

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

วิวัฒนาการของการชำระเงินเริ่มจากการใช้เงินสดในการชำระค่าสินค้าและบริการ แต่เกิดความเสี่ยงในกรณีที่พกเงินสดจำนวนมาก เกิดความไม่สะดวกทั้งผู้ซื้อที่ต้องพกพาเงินสดจำนวนมากและผู้ขายที่ต้องรับเงินสดจำนวนมาก ซึ่งไม่เหมาะสมในการซื้อขายหรือให้บริการกับสินค้าที่มีราคาสูง จึงเปลี่ยนมาใช้เป็นเช็คเงินสดแทนเงินสด แต่สังคมไทยก็ยังยึดติดกับการใช้เงินสด ต่อมาจึงมีการใช้การชำระค่าสินค้าและบริการโดยการหักบัญชีเงินฝากโดยอัตโนมัติ แต่มีข้อจำกัดอยู่จึงไม่เป็นที่นิยมในการใช้งานเท่าที่ควร ต่อมามีการเพิ่มสื่อกลางในการชำระค่าสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยผ่านบัตรพลาสติก โดยอาจจะเป็นบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตที่ออกให้โดยบริษัทที่ให้บริการทางการเงินหรือออกให้โดยธนาคารเจ้าของบัตรก็ได้ นับว่าเป็นกลไกสำคัญที่เป็นที่ยอมรับกันในวงกว้าง เนื่องจากมีความคงทน พกพาสะดวก เห็นได้จากจำนวนบัตรเครดิตที่หมุนเวียนในตลาดมีเพิ่มมากขึ้นจากรายงานการให้บริการบัตรเครดิตแยกตามประเภทบัตรเครดิต ณ สิ้นตุลาคม 2548 ปรากฏว่าปริมาณบัตรเครดิตทั้งระบบมีจำนวน 9,663,120 บัตร เพิ่มขึ้น 1.75% หรือ 166,492 บัตร เมื่อเทียบกับเดือนกันยายน 2548 ที่มีจำนวน 9,496,628 บัตร สามารถแบ่งเป็นบัตรเครดิตที่ออกโดยธนาคารพาณิชย์ไทย 3,750,696 บัตร เพิ่มขึ้น 100,614 บัตร หรือคิดเป็น 2.76% ออกโดยธนาคารสาขาต่างประเทศ 1,044,527 บัตร เพิ่มขึ้น 15,912 บัตร หรือ 1.55% และออกโดยบริษัทบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) 4,867,897 บัตร เพิ่มขึ้น 49,966 บัตร หรือ 1.04% ในขณะที่บัตรเดบิตก็สามารถใช้จับจ่ายซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น มีระบบรองรับเป็นเรื่องราวมากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2550)

ในการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามกระบวนการของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) โดยผ่านทางหมายเลขบัตรเครดิตก็เกิดปัญหาการปลอมแปลง จึงได้มีการพัฒนาโดยการเพิ่มหมายเลข CVV (Card Verification Value) เพื่อป้องกันการปลอมแปลงการใช้งาน ยังมีการพัฒนาระบบการหักบัญชีเงินฝากและยังเปิดให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการอื่น ๆ ของธนาคารเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2550)

ปัจจุบัน จึงได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นองค์ประกอบในการชำระค่าสินค้าและบริการแทนเงินสดและแทนบัตรเครดิตกันแล้ว โดยอาจจัดกลุ่มของระบบการจ่ายเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาหลายวิธี คือ กลุ่มเงินสดอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-MONEY

