



FIN TECH ความท้าทายในโลกการเงินศตวรรษที่ 21 FIN TECH THE CHALLENGE OF FINANCIAL WORLD IN 21st CENTURY

คุณากร ไวยวุฒิ*

Kunakorn Waiyawout

พร้อมพร ภูวดิน**

Promptorn Poowadin

บทคัดย่อ

Fin Tech คือการรวมกันของระบบการเงิน (financial) และเทคโนโลยี (technology) ที่นำไปใช้ในการให้บริการทางการเงินที่กำลังมีการพัฒนาในศตวรรษที่ 21 Fin Tech เป็นกลุ่มธุรกิจที่นำเสนอบริการในช่องทางใหม่ ๆ เพิ่มจากหลักการที่เคยใช้ได้ดีในการสร้างสินค้าแบบเดิม ๆ ซึ่งอาจไม่เพียงพออีกต่อไป Fin Tech คือเทคโนโลยีที่มีประโยชน์ในการให้บริการทางการเงินหรือใช้เพื่อช่วยองค์กรในการจัดการด้านการเงินในระบบการดำเนินงาน ซึ่งรวมถึงธุรกิจที่กำลังเริ่มต้น (startup) ด้วย องค์กรด้านเทคโนโลยีใหม่หรือผู้ให้บริการเดิมใช้เทคโนโลยี Fin Tech เพื่อเสนอบริการทางการเงินแบบใหม่นี้ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าและนำเสนอข้อแก้ไขจุดบกพร่องต่าง ๆ ที่ผ่านมา โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค

คำสำคัญ: Fin Tech, ธุรกิจการเงิน, ศตวรรษที่ 21

ABSTRACT

Fin Tech is a combination of financial and technology that describes a developing financial services area in the 21st century. Formerly, the term was registered to technology that applied to the back-end of established customer and trade financial institutions. Fin Tech is a technology that helps improving financial services or managing the financial aspects of their businesses. It is also including startup businesses, tech companies, or even legacy providers. Startups use technology to offer present financial services and latest technology driven solution at lower costs.

* อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

** อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



Incumbent financial firms look to acquire or work with startups to move forward with innovation and change the consumer behavior.

Keywords: Fin Tech, business financial, 21st century.

บทนำ

การพัฒนาทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำลังก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ผสมผสานกับกระแสการเติบโตของธุรกิจดิจิทัลทั่วโลก นำมาซึ่งความหวังของรัฐบาลทุกประเทศที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจในประเทศของตนให้ก้าวไปอย่างมั่นคงและแข็งแกร่ง ในช่วงที่เศรษฐกิจโลกถดถอยเผชิญข้อจำกัดมากมายในการขยายตัว ด้วยการมุ่งเน้นนโยบายซึ่งสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในยุคนี้ที่เรียกว่าสตาร์ทอัพ (startup) โดยนิยามของธุรกิจสตาร์ทอัพคือ ธุรกิจเกิดใหม่ในยุคศตวรรษที่ 21 ที่สร้างความเปลี่ยนแปลงด้วยแนวคิดที่แตกต่างจากการสร้างธุรกิจแบบเดิม ๆ โดยใช้กระบวนการและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางเทคโนโลยีที่สามารถทำซ้ำ (repeatable) ขยายตลาด (scalable) และเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและเติบโตได้อย่างก้าวกระโดด (exponential growth)

ขณะเดียวกัน ธุรกิจการเงินเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับความสนใจอย่างสูงจากกลุ่มสตาร์ทอัพที่ต้องการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานเพื่อปิดช่องว่างและจุดอ่อนในการให้บริการทางการเงินที่ผ่านมา ซึ่งยังติดกับการให้บริการในรูปแบบเดิม ๆ อีกทั้งธุรกิจการเงินเป็นตลาดขนาดใหญ่ที่มีมูลค่าสูง โดยกลุ่มสตาร์ทอัพที่นำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ จะถูกเรียกรวมกันว่า “Financial Technology” หรือ Fin Tech (ฟินเทค) ซึ่งข้อมูลจาก Accenture ร่วมกับ CB Insight (2015) ระบุว่า ในปี 2558 การลงทุนในธุรกิจ Fin Tech ทั่วโลก มีมูลค่าสูงราว 22.3 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะที่ค่าเฉลี่ยการเติบโตของมูลค่าการลงทุนใน Fin Tech สองปีล่าสุดที่ผ่านมาที่สูงถึงระดับ 126% นั้นหมายถึงช่วยต่อยอดถึงกระแสการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของกลุ่มธุรกิจการเงินที่เรียกว่า Fin Tech ในตลาดโลกท่ามกลางการตอบรับเป็นอย่างดีจากทั้งนักลงทุนและผู้บริโภค และเป็นการท้าทายครั้งยิ่งใหญ่ในการทำธุรกิจการเงินในศตวรรษที่ 21 อย่างแท้จริง

