

การพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven

Developing a system for using discount coupons in the 7-Eleven application

ธัญญาลักษณ์ จตุเท่น¹, อนันตพร พุทธิสสะ¹, นิสากกร สรรพเลิศ¹ และ จินตนา อ่อนลา^{1*}

Thanyalak Jatuten¹, Anantaporn Puttasa¹, Nisakorn Sanphalert¹ and Jintana On-la^{1*}

สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์¹

Faculty of Business Administration Kalasin University Kalasin¹

*Corresponding Author: jintana.on@ksu.ac.th

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
ประวัติบทความ: พิจารณา: 25 เมษายน 2565 แก้ไข: 23 พฤษภาคม 2565 ตอบรับ: 30 พฤษภาคม 2565	การจัดทำวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ครั้งนี้ นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหาของความล่าช้าในขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด คูปองไลน์ และลดขั้นตอนการสแกนจ่ายชำระเงินผ่าน True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ในร้าน 7-Eleven โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดขั้นตอนในการใช้คูปอง และการชำระเงินเมื่อสแกนผ่าน True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ให้กับลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member ซึ่งจะส่งผลให้ร้าน 7-Eleven ได้รับยอดขาย และยอด True Money Wallet ที่เพิ่มขึ้นเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้กับพนักงาน และเพื่อพัฒนาต่อยอดระบบแอปพลิเคชัน 7-Eleven โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามผ่าน Google form เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการร้านและพนักงานในร้านเอง ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาหาวิจัยวิธีการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ในการลดขั้นตอนการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน หน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven โดยการสแกนเพียงครั้งเดียวระบบจะตัดคูปองส่วนลดที่ร่วมรายการอัตโนมัติ กับเป็นประโยชน์กับพนักงาน ในการลดขั้นตอนการทำงานกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานจะต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ดคูปองส่วนลด หรือคูปองไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ และการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และเป็นประโยชน์กับร้าน 7-Eleven ที่จะทำให้ได้ยอดขาย และยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าใช้คูปองส่วนลด และสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven และหากจะนำนวัตกรรมนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีนโยบาย เช่น มาตรการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมให้
คำสำคัญ: แอปพลิเคชัน	



เกิดการ Download เพิ่มขึ้นโดยลูกค้าใหม่ที่สมัครเป็นสมาชิก ALL Member จะได้สิทธิมากมาย ดังนี้

1. สมัครสมาชิก ALL Member รับทันที 160 บาท
 2. รับทันทีส่วนลด 30 บาท 2 สิทธิ์ เมื่อสั่งซื้อสินค้าที่ร้าน 7-Eleven หรือ 7-Delivery ครบ 100 บาทขึ้นไป
 3. รับทันทีโค้ดส่วนลด 100 บาท เมื่อสั่งซื้อสินค้าครั้งที่ ALL Online ครบ 500 บาทขึ้นไป จ่ายด้วย True Money Wallet ลดเพิ่ม 20 บาท (กรอกโค้ด NEWAUG)
-



Article Info	Abstract
Article History: Received: 25 April 2021 Revised: 23 May 2021 Accepted: 30 May 2021 Keyword: Application	Conducting innovative research on this development of the system for using discount coupons in the 7-Eleven. The application presents a solution to the problem of delays in the process of using discount coupons, line coupons, and simplifies. The process of scanning and paying through True Money Wallet in 7-Eleven application in 7-Eleven stores. The purpose is to reduce the process of using coupons and payment when scanning through True Money Wallet in the 7-Eleven application for customers, who are all members. This will result in 7-Eleven stores receiving more sales and True Money Wallet sales by using research tools. It is a questionnaire via google form collecting data from customers, who come to use the service in the shop and the staff in the shop themselves. The results showed that a research study on how to develop a system for using discount coupons in the 7-Eleven application to reduce the process of using coupons, when scanning payments through the True Money Wallet page in the 7-Eleven application by scanning once. The system will automatically cut off the participating discount coupons with the benefit of employees In order to reduce the work process in the event that the customer purchases many participating items employees are required to scan the discount coupon barcode or line coupons according to the number of participating products and scanning for payment of goods through the True Money Wallet page in the 7 - Eleven application due to delays in the payment service And it's beneficial to 7-Eleven stores that will increase sales and True Money Wallet sales from customers using discount coupons. and scan and pay through the True Money Wallet page in the 7-Eleven application, and if this innovation is to be used for maximum benefit, there should be a policy such as promotional measures to encourage more downloads by new customers. Applying for all member membership will receive many privileges as follows: 1. Apply for ALL Member, get 160 baht immediately.



2. Get an instant discount of 30 baht, 2 rights, when ordering products at 7-Eleven or 7-Delivery stores of 100 baht or more.
 3. Instantly receive a discount code of 100 baht when making the first purchase at ALL Online for 500 baht or more, paying with True Money Wallet, an additional discount of 20 baht (enter code NEWAUG).
-

1. บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ในประเทศไทยมีการขยายสาขาต่อเนื่องในปี พ.ศ.2562 เปิดร้านครบ 11,000 สาขา ณ สิ้นไตรมาส 3/2563 บริษัทมีจำนวนร้านสาขาทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 12,225 สาขา แบ่งเป็น ร้านสาขาบริษัท 5,527 สาขา ร้าน SBP และร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงอาณาเขต 6,698 สาขา และส่วนที่เหลือเป็นร้านในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สาขาที่มีการพัฒนาต่อยอดอย่างสม่ำเสมอโดยมีเป้าหมายจะเปิดให้ครบ 13,000 สาขาภายในสิ้นปี พ.ศ. 2564 [1] ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven ได้จัดโปรโมชั่น (Promotion) หรือแจกคูปอง (Coupon) ส่วนลดต่างๆ เพื่อที่จะกระตุ้นลูกค้าให้มีการซื้อสินค้ามากขึ้น และดึงดูดให้ลูกค้าสนใจสินค้าชนิดอื่นเพิ่มขึ้น ปัจจุบันแอปพลิเคชัน (Application) 7-Eleven เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มความสะดวก แจ้งข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่นให้ลูกค้า และสามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน 7-Eleven 2 ได้ ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ในช่วงนี้มีการแพร่ระบาดเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน True Money Wallet เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยโดย ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2564 เฉลี่ยผู้ใช้หนึ่งคนใช้แอปเพิ่มขึ้นเป็น 20 ครั้งในหนึ่งเดือน และมีการใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ที่ 3,800 บาทต่อเดือน เพิ่มขึ้นจากอัตราเฉลี่ยของปี พ.ศ. 2563 สำหรับบริการที่มีจำนวนยอดการใช้บริการสูงสุดใน เดือน เมษายน ได้แก่ การเติมเงิน และซื้อแพ็คเกจมือถือ, โอนเงิน p2p, การซื้อของที่ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven, ออนไลน์ เพย์เมนต์ และดิจิทัลคอนเทนต์ ทั้งนี้บริการที่มีการเติบโตในแง่จำนวนผู้ใช้งานมากที่สุด คือ ออนไลน์ เพย์เมนต์ รองลงมา คือธุรกรรมในร้าน 7-Eleven เพื่อลดการสัมผัสเงินสดในการชำระสินค้าระหว่างลูกค้า และพนักงานในร้าน 7-Eleven [2]

ปัจจุบันลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีทั้งกลุ่มที่เป็นสมาชิกของร้าน 7-Eleven (ALL Member) และไม่เป็นสมาชิก ALL Member โดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member จะได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าลูกค้าที่ไม่ได้เป็นสมาชิก ALL Member จากการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven เช่น ได้รับคูปองส่วนลดจำนวน 20 บาท หรือ 30 บาท จากท้ายใบเสร็จ และคูปองในแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) [3] โดยในระหว่างช่วงการฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน 7-Eleven สาขาศูนย์รวมน้ำใจ คลองเตย ผู้จัดทำประสบกับปัญหาในการให้บริการลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ด (Barcode) คูปองส่วนลดไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ซื้อ โดยในการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ต้องดำเนินการในส่วนของการสแกนส่วนลด จากท้ายใบเสร็จและแอปพลิเคชันไลน์ก่อน และการสแกนชำระค่าบริการสินค้า ทำให้เกิดความล่าช้าในขั้นตอนการชำระเงิน[4]

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลต่อการให้บริการลูกค้าของทางร้าน 7-Eleven เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงศึกษาแนวทางในการพัฒนาต่อยอดระบบแอปพลิเคชัน 7-Eleven ในขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด การแจกคูปองส่วนลด 20 บาท หรือ 30 บาท และปรับการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ให้สแกนเพียงครั้งเดียวจากนั้นระบบจะ

ตัดลดคูปองต่างๆ ให้อัตโนมัติ (Automatic) ไม่ต้องสแกนหลายขั้นตอนปรับการแจกคูปองส่วนลด 20 บาท หรือ 30 บาท ท้ายใบเสร็จที่เป็นกระดาษให้อยู่ในระบบแอปพลิเคชัน 7-Eleven สำหรับสมาชิก ALL Member จะลดให้อัตโนมัติเพื่อความสะดวกรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้าในการชำระเงินเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการในร้าน 7-Eleven [5]

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member ลดขั้นตอนในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้แก่พนักงานในร้าน 7-Eleven
3. เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้าและเพิ่มยอด True Money Wallet ให้ร้าน 7-Eleven ได้

3. ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member ลดขั้นตอนในการใช้คูปอง และชำระเงินเมื่อสแกนผ่าน True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้
2. สามารถลดขั้นตอนในการทำงานให้กับพนักงานในร้าน 7-Eleven
3. สามารถเพิ่มยอดขายร้าน 7-Eleven และเพิ่มยอด True Money Wallet ให้ร้าน 7-Eleven ได้

4. ขอบเขตการวิจัย

1. สถานที่ดำเนินงาน การทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาและลงพื้นที่สำรวจ ร้าน 7-Eleven ร้านสาขา ศูนย์รวมน้ำใจคลองเตย รหัสร้าน 01070 และ ร้านสาขา บขส.ภาพสินธุ์ รหัสร้าน 04887
2. ระยะเวลาการดำเนินงาน การศึกษาและลงพื้นที่ครั้งนี้ ผู้จัดทำวิจัย เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึง วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2564
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขของพนักงานในร้าน 7-Eleven รวมถึงการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven โดยการพัฒนาในด้านขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด และรูปแบบการชำระเงิน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

1. วางแผนการดำเนินงาน : ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ด (Barcode) คูปองส่วนลดไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ซื้อ โดยในการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ต้องดำเนินการในส่วนของการสแกนส่วนลด จากท้ายใบเสร็จและแอปพลิเคชันไลน์ก่อน และการสแกนชำระค่าบริการสินค้า แล้วหาวิธีแก้ปัญหาเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการชำระเงิน ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาระบบ

2. การดำเนินงาน : การออกแบบตัวอย่างระบบ เก็บข้อมูลสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ติดตามผลการดำเนินงาน : รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์จากการตอบแบบสอบถามโดยใช้ Google form เพื่อการคำนวณต้นทุนในการลงทุนพัฒนาระบบแอปพลิเคชันต่อไป

4. สรุปผลการดำเนินงาน: รูปแบบตัวอย่างของระบบ ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในขณะปฏิบัติหน้าที่ในร้าน 7-Eleven และร้านที่ลงสำรวจ ซึ่งระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ยังขาดประสิทธิภาพในส่วนของ 1) การใช้คูปอง และ 2) การสแกนชำระเงิน จึงหาวิธีแก้ไขปัญหาโดยการเก็บข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบการใช้คูปองส่วนลดใน แอปพลิเคชัน 7-Eleven และการชำระผ่านช่องทาง True Money Wallet และข้อบกพร่องของระบบ การสร้างโมเดลเพื่อการพัฒนาแบบประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดปัญหา (Problem Identification)
2. การออกแบบระบบใหม่ (New System Design)
3. การเขียนโปรแกรม (Programming)
4. การตั้งระบบ (Implementation)
5. การบำรุงรักษา (Maintenance)

กำหนดปัญหา (Problem Identification)

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งถูกนำมาปรับใช้ในร้าน 7-Eleven เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบไร้สาย โดยในการศึกษาวิจัยนี้ได้ศึกษาแนวการพัฒนาระบบลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด คูปองไลน์ และการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven ในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ด (Barcode) คูปองส่วนลด คูปองไลน์ ไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ซื้อ และการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และส่งผลให้ลูกค้าที่ไม่ถือท้ายใบเสร็จมาด้วย เสียสิทธิ์ในการสแกนรับส่วนลดในส่วนดังกล่าว รายละเอียดตัวอย่างแสดงดังรูป



รูปที่ 1 ขั้นตอนชำระผ่านหน้า True Money Wallet

การออกแบบระบบใหม่ (New System Design)

งานศึกษาในครั้งนี้ ได้ออกแบบการพัฒนาระบบลดขั้นตอนการใช้คิวปองส่วนลด และการ สแกนชำระผ่าน True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven โดยออกแบบระบบให้สามารถปรับ การสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven เพียงครั้งเดียว จากนั้น ระบบจะตัดลดคิวปองต่างๆ ให้อัตโนมัติ (Automatic) โดยไม่ต้องสแกนหลายขั้นตอน ทั้งนี้ สำหรับ สมาชิก ALL Member จะลดให้อัตโนมัติ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า มากกว่า รายละเอียดตัวอย่างแสดงดังรูป



รูปที่ 2 การออกแบบระบบใหม่ (New System Design)

การเขียนโปรแกรม (Programming) ออกแบบและพัฒนาระบบด้วยโปรแกรมของทางบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ การติดตั้งระบบ (Implementation) โดยมีขั้นตอนการติดตั้งระบบเป็นการนำไฟล์เพื่อปล่อยให้แอปเดสทอปแวร์ให้กับแอปพลิเคชัน 7-Eleven เพื่อให้ใช้งานได้ตามขั้นตอนที่ออกแบบไว้ การบำรุงรักษา (Maintenance) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของซอฟต์แวร์ หลังจากนำไปทดสอบใช้จริง มีการส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานร้าน 7-Eleven ที่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร และเขตกาฬสินธุ์ 35 ชุด และลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน 7-Eleven ที่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร และเขตกาฬสินธุ์รวม 30 ชุด รวมทั้งสิ้น 65 คน โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 แบบ มีแบบสอบถามพนักงานและแบบสอบถามลูกค้า ทั้งนี้กระบวนการในการออกแบบแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ออกแบบตามวัตถุประสงค์ คือมีกระบวนการออกแบบตามหัวข้อที่ต้องการศึกษา เช่น ประเด็นพฤติกรรมทั่วไป และประเด็นพฤติกรรมความพึงพอใจของนวัตกรรม
2. นำเสนอที่ปรึกษาพิจารณาความเหมาะสมครบถ้วน
3. ดำเนินการเก็บข้อมูลจริงโดยมี Google Forms Online

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven แนวคิดในการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven บนโทรศัพท์มือถือทั้งระบบ Android และ iOS เป็นระบบช่วยลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลดของลูกค้า และลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานร้าน 7-Eleven ลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลดจากเดิมที่ลูกค้าต้องเข้าระบบแอปพลิเคชันไลน์ นำคูปองส่วนลดให้พนักงานสแกนเข้าแอปพลิเคชัน 7-Eleven ไปหน้า True

Money Wallet เพื่อสแกนชำระเป็นขั้นตอนสุดท้าย และส่วนพนักงานร้าน 7-Eleven ลดขั้นตอนการทำงานในส่วนการสแกนคูปองส่วนลดตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ โดยจะมีการรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม ซึ่งจะใช้วิธีหาค่าร้อยละในการดำเนินงาน

6. ผลการวิจัย

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 67.7%) ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 90%) และมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 86.7%) ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 83.3%) สำหรับกลุ่มพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 67.7%) ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 93.3%) และเป็น นักศึกษาทวิภาคี (คิดเป็นร้อยละ 73.3%) ร้านสาขาที่ทำงานส่วนใหญ่เป็นสาขา ศูนย์รวมน้ำใจคลองเตย (คิดเป็นร้อยละ 22.9%) อายุการทำงานส่วนใหญ่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน (คิดเป็นร้อยละ 40%)

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันจำนวน 1-2 ครั้ง/วัน (คิดเป็นร้อยละ 40%) ซึ่งลูกค้าที่ไม่เคยใช้เนื่องจากสาเหตุดังนี้ 1. ไม่รู้ 2. ไม่เคยใช้เลยชินกับการไม่ใช้ 3. ทำไม่เป็น 4. ไม่อยากใช้ 5. ไม่ค่อยได้จ่ายผ่านแอป 6. เปลืองพื้นที่โทรศัพท์ 7. โหลดไม่ได้ 8. บ้านอยู่ใกล้ร้าน สำหรับลูกค้าที่มีแอปพลิเคชัน True Money Wallet พบว่าส่วนใหญ่มีแอปพลิเคชัน True Money Wallet (คิดเป็นร้อยละ 90%) และมีการใช้จ่ายเงินผ่าน True Money Wallet จำนวน 1-2 ครั้ง/วัน (คิดเป็นร้อยละ 53.3%) โดยมีการใช้คูปองส่วนลดส่วนใหญ่จำนวน 1-2 ครั้ง/การซื้อสินค้า (คิดเป็นร้อยละ 60%) นอกจากนี้การได้รับสิทธิพิเศษแจกแชนวีช กับ ALL Cafe ฟรีและคูปองส่วนลด 50 บาท สำหรับสมาชิกใหม่ต้องการดาวน์โหลดส่วนใหญ่ (คิดเป็นร้อยละ 73.3%)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการวิจัย พบว่ารูปแบบการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอป 7-Eleven มีความน่าสนใจอยู่ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50%) มีการใช้งานที่ง่ายอยู่ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 50.3%) และส่วนใหญ่รูปแบบการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน 7-Eleven ลูกค้าเห็นว่าสามารถ ลดขั้นตอนการใช้คูปอง การจ่ายเงิน และลดการสลับเข้าออกหน้าแอปพลิเคชันระดับมากที่สุด (คิด ร้อยละ 43.3%) ในส่วนของพนักงาน พบว่า รูปแบบการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอป 7-Eleven อยู่ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 46.7%) และรูปแบบการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอป 7-Eleven มีความเป็นไปได้อยู่ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 43.3%) ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าสามารถลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50%) และสามารถลดขั้นตอนการสแกนคูปองไลน์ ได้อยู่ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 50%) นอกจากนี้การวิจัยในครั้งนี้พนักงานยังเห็นด้วยว่าสามารถช่วยเพิ่มยอดขายกับยอด True Money Wallet จะเพิ่มขึ้นอยู่ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 53.3%) จากผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม Google Forms Online ภายใต้วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member ลดขั้นตอนในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน True Money Wallet ใน

แอปพลิเคชัน 7-Eleven สามารถลดขั้นตอนได้จากการสอบถามจากลูกค้าในประเด็นการลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด การสแกนชำระจ่าย ลดการสลับเข้าออกหน้าแอปพลิเคชัน ลูกค้าเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 43.3%) รองลงมาเป็นระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 36.7%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 16.7%) และระดับน้อยที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 3.3%) ตามลำดับ ภายใต้วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการทำงานของพนักงานในร้าน 7-Eleven การวิจัยการศึกษาครั้งนี้จากการสอบถามจากพนักงานในประเด็นการลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานพนักงานเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50%) รองลงมาเป็นระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 30%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 20%) และสามารถลดขั้นตอนการสแกนคูปองไลน์ ได้ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 50%) รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 46.7%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 3.3%) ตามลำดับ ภายใต้วัตถุประสงค์ข้อที่ 3. เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้าและเพิ่มยอด True Money Wallet ให้ร้าน 7-Eleven ได้ สามารถเพิ่มยอดขาย ยอด True Money Wallet ได้จากการสอบถามจากพนักงานในประเด็นดังกล่าว พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่านวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้สามารถช่วยเพิ่มยอดขายกับยอด True Money Wallet มากขึ้นในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 53.3%) รองลงมาเป็นระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 26.7%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 20%) ตามลำดับของงานศึกษานี้จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า ในการลดขั้นตอนการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน หน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven โดยการสแกนเพียงครั้งเดียวระบบจะตัดคูปองส่วนลดที่ร่วมรายการอัตโนมัติ กับเป็นประโยชน์กับพนักงาน ในการลดขั้นตอนการทางานกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานจะต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ดคูปองส่วนลด หรือคูปองไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ และการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และเป็นประโยชน์กับร้าน 7-Eleven ที่จะทำได้ยอดขาย และยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าใช้คูปองส่วนลด และสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven และหากจะนำนวัตกรรมนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีนโยบาย เช่น มาตรการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมให้เกิดการ Download เพิ่มขึ้นโดยลูกค้าใหม่ที่สมัครเป็นสมาชิก ALL Member จะได้สิทธิมากมาย ดังนี้

1. สมัครสมาชิก ALL Member รับทันที 160 บาท
 2. รับทันทีส่วนลด 30 บาท 2 สิทธิ์ เมื่อสั่งซื้อสินค้าที่ร้าน 7-Eleven หรือ 7Delivery ครบ 100 บาทขึ้นไป
 3. รับทันทีโค้ดส่วนลด 100 บาท เมื่อซื้อสินค้าครั้งที่ ALL Online ครบ 500 บาทขึ้นไป
- จ่ายด้วย True Money Wallet ลดเพิ่ม 20 บาท (กรอกโค้ด NEWAUG) เหตุ : โปรโมชั่นดังกล่าวขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละรอบ และการมีระบบที่เสถียรรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ เป็นต้น

7. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบการใช้จ่ายส่วนลดในแอป 7-Eleven เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member ลดขั้นตอนในการใช้จ่ายเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้แก่พนักงานในร้าน 7-Eleven และเพื่อเพิ่มยอดขายสินค้าและเพิ่มยอด True Money Wallet ให้ร้าน 7-Eleven ได้ในการลดขั้นตอนการใช้จ่ายเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน หน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven โดยการสแกนเพียงครั้งเดียวระบบจะตัดคูปองส่วนลดที่ร่วมรายการอัตโนมัติ กับเป็นประโยชน์กับพนักงาน ในการลดขั้นตอนการทำงานกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานจะต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ดคูปองส่วนลด หรือคูปองไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ และการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และเป็นประโยชน์กับร้าน 7-Eleven ที่จะทำได้ยอดขาย และยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าใช้จ่ายส่วนลด และสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven และหากจะนำการวิจัยนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีนโยบาย เช่น มาตรการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมให้เกิดการ Download เพิ่มขึ้นโดยลูกค้าใหม่ที่สมัครเป็นสมาชิก ALL Member จะได้สิทธิมากมาย ดังนี้

1. สมัครสมาชิก ALL Member รับทันที 160 บาท
 2. รับทันทีส่วนลด 30 บาท 2 สิทธิ์ เมื่อสั่งซื้อสินค้าที่ร้าน 7-Eleven หรือ 7Delivery ครบ 100 บาทขึ้นไป
 3. รับทันทีโค้ดส่วนลด 100 บาท เมื่อซื้อสินค้าครั้งที่ ALL Online ครบ 500 บาทขึ้นไป จ่ายด้วย True Money Wallet ลดเพิ่ม 20 บาท (กรอกโค้ด NEWAUG)
- หมายเหตุ : โบนัสดังกล่าวขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละรอบ และการมีระบบที่เสถียรรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ เป็นต้น

ในการจัดทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาด้านการพัฒนาระบบที่เป็นของ ร้าน 7-Eleven จริงประกอบการออกแบบ มีการสำรวจยอดผู้ที่สมัครเป็นสมาชิก ALL Member เพื่อประกอบการออกแบบแอปพลิเคชันต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] การศึกษาความหมายของตราสัญลักษณ์ กลีบบัวไม้ที่ผลิตบาน.(สืบค้นข้อมูล: 6 มิถุนายน พ.ศ.2564).จาก <http://www.cpall.co.th>.
- [2] การศึกษานโยบายและทิศทางองค์กร.(วันที่สืบค้น ข้อมูล : 15 มิถุนายน พ.ศ.2564).
จาก <http://www.cpall.co.th>.
- [3] การศึกษาการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก.(สืบค้นข้อมูล : 19 มิถุนายน พ.ศ.2564).
จาก <https://www.shorturl.asia/1RDHI>.
- [4] การศึกษาการแบ่งส่วนตลาด การกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์.
(สืบค้น ข้อมูล : 29 มิถุนายน พ.ศ.2564).
จาก <http://elearning.bu.ac.th/mua/course/mk212/ch6.htm>.
- [5] การศึกษากลยุทธ์ในการจัดซื้อ.(สืบค้นข้อมูล : 29 มิถุนายน พ.ศ.2564).
จาก <http://www.dhevil.com/RU1/mgt2103/ch7.pdf>.