

การยอมรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา ชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรัง

Acceptance of Electronic Payments: A Case Study of the Restaurant Association in Trang Province

ธีรเดช รักไทย

Theeradech Rakthai

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดการยอมรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการทำงานวิจัยที่สมบูรณ์ในอนาคต จากการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการยังไม่ตัดสินใจใช้ระบบการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยสาเหตุหลัก คือ 1) ขาดความรู้ความเข้าใจการทำงานของระบบการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) ขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของระบบการทำงาน 3) ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน และ 4) ขาดบุคลากรรุ่นใหม่ที่สามารถดูแลระบบอันทันสมัยในสถานประกอบการ โดยปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะนำไปสู่กระบวนการวิจัยที่สมบูรณ์โดยใช้กรณีศึกษา ผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรัง เป็นลำดับต่อไป

คำสำคัญ: การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมเพย์ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

ABSTRACT

The purpose of this study was to study the factors influencing acceptance of electronic payment literature review and literature synthesis. The entrepreneurs have not decided to use the electronic payment system, the main reasons are: 1) lack of understanding of electronic payments 2) lack of confidence in the security of the system 3 there is no modern equipment sufficient to operate and 4) lack of new generation personnel in the caretaker facility. These are the basic factors that will lead to a smoothed-up research process using case studies. Trang restaurant operator in the future.

Keywords: Electronic Payment Promptpay Electronic Banking

1. บทนำ

ระบบการเงินจัดเป็นศาสตร์แห่งการเรียนรู้แขนงหนึ่งที่มีหลักการค่อนข้างแน่นอน แต่ก็ยังคงมีพัฒนาการด้านความรู้ และการจัดการอันทันสมัยที่ถูกนำไปประยุกต์เข้ากับการจัดการทางการเงิน ทำให้รูปแบบการให้บริการหรือการตรวจสอบ ทางด้านการเงินมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบไป แต่ยังคงตั้งอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานทางการเงินเช่นเดิม

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความนิยมและนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก รวมถึง การบริหารจัดการทางการเงินด้วยเช่นกัน ซึ่งการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับบริการด้านการเงิน ช่วยให้เกิดความ ผิดพลาดน้อยลง อีกทั้งมีความรวดเร็วในกระบวนการทำงานมากขึ้น โดยในปัจจุบันนี้ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำไป

ประยุกต์ใช้กับบริการด้านการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ โดยมีข้อดีมากกว่าการชำระด้วยเงินสด แต่อย่างไรก็ตาม ความนิยมในการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยยังไม่แพร่หลายมากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้จัดทำโครงการวิจัยเพื่อหาปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการยอมรับการใช้งานระบบการรับชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อสร้างโครงการสนับสนุนปัจจัยด้านต่าง ๆ ให้กับกลุ่มผู้ประกอบการในอนาคต โดยงานชิ้นนี้เป็นแนวคิดและมีการเก็บข้อมูลพื้นฐานเพียงบางส่วนเท่านั้น ก่อนจะมีการวิเคราะห์และสังเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดเป็นงานวิจัยที่สมบูรณ์ต่อไป

2. การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-payment เป็นระบบการชำระเงินที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ชำระเงินและผู้รับชำระสามารถชำระค่าสินค้าและบริการระหว่างกันได้โดยไม่จำเป็นต้องใช้ธนบัตร เหรียญ เช็ค ตั๋วสัญญาแลกเงิน หรือวัตถุที่มีค่าอื่นใดเป็นการชำระสินค้าและบริการเหล่านั้น แต่จะเป็นการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยหักเงินจากบัญชีด้านการเงินอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการเพื่อเพิ่มเข้าไปในบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการหรือผู้ขายสินค้า โดยมีตัวกลางเป็นระบบหรือผู้ให้บริการผ่านการสื่อสารดิจิทัลในรูปแบบใช้สายหรือมีสาย ซึ่งบัญชีการเงินอิเล็กทรอนิกส์อาจปรากฏได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น บัญชีเงินฝากธนาคารโดยทั่วไปที่เจ้าของบัญชีได้ติดต่อขอใช้ร่วมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือผลิตภัณฑ์และบริการอื่นที่เกี่ยวข้องกับการเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการโดยสถาบันการเงิน เช่น ระบบการโอนเงินแบบออนไลน์ของแต่ละธนาคาร ระบบการโอนเงินแบบพร้อมเพย์ บริการบัตรเครดิต บัตรเงินสดสำหรับชำระค่าสินค้าและบริการในร้านค้าที่กำหนด เป็นต้น

ระบบการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำมาใช้งานเป็นเวลานานแล้ว แต่ในระยะแรกมักจะอยู่ในรูปแบบของการให้บริการบัตรเครดิต ซึ่งวัตถุประสงค์และกลุ่มของผู้ใช้งานมีความแตกต่างจากในปัจจุบันนี้ โดยการใช้บัตรเครดิตนั้นจำเป็นต้องอาศัยคุณสมบัติส่วนบุคคลในด้านการเงินของผู้ใช้บริการบัตรเครดิตเพื่อขออนุมัติการให้วงเงินล่วงหน้าเพื่อชำระสินค้าและบริการ การชำระค่าสินค้าและบริการทุกครั้งเสมือนการสำรองจ่ายเงินล่วงหน้าโดยสถาบันผู้ให้บริการบัตรเครดิต หลังจากนั้นผู้ให้บริการจึงนำเงินสดเข้าไปชำระวงเงินเหล่านั้นภายในระยะเวลาที่กำหนด ด้วยเหตุนี้กลุ่มผู้ใช้บริการจึงมีอย่างจำกัด เพราะสถาบันการเงินจำเป็นต้องมีการตรวจสอบคุณสมบัติผู้ขอใช้บริการอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันปัญหานี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ แต่ระบบการชำระเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนปัจจุบันนี้บุคคลทุกระดับสามารถเข้าถึงการใช้ระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยไม่จำกัดระดับของรายได้เหมือนการขอใช้บริการบัตรเครดิตอีกต่อไป แต่อย่างไรก็ตาม ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมสูงสุดยังคงเป็นรูปแบบการใช้บัตรเครดิตเช่นเดิม

ด้วยความนิยมการใช้งานด้านระบบการเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ทำงานบนพื้นฐานด้านอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการด้านการเงินจึงได้รับการพัฒนาขึ้นมาในหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในทุกกลุ่ม โดยกลุ่มพื้นฐานที่สุดก็คือการให้ระบบออนไลน์ของธนาคารเพื่อตรวจสอบสถานะทางบัญชีของตนเอง ซึ่งในภายหลังบริการเหล่านี้ก็ถูกพัฒนาต่อเนื่องจนผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์สามารถชำระค่าสินค้าและบริการอื่นได้โดยไม่ต้องเดินทางไปชำระในจุดที่กำหนดอีกต่อไป เช่น การชำระค่าโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าเทอมของนักศึกษา ผ่านทางระบบออนไลน์ของธนาคาร เป็นต้น อย่างไรก็ตาม แม้ความนิยมในการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น แต่จำนวนผู้ที่นิยมการใช้เงินสดก็ยังคงมีจำนวนเยอะมากกว่าหลายเท่า

3. ประโยชน์การใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์

การใช้ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ซื้อสินค้าไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ผู้รับชำระค่าสินค้าและบริการก็ไม่จำเป็นต้องรับเงินสดมาเก็บไว้เช่นกัน ทำให้ส่งผลดีในหลายด้าน อาทิ ในเรื่องของความปลอดภัยจากมิจฉาชีพ ซึ่งไม่มีเงินสดเข้ามาในกระบวนการชำระค่าสินค้าและบริการ ความเสี่ยงจากการโจรกรรมระหว่างที่มีการพกพาเงินสดเป็นจำนวนมากก็ลดลง หรือหากมีความเสียหายเกิดขึ้นก็จะมีมูลค่าความเสียหายที่น้อยลง นอกจากนี้ยัง

เป็นการลดต้นทุนทางอ้อมของผู้ขายสินค้าและบริการด้วย เพราะไม่จำเป็นต้องมีต้นทุนในการเก็บรักษาเงินสดจำนวนมากในแต่ละวัน

ความสะดวกและรวดเร็วและการใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงถือเป็นอีกจุดเด่นหนึ่งของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วเครื่องบินผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถทำการเลือกวันและเวลาในการเดินทาง เลือกที่นั่งหรือบริการเสริมอื่น ๆ ด้วยตนเอง และสามารถชำระเงินให้เสร็จสมบูรณ์ได้ทันทีจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ โดยการชำระเงินค่าจองตั๋วผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาและค่าเดินทางไปยังผู้ให้บริการรับจองตั๋วอีกต่อไป

ในส่วนของสถาบันการเงินก็ได้มีการส่งเสริมให้กลุ่มลูกค้าหันมาใช้บริการด้านการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะสถาบันการเงินก็ได้รับประโยชน์จากการปรับเปลี่ยนการใช้งานของลูกค้าเช่นกัน โดยเมื่อลูกค้ามีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ย่อมทำให้ความจำเป็นในการติดต่อกับพนักงานที่สาขาของธนาคารลดลง ประกอบกับการติดตั้งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น เครื่องถอนเงินสด เครื่องฝากเงินสด หรือเครื่องปรับยอดสมุดอัตโนมัติ ยิ่งทำให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรม ฝาก ถอน โอน ชำระค่าสินค้าบริการ และอีกหลายบริการได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเขียนแบบฟอร์มการฝากเงิน การชำระเงิน และติดต่อกับพนักงานทุกครั้งเหมือนเช่นรูปแบบเดิม ส่งผลให้สถาบันการเงินสามารถลดต้นทุนจากการจ้างพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้า ลดต้นทุนในเรื่องของกระดาษสำหรับแบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงลดต้นทุนการเปิดสาขา ดังจะเห็นได้จากการปิดหรือควบรวมสาขาของธนาคารหลายแห่งในช่วงระยะหนึ่งถึงสองปีหลังมานี้

4. การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยถูกพัฒนาขึ้นและมีการใช้งานอยู่ในหลากหลายรูปแบบจากในอดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น บัตรเครดิต บัตรเดบิต บัตรเงินสดซึ่งจำเป็นต้องเติมวงเงินก่อนการใช้งาน โดยส่วนใหญ่แล้วบริการเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากสถาบันการเงินโดยมีเป้าหมายของกลุ่มลูกค้าเฉพาะกลุ่มในแต่ละบริการ นอกจากนี้แล้ว อาจมีการร่วมมือกับหน่วยงานเอกชนหรือภาครัฐในการให้บริการด้านการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมักจะมีกลุ่มลูกค้าที่ยังเจาะจงเฉพาะกลุ่มเล็กลงไปอีก เช่น การบริการชำระเงินค่าประกันสังคมตามมาตรา 39 ผ่านบางธนาคารที่มีความร่วมมือกับสำนักงานประกันสังคม หรือบริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค การชำระค่าบริการอินเทอร์เน็ต ค่าโทรศัพท์ เป็นต้น ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี แต่ผู้ใช้บริการก็จำเป็นต้องรับภาระค่าธรรมเนียมตามที่ธนาคารกำหนด ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะอยู่ในช่วงประมาณ 10 – 25 บาทต่อรายการ

บัตรเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ใช้บริการในลักษณะนี้จะต้องนำเงินสดโอนเข้าไปเป็นมูลค่าในบัตรเงินสดของตนเอง และผู้ใช้บริการแต่ละรายก็จะต้องมีการออกบัตรเงินสดที่เป็นรูปแบบเฉพาะของตนเอง เช่น บัตรของรถไฟฟ้า บัตรเงินสดสำหรับชำระค่าสินค้าในร้านสะดวกซื้อ บัตรเงินสดสำหรับชำระค่าน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งบัตรเงินสดเหล่านี้ช่วยในการอำนวยความสะดวกในขั้นตอนการชำระเงินได้เป็นอย่างดี อีกทั้งอาจมีสิทธิพิเศษเพื่อจูงใจให้ผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น เช่น คะแนนพิเศษเมื่อชำระด้วยบัตรเงินสด เป็นต้น และข้อดีอีกส่วนหนึ่งก็คือกลุ่มผู้ใช้บริการจำนวนมากสามารถเข้าถึงบริการดังกล่าวได้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะไม่จำเป็นต้องพิจารณาคุณสมบัติทางการเงินของผู้ใช้บริการ หรือไม่ต้องมีการตรวจสอบหลักฐานอย่างเคร่งครัด แต่ก็มีความเสี่ยงในเรื่องของการสูญหายของบัตร ทั้งนี้เพราะบริการบัตรเงินสดก็เสมือนการถือเงินสดอยู่จำนวนหนึ่งมือ ดังนั้นหากเจ้าของบัตรเงินสดทำบัตรสูญหายและมีผู้เก็บได้นำไปใช้งานก็สามารถใช้งานได้ทันที แต่ก็ยังคงมีข้อดีมากกว่าเงินสดก็คือ หากบัตรสูญหายและรู้ตัวในทันทีก็สามารถแจ้งผู้ให้บริการที่เป็นผู้ออกบัตรสามารถระงับการใช้บัตรดังกล่าวได้

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National e-payment Master Plan ของประเทศไทย ซึ่งมีเป้าหมายหลัก 5 ข้อ ได้แก่ 1) เพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน 2) ส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน 3) ลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อยและบูรณาการสวัสดิการ 4) บูรณาการระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจให้กับภาคเอกชน และ 5) ส่งเสริม e-Payment ในทุกภาคส่วน จะเห็นได้ว่าเป้าหมายหลักสองส่วนที่สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนทุกภาคส่วนได้โดยตรงก็คือ การส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการลดต้นทุนในการประกอบธุรกิจ โดยมีโครงการแรกที่ได้มีการประกาศใช้แล้วอย่างเป็นทางการก็คือพร้อมเพย์ (Promptpay)

พร้อมเพย์ เป็นบริการที่บุคคลสองฝ่ายสามารถโอนและรับเงินระหว่างกันได้ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ จากบัญชีธนาคารพาณิชย์ใด ๆ ของผู้โอน ไปยังบัญชีธนาคารพาณิชย์ใด ๆ ก็ตามของผู้รับโอน โดยไม่มีค่าธรรมเนียมหรือมีค่าธรรมเนียมต่ำกว่าการโอนผ่านช่องทางอื่น ๆ และสามารถโอนเงินได้โดยการป้อนหมายเลขโทรศัพท์หรือหมายเลขบัตรประชาชนของผู้รับโอนเงิน ซึ่งผู้รับเงินจะต้องมีการสมัครการใช้บริการพร้อมเพย์ที่สถาบันการเงินใดก็ได้ โดยไม่มีค่าบริการ ด้วยเหตุนี้บริการพร้อมเพย์จึงเป็นบริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยตรง ดังตัวอย่างที่ธนาคารพาณิชย์ได้แรงจูงใจให้คนขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครรับชำระค่าโดยสารผ่านระบบพร้อมเพย์ ผู้โดยสารสามารถชำระค่าโดยสารผ่านระบบพร้อมเพย์ได้โดยไม่ต้องมีเงินสดติดตัว ทั้งสองฝ่ายไม่จำเป็นต้องกังวลเรื่องของเงินทอนเพราะการชำระเงินด้วยระบบพร้อมเพย์สามารถกำหนดวงเงินได้ตามที่กำหนดแม้จะเป็นตัวเลขหลักสตางค์ก็ตาม

การใช้งานพร้อมเพย์ค่อย ๆ ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีกระแสการต่อต้านอย่างรุนแรงในระยะแรก ทั้งนี้เพราะประชาชนยังไม่มั่นใจในเรื่องของความปลอดภัย รวมทั้งไม่มั่นใจในเรื่องของความเป็นส่วนตัวของข้อมูล แต่เมื่อระยะเวลาผ่านไป ระบบที่มีเถียรภาพมากขึ้น ประกอบกับค่าใช้จ่ายด้านการโอนเงินต่างสาขาหรือต่างธนาคารที่ลดลงเป็นอย่างมาก ทำให้ประชาชนค่อย ๆ เริ่มหันมาใช้ระบบพร้อมเพย์เพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การใช้บริการพร้อมเพย์ที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่กลับเป็นการใช้เพื่อโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเองหรือโอนเงินให้ผู้อื่นที่รู้จัก แต่การให้บริการพร้อมเพย์ในเชิงพาณิชย์ในด้านการชำระค่าสินค้าและบริการนั้นยังคงมีปริมาณไม่มากนัก

5. การยอมรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์ประธานชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรัง พบว่าการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เพียงสองรูปแบบที่มีให้บริการในร้านอาหารจังหวัดตรังก็คือ การรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตและบัตรเดบิต อีกทั้งยังมีเพียงผู้ประกอบการร้านอาหารเพียงไม่กี่รายเท่านั้นที่ใช้งานระบบดังกล่าว ทั้งนี้เพราะการรับชำระเงินด้วยบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตนั้น ผู้ประกอบการจะถูกหักค่าบริการส่วนหนึ่งจากยอดที่ผู้ให้บริการชำระ ทำให้ได้เงินไม่ครบตามจำนวน แต่ในส่วนของการรับชำระด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น โดยเฉพาะระบบพร้อมเพย์ซึ่งไม่มีค่าบริการใด ๆ ในการรับชำระ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ ทั้งกลุ่มของลูกค้าในจังหวัดและกลุ่มนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี กลับยังไม่มีผู้ประกอบการรายใดรับชำระผ่านบริการดังกล่าว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้เตรียมทำโครงการวิจัยเพื่อสำรวจการยอมรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้กลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรังเป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพราะจังหวัดตรังเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญในฝั่งอันดามัน และจังหวัดตรังยังได้ชื่อว่าเป็นแหล่งของนักกิน นั่นก็คือ จุดเด่นของร้านอาหารที่มีความอร่อย เป็นอัตลักษณ์ของท้องถิ่น ดังนั้นนักท่องเที่ยวจึงมีการใช้จ่ายเป็นค่าอาหารเป็นจำนวนมาก การเพิ่มบริการรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี อีกทั้งได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาในเบื้องต้น

การศึกษาเบื้องต้นก่อนเริ่มการดำเนินการวิจัย เป็นการสัมภาษณ์ผ่านประธานชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรังเพื่อเป็นปัจจัยพื้นฐานในการเก็บข้อมูลจากสมาชิกในชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรังถึงปัจจัยที่จะทำให้เกิดการยอมรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และนำไปใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ โดยข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับจะเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่เกิดการใช้งานระบบดังกล่าวโดยมีปัจจัยหลักได้แก่ 1) ขาดความรู้ความเข้าใจการทำงานของระบบการชำระเงิน

ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) ขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของระบบการทำงาน 3) ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน และ 4) ขาดบุคลากรรุ่นใหม่ในสถานประกอบการที่สามารถดูแลระบบดังกล่าว

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลเหล่านี้วิเคราะห์ร่วมกับการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาปัจจัยสนับสนุนให้ผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรังยอมรับการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อจัดโครงการที่ช่วยสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวอีกต่อไปในอนาคต

6. บทสรุป

การชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบการเงินที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่ออำนวยความสะดวกทั้งฝ่ายของผู้ชำระเงินและผู้รับชำระ อีกทั้งยังมีประโยชน์อื่นเพิ่มเติมอีกหลายส่วน อาทิ การลดต้นทุนการถือเงินสด การลดความเสี่ยงด้านการโจรกรรม เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม การรับชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในหลายรูปแบบกลับไม่ได้รับการยอมรับและนำไปใช้งานโดยผู้ประกอบการ ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นจากชมรมผู้ประกอบการร้านอาหารจังหวัดตรังพบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ไม่มีการนำเอาระบบการชำระเงินด้วยอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานได้แก่ 1) ขาดความรู้ความเข้าใจการทำงานของระบบการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2) ขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยของระบบการทำงาน 3) ไม่มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงพอต่อการใช้งาน และ 4) ขาดบุคลากรรุ่นใหม่ในสถานประกอบการที่สามารถดูแลระบบดังกล่าว ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาพื้นฐานข้อมูลดังกล่าวเพื่อนำไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปจัดทำโครงการวิจัยที่สมบูรณ์ต่อไป และนำปัจจัยเหล่านั้นไปเป็นข้อมูลเพื่อส่งเสริมให้เกิดการนำเอาระบบการชำระเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ในอนาคต

7. เอกสารอ้างอิง

- [1] Vincent, O., Folorunso, O., & Akinde, A. (2009). On consolidation model in e-bill presentment and payment. *Information Management & Computer Security*, 17(3), 234-247. doi:doi:10.1108/09685220910978121
- [2] Özkan, S., Bindusara, G., & Hackney, R. (2010). Facilitating the adoption of e-payment systems: theoretical constructs and empirical analysis. *Journal of Enterprise Information Management*, 23(3), 305-325. doi:doi:10.1108/17410391011036085
- [3] Hsieh, T. C., Yang, K. C., Yang, C., & Yang, C. (2013). Urban and rural differences: Multilevel latent class analysis of online activities and e-payment behavior patterns. *Internet Research*, 23(2) , 204-228. doi:doi:10.1108/10662241311313321
- [4] Teoh, W. M. Y., Chong, S. C., Lin, B., & Chua, J. W. (2013). Factors affecting consumers' perception of electronic payment: an empirical analysis. *Internet Research*, 23(4), 465-485. doi:doi:10.1108/IntR-09-2012-0199
- [5] Repousis, S. (2016). Money laundering and Greek banking payment and settlement systems. *Journal of Money Laundering Control*, 19(1), 58-69. doi:doi:10.1108/JMLC-12-2014-0049
- [6] Thorpe, R., & Bowey, A. (1988). Payment Systems and Performance Improvement: Design and Implementation. *Employee Relations*, 10(4), 17-23. doi:doi:10.1108/eb055127
- [7] แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (2560). เป้าหมาย, แหล่งที่มา <http://www.epayment.go.th> เข้าดูเมื่อวันที่ 05/07/60