



แนวทางส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
(Mobile Payment) ด้วยเทคโนโลยี Near Field Communication

โดย

นางสาว วันวิสาข์ พักสุวรรณ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการคณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

บทคัดย่อ

ปัจจุบันมีการยอมรับการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างกว้างขวาง ไม่เพียงแต่อุปกรณ์การสื่อสารเท่านั้น แต่ยังเป็นอุปกรณ์ที่มีศักยภาพในด้านการชำระเงินอีกเทคโนโลยี Near Field Communication (NFC) ถูกนำมาใช้ทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถใช้เพื่อการชำระเงินด้วยวิธีการแตะบนเครื่องอ่านหรือเครื่องชำระเงิน ส่งผลให้การชำระเงินนั้นง่าย สะดวกรวดเร็ว และลดการเข้าคิวเพื่อชำระเงินในร้านค้าต่างๆ โดยการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี NFC นั้นมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในต่างประเทศ และมีแนวโน้มทิศทางการใช้งานสูงขึ้นในอนาคต โดยในประเทศไทยนั้นเริ่มมีผู้ให้บริการทดลองนำมาใช้งาน แต่กลับไม่ค่อยได้รับความนิยมในการใช้งาน จึงทำให้ยังไม่มีการพัฒนาบริการในด้านนี้อย่างจริงจัง

งานวิจัยฉบับนี้จึงศึกษาถึงสาเหตุที่การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้งานเทคโนโลยี NFC นั้นไม่เป็นที่นิยมในประเทศไทยเพื่อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี NFC โดยงานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งใช้แนวทางวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study method) งานวิจัยฉบับนี้เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลุ่มร้านค้า และกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งจะแบ่งเป็นกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 คนได้แก่ เอไอเอส, ดีแทค และ ทรูมูฟ กลุ่มร้านค้า 3 คนได้แก่ เซเว่นอีเลฟเว่น, โสมโปร และ ทรูคอฟฟี่ และกลุ่มผู้ใช้บริการ 2 คนได้แก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี NFC และผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่เคยใช้งานการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี NFC รวมเป็นจำนวน 8 คน ประกอบกับสืบค้นข้อมูลต่างๆ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ นั่นคือการวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละกรณีศึกษา (Within-Case Analysis) และการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบกันระหว่างกรณีศึกษา (Cross-Case Analysis) ในการศึกษาแนวทางส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยี NFC

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดพบว่า สาเหตุที่การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้งานเทคโนโลยี NFC ไม่เป็นที่นิยมในประเทศไทย เนื่องจากกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังไม่มีการลงทุนในเรื่องการให้บริการแก่กลุ่มร้านค้า และกลุ่มผู้ใช้บริการ เพราะเป็นเทคโนโลยีใหม่สำหรับประเทศไทยจึงอยู่ในขั้นทดลอง

การศึกษา และเป็นเทคโนโลยีที่มีต้นทุนในการลงทุนสูง จึงต้องประเมินความคุ้มค่าของการลงทุน และแนวทางการส่งเสริมการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้งานเทคโนโลยี NFC ให้เป็นที่นิยมเพื่อให้เกิดการใช้งานควรจะทำให้มีความสำคัญกับประเด็นหลัก 3 ประเด็นได้แก่ (1) สื่อสาร ให้ความรู้ เพื่อสร้างเข้าใจในรายละเอียดการใช้งานต่างๆ ของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้งานเทคโนโลยี NFC กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน เช่น มีการให้ทดลองใช้งานเทคโนโลยี NFC (2) การติดตั้งระบบ อุปกรณ์ในการให้บริการ และการดูแลหลังการให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้งานเทคโนโลยี NFC (3) การส่งเสริมการขายกับผู้ใช้งาน เพื่อจูงใจให้เกิดการใช้บริการมากขึ้น

Abstract

The use of mobile payment is increasing and. Near Field Communication (NFC) is one of the technologies which enable mobile payment, and the use of mobile payment with the technology is gaining higher acceptance in several developed countries. However, in Thailand mobile payment using NFC is still in its early stage. Acceptance rate during the beta launch was low.

This research, therefore, set to understand why mobile payment using NFC technology is not popular and how to encourage the use of mobile payment by using NFC technology.

This research collected data using in-depth interview and divided samples into three groups: mobile network providers, stores, and users of mobile services in Thailand. Within-case analysis and cross- case analysis was conducted.

Research findings suggest that commercial stores and consumers were not well aware of mobile payment enabled by NFC technology, and mobile network operators have not invested much in the beta launch to reach appropriate scale that can create impacts. Therefore, to encourage the use of mobile payment enabled by NFC, mobile network providers need to educate both commercial stores and users. In addition, technical services, such as system installation and maintenance, are of important to the stores. From the customers' point of view, promotions, for example 5% discount when pay by mobile payment, will help attract more users.