Fin Tech คืออะไร

ความหมายของ Fin Tech

Reed (2016) ได้ให้ความหมายไว้ว่า Fin Tech คือการผสมระหว่างคำสองคำคือ Finance กับคำว่า Technology หรือการใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะระบบการสื่อสารออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร และการลงทุน ซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคจากแบบเดิมไปสู่สิ่งใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย



Swanson (2016) ได้ให้ความหมายของ Fin Tech ว่ามาจาก Financial Technology หรือนวัตกรรมทางการเงิน (Financial Innovation) หรือเทคโนโลยีทางการเงิน คือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการเงิน ได้แก่ ตู้ ATM การจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิต การจ่ายเงินด้วยบัตรเครดิตผ่านระบบออนไลน์ การจ่ายเงินผ่าน PayPal หรือการจ่ายเงินด้วยระบบการเงินจากผู้ให้บริการต่าง ๆ เช่น mPay, Alipay, LINE Pay หรือการโอนเงินข้ามประเทศผ่านบริษัททั่วไปที่ให้ข้อเสนอที่ดีกว่าธนาคารพาณิชย์ โอนได้เร็วกว่า แลกเงินด้วยอัตราแลกเปลี่ยนที่สูงกว่า เป็นต้น

เช่นเดียวกับ Flynt (2016) ได้กล่าวไว้ว่า Fin Tech คือเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องกับการเงิน หรือการนำเทคโนโลยีมาใช้กับเรื่องการเงิน เช่น โมบายแบงก์กิ้ง (mobile banking) การดูหุ้นหรือซื้อขายหุ้นออนไลน์ ไปจนถึงการจ่ายเงินด้วยระบบออนไลน์ต่าง ๆ เช่น PayPal, LINE Pay หรือ Alipay เป็นต้น จุดเด่นของ Fin Tech คือความง่าย ไม่ซับซ้อน มีอิสระ ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ และสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา พร้อมมีค่าใช้จ่ายที่ไม่สูง

Nicoletti (2017) ได้ให้ความหมายว่า “Finance + Technology = Fin Tech” เรียกได้ว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่โดยเฉพาะออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในด้านธุรกรรมการเงิน ต้องศึกษาอย่างจริงจังและตื่นตัวถึงการเข้ามามีบทบาทของการสื่อสาร เพราะส่งผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21 เช่น การใช้โปรแกรมในการซื้อขายหุ้นแทนการซื้อขายในห้องค้า การใช้ระบบ Crowd Funding การระดมทุนผ่านระบบ Online ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ SMEs และ Startup การโอนเงินออนไลน์ซื้อของผ่าน Mobile Phone และแอปพลิเคชัน (application) ต่าง ๆ ชำระบิลต่าง ๆ หรือผ่านร้านสะดวกซื้อ เป็นต้น

Patrick (2017) ได้กล่าวไว้อย่างน่าสนใจว่า คลื่นลูกใหม่ทั้ง Fin Tech และ Startup กำลังก้าวสู่ยุคเฟื่องฟูในศตวรรษที่ 21 เป็นคลื่นที่ต้องจับตามองอย่างใกล้ชิดเพราะจะเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจสถาบันการเงินด้วยนวัตกรรมใหม่ ช่วยให้ผู้ใช้บริการเกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีค่าใช้จ่ายถูกกว่า Fin Tech กำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายทั่วโลก โดยจะเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมทางการเงินแบบเก่า เป็นผลมาจากเทคโนโลยี 4 ด้าน ประกอบด้วย Social Media, Mobile, Analytics และ Cloud ที่เกิดการประยุกต์ใช้บนแนวโน้มการเติบโตด้านอินเทอร์เน็ตที่มีผู้ใช้งานมากขึ้นเรื่อย ๆ การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้หรือสร้างบริการในธุรกิจการเงินแบบนี้จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การจ่ายเงินออนไลน์ การซื้อหุ้นออนไลน์ การซื้อของออนไลน์ เป็นต้น

จึงสรุปได้ว่า Fin Tech เป็นคำผสมระหว่าง Financial และ Technology ที่มีความหมายว่าเทคโนโลยีทางการเงิน เป็นบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นในยุคศตวรรษที่ 21 โดยที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นไปในรูปแบบของการคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ ๆ มาช่วยสนับสนุน หรือ



ทดแทนขั้นตอนการทำธุรกรรมการเงินแบบเดิม และเปลี่ยนไปสู่การให้บริการทางการเงินในรูปแบบที่แปลกใหม่ เพื่อให้สามารถนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคและผู้ประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงอาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคได้

ความสำคัญและการดำเนินการ

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญอย่างหนึ่งในแวดวงธุรกิจการเงินทั่วโลกซึ่งเห็นได้ชัด ได้แก่ บทบาทที่เพิ่มขึ้นของ Fin Tech ในการให้บริการทางการเงิน ซึ่งเป็นการเติมเต็มรูปแบบการให้บริการของสถาบันการเงินที่เป็นผู้ให้บริการรายดั้งเดิมในปัจจุบัน ด้วยการนำเสนอบริการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น ความสะดวก รวดเร็ว และต้นทุนที่ถูกกว่าเดิม จะเห็นได้ว่ามูลค่าการลงทุนในธุรกิจ Fin Tech ทั่วโลกได้เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา และยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลจากรายงานของ The Pulse of Fin Tech Q1 2016 โดย KPMG ได้รายงานมูลค่าการลงทุนใน Fin Tech ทั่วโลกในไตรมาสแรกของปี 2016 เพิ่มขึ้น 84% จาก 3.1 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในไตรมาส 4/2558 เป็น 5.7 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในไตรมาส 1/2559 แม้ว่าส่วนใหญ่จะยังเป็นการลงทุนในธุรกิจด้านการให้กู้ยืม (lending) และการชำระเงิน (payment) แต่จะเห็นแนวโน้มการลงทุนใน Fin Tech กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุนเป็นอีกประเภทที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้น

Sironi (2016) กล่าวถึงความสำคัญของ Fin Tech ไว้ว่า เป็นการบริการธุรกิจที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบริการที่ตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านความสะดวกรวดเร็ว และไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่ เวลา และต้นทุนการใช้บริการที่ต่ำลง Fin Tech จะเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนระบบการเงินในยุคศตวรรษที่ 21 ต่อไป ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นในประเภทธุรกรรมที่เกี่ยวกับการชำระเงิน โอนเงิน การบริหารการเงินส่วนบุคคล และการให้สินเชื่อและเงินทุนที่ง่ายและสะดวกขึ้น

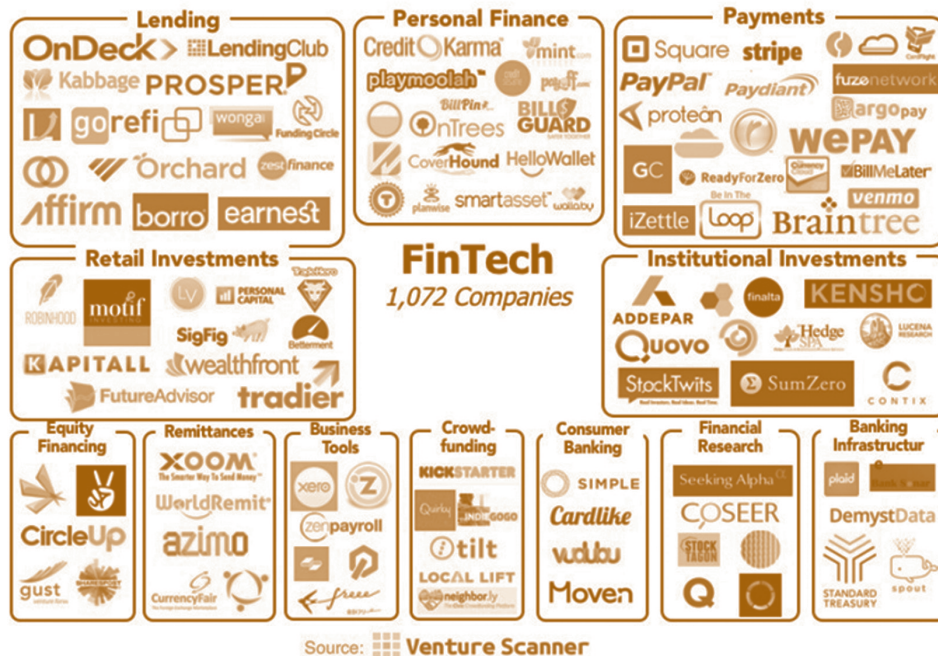
เช่นเดียวกับ Hayen (2016) ที่สรุปความสำคัญของธุรกิจ Fin Tech ไว้ว่า ปัจจุบัน Fin Tech มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับธุรกิจทุกประเภทเป็นอย่างมาก เพราะต่อไปในศตวรรษที่ 21 เมื่อระบบการเงินได้เปลี่ยนไปเป็นแบบการจ่ายเงินผ่านระบบออนไลน์มากกว่าการใช้เงินสด ถ้าร้านค้าใดไม่มีเครื่องรูดบัตร หรือไม่ได้ทำระบบการจ่ายเงินที่รองรับรูปแบบการจ่ายเงินออนไลน์หลาย ๆ ประเภท เช่น Visa, Master Card, PayPal, LINE Pay หรือ Alipay ก็อาจจะมีปัญหาได้ทั้งในการเสียภาษีและความสะดวกในการใช้จ่ายเงินของลูกค้า ซึ่งอาจทำให้เสียลูกค้าบางส่วนไป เพราะผู้บริโภคอาจมองว่าไม่สะดวกในการชำระเงิน