และกลุ่มระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เช็คอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะเหมือนเช็คทั่วไป เหมาะกับการชำระเงินยอดที่ไม่มากนัก แต่มีความปลอดภัยโดยการใส่รหัสเครดิตการ์ดอิเล็กทรอนิกส์ โดยการใส่หมายเลขของบัตรลงไปแต่อาจไม่ปลอดภัยเพราะแฮกเกอร์สามารถนำตัวเลขไปใช้ได้จึงควรมีการใส่รหัสลับโดยองค์กรที่เป็นสื่อกลาง โดยกลุ่มเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถแบ่งออกเป็นเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดเก็บอยู่ในบัตรที่บรรจุจรรยาซึ่งเรียกว่า “สมาร์ทการ์ด” (Smart Card) หรือเก็บข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลสามารถเป็นตัวแทนของมูลค่า (Stored Value) ซึ่งผู้ถือข้อมูลนั้นได้ชำระไว้ล่วงหน้าแล้ว การนำบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานในประเทศไทยอาจเป็นเรื่องแปลกใหม่ แต่ในต่างประเทศได้รับความนิยมแพร่หลายในกลุ่มประเทศในทวีปยุโรปรวมทั้งในกลุ่มประเทศทางเอเชีย เห็นได้จากความแพร่หลายของเงินอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศเยอรมนี มีปริมาณเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกใช้ 60,000,000 บัตร ประเทศเนเธอร์แลนด์มีปริมาณเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกใช้ 20,000,000 บัตร อเมริกา มีปริมาณเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกใช้ประมาณ 96,000 บัตร และประเทศไทยมีปริมาณเงินอิเล็กทรอนิกส์ออกใช้ 75,710 บัตร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2543) เงินอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสะดวกมากกว่าเงินสดไม่ต้องพกเงิน รวดเร็วในการใช้ และมั่นใจในความปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้บริการเริ่มมีมากขึ้นและผู้ประกอบการที่ให้บริการเกี่ยวกับเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีมากขึ้น

มีหลายบริษัทในประเทศไทยที่เริ่มให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น บริษัท PaySbay จำกัด ให้บริการในลักษณะของการเก็บรักษามูลค่าของเงินไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการทางอินเทอร์เน็ต บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) ให้บริการในลักษณะการเก็บรักษามูลค่าของเงินเอาไว้ในบัญชีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เรียกว่าบริการ m-PAY หรือ m-CASH เพื่อใช้ในการชำระค่าสินค้าหรือบริการในร้านค้าที่ร่วมโครงการ ทั้งร้านค้าทั่วไปและที่ให้บริการทางอินเทอร์เน็ต บริษัท ไทยสมาร์ทการ์ด จำกัด ให้บริการบัตร Smart Purseบัตรเงินสดดิจิทัลอัจฉริยะที่มีไมโคร โพรเซสเซอร์ชิพหน่วยความจำสูง ที่พัฒนาขึ้นเพื่อคำนวณและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ลงไปในบัตร สามารถนำไปใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าหรือใช้บริการตามร้านค้าต่าง ๆ ยังมีบัตร Smart Purse Co-Branded Card เป็นบัตรที่ออกร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ที่สนใจใช้ระบบของบัตร อาทิเช่น บัตร 7-11 value card บัตร true privilege one plus card และบัตร ไซคิสมาร์ทเพิร์ท (Thai smartcard, 2549: 99-130)

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่ สนส.1/2550 เรื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการประกอบธุรกิจบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาการให้บริการทางการเงิน และส่งเสริมให้การให้บริการบัตรเงินอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย ถูกต้อง และเชื่อถือได้ เพื่อเป็นการพิทักษ์รักษาประโยชน์ของ

ประชาชน ประกาศฉบับนี้ให้ใช้บังคับกับผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ใช่สถาบันการเงินตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตเงินอิเล็กทรอนิกส์) ลงวันที่ 4 ตุลาคม 2547 หรือ ไม่ใช่ผู้ออกบัตรเครดิตเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้บริโภคเพื่อชำระสินค้า ค่าบริการหรือค่าอื่นใด อันเป็นธุรกิจของตนเอง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2550)

นโยบายสำคัญที่ผ่านการเห็นชอบของคณะกรรมการระบบการชำระเงินในปี 2549 ให้แนวทางส่งเสริมการใช้สื่อการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ทดแทนการใช้เงินสดและเช็ค โดยมีกลยุทธ์ในการดำเนินการ 4 ข้อคือ 1. กลยุทธ์ส่งเสริมให้มีโครงสร้างธรรมเนียมที่เหมาะสม 2. กลยุทธ์ส่งเสริมประชาสัมพันธ์ 3. ปรับปรุงกฎหมายหรือกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรค 4. กลยุทธ์ติดตามและประเมินผล แนวทางการดำเนินงานคณะกรรมการระบบการชำระเงินได้มอบหมายให้อนุกรรมการความร่วมมือเพื่อการชำระเงินแห่งชาติดำเนินโครงการ โดยกำหนดกรอบแผนงานให้เริ่มในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2550)

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการขนส่งของประเทศ ที่เชื่อมโยงกับนานาชาติ นโยบายการพัฒนาพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มุ่งสู่การพัฒนาให้เป็นศูนย์กลางที่สำคัญของเอเชีย เป็นผู้นำด้านเศรษฐกิจฐานความรู้ การพัฒนาเน้นการบริหารจัดการเมืองให้เป็นเมืองน่าอยู่ อนุรักษ์วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมบนพื้นฐานของความยั่งยืน รวมถึงการใช้ประโยชน์การพัฒนาพื้นที่อย่างเต็มประสิทธิภาพให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงบทบาทความเชื่อมโยงและเกี่ยวพันกัน ระหว่างกรุงเทพมหานครและจังหวัดปริมณฑล ตลอดจนเชื่อมโยงกับจังหวัดภาคตะวันออกและภาคกลาง โดยส่งเสริมการขนส่งสาธารณะให้มีการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ ระบบการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และจัดให้มีระบบโลจิสติกส์ให้เป็นเครือข่ายเชื่อมโยง สำหรับการขนส่งคนและสินค้า เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดพลังงาน และมีความทันสมัย (นโยบายและแนวทางการพัฒนาพื้นที่ภาคกรุงเทพมหานครและปริมณฑล, 2551)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นส่วนหนึ่งของกรอบแผนงานที่อนุกรรมการความร่วมมือเพื่อการชำระเงินแห่งชาติ ดำเนินโครงการอยู่ จึงศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในกรุงเทพมหานครเพื่อที่จะได้ทราบถึงความรู้ ความเข้าใจ และแนวโน้มที่มีต่อการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการตลาด และปรับปรุงกลยุทธ์ในการดำเนินการให้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้สื่อการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทดแทนการใช้เงินสดและเช็คให้เพิ่มมากขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบทัศนคติที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคใน กรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ ในการดำเนินงานให้สามารถขยายฐานการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปตามนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย

## 1.4 นิยามศัพท์

**ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์หรือความรู้สึก และแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์

**บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-MONEY)** หมายถึง การให้ความสะดวกในการใช้เงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการออกให้แก่ผู้ใช้บริการซึ่งจะระบุชื่อหรือไม่ก็ตาม โดยผู้ใช้บริการได้ชำระเงินให้แก่ผู้ให้บริการไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปใช้ในการชำระค่าสินค้า ค่าบริการ ค่าใช้จ่าย หรือชำระหนี้อื่นใดแทนการชำระด้วยเงินสด และได้มีการบันทึกมูลค่าหรือจำนวนเงินที่ชำระไว้ล่วงหน้าแล้ว (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2550) เช่น การชำระค่าสินค้าผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เรียกว่า m-PAY หรือ m-CASH การซื้อสินค้าและชำระโดยใช้บัตร 7-11 value card เป็นต้น

**ผู้บริโภค** หมายถึง ผู้ซื้อหรือได้รับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ซื้อหรือรับบริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เช่น ผู้ใช้บริการ m-PAY หรือ m-CASH และผู้ใช้บัตร 7-11 value card บัตร true privilege one plus card เป็นต้น