นวัตกรรม FinTech กับการบริการทางการเงิน

FinTech Innovation and Financial Service

พิมลวรรณ เดชานุเบกษา
Phimonwan Dechanubeksa
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Faculty of Management Science, Rajabhat Maha Sarakham University
Corresponding author, Email: phimonwan.dec@hotmail.com

สาระสังเขป

FinTech เป็นนวัตกรรมทางเทคโนโลยีทางการเงินที่ประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการเงินแนวใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ อีกทั้งช่วยในการลดต้นทุนในการทำธุรกรรมและการดำเนินงานจากการทำธุรกรรมทางด้านการเงินในรูปแบบเดิมด้วยการไปยังสถานประกอบการ ธนาคาร หรือสถาบันการเงิน ส่งผลให้ในปัจจุบันหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยได้ให้ความสนใจและลงทุนในนวัตกรรม FinTech และมีแนวโน้มในการลงทุนที่มากขึ้นในอนาคต ในขณะเดียวกัน เนื่องจากความสะดวกรวดเร็วและประหยัดส่งผลให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเริ่มปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทำให้ความนิยมในการใช้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่มีมากยิ่งขึ้น โดยจะเห็นได้ชัดจากการให้บริการทางการเงินผ่านทางระบบออนไลน์หรือแอพพลิเคชั่นที่หลากหลายในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การใช้จ่าย การจัดการการเงิน การระดมทุนสาธารณะ การกู้ยืม รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ครอบคลุมในทุกด้านของการให้บริการและเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้อย่างสูงสุด

คำสำคัญ : ฟินเทค ; การบริการทางการเงิน ; เทคโนโลยีทางการเงิน

SUMMARY

FinTech is an innovation of financial technology applied to the development of new financial services to facilitate both service providers and users. It also helps to reduce the cost of transactions and operations in its original form by going to banks or financial institutions. As a result, several countries, including Thailand, are now interested and invest in the FinTech innovation, and especially tend to invest more and more in the future. Moreover, because of the convenience, and cost and time saving, people's behavior has changed to use more the new style of financial services. It is evident that there are several financial service forms via online applications such as payment, money management, crowdfunding, marketplace lending and data analytics. They are continuously developed and offered in order to cover all aspects of services and reach users' need.

Keywords : FinTech ; Financial Service ; Financial Technology

บทนำ

เทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคำว่า FinTechถือเป็นคำที่ในปัจจุบันทั้งธุรกิจและสถาบันการเงินให้ความสนใจเป็นอย่างมาก ซึ่ง FinTech เปรียบได้กับนวัตกรรมที่นำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้กับการบริหารด้านการเงินและการลงทุน [1] และนวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเงินนี้ได้เปลี่ยนแปลงวิธีการของการของการบริโภค กู้ยืม การแชร์ และการใช้จ่ายเงิน [2] เพื่อขับเคลื่อนการบริการทางการเงิน (Financial Service) อย่างไร้ข้อยกเว้นด้วยการปฏิวัติระบบดิจิตอลส่งผลให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ง่ายขึ้น [3] เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสาร ตอบโต้ ในการดำเนินธุรกิจการค้า การทำธุรกรรมการเงิน และการชำระเงิน [4]อีกทั้งยังเป็นการลดบทบาทหรือกำจัดตัวกลางทางการเงิน (Disintermediate) เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับการให้บริการหรือสินค้าโดยตรงผ่านทางระบบออนไลน์ [1],[5] สุชาติ ไตรสมภพ [6] กล่าวว่า การใช้พันธบัตรและเหรียญจะมีแนวโน้มลดลงในอนาคต เนื่องจากความนิยมในการใช้แอพพลิเคชั่นต่างๆในการดำเนินการติดต่อทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมระหว่างกัน (Transaction) มีเพิ่มมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในกรณีการระดมทุนจากมวลชน (Crowdfunding) การซื้อขายหุ้นหรือกองทุนรวมไปถึงการกู้เงิน [6]

การลงทุนใน FinTech

การลงทุนใน FinTech ได้ขยายวงกว้าง โดยหากพิจารณาจากภาพรวม 3ทวีปหลัก อันได้แก่ ทวีปอเมริกาเหนือ ทวีปยุโรป และทวีปเอเชีย ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2016 ในภาพรวมทั่วโลกมีการลงทุนใน FinTech ประมาณ 2.4 พันล้านดอลล่าร์สหรัฐ ซึ่งทวีปเอเชียถือได้ว่าเป็นทวีปที่มีการลงทุนมากที่สุด ประมาณ 1.2 พันล้านดอลล่าร์สหรัฐเมื่อเทียบกับทวีปอื่น [7] นอกจากนี้จากรายงานของ U.S. Department of Commerce ได้มีการจัด 30 อันดับประเทศที่คาดการณ์ว่าจะเป็นตลาดในภาคของการใช้ FinTech ดังนี้

ตารางที่ 1 Ranking of Projected Export Market˚ Overall FinTech Sector (2017)

Ranking of Projected Export Market – Overall FinTech Sector (2017)				
1. Japan	7. Netherlands	13. Spain	19. Norway	25. Portugal
2. China	8. Australia	14. Belgium	20. Singapore	26. Mexico
3. UK	9. South Korea	15. Taiwan	21. Russia	27. Poland
4. France	10. Switzerland	16. Sweden	22. Austria	28. Israel
5. Germany	11. Hong Kong	17. