

การพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7-Eleven

Developing a System for Using Discount Coupons in the 7-Eleven Application

มนูญ บุระผากา,
จินตนา อ่อนลา และ นิสากร สรรพเลิศ
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์
**Manoon Burapaka,
Jintana Onla and Nisakorn Suppalernt**
Kalasin University, Thailand
Corresponding Author, Email : jintana.on@ksu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปพลิเคชัน 7- Eleven เกิดจากการลง
ฝึกงานและพบเจอปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้าที่ชำระเงินในร้าน 7- Eleven จึงทำการวิจัยเพื่อนำเสนอ
แนวทางการแก้ปัญหาของความล่าช้าในขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด คูปองไลน์ และลดขั้นตอนการสแกนจ่าย
ชำระเงินผ่าน True Money Wallet ในแอปฯ 7- Eleven โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก
ALL Member (สมาชิกร้าน7-Eleven) ลดขั้นตอนในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน True Money
Wallet ในแอปฯ 7- Eleven และเพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานร้าน 7- Eleven เกี่ยวกับการลด
ขั้นตอนการทำงานในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน True Money Wallet บนแอปฯ 7- Eleven ที่จะ
สามารถส่งผลให้ร้าน 7- Eleven มียอดขายและยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้น

เนื่องจากปัจจุบัน ร้านสะดวกซื้อ 7- Eleven ได้จัดโปรโมชั่น (Promotion) หรือแจกคูปอง
(Coupon) ส่วนลดต่าง ๆ เพื่อที่จะกระตุ้นลูกค้าให้มีการซื้อสินค้ามากขึ้น และดึงดูดให้ลูกค้าสนใจสินค้าชนิด
อื่นเพิ่มขึ้น ปัจจุบันแอปฯ 7- Eleven เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มความสะดวกแจ้งข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่นให้
ลูกค้า พร้อมทั้งการชำระเงินผ่านแอปฯ 7- Eleven ได้ ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19)
ในช่วงนี้มีการแพร่ระบาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการใช้จ่ายผ่านแอปฯ True Money Wallet เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

เครื่องมือในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามผ่าน Google Form เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการ
และพนักงานในร้าน 7- Eleven ผลการศึกษาวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ที่แตกต่างกันของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่งผลต่อการชำระเงินผ่านระบบ True Money Wallet และการใช้คูปองส่วนลด
ผ่านแอปฯ 7- Eleven ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการค้าปลีกสมัยใหม่ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบการใช้คูปอง

* วันที่รับบทความ : 18 มกราคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ 14 กุมภาพันธ์ 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 18 กุมภาพันธ์ 2566

Received: January 18 2023; Revised: February 14 2023; Accepted: February 18 2023

ส่วนลดในแอปฯ 7-Eleven มากที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านการตั้งราคา อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาระบบ; การใช้คูปองส่วนลด; แอปพลิเคชัน 7-Eleven

Abstracts

The research study involves the development of a system for using discount coupons in the 7-Eleven application, as they are currently encountering problems while providing these services to paying customers in 7-Eleven stores. Therefore, it is important to conduct research to find the root cause of the delays in the payments caused by the use of discount coupons and online coupons and propose a solution to speed up the process of scanning payments via True Money Wallet in the 7-Eleven app. The goal of this study is to make it simpler for all 7-Eleven members to use coupons when paying with True Money Wallet in the 7-Eleven app. The perspectives of 7-Eleven store staff, regarding the workflow reduction of using coupons while scanning to pay via True Money Wallet on the 7-Eleven app were also examined as part of this study.

Because the current 7-Eleven convenience stores have organized promotions or distributed coupons for various discounts in order to encourage customers to buy more products, there have been more sales and a higher True Money Wallet balance. Currently, the 7-Eleven app provides convenience for customers to get updates about promotions and also accepts payments through the app. As a matter of fact, due to the growing epidemic during COVID-19, there has also been an upsurge in spending on the True Money Wallet application.

A Google Form questionnaire was used to collect data from customers who use the service and employees at 7-Eleven locations. The study's findings revealed that payment via the True Money Wallet system and the use of discount coupons via the 7-Eleven app affect people differently depending on their gender, age, education level, and income. Contemporary retail marketing mix, promotion, and high-level pricing were the most influential factors in the development of the discount coupon system in the 7-Eleven application.

Keywords: System Development; Use of Discount Coupons; 7- Eleven Application

บทนำ

เนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันร้านสะดวกซื้อ 7- Eleven ในประเทศไทยมีการขยายสาขาต่อเนื่องในปี พ.ศ. 2562 เปิดร้านครบ 11,000 สาขา (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2564 : ออนไลน์) ณ สิ้นไตรมาส 3/2563 บริษัทมีจำนวนร้านสาขาทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้น 12,225 สาขา แบ่งเป็น ร้านสาขาบริษัท 5,527 สาขา ร้าน SBP และร้านค้าที่ได้รับสิทธิช่วงอาณาเขต 6,698 สาขา และส่วนที่เหลือเป็นร้านในสถานบริการน้ำมัน ปตท. สาขามีการพัฒนาต่อ ยอดอย่างสม่ำเสมอโดยมีเป้าหมายจะเปิดให้ครบ 13,000 สาขาภายในสิ้นปี พ.ศ. 2564 (บริษัท ทันหูน จำกัด, 2020 : ออนไลน์) ร้านสะดวกซื้อ 7- Eleven ได้จัดโปรโมชั่น (Promotion) หรือแจกคูปอง (Coupon) ส่วนลดต่าง ๆ เพื่อที่จะกระตุ้นลูกค้าให้มีการซื้อสินค้ามากขึ้น และดึงดูดให้ลูกค้า

สนใจสินค้าชนิดอื่นเพิ่มขึ้น ปัจจุบันแอปพลิเคชัน (Application) 7-Eleven เข้ามามีบทบาทในการเพิ่มความสะดวก แจ้งข้อมูลข่าวสารโปรโมชั่นให้ลูกค้า และสามารถชำระเงินผ่านแอปฯ 7-Eleven ได้ ประกอบกับสถานการณ์โควิด-19 (COVID-19) ในช่วงนี้มีการแพร่ระบาดเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน True Money Wallet เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยโดย (กรุงเทพธุรกิจ มีเดีย จำกัด, 2021 : ออนไลน์) ณ เดือน เมษายน พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา เฉลี่ยผู้ใช้หนึ่งคนใช้แอปเพิ่มขึ้นเป็น 20 ครั้งในหนึ่งเดือน และมีการใช้จ่ายเฉลี่ยอยู่ที่ 3,800 บาทต่อเดือน เพิ่มขึ้นจากอัตราเฉลี่ยของปี พ.ศ. 2563 ที่ผ่านมา 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 เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

ปัจจุบันลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven มีทั้งกลุ่มที่เป็นสมาชิกของร้าน 7-Eleven หรือที่เรียกว่า สมาชิก ALL Member และไม่เป็นสมาชิกโดยกลุ่มลูกค้าที่เป็นฯ จะได้รับสิทธิพิเศษมากกว่าลูกค้าที่ไม่ได้เป็นสมาชิกฯ จากการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปพลิเคชัน 7-Eleven จะได้รับคูปองส่วนลดจำนวน 20 บาท หรือ 30 บาท จากท้ายใบเสร็จ และคูปองในแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ดังกล่าว (บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน), 2564 : ออนไลน์) โดยในระหว่างช่วงการฝึกปฏิบัติงานที่ร้าน 7-Eleven สาขาศูนย์รวมน้ำใจ คลองเตย ผู้จัดทำประสบกับปัญหาในการให้บริการลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ด (Barcode) คูปองส่วนลดไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ซื้อ โดยในการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven ต้องดำเนินการในส่วนของการสแกนส่วนลด จากท้ายใบเสร็จและแอปพลิเคชันไลน์ก่อนและการสแกนชำระค่าบริการสินค้าซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และส่งผลให้ลูกค้าที่ไม่ถือท้ายใบเสร็จมาด้วย เสียสิทธิในการสแกนรับส่วนลดในส่วน (ผู้จัดการร้าน 7-Eleven ร้าน 7-Eleven สาขา ศูนย์รวมน้ำใจคลองเตย, สัมภาษณ์)

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงศึกษาวิจัยแนวทางในการพัฒนาต่อระบบแอปฯ 7-Eleven ในขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด การแจกคูปองส่วนลด 20 บาท หรือ 30 บาท และปรับการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven ให้สแกนเพียงครั้งเดียวจากนั้นระบบจะตัดลดคูปองต่าง ๆ ให้อัตโนมัติ (Automatic) ไม่ต้องสแกนหลายขั้นตอนปรับการแจกคูปองส่วนลด 20 บาท หรือ 30 บาท ท้ายใบเสร็จที่เป็นกระดาษให้อยู่ในระบบแอปฯ 7-Eleven สำหรับสมาชิก ALL Member จะลดให้อัตโนมัติเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก **ALL Member** ลดขั้นตอนในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน **True Money Wallet** ในแอปฯ 7-Eleven
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานร้าน 7-Eleven เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการทำงานในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน **True Money Wallet** บนแอปฯ 7-Eleven

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วางแผนการดำเนินงาน: ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วหาวิธีแก้ปัญหา ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาระบบ
 2. การดำเนินงาน: การออกแบบตัวอย่างระบบ เก็บข้อมูลสอบถามเรื่องความพึงพอใจของระบบ
 3. ติดตามผลการดำเนินงาน: รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เรื่องการลงทุนพัฒนาระบบ
 4. สรุปผลการดำเนินงาน: รูปแบบตัวอย่างของระบบ
- ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาในขณะปฏิบัติหน้าที่ในร้าน 7-Eleven และร้านที่ลงสำรวจ ซึ่งระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปฯ 7-Eleven ยังขาดประสิทธิภาพในส่วนของ 1) การใช้คูปอง และ 2) การสแกนชำระเงิน จึงหาวิธีแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการเก็บข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบการใช้คูปองส่วนลดใน แอปพลิเคชัน 7-Eleven และการชำระผ่านช่องทาง **True Money Wallet** และข้อบกพร่องของระบบ

การพัฒนาระบบประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

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

กำหนดปัญหา (Problem Identification)

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและทันสมัยมากยิ่งขึ้น ซึ่งถูกนำมาปรับใช้ในร้าน 7-Eleven เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการลูกค้า ได้แก่ การเชื่อมต่อแบบไร้สาย โดยในการวิจัยฯ นี้ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด คูปองไลน์ และการสแกนชำระผ่านหน้า **True Money Wallet** ในแอปฯ 7-Eleven ในกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ด (Barcode) คูปองส่วนลด คูปองไลน์ไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ซื้อ และการสแกนชำระค่าบริการ

สินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และส่งผลให้ลูกค้าที่ไม่ถือท้ายใบเสร็จมาด้วย เสียสิทธิ์ในการสแกนรับส่วนลดในส่วนดังกล่าว รายละเอียดตัวอย่างแสดงดังรูป



การออกแบบระบบใหม่ (New System Design)

งานศึกษาในครั้งนี้ ได้ออกแบบการพัฒนาระบบลดขั้นตอนการใช้คูโปงส่วนลด และการสแกนชำระผ่าน True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven โดยออกแบบระบบให้สามารถปรับการสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven เพียงครั้งเดียว จากนั้นระบบจะตัดลดคูโปงต่าง ๆ ให้อัตโนมัติ (Automatic) โดยไม่ต้องสแกนหลายขั้นตอน ทั้งนี้ สำหรับสมาชิก ALL Member จะลดให้อัตโนมัติ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้ามากกว่า รายละเอียดตัวอย่างแสดงดังรูป



การเขียนโปรแกรม (Programming)

ออกแบบและพัฒนาระบบด้วยโปรแกรมของทางบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

การทดสอบ (System Testing)

หลังจากพัฒนาระบบเรียบร้อยแล้วขั้นตอนต่อไปคือการทดสอบระบบเพื่อตรวจสอบขั้นตอนการทำงานของระบบในแต่ละขั้นตอน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานของระบบ

การติดตั้งระบบ (Implementation)

ขั้นตอนการติดตั้งระบบเป็นการนำไฟล์เพื่อปล่อยให้อัพเดทซอฟต์แวร์ให้กับแอปฯ 7-Eleven เพื่อให้ใช้งานได้ตามขั้นตอนที่ออกแบบไว้

การบำรุงรักษา (Maintenance)

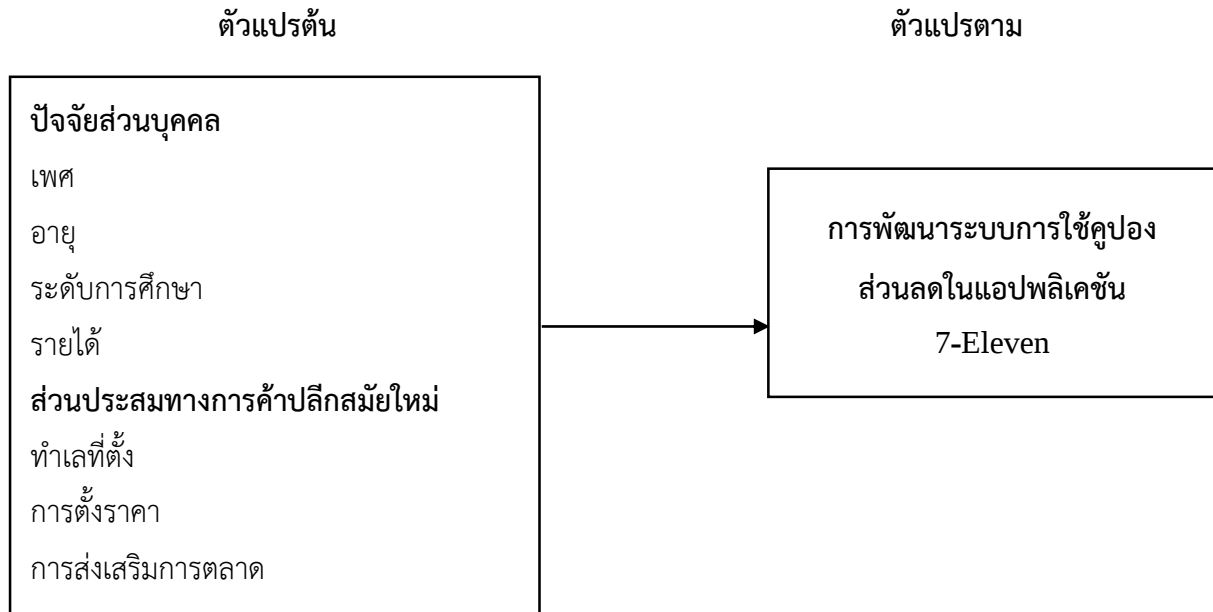
ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดของซอฟต์แวร์หลังจากนำไปทดสอบใช้จริง

มีการส่งแบบสอบถามให้แก่พนักงานร้าน 7-Eleven ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตกาฬสินธุ์ 35 จุด และลูกค้าที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร และเขตกาฬสินธุ์รวม 30 จุด รวมทั้งสิ้น 65 คน โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 แบบ มีแบบสอบถามพนักงานและแบบสอบถามลูกค้า ทั้งนี้กระบวนการในการออกแบบแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปฯ 7-Eleven แนวคิดในการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปฯ 7-Eleven บนโทรศัพท์มือถือทั้งระบบ Android และ iOS เป็นระบบช่วยลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลดของลูกค้า และลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานร้าน 7-Eleven ลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลดจากเดิมที่ลูกค้าต้องเข้าแอปพลิเคชันไลน์ นำคูปองส่วนลดให้พนักงานสแกนเข้าแอปฯ 7-Eleven ไปหน้า True Money Wallet เพื่อสแกนชำระเป็นขั้นตอนสุดท้าย และส่วนพนักงานร้าน 7-Eleven ลดขั้นตอนการทำงานในส่วนการสแกนคูปองส่วนลดตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ โดยจะมีการรวบรวมข้อมูลจากการทำแบบสอบถาม ซึ่งจะใช้วิธีหาค่าร้อยละในการดำเนินงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของลูกค้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 67.7%) ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 90%) และมีอาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 86.7%) ทั้งนี้ส่วนใหญ่มียาได้น้อยกว่า 10,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 83.3%)

สำหรับกลุ่มพนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (คิดเป็นร้อยละ 67.7%) ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 93.3%) และเป็น นักศึกษาทวิภาคี (คิดเป็นร้อยละ 73.3%) ร้านสาขาที่ทำงาน ส่วนใหญ่เป็น สาขา ศูนย์รวมน้ำใจคลองเตย (คิดเป็นร้อยละ 22.9%) อายุการทำงานส่วนใหญ่ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน (คิดเป็นร้อยละ 40%)

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปฯ 7-Eleven พบว่าลูกค้าส่วนใหญ่ใช้แอปฯ จำนวน 1-2 ครั้ง/วัน (คิดเป็นร้อยละ 40%) ซึ่งลูกค้าที่ไม่เคยใช้เนื่องจากสาเหตุดังนี้ 1. ไม่รู้ 2. ไม่เคยใช้เลยชินกับการไม่ใช้ 3. ทำไม่เป็น 4. ไม่อยากใช้ 5. ไม่ค่อยได้จ่ายผ่านแอป 6. เปลี่ยนพื้นที่โทรศัพท์ 7. โหลดไม่ได้ 8. บ้านอยู่ใกล้ร้าน สำหรับลูกค้าที่มีแอปฯ True Money Wallet พบว่าส่วนใหญ่มีแอปฯ True Money Wallet (คิดเป็นร้อยละ 90%) และมีการใช้จ่ายเงินผ่าน True Money Wallet จำนวน 1-2 ครั้ง/วัน (คิดเป็นร้อยละ 53.3%) โดยมีการใช้คูปองส่วนลดส่วนใหญ่จำนวน 1-2 ครั้ง/การซื้อสินค้า (คิดเป็นร้อยละ 60%) นอกจากนี้การได้รับสิทธิ

พิเศษแจกแซนวิช กับ ALL Cafe ฟรีและคูปองส่วนลด 50 บาท สำหรับสมาชิกใหม่ต้องการดาวน์โหลดส่วนใหญ่ (คิดเป็นร้อยละ 73.3%)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อนวัตกรรม พบว่ารูปแบบการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปฯ 7-Eleven มีความน่าสนใจอยู่ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50%) มีการใช้งานที่ง่ายอยู่ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 50.3%) และส่วนใหญ่รูปแบบการพัฒนาระบบแอปฯ 7-Eleven ลูกค้าเห็นว่าสามารถ ลดขั้นตอนการใช้คูปอง การจ่ายเงิน และลดการสลับเข้าออกหน้าแอปพลิเคชัน ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 43.3%)

ในส่วนของพนักงาน พบว่ารูปแบบการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอปฯ 7-Eleven อยู่ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 46.7%) และรูปแบบการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอป 7-Eleven มีความเป็นไปได้อยู่ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 43.3%) ส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าสามารถลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50%) และสามารถลดขั้นตอนการสแกนคูปองไลน์ ได้อยู่ระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 50%) นอกจากนี้โครงการนวัตกรรมการศึกษาในครั้งนี้นักงานยังเห็นด้วยว่าสามารถช่วยเพิ่มยอดขายกับยอด True Money Wallet จะเพิ่มขึ้นอยู่ระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 53.3%)

จากผลการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม Google Forms Online ภายใต้วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อให้ลูกค้าที่เป็นสมาชิก ALL Member ลดขั้นตอนในการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven สามารถลดขั้นตอนได้จากการสอบถามจากลูกค้าในประเด็นการลดขั้นตอนการใช้คูปองส่วนลด การสแกนชำระง่าย ลดการสลับเข้าออกหน้าแอปฯ ลูกค้าเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 43.3%) รองลงมาเป็นระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 36.7%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 16.7%) และระดับน้อยที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 3.3%) ตามลำดับ

ภายใต้วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อให้พนักงานลดขั้นตอนในการทำงาน นวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้จากการสอบถามจากพนักงานในประเด็นการลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน พนักงานเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 50%) รองลงมาเป็นระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 30%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 20%) และสามารถลดขั้นตอนการสแกนคูปองไลน์ ได้ในระดับมาก (คิดเป็นร้อยละ 50%) รองลงมาเป็นระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 46.7%) และระดับปานกลาง (คิดเป็นร้อยละ 3.3%) ตามลำดับ

ของงานศึกษานี้จะเป็นประโยชน์กับลูกค้า ในการลดขั้นตอนการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน หน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven โดยการสแกนเพียงครั้งเดียวระบบจะตัดคูปองส่วนลดที่ร่วมรายการอัตโนมัติ กับเป็นประโยชน์กับพนักงาน ในการลดขั้นตอนการทำงานกรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานจะต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ดคูปองส่วนลด หรือคูปองไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ และการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และเป็นประโยชน์กับร้าน 7-

Eleven ที่จะทำให้ได้ยอดขาย และยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าใช้คูปองส่วนลด และสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven และหากจะนำนวัตกรรมนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรมีนโยบาย เช่น มาตรการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมให้เกิดการ Download เพิ่มขึ้นโดยลูกค้าใหม่สมัครเป็นสมาชิก 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 : โปรโมชั่นดังกล่าวขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละรอบ และการมีระบบที่เสถียรรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากได้ เป็นต้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาหาวิธีการพัฒนาระบบการใช้คูปองส่วนลดในแอป 7-Eleven ในการลดขั้นตอนการใช้คูปองเมื่อสแกนชำระเงินผ่าน หน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven โดยการสแกนเพียงครั้งเดียว ระบบจะตัดคูปองส่วนลดที่ร่วมรายการอัตโนมัติ กับเป็นประโยชน์กับพนักงาน ในการลดขั้นตอนการทำงาน กรณีที่ลูกค้าซื้อสินค้าที่ร่วมรายการหลายชิ้น พนักงานจะต้องดำเนินการสแกนบาร์โค้ดคูปองส่วนลด หรือคูปองไลน์ตามจำนวนสินค้าที่ร่วมรายการ และการสแกนชำระค่าบริการสินค้าผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven สอดคล้องกับ ศรีัญญา บัลลังก์ (2021 : 399-413) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเติบโตของร้าน 7-Eleven ในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า มิติด้านเทคโนโลยี มีผลกระทบเชิงบวกต่อการเติบโตของร้าน 7-ELEVEN ($\beta_{14} = 0.230, P < 0.01$) เนื่องจากก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการให้บริการชำระค่าบริการสินค้า และเป็นประโยชน์กับร้าน 7-Eleven ที่จะทำให้ได้ยอดขาย และยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้นจากการที่ลูกค้าใช้คูปองส่วนลด และสแกนชำระผ่านหน้า True Money Wallet ในแอปฯ 7-Eleven และหากจะนำนวัตกรรมนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยพรรณเชษฐ ญ ลำพูน และ ณัฐภัทรา สุรพงษ์รักตระกูล (2015 : 225-267) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวโน้มเทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับธุรกิจค้าปลีก ผลวิจัยพบว่า ร้านค้าปลีกออนไลน์ที่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการทำธุรกิจที่ลูกค้าสามารถเลือกซื้อสินค้าจากที่บ้านโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปร้านเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและยังประหยัดค่าเดินทาง ในการที่จะแข่งขันกับธุรกิจออนไลน์ ร้านค้าปลีกจึงจำเป็นต้องมีการบริการหรืออะไรที่ต่างออกไปเพื่อสร้างความแตกต่างและเป็นที่น่าสนใจมากขึ้นเพื่อดึงดูดลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจและเลือกที่จะใช้บริการ เทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ถูกเลือกนำมาใช้ในการสร้างความแตกต่าง

ในตัวธุรกิจไม่ว่าจะเป็นด้านการบริการหรือการนำเสนอข้อมูลให้กับลูกค้าในรูปแบบใหม่ ซึ่งเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ความสะดวกอีกทั้งยังสร้างความแตกต่างในการนำเสนอและบริการ ควรมีนโยบาย เช่น มาตรการจัดโปรโมชั่นส่งเสริมให้เกิดการ Download เพิ่มขึ้นโดยลูกค้าใหม่ที่สมัครเป็นสมาชิก ALL Member จะได้สิทธิมากมาย เช่น สมัครสมาชิก ALL Member รับทันที 160 บาท, รับทันทีส่วนลด 30 บาท 2 สิทธิ์ เมื่อสั่งซื้อสินค้าที่ร้าน 7-Eleven หรือ 7Delivery ครบ 100 บาทขึ้นไป, รับทันทีโค้ดส่วนลด 100 บาท เมื่อซื้อสินค้าครั้งแรกที่ ALL Member ครบ 500 บาทขึ้นไป จ่ายด้วย True Money Wallet ลดเพิ่ม 20 บาท (กรอกโค้ด NEWAUG)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้

ควรมีการแนะนำเชิญชวนลูกค้าที่ไม่มีแอปฯ 7-Eleven ให้มาสนใจในการ Download และสมัครเป็นสมาชิก ALL Member เพื่อเพิ่มยอดขาย และแนะนำขั้นตอนการใช้คู่มือให้กับลูกค้าเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการใช้เพื่อเป็นส่วนลดของสินค้าชิ้นนั้น นวัตกรรมครั้งนี้เป็นการพัฒนาระบบการใช้คู่มือส่วนลดในแอป 7-Eleven ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์และความสะดวกสูงสุดแก่พนักงานลูกค้า และร้าน 7-Eleven ถ้ามีการนำนวัตกรรมมาใช้จริง สามารถเพิ่มยอดขายให้แก่ร้าน 7-Eleven ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน และขั้นตอนการใช้คู่มือของลูกค้า

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ นำไปใช้เป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการร้าน 7-Eleven ร้านสะดวกซื้อทั่วไป แฟรนไชส์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของร้านสะดวกซื้อ สามารถนำไปพัฒนากลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและการส่งเสริมการขายของร้านสะดวกซื้อ สร้างฐานลูกค้าระบบสมาชิก ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเพื่อการดำเนินธุรกิจที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมชัย ศิรินนทวิทยา. บริษัท ทันหูน จำกัด. (2020). CPALL ลุยขยายร้านเซเว่น เป้าปี 64แตะ 13,000 สาขา. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://thunhoon.com/article/231621>.
- นิรันดร์ พุฒินานกุล.กรุงเทพธุรกิจ. (2564). 'โควิด' ดันยอดใช้ 'ทรูมันนี่' พุ่ง เดือนเม.ย.สูงสุด 20 ครั้งต่อคน 11 พ.ค. 2564. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbiznews.com/tech/937148>.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2562). ประวัติความเป็นมา. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://www.cpall.co.th>.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2562). สมาชิก ALL member คืออะไร ร้านค้าในกลุ่ม ซีพี ออลล์ ที่ได้รับสิทธิประโยชน์ ประกอบด้วยที่ใดบ้าง. *ออนไลน์ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 4 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <https://shorturl.asia/Zef8N>.
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2562). การศึกษานโยบายและทิศทางองค์กร. *ออนไลน์*. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2564. แหล่งที่มา: <http://www.cpall.co.th>.
- พรรณเชษฐ ญ ลำพูน และ ญัฐภัทรา สุรพงษ์รักตระกูล. (2015). แนวโน้มเทคโนโลยีสมัยใหม่สำหรับธุรกิจค้าปลีก. *วารสารปัญญาวิวัฒน์*. 7 (1), 225-267.
- สร้อยญา บัลลังก์ (2021). ประสิทธิภาพการบริการที่ส่งผลต่อการเติบโตของร้าน 7-ELEVEN ในยุคดิจิทัล. *วารสารศิลปการจัดการ*. 5 (2), 399-413.