ความสำคัญของ Fin Tech อีกประการหนึ่งคือ ในยุคการสื่อสารออนไลน์ไร้พรมแดนและการนำเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้เช่นนี้ หากใครหรือองค์กรใดสามารถย่อการซื้อสินค้าและบริการ



มาไว้ในมือผู้บริโภคได้ง่ายที่สุดก็ไม่ต่างจากการเพิ่มความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กรได้มากเท่านั้นต่อไปจะหมดยุคของการเดินเลือกซื้อสินค้าในห้างสรรพสินค้า หมดยุคของการเก็บเงินสดไว้ในกระเป๋าสตางค์ หมดยุคของการเดินทางไกลเพื่อไปรอต่อคิวหน้าเคาน์เตอร์เพื่อจ่ายหรือโอนเงินกับธนาคาร แค่เพียงมีคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟนที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ นวัตกรรม Fin Tech ก็จะช่วยให้สะดวกและรวดเร็ว (Flynt., 2016)

What is "FinTech" ? | "FinTech" in Asia | "FinTech" in Thailand



ภาพที่ 1 ตัวอย่างธุรกิจ Fin Tech (Rom Hiranpruk, Online, 2015)

Patrick (2017) ได้อธิบายไว้ว่า Fin Tech แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ Traditional Fin Tech และ Emergent Fin Tech ซึ่ง Traditional Fin Tech คือธุรกิจเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีขนาดใหญ่ ได้แก่ ภาคการเงินโดยทั่วไป เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทผู้พัฒนาบริการ Internet Banking หรือ Mobile Banking ให้แก่สถาบันการเงิน ส่วน Emergent Fin Tech เป็นธุรกิจหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่ใช้เทคโนโลยีเพื่อลดบทบาทหรือการจัดตั้งกลางทางการเงินแบบดั้งเดิม ที่คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ เช่น PayPal ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจ Startup จำนวนมากที่ทำธุรกิจแบบ Fin Tech ด้วยเหตุที่ Fin Tech เป็นกลุ่มธุรกิจที่น่าเสนอบริการ



ในช่องทางใหม่ หลักการที่เคยใช้ได้ดีในการสร้างสินค้าแบบเดิม ๆ คงไม่เพียงพออีกต่อไป Chishti and Barberis (2016) ได้ให้คำแนะนำในประเด็นการสร้างสินค้าหรือบริการใน Fin Tech ให้กับผู้ประกอบการทั่วไปหรือ Startup ให้ประสบความสำเร็จควรประกอบไปด้วย ประการแรก การศึกษาและแก้ปัญหาให้ตรงจุด ผู้ให้บริการต้องมองให้ออกว่าผู้รับบริการมีปัญหาอะไร แล้วจึงเสนอวิธีการแก้ไขอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาช่วยสร้างพฤติกรรมการใช้บริการใหม่ ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ โดยอาจดูจากความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นก่อนหน้านี้ เช่น การตัดประเด็นปัญหาเวลาทำการของธนาคารสาขาด้วยการทำธุรกรรมบน I Banking หรือการลดเวลาการเดินทางไปห้างสรรพสินค้าด้วยการ Shopping Online เป็นต้น ประเด็นที่สอง การใช้งานต้องสะดวกและง่าย โดยหลักแล้วผู้ให้บริการจะมองหาบริการที่ใช้งานได้ง่าย และให้ประสบการณ์ที่ดีระหว่างการใช้งาน เช่น การออกแบบเว็บไซต์ที่เรียบง่าย เข้าถึงได้ทั้งจากเดสก์ท็อปและโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดตั้งแอปพลิเคชัน การใช้งานผ่าน User Interface ที่เข้าใจง่าย และสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าในช่วงอายุใดก็ตาม ประการที่สาม จะต้องมีความปลอดภัยสูง โดย Fin Tech เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินโดยตรงไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง ความปลอดภัยในการใช้บริการจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ระบบจะต้องมี ทั้งในด้านการรักษาข้อมูลของลูกค้า รวมไปถึงความปลอดภัยในการทำธุรกรรมต่าง ๆ

Flynt (2016) ได้เสริมด้วยว่า ความสะดวกในการเข้าถึงการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนในปัจจุบัน เช่น การสร้าง Mobile Application เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และสามารถเข้าใช้งานจากที่ใดก็ได้ ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา เปรียบเสมือนการนำบริการหน้าร้านใส่ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ซึ่งทุกวันนี้ Smartphone นับเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวัน การสร้าง Mobile Application จึงเป็นอีกหนึ่งบริการที่สำคัญในการใช้ชีวิตในยุคศตวรรษที่ 21 (life style) ของกลุ่มเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้ให้บริการเป็นนักวิเคราะห์ ชอบอ่านตัวเลข ดูราคาหุ้น และวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงลึก การใช้บริการผ่านเว็บไซต์หรือโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ก็ดูจะเป็นสิ่งที่เหมาะสม เนื่องจากการใช้งานบนแท็บเล็ตหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่อาจจะมีข้อจำกัดในหลาย ๆ ด้าน แต่หากเป็นบริการง่าย ๆ เช่น การชำระเงิน โอนเงิน หรือธุรกรรมอื่น ๆ ที่ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน การทำธุรกรรมเหล่านี้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะให้ความคล่องตัวกับผู้ใช้มากกว่า

Hayen (2016) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า อีกหนึ่งประเด็นสำคัญแห่งความสำเร็จคือ ต้องมีระบบรองรับที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการบริการด้านใดก็ตาม ระบบจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถรองรับการใช้งานจำนวนมากได้อย่างเหมาะสม จะต้องมั่นใจว่าระบบยังสามารถให้บริการลูกค้าได้แม้จะมีจำนวนผู้ให้บริการจำนวนมากเข้าใช้งานพร้อม ๆ กันก็ตาม อีกทั้งควรมีแผนสำรองในกรณีระบบหลักเกิดปัญหาใช้งานไม่ได้ด้วย



สิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นถือเป็นเรื่องดีของคนในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งนวัตกรรม Fin Tech สามารถตอบสนองความต้องการของคนในยุคศตวรรษที่ 21 นี้ได้อย่างแข็งแกร่ง ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินไม่ใช่เรื่องที่ยากอีกต่อไป และยังคงใช้ประโยชน์จากเครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นองค์ประกอบในการสร้างความสะดวกสบาย พร้อมกับสร้างแนวทางการดำเนินชีวิตในรูปแบบใหม่ (life style) และพฤติกรรมใหม่ของผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21

Fin Tech ในประเทศไทย

สำหรับในประเทศไทย Fin Tech ถูกนำไปใช้แล้วในหลายธุรกิจ เช่น ธุรกิจการสื่อสาร โทรคมนาคม การเงินการธนาคาร และการลงทุน เป็นต้น เช่น การทำแอปพลิเคชัน (application) ขึ้นมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมธนาคาร หรือการซื้อขายหุ้น แต่ก็ยังถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับคนไทยที่ต้องใช้เวลาระยะหนึ่ง เนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่ยังคงเห็นว่า การทำธุรกรรมการเงินผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตยังเป็นเรื่องใหม่ ซึ่งอุปสรรคสำคัญของ Fin Tech นั้น ไม่ได้อยู่ที่การพัฒนาระบบ แต่เป็นที่ตัวบุคคลมากกว่า และมีคนอีกจำนวนมากยังคงระแวงและไม่มั่นใจในความปลอดภัย จึงต้องใช้เวลาเพื่อให้คนไทยมั่นใจในระบบและสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีนี้ (พรชัย ชุนหจินดา, ออนไลน์, 2560)

สำหรับประเทศไทยนั้น กล่าวได้ว่า Fin Tech ยังอยู่ในช่วงระยะเริ่มต้นของการพัฒนา เมื่อเทียบกับประเทศในยุโรปหรืออเมริกา ซึ่ง Fin Tech ในประเทศไทยนอกจากจะให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ในตลาดทุนส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของการนำเสนอบทความ โปรแกรมวิเคราะห์ในการคัดกรองหลักทรัพย์ต่าง ๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในการนำไปประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ซึ่งผู้ให้บริการมีทั้งรายที่เป็นบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์นายหน้าซื้อขายหน่วยลงทุน และบริษัท Startup ที่ตั้งขึ้นใหม่ นอกจากนี้ยังมี Fin Tech ที่เกี่ยวกับการระดมทุนในรูปแบบ Crowd Funding ซึ่งการประกอบธุรกิจนั้นจะต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) โดยได้มีการออกเกณฑ์การเสนอขายหลักทรัพย์ผ่านระบบ หรือเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

ชลเดช เขมะรัตน (ออนไลน์, 2560) ได้ให้ข้อคิดเห็นถึงโอกาสในการดำเนินธุรกิจการเงินแบบ Fin Tech ในประเทศไทยไว้ว่า Fin Tech Startup สำหรับคนไทยต้องตอบสนองด้วยเหตุผล 3 ประการคือ

1) Demand for Innovations: พัฒนาการของ Fin Tech ประเทศไทยยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น เมื่อเทียบกับต่างประเทศ แต่ในขณะที่คนไทยมีความก้าวหน้าเรื่องการใช้ Smartphone และ Social Network เป็นอันดับต้น ๆ ของโลก ทำให้คนไทยมีความต้องการใช้บริการเกี่ยวกับการเงินในระดับที่ทัดเทียมกับต่างประเทศ จึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่สนใจทำ Startup ศึกษา Success Story จากต่างประเทศและนำมาปรับใช้ในประเทศไทยได้มากยิ่งขึ้น



2) Supply of Capital: การที่มี Venture Capital เกิดขึ้นจำนวนมากจะช่วยให้ Startup มีโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนที่กว้างขึ้น ซึ่ง Venture Capital เหล่านี้จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการลงทุนใน Startup โดยตรง และยังสามารถให้คำปรึกษากับ Founder ได้อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับ Venture Capital ที่เป็นธนาคารพาณิชย์จะสามารถช่วยสนับสนุน Fin Tech Startup ได้เป็นอย่างดี

3) Regulations and Infrastructures: หน่วยงานภาครัฐของไทยได้ออกมาตรการส่งเสริม Startup อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เช่น การยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล 5 ปีแรกให้กับ Startup นอกจากนี้ ตลาดหลักทรัพย์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) และธนาคารแห่งประเทศไทย ต่างต้องตื่นตัวเกี่ยวกับ Fin Tech เช่นเดียวกัน ส่วนด้านโครงสร้างพื้นฐานนั้น การมี 4G ที่ครอบคลุมอย่างทั่วถึงจะช่วยให้เกิดการบริการใหม่ ๆ ขึ้นอีกมากเช่นกัน

อย่างไรก็ดี ประเทศไทยเกิดการตื่นตัวกันอย่างชัดเจนสำหรับเรื่อง Fin Tech โดยล่าสุดธนาคารพาณิชย์ชั้นนำเริ่มเคลื่อนไหวกันอย่างเต็มที่ ตั้งแต่การตั้ง Lab ในการคิดค้นผลิตภัณฑ์ด้าน Fin Tech โดยเฉพาะการจัด Training กันอย่างต่อเนื่องโดยเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้ การตั้งทีมภายในของธนาคารแต่ละสายงานเพื่อดูจุดอ่อนของผลิตภัณฑ์ทางการเงินของตัวเอง ไปจนถึงการตั้งบริษัทที่เป็น Venture Capital เตรียมพร้อมที่จะเข้าลงทุนใน Fin Tech ที่เกิดใหม่ในประเทศไทย

ตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในตลาดต่างประเทศพบว่า การชำระเงินและการปล่อยสินเชื่อ (e-Payment and lending) เป็นบริการที่สถาบันการเงินถูกกลุ่ม Fin Tech Startup แย่งชิงลูกค้าไปมากที่สุด และยังเป็นพื้นที่ที่ Startup ประสบความสำเร็จมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งหากธุรกรรมดังกล่าวมีผู้ให้บริการรายใดที่สามารถให้บริการที่มีค่าธรรมเนียมและต้นทุนโดยรวมที่ถูกลงกว่า ผู้บริโภคก็พร้อมที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นแทนธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ

ปัจจุบัน Fin Tech ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มขึ้นเกือบ 100 บริษัท เมื่อเทียบกับในช่วงปี พ.ศ. 2558 ที่มีอยู่ประมาณ 40 บริษัท ซึ่งถือว่าเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัว และคาดว่าในอนาคตจะเพิ่มขึ้นอีกเรื่อย ๆ แต่ต้องยอมรับว่า Fin Tech ในประเทศไทยมีความแตกต่างจากหลายประเทศในอเมริกาและยุโรปคือ โดยมากจะเป็นบริษัทที่ขนาดไม่ใหญ่มากนัก และไม่ได้มีฐานลูกค้ามากมายเป็นของตัวเอง จึงเชื่อว่าสถาบันการเงินไทยโดยเฉพาะธนาคารจะเป็นผู้นำการผลักดันการใช้ Fin Tech ในประเทศไทย โดยจะเป็นภาพของการจับมือกันระหว่างสถาบันการเงินและผู้ประกอบการ Fin Tech Startup ในการเติบโตไปด้วยกัน (อิสราภรณ์ ทิพย์คำ, 2559)



ธนาคารมีสาขาลดลง

มากที่สุด 5 อันดับแรก

ธนาคาร	ร.ค. 2558	ก.ย. 2560	จำนวน
 ธนาคารพาณิชย์	615	531	84 ↓
 ธนาคารกรุงเทพ	1,214	1,136	78 ↓
 ธนาคารกรุงไทย	1,123	1,049	74 ↓
 ธนาคารกรุงไทย	1,209	1,171	38 ↓
 CIMB THAI ซีไอเอ็มบี ไทย	123	88	35 ↓

ที่มา : รปท. สรุป ณ วันที่ 10 ต.ค.2560

(หน่วย : สาขา)

ภาพที่ 2 ธนาคารที่มีสาขาลดลงมากที่สุด 5 อันดับ (Positioning, ออนไลน์, 2560)

อย่างไรก็ดี จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่า หากสถาบันการเงินของไทยยังไม่มีปรับตัวจะมีโอกาสสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ที่พร้อมจะเข้ามาช่วงชิงตลาดได้ และจะส่งผลโดยตรงต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน นอกจากนี้ยังเป็นที่น่าสังเกตว่า บทบาทของ Fin Tech ที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ธนาคารเริ่มส่งสัญญาณการปรับกลยุทธ์ด้วยการลดจำนวนสาขาลง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ ที่มีจำนวนสาขาลดลงค่อนข้างชัดเจน จากพฤติกรรมของคนกรุงเทพฯ ที่หันไปทำธุรกรรมผ่าน Internet และ Smartphone มากขึ้น เนื่องจากสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งเข้าถึงง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ต้องรอคิว รวมถึงลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางด้วย ซึ่งจากข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่มีสาขาลดลงเมื่อเทียบกับเดือนธันวาคม ปี 2558 ถึงเดือนกันยายน ปี 2560 รวม 5 อันดับแรก มีจำนวนลดลง 309 สาขา โดยธนาคารธนาชาติมีสาขาลดลงมากที่สุดถึง 84 สาขา

บทสรุป

สิ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นถือว่าเป็นเรื่องดีของคนในยุคเทคโนโลยีในศตวรรษที่ 21 เป็นอย่างมาก นวัตกรรม Fin Tech สามารถตอบสนองความต้องการของคนในยุคนี้ได้โดยตรงจุด ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินไม่ใช่เรื่องที่ยากอีกต่อไป ความสำเร็จของ Fin Tech อาจจะวัดได้จากหลายด้าน แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การมุ่งแก้ปัญหาให้กับผู้บริโภคและผู้ใช้งาน สามารถเป็นคำตอบในระยะยาวให้กับลูกค้าทางการเงินการลงทุนได้ และในขณะเดียวกันก็สามารถดึงดูดกลุ่มลูกค้าใหม่เข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ซึ่งแน่นอนว่าในระยะยาวจะกลายเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคนั่นเอง



การแข่งขันของผู้ให้บริการนวัตกรรมทางการเงินในศตวรรษที่ 21 นี้ เป็นการดึงดูดผู้ให้บริการด้วยค่าบริการที่ถูกลงและการสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น จึงส่งผลให้เกิดการตัดตัวกลางทางการเงิน กล่าวคือเป็นเงื่อนไขหลักที่ผู้ประกอบการใช้ลดต้นทุนดิจิทัล (crypto currency) การโอนเงินระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง (peer-to-peer transfers) และการใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (mobile money) นี่คือนวัตกรรมของธุรกรรมการเงิน โดยมีช่องทางการชำระเงินรูปแบบใหม่ที่สำคัญ 3 รูปแบบ ได้แก่ สกุลเงินที่ชัดเจนของการตัดตัวกลางทางการเงินออกจากระบบชำระเงินแบบเดิม ซึ่งเป็นโครงสร้างสำคัญของระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ นวัตกรรมการกระชับกระบวนการ (lean processes) และการกู้ยืมระหว่างกันโดยตรงระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ (peer-to-peer lending) ก็เป็นบริการที่เปลี่ยนแปลงกระบวนการประเมินและอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งจะมีผลต่อรายได้หลักของสถาบันการเงินในอนาคตอย่างแน่นอน และที่สำคัญ ในอนาคตอันใกล้ย่อมจะเกิดการต่อสู้แย่งชิงผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์ (artificial intelligence: AI) หุ่นยนต์ การเรียนรู้ของคอมพิวเตอร์ และการรักษาความปลอดภัยในโลกไซเบอร์มากขึ้นอย่างแน่นอน

บรรณานุกรม

- ชลเดช เขมะรัตน์. (2560). *ยุคทองของ Startup ยุคทองของ Fin Tech* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://www.moneychannel.co.th/columnist_blog_detail/114 [2561, 30 มกราคม].
- พรชัย ชุนจินดา. (2560). *ฟินเทค (Fin Tech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: http://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14_1_592.pdf [2561, 30 มกราคม].
- อิสราภรณ์ ทิพย์คำ. (2559). *เมื่อฟินเทคก้าวเข้ามาในธุรกิจธนาคาร (2)*. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและพัฒนา.
- FinTech เทคโนโลยีทางการเงิน ที่ทำให้โลกของการเงินกำลังจะเปลี่ยนไป* (ออนไลน์). (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก: <https://www.graphicbuffet.net/business/fintech> [2561, 30 มกราคม].
- Positioning. (2560). *ธนาคารมีสาขาลดลง มากที่สุด 5 อันดับแรก* (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: <https://positioningmag.com/1144055> [2561, 30 มกราคม].
- Chishti, S., & Barberis, J. (2016). *The FINTECH book: The financial technology handbook for investors entrepreneurs and visionaries*. West Sussex, UK: Wiley.
- Flynt, Oscar. (2016). *Fin Tech: Understanding financial technology and its radical disruption of modern finance*. Morrisville, NC: CreateSpace Independent Publishing Platform.



- Hayen, R. (2016). *Fin Tech: The impact and influence of financial technology on banking and the finance industry*. Morrisville, NC: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Nicoletti, B. (2017). *The future of FinTech: Integrating finance and technology in financial services*. Basingstoke, UK: Springer Nature.
- Reed, Jeff. (2016). *Financial technology: Fin Tech, Blockchain, Smart Contracts*. Morrisville, NC: CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Rom Hiranpruk. (2015). *A perspective of digital technology applications for payment systems in Thailand* (Online). Available: https://www.sec.or.th/TH/Documents/FinTech/fintech_161258_01.pdf [2017, January 30].
- Sanicola, L. (2017). *What is FinTech?* (Online). Available: https://www.huffingtonpost.com/entry/what-is-fintech_us_58a20d80e4b0cd37efcfefbaa [2017, January 30].
- Schueffel, P. (2017). Taming the beast: A scientific definition of Fin Tech. *Journal of Innovation Management*. 4(4), pp. 32-54.
- Sharf, S. (2016). *The Fintech 50: The complete list 2016* (Online). Available: <https://www.forbes.com/sites/samanthasharf/2016/11/07/the-fintech-50-the-complete-list-2016/#183187402108> [2017, January 30].
- Sironi, P. (2016). *Fin Tech innovation: From robo-advisors to goal based investing and gamification*. West Sussex, UK: Wiley.
- Swanson, Seth. (2016). *Fin Tech for beginners: For beginners! understanding & utilizing the power of financial technology*. Morrisville, NC: CreateSpace Independent Publishing Platform.