



การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของคนไทย

โควิด-19 ส่งผลให้รูปแบบการใช้จ่ายเงินของคนไทยเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจน คนไทยหันมาใช้บริการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้นทั้งในการทำธุรกรรมทางการเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อสะท้อนความคิดเห็นของประชาชน “สวนดุสิตโพล” มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,047 คน (สำรวจทางออนไลน์) ระหว่างวันที่ 29 พฤศจิกายน - 2 ธันวาคม 2564 สรุปผล ได้ดังนี้

1. ประชาชนเคยชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น โอนเงิน ซื้อของออนไลน์ ชำระค่าสินค้าและบริการ ฯลฯ หรือไม่

อันดับ 1	เคย	87.11%
อันดับ 2	ไม่เคย	12.89%

2. สาเหตุที่ไม่เคยใช้บริการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

อันดับ 1	ใช้งานไม่สะดวก สะดวกชำระเงินสดมากกว่า	71.85%
อันดับ 2	ทำไม่เป็น กลัวโดนฉ้อ	57.04%
อันดับ 3	กลัวโดนหลอก	35.56%
อันดับ 4	ไม่มีแอปพลิเคชัน	31.85%
อันดับ 5	ไม่มีสมาร์ทโฟน/ไม่มีอินเทอร์เน็ต	11.85%

3. เหตุผลที่เลือกใช้บริการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

อันดับ 1	สะดวก สบาย ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก ใช้บริการที่ได้ก็คุ้ม	93.51%
อันดับ 2	ลดการใช้เงินสด ป้องกันการสัมผัสและเสี่ยงติดเชื้อโควิด-19	81.52%
อันดับ 3	มีการสรุปยอด สรุปบัญชีชัดเจน	48.73%
อันดับ 4	ต้องปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง	44.44%
อันดับ 5	ไม่มีค่าธรรมเนียม	40.92%

4. ประชาชนใช้บริการใดบ้างในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต

อันดับ 1	ซื้อของออนไลน์	78.88%
อันดับ 2	ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอินเทอร์เน็ต	76.46%
อันดับ 3	ทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น โอนเงิน ตัดบัญชี	73.16%
อันดับ 4	สั่งอาหารออนไลน์	66.01%
อันดับ 5	ผ่อนชำระค่าบ้าน ค่ารถ	42.13%

5. เปรียบเทียบก่อนและเมื่อมีโควิด-19 ประชาชนชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมากน้อยเพียงใด

เพิ่มขึ้น 80.81% เท่าเดิม 17.32% ลดลง 1.87%

6. ปัญหาที่พบจากการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต คือ

อันดับ 1	ระบบล่ม	64.28%
อันดับ 2	ระบบแต่ละธนาคารไม่เหมือนกัน ใช้งานยาก ขึ้นตอนเยอะ	47.98%
อันดับ 3	ใช้เงินเกินกว่าแผนที่กำหนดไว้	43.82%
อันดับ 4	โดนแฮกข้อมูล นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาต	27.40%
อันดับ 5	ชำระเงินผิด โอนเงินผิด	22.43%

7. โดยภาพรวม ประชาชนเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตมากน้อยเพียงใด

ค่อนข้างเชื่อมั่น 60.65% ไม่ค่อยเชื่อมั่น 17.29% เชื่อมั่นมาก 15.47% ไม่เชื่อมั่นเลย 6.59%

*หมายเหตุ ผู้ตอบสามารถระบุความคิดเห็นได้มากกว่า 1 เรื่อง (คำร้อยละจึงคำนวณในแต่ละข้อ)



สรุปผลการสำรวจ : การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของคนไทย

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต สำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศต่อกรณี “การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตของคนไทย” กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,047 คน (สำรวจทางออนไลน์) ระหว่างวันที่ 29 พฤศจิกายน – 2 ธันวาคม 2564 พบว่า ประชาชนเคยชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 87.11 เพราะสะดวก ใช้งานง่าย ร้อยละ 93.51 ลดการใช้เงินสด ป้องกันโควิด-19 ร้อยละ 81.52 ส่วนใหญ่ใช้บริการซื้อของออนไลน์ ร้อยละ 78.88 รองลงมาคือ ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ร้อยละ 76.46 เปรียบเทียบก่อนและเมื่อมีโควิด-19 ประชาชนชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ร้อยละ 80.81 ปัญหาที่พบบ่อย คือ ระบบล่ม ร้อยละ 64.28 โดยภาพรวมประชาชนค่อนข้างเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 60.65

โควิด-19 ดันให้คนไทยใช้จ่ายผ่านระบบออนไลน์เพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ทั้งการทำธุรกรรมทางการเงินที่ไม่มีค่าธรรมเนียม การช้อปปิ้งแก้เครียด การใช้กระเป๋าเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ทั้งนี้ผลสำรวจยังพบว่า กลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไปเป็นกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการจ่ายเงินออนไลน์มากที่สุด เพราะรู้สึกที่ไม่สะดวก และใช้งานไม่เป็น ดังนั้นการที่รัฐบาลจะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) และการใช้เงินดิจิทัล จึงต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างช่วงวัย อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม และสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยของระบบให้มากขึ้นด้วย



นางสาวพรพรรณ บัวทอง
นักวิจัย สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
โทร 086-3766533

การชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (e-Payment) มีให้เลือกหลายรูปแบบ เช่น การโอนเงินผ่าน Mobile Banking บัตรเครดิต และระบบ e-Wallet ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการใช้บริการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นคือ ความสะดวก ใช้งานง่าย ปลอดภัยจากการลดการสัมผัส และปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งคือ กลยุทธ์การตลาดที่กระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อสินค้าออนไลน์และการชำระเงินออนไลน์แบบไร้รอยต่อ (Seamless) ส่งผลให้ไทยมีอัตราการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์สูงเป็นอันดับต้น ๆ ของโลก ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพัฒนาระบบการชำระเงินที่เชื่อมโยงบริการและสวัสดิการต่าง ๆ เช่น โครงการคนละครึ่ง และการคืนภาษีของกรมสรรพากร จึงทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีในการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ขณะเดียวกันผู้ให้บริการระบบชำระเงินจำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีและระบบให้มีความปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งจะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ ก้าวไปสู่ “สังคมไร้เงินสด” ให้เกิดขึ้นในประเทศไทยในระยะเวลาอันใกล้

ผศ.ศุภวรรณ อภิชาติไตรสรณ์
ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสวนดุสิต