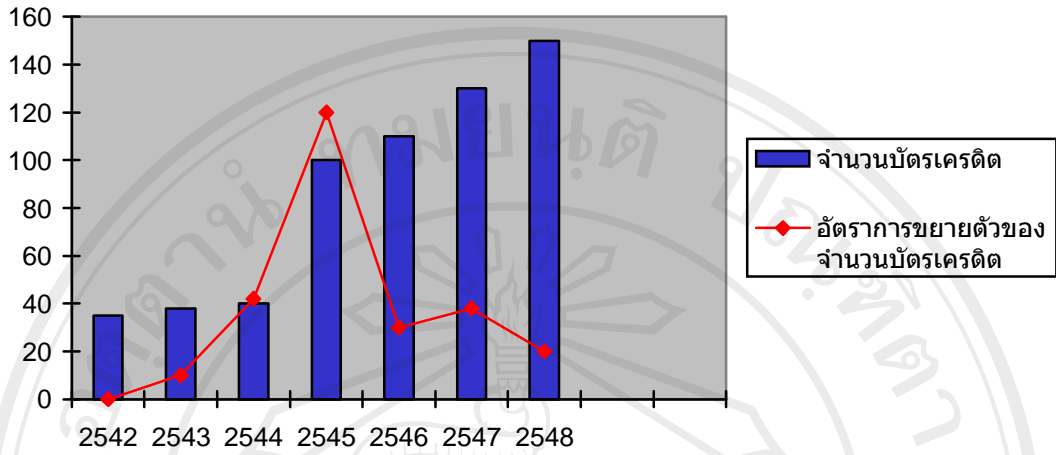
เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนาที่ไม่ได้ชะงักงันไปกับเศรษฐกิจของประเทศ ถึงแม้ว่าประเทศไทยประสบปัญหาวิกฤตการณ์ทางการเงินอย่างรุนแรง แต่ก็ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์แต่อย่างใด เนื่องจากปัจจุบันอิเล็กทรอนิกส์เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัว เพื่อให้ชีวิตมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น โดยเส้นทางของอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีแนวทางการพัฒนาที่เดินหน้าไปอย่างรวดเร็ว และมีทิศทางที่ทำให้ชีวิตมีความสะดวกสบายเป็นหลัก

การพัฒนาเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่จะเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจ ในส่วนที่สำคัญที่สุดส่วนหนึ่งนั่นคือ การเปลี่ยนแปลงระบบการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าด้วยเงินตรามาเป็นระบบการแลกเปลี่ยนซื้อขายสินค้าด้วยระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ จากอดีตถึงปัจจุบันระบบเศรษฐกิจมีการและพัฒนาสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา นับตั้งแต่มีการนำสินค้าเพื่อเป็นสื่อกลางจนกระทั่งมีการใช้เงินมาเป็นสื่อกลางการแลกเปลี่ยน คำว่าเงินประกอบไปด้วยเงินเหรียญ ธนบัตร และเช็ค แต่ในยุคปัจจุบันยังมีเงินใหม่ที่เกิดขึ้นและได้รับความนิยมอย่างมากคือ เงินพลาสติก

เงินพลาสติกแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

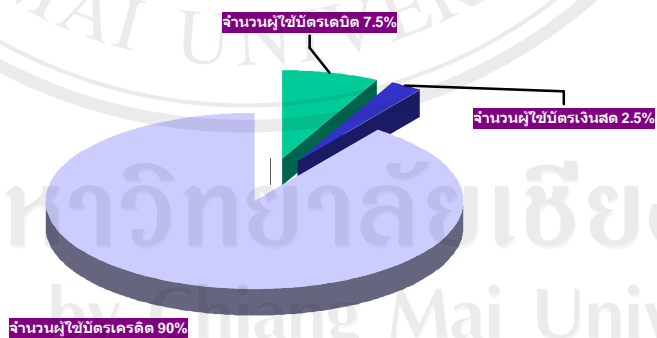
1. บัตรเดบิต/บัตรเอทีเอ็ม (Debit Card/ATM Card) คือ บัตรที่ใช้ในการถอนเงินโดยใช้คู่กับบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ถือบัตรซึ่งบัตรเดบิตสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการได้แทนการชำระด้วยเงินสด โดยระบบจะทำการหักเงินค่าสินค้าและบริการออกจากบัญชีเงินฝากทันทีที่ผู้ถือบัตรใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการ
2. บัตรเครดิต (Credit Card) คือ บัตรที่ผู้ถือบัตรสามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดในลักษณะซื้อก่อนจ่ายทีหลัง (Pay Later) โดยผู้ออกบัตรจะเป็นผู้รับภาระในการชำระเงินให้แก่ร้านค้าผู้รับบัตรไปก่อน และจะส่งใบเรียกเก็บเงินให้ผู้ถือบัตรชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนดเดือนละครั้ง
3. บัตรเงินสดดิจิทัล (Digital Cash Card)/บัตรชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid Card) คือ บัตรที่ผู้ประกอบการจัดบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกให้แก่ผู้บริโภค เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าและบริการแทนการชำระด้วยเงินสด โดยผู้ถือบัตรต้องทำการเติมเงินในบัตรเงินสดดิจิทัลก่อน เช่น เติมเงินราคา 300 บาท บัตรก็จะมีมูลค่าในการซื้อสินค้าและบริการ 300 บาท เป็นต้น เพื่อให้บริการกับลูกค้าในลักษณะซื้อตอนนี้จ่ายล่วงหน้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ และช่วยเพิ่มความสะดวกในการจับจ่ายให้แก่ลูกค้ามากขึ้น โดยผู้ถือบัตรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายส่วนตัว รวมถึงช่วยบริหารการเงิน การใช้จ่ายผ่านบัตรเงินสด ดิจิทัล จะมีการแจ้งรายละเอียดการใช้จ่าย ทั้งยังสามารถเช็คยอดเงินคงเหลือในบัญชีได้อย่างง่ายดายทุกครั้งที่มีการใช้บัตร

เงินพลาสติกได้กลายมาเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน เนื่องจากความสะดวกสบายในการใช้ ไม่ต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก บัตรเดบิตและบัตรเครดิตนั้นได้มีค่านิยมใช้และเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย แต่บัตรชำระเงินล่วงหน้าหรือบัตรเงินสดดิจิทัลนั้นยังคงเป็นของใหม่สำหรับคนไทยถึงแม้ว่าต่างประเทศจะมีการใช้บัตรเงินสดดิจิทัลกันมาเป็นสิบๆปีแล้วก็ตาม แต่เนื่องจากปัญหาวิกฤติการณ์ทางการเงินของไทยปี 2540 ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกกฎหมายประการเกี่ยวกับบัตรเครดิตที่ทำการจำกัดบริเวณไม่ให้ขยายใหญ่ไปกว่านี้ เช่นการกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้สมัครบัตรเครดิตเป็น 15,000 บาทต่อเดือน เพื่อชะลอหนี้ภาคครัวเรือนไม่ให้ขยายตัวจนเข้าขั้นรุนแรงทำให้อัตราการขยายตัวของบัตรเครดิตลดลงเรื่อย ๆ ดังภาพ



รูปที่ 1.1 การปรับตัวของบัตรเครดิตหลังการออกมาตรการควบคุมหนี้ภาคครัวเรือน  
ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย

ทำให้สถาบันการเงินต่างบุกเบิกช่องทางใหม่ๆเพื่อหารายได้ให้กับองค์กร ดังนั้นบัตรเงินสดดิจิทัล จึงกลายเป็นทางเลือกใหม่ของคนไทยแต่เนื่องจากพฤติกรรมการบริโภคของคนไทยไม่คุ้นเคยกับการจ่ายก่อนบริโภคที่หลังทำให้บัตรเงินสดดิจิทัลยังไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายมากนัก



รูปที่ 1.2 ปริมาณผู้ใช้เงินพลาสติกของประเทศไทยในปี 2549  
ที่มา : ธุรกิจวีซ่า ประเทศไทย

ในต่างประเทศบัตรเงินสดดิจิทัล กลายเป็นบัตรที่สำคัญในการใช้จ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวัน โดยไม่ต้องถือเงินสดจำนวนมากและในแต่ละร้านไม่ว่าร้านขนาดเล็ก หรือห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ล้วนมีระบบรับรองบัตรเงินสดดิจิทัล ทำให้การซื้อสินค้าเล็กๆน้อยไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ 1 ฉบับ หรือเครื่องไฟฟ้าชิ้นใหญ่สามารถทำได้สะดวก เช่น สิงคโปร์ ประชากรทั้งประเทศใช้ ชิพการ์ดทำธุรกรรมทางการเงิน มีผู้ใช้มากกว่า 5 ล้านใบ พลเมืองฮ่องกง ใช้ชิพการ์ดแทนเงินสดมีมากกว่า 10 ล้านใบ ไม่นับประเทศเพื่อนบ้าน ทั้งมาเลเซีย และไต้หวันก็นิยมใช้บัตรเงินสดแทนเงินสดเช่นกัน

สำหรับประเทศไทยปัจจุบันได้มีสถาบันการเงินและธุรกิจที่เปิดตัวการให้บริการบัตรเงินสด ดิจิตอล ดังนี้

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) ร่วมกับบริษัทเพย์มัน โซลูชั่น ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเงินสดดิจิทัลในชื่อว่า บัตรพีเพด โอเค แคช เพื่อร่วมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการไทยแลนด์ แกรนด์ อินิทิเอชัน 2006 ซึ่งทำให้สินค้าทางการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีความหลากหลายในการนำเสนอนักท่องเที่ยวยิ่งขึ้น โดยเฉพาะบัตรดังกล่าว จะช่วยอำนวยความสะดวกด้านการใช้จ่ายของ นักท่องเที่ยว โดยไม่จำเป็นต้องพกเงินสดเมื่อ เดินทางมาเที่ยวไทย ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่มีทั้งนักท่องเที่ยวคนไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางมาไทย รวมถึงผู้ที่นิยมสะสมบัตรเติมเงินด้วย ในเบื้องต้น ตั้งเป้าการจำหน่ายบัตร จำนวน 1 ล้านใบ โดยหลังการหักค่าใช้จ่ายแล้ว จะนำเงินจำนวน 60 ล้านบาท ขึ้นทุนเกล้าฯ ถวายในหลวง

2. สายการบินโอเรียนท์ไทย ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเงินสดดิจิทัลในชื่อว่า บัตรพีเพด การ์ด สำหรับจ่ายค่าตั๋วเดินทางเส้นทางการบินในประเทศกับโอเรียนท์ แอร์จัดจำหน่ายราคาใบละ 5 พันบาท

3. ธนาคารไทยพาณิชย์ ร่วมกับบริษัท คิงเพาเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด ออกบัตรสุวรรณภูมิ แคช การ์ด (Suvarnabhumi Cash Card) โดยเป็นธนาคารพาณิชย์ของไทยแห่งแรกที่ให้บริการบัตรเงินสด ดิจิตอล (Digital Cash Card) เพื่อรองรับการใช้จ่ายใช้สอยของลูกค้านักท่องเที่ยว โดยมีมุ่งส่งเสริมให้สุวรรณภูมิ เป็นยุทธศาสตร์ผลักดันเศรษฐกิจไทยให้เติบโต ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้ริเริ่มนำบัตรเงินสดมาใช้ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นแห่งแรก

4. เซเว่น อีเลฟเว่น ให้บริการผลิตภัณฑ์บัตรเงินสดดิจิทัล ในชื่อว่า บัตร SMART PURSE ในช่วง 3- 5 ปีที่ผ่านมาเซเว่นอีเลฟเว่นได้ประสบปัญหาการจับฉั้บบ่อยครั้งเนื่องด้วยเป็นร้านสะดวกซื้อที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายมีการขยายสาขาทั่วประเทศ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมงมีพนักงานเข้ากะเพียง 1-2 คน ทำให้มีอาสาสมัครช่วยเหลือโอกาสในการปล้นและไม่เกรงกลัวกับกฎหมายแต่อย่างใด การใช้บัตรเงินสดดิจิทัลเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดขณะนี้เนื่องจากไม่ต้องมีการ

เก็บเงินสดไว้เป็นจำนวนมาก ดังนั้น บริษัท ซี พี เซเวนอีเลฟเว่นจึงร่วมกับบริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด(มหาชน)และอีกหลายบริษัท เพื่อออกผลิตภัณฑ์บัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ล”



### รูปที่ 1.3 ตัวอย่างบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ล”

“สมาร์ตเพิร์ล” บัตรเงินสดดิจิทัล คือบัตรที่มีไมโครโพรเซสเซอร์ชิพ หน่วยความจำสูงที่สามารถ เก็บข้อมูลได้มาก มีความปลอดภัยสูง ยากต่อการปลอมแปลง ซึ่งสามารถนำไปใช้ชำระค่าสินค้าและบริการตามร้านค้าต่างๆแทนเงินสด ได้ภายในไม่กี่วินาทีโดยไม่ต้องทำการเติมเงินในบัตรก่อนนำไปซื้อสินค้าและบริการโดยอายุการใช้งานของบัตร “สมาร์ตเพิร์ล” น้อยที่ 3 ปี

การซื้อบัตรเงินสดครั้งแรก ค่าธรรมเนียมแรกเข้าหรือการซื้อบัตรครั้งแรกราคา 250 บาท และต้องเติมเงินได้ที่จุดซื้อได้ตั้งแต่ 50-10,000 บาทก่อนถึงจะใช้บัตรได้

วิธีการเติมเงิน สามารถเติมมูลค่าเงินในบัตรสมาชิกได้ที่ร้าน 7-Eleven , true shop และ True My Shop ทุกสาขา (ภายในปี 2550 จะสามารถเติมเงินผ่านเอทีเอ็มธนาคารได้แก่ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)และ จุดเคาท์เตอร์เซอร์วิส ที่มีกว่า 5,000 แห่งประเทศ ตลอดจนการเติมเงินผ่านอินเทอร์เน็ต หรือผ่านทางโทรศัพท์

- ค่าธรรมเนียมการเติมเงินครั้งละ 3 บาท
  - เติมเงินต่ำสุด 50 บาท / ครั้ง และมีเงินในบัตรสูงสุดไม่เกิน 10,000 บาท / บัตร
- บัตรเงินสดดิจิทัลสามารถโอน-รับ เงินผ่านบัตรได้โดยไม่ต้องมีบัญชีธนาคาร ดังนี้

1. การลงทะเบียน (ทั้งผู้โอน และ ผู้รับ) โดยการนำบัตรสมาชิก มาลงทะเบียนได้ที่ร้าน 7-Eleven ทุกสาขา

- พนักงานขอข้อมูล หมายเลขบัตรประชาชน และเบอร์โทรศัพท์ เพื่อประกอบการลงทะเบียน

- กดรหัสส่วนตัว 4 หลัก

2. การโอนเงินนำบัตรสมาชิก ไปที่ร้าน 7-Eleven สาขาใกล้บ้านคุณ ที่มีสัญลักษณ์

Counter Service Plus

- ระบุจำนวนเงินที่ต้องการโอน (ไม่เกิน 10,000 บาท / บัตร / วัน)
- ชำระเงินที่ต้องการโอน พร้อมค่าโอน ครั้งละ 20 บาท

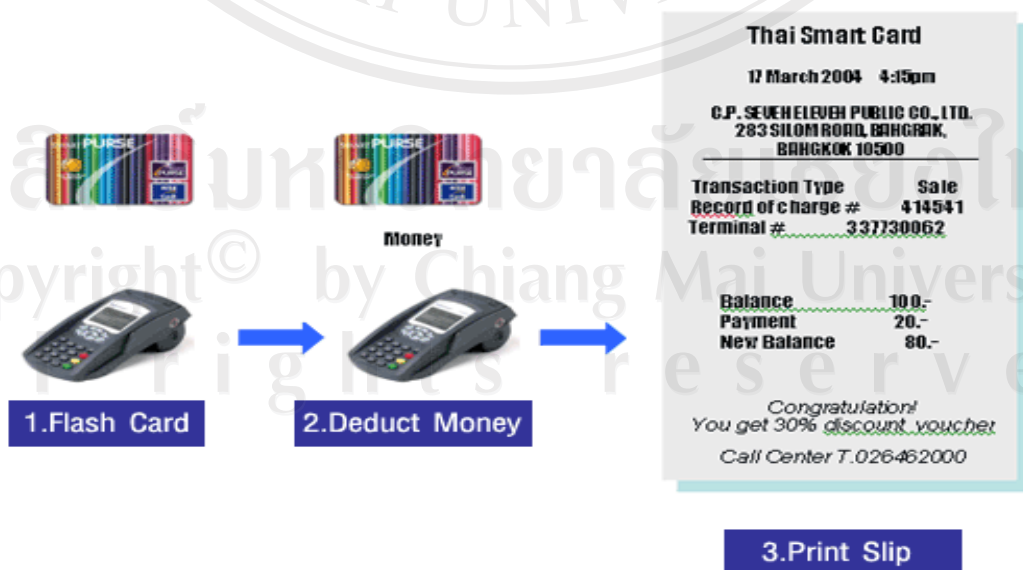
3. การรับเงิน นำบัตรสมาชิก 7-Eleven สาขาใกล้บ้านคุณ ที่มีสัญลักษณ์ Counter Service Plus

- แจ้งพนักงาน ว่าต้องการรับเงินผ่านบัตร
- เสียบบัตรที่เครื่องรับบัตร
- กดรหัสส่วนตัวของผู้รับเงิน 4 หลัก

จุดเด่นของบัตรสมาร์ทเฟิร์ส คือ การได้รับการสนับสนุนจาก วีซ่า อินเตอร์เนชันแนล ผู้บริหารบัตรเครดิต และบัตรเดบิตระดับโลก ซึ่ง 'ไทยสมาร์ตการ์ด' ถือเป็นหนึ่งในผู้บริหารจัดการแบรนด์ 'VISA CASH' ในประเทศไทย ดังนั้น ผู้ถือบัตรสมาร์ทเฟิร์ส จะสามารถใช้บัตรดังกล่าวได้ในร้านค้า ตู้เอทีเอ็ม ระบบขนส่งมวลชน ที่มีสัญลักษณ์ 'VISA CASH' ปัจจุบันในประเทศไทยมีจุดที่รับ "VISA" มากกว่า 75,000 แห่ง

ร้านค้าและสถานบริการที่รับบัตรสามารถใช้บัตรได้ที่ 7-Eleven, ทูริช็อป, ออริเอ็นท์ช็อป และร้านค้าอื่นๆที่มีสัญลักษณ์สมาร์ทเฟิร์สซึ่งทางบริษัทจะแจ้งให้ทราบโดยผ่านร้านเซเว่น และไปรษณีย์อย่างต่อเนื่อง เช่น ฟ้ายเบเกอร์รี่, ร้านกาแฟวาวิ, เซสเตอร์ กริลด์, แบลคแคนยอน, ฟิ้งน้อยเบเกอร์รี่, ร้านวนัสนันท์ เชียงใหม่, แม่วังสื่อสาร, ร้านอาหาร โอ อี ซี, รถไฟฟ้าBTS, ป๊อปปี้มัมปตท. เป็นต้น

กรณีบัตรหายหรือไม่ต้องการต่ออายุบัตร เสียค่าธรรมเนียมดำเนินการ 50 บาท และต้องซื้อบัตรใหม่ในราคา 250 บาท



รูปที่ 1.4 อุปกรณ์และการทำงานของระบบบัตร "สมาร์ทเฟิร์ท"

### สิทธิประโยชน์สำหรับร้านค้าที่รับบัตรสมาร์ตเพิร์ล

1. สะดวกรวดเร็ว และลดคิว ณ จุดชำระเงิน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าในช่วงเวลาเร่งด่วน
2. ลดปัญหาการบริหารเงินสดย่อยจากการรับทอนเหรียญและธนบัตร
3. ป้องกันปัญหาการทุจริตและการโจรกรรมเนื่องจากการรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตร "สมาร์ตเพิร์ล"
4. ลดภาระค่าโทรศัพท์ของร้านค้าเนื่องจากการทำรายการชำระค่าสินค้าเป็นระบบออฟไลน์
5. ช่วยเพิ่มยอดขายจากการใช้จ่ายที่สะดวก
6. เพิ่มโอกาสในการขยายฐานลูกค้า จากจำนวนผู้ถือบัตร "สมาร์ตเพิร์ล" มากกว่า 3 ล้านใบ
7. เพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านค้าเนื่องจากมีรูปแบบการชำระเงินที่ทันสมัย
8. สร้างความแตกต่าง และโอกาสทางการค้าขาย เช่น ลดราคาเป็นจำนวนเศษสตางค์ เช่น 10 สตางค์ ซึ่งไม่สามารถทำได้กับการจ่ายเงินสด
9. สามารถจัดรายการส่งเสริมการขายผ่านบัตร "สมาร์ตเพิร์ล" ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

### สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ถือบัตรสมาร์ตเพิร์ล

1. เพิ่มความปลอดภัยเนื่องจากไม่ต้องพกพาเงินสด
2. เพิ่มความสะดวกในการจ่ายเงินมากยิ่งขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรอและไม่ต้องนับเงินทอนไม่ต้องใส่รหัสผ่านและไม่ต้องรอเซ็นด์ใบเสร็จ
3. สามารถลดเวลาในการจ่ายเงิน ณ จุดจ่ายเงิน โดยไม่ต้องต่อแถวนานเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ทันสมัย และเปลี่ยนรูปแบบการใช้จ่าย
4. สามารถเก็บคะแนนสะสมได้ทุกครั้งที่ใช้จ่ายผ่านบัตรสมาร์ตเพิร์ล
5. สามารถแลกของรางวัลได้ทุกร้านค้าที่รับแลกของรางวัล
6. ได้รับสิทธิประโยชน์พิเศษต่างๆ เพิ่มเติมมากมาย เช่น ส่วนลดร้านค้า แลกการจ่ายเงินพิเศษ ฯลฯ

ในอนาคตบัตรสมาร์ตเพิร์ลจะขยายการจับจ่ายและทำธุรกรรมทางการเงินผ่านบัตร สมาร์ตเพิร์ล ได้อีกในหลายๆด้าน เช่น จ่ายค่าแท็กซี่ ค่าทางด่วน หรือเก็บข้อมูลคนไข้ของโรงพยาบาลผ่านบัตร โดยเซเว่นอีเลฟเว่นได้รับความนิยมอย่างมากและมีครอบคลุมทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย ดังนั้นจึงเป็นรากฐานสำคัญที่จะขยายบัตรสมาร์ตเพิร์ลให้ได้รับความนิยมทั่วประเทศ

นอกจากนี้จังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นจังหวัดที่มีนักท่องเที่ยว กลุ่มคนทำงานที่ทันสมัย นักศึกษา และกลุ่มคนที่สนใจเทคโนโลยีใหม่ๆอยู่มากมายดังนั้นจึงเป็นไปได้ง่ายที่บัตรสมาชิกเพิร์สจะได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วในอนาคตอันใกล้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ในจังหวัดเชียงใหม่ยังคงมีปริมาณลูกค้าใช้บริการในระดับต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของประชาชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ผลการศึกษาดังกล่าวคาดว่าจะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้สถาบันการเงินและธุรกิจที่ให้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล ได้เห็นถึงระดับความสำเร็จและข้อควรปรับปรุงในผลิตภัณฑ์ บัตรเงินสดดิจิทัล เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรสมาชิกเพิร์ส ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่เชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภค รวมถึงปัญหาของผู้บริโภคในการใช้บริการในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
- 2) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน เพื่อส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการขยายฐานลูกค้าบัตรสมาชิกเพิร์ส ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่
- 3) เพื่อเป็นการกระตุ้นให้มีการปรับปรุงระบบการทำงานของผลิตภัณฑ์ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

1) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ของผู้บริโภคในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ โดยมุ่งศึกษาโครงสร้างทั่วไปของการใช้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” รวมทั้งปัจจัยต่างๆที่คาดว่าจะมีผลกระทบต่อความต้องการเลือกใช้บริการบัตร “สมาร์ตเพิร์ส” ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากน้อยเพียงใด อีกทั้งศึกษาความคิดเห็นและปัญหาจากการใช้บริการบัตรของผู้บริโภคว่ามีความคิดเห็นและมีปัญหาใดบ้าง โดยศึกษาเฉพาะผู้บริโภคที่ใช้บริการบัตรเงินสดดิจิทัล “สมาร์ตเพิร์ส” ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่



2) เลือกเก็บข้อมูลเฉพาะผู้บริโภคที่ใช้บริการบัตรเครดิตดิจิทัล “สมาร์ทเพิร์ส” ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่โดยออกแบบสอบถามและทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ราย

### 1.5 นิยามศัพท์

**ร้านค้า** หมายถึง จุดบริการ/สถานที่/ห้างร้าน ที่บริษัทกำหนดให้เป็นจุดรับชำระค่าสินค้า/บริการด้วยบัตร

**ร้านสะดวกซื้อ / มินิมาร์ท (Convenience Store / Minimart)** รูปแบบทั้งสอง สามารถจัดได้ว่าเป็นพวกเดียวกัน แต่โดยมากคนละสายพันธุ์ ร้านสะดวกซื้อมีที่มาจากสหรัฐอเมริกา ส่วนมินิมาร์ทมีที่มาจากประเทศทางยุโรป หากพิจารณาในลักษณะของส่วนประสมสินค้า คงไม่ต่างกันมากนัก คือ มีอาหารจานด่วน และเครื่องดื่ม แต่สัดส่วนของส่วนผสมอาจจะต่างกันขึ้นอยู่กับการจัดตำแหน่ง และกลุ่มลูกค้าเป้าหมายของร้านค้านั้นๆ มีพื้นที่ขายประมาณ 50-200 ตารางเมตร เป็นร้านค้าที่ให้บริการต่อลูกค้าที่ต้องการความสะดวก และความรวดเร็ว จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ตั้งแต่ทำเลที่ตั้ง ตั้งอยู่ในทำเลที่เป็นแหล่งชุมชน หรือในปั้มน้ำมัน โดยส่วนใหญ่ให้บริการ 24 ชั่วโมง มีสินค้าไม่หลากหลายเท่าซูเปอร์มาร์เก็ต แต่วิธีการจัดเรียงสินค้าหาง่าย ให้ความรวดเร็วในการชำระเงิน

**บัตรเดบิต/บัตรเอทีเอ็ม (Debit Card/ATM Card)** บัตรเดบิตเป็นบัตรพลาสติกประเภทจ่ายเงินทันทีเมื่อซื้อสินค้าและบริการ (Pay Now) โดยบัตรประเภทนี้ใช้คู่กับบัญชีเงินฝากของผู้ถือบัตร ซึ่งอาจจะเป็นบัญชีออมทรัพย์ หรือกระแสรายวัน โดยส่วนใหญ่ธนาคารผู้ออกบัตรจะพัฒนาบัตร ATM ของตนมาเป็นบัตรเดบิต คือบัตรที่ผู้ใช้บัตรชำระค่าสินค้าและบริการโดยถูกตัดเงินจากบัญชีเงินฝากทันที(PayNow)โดยผู้ถือบัตรจะถูกหักเงินในบัญชีทันทีขณะที่ใช้บัตรชำระเงิน

**บัตรเครดิต (Credit Card)** ผู้ออกบัตรจะกำหนดคุณสมบัติและวงเงินการใช้จ่ายของผู้ถือบัตรไว้ล่วงหน้า ผู้ถือบัตรจะได้รับประโยชน์จากการนำบัตรไปซื้อสินค้าหรือบริการ โดยได้รับช่วงปลอดการชำระเงิน (Grace Period) ภายในระยะเวลาหนึ่งตามที่ผู้ออกบัตรจะกำหนด โดยในระหว่างนั้นผู้ออกบัตรจะเป็นผู้รับภาระในการชำระเงินให้แก่ร้านค้าผู้รับบัตรไปก่อน ผู้ออกบัตรจะส่งใบเรียกเก็บเงินเพื่อให้ผู้ถือบัตรชำระภายในระยะเวลาที่กำหนดเดือนละครั้ง

**บัตรชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid Card)/บัตรเงินสดดิจิทัล (Digital Cash Card)** คือบัตรที่ผู้ถือบัตรได้จ่ายเงินล่วงหน้า (Pay Before) ให้แก่ผู้ออกบัตร เพื่อใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าต่ำ เช่น ค่าโทรศัพท์สาธารณะ ค่าผ่านทางด่วน เป็นต้น บัตรเงินสด ดิจิทัลได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระในการพกเงินเหรียญหรือต้องทำให้เสียเวลารอเงินทอนในการชำระค่าสินค้า บริการในแต่ละครั้งระบบ

บัตรเงินสด ดิจิตอล นี้จะทำการแปลงมูลค่าเงินสดที่ต้องการเติมลงในบัตร “บัตรเงินสด ดิจิตอล” ให้อยู่ในรูปของเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะมีมูลค่าเท่ากับเงินสดที่เราได้ทำการเติม ลงไปในบัตร “เงินสด ดิจิตอล” ทุกประการ โดยหลังจากที่ผู้ถือบัตรเติมเงินเรียบร้อยแล้ว ก็สามารถนำบัตร “เงินสด ดิจิตอล” ไปชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดได้ที่ร้านค้า ต่างๆ ที่ยินดีรับบัตร “เงินสด ดิจิตอล” นี้ได้ทันที

ชิพ คอมพิวเตอร์ คือ แผ่นวงจรซึ่งเป็นแผ่นซิลิคอนขนาดเล็ก ประกอบไปด้วยวงจรและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ไว้ได้จำนวนมาก

ผู้ถือบัตร คือ บุคคลซึ่งมีบัตรไว้ในครอบครองโดยสุจริต

จุดให้บริการ หมายถึง สถานที่/ห้างร้านหรือจุดอื่นใดที่บริษัทกำหนดให้เป็นผู้ให้บริการเติมมูลค่าเงินลงในบัตร

มูลค่าเงิน หมายถึง มูลค่าเงินที่อยู่ในบัตร ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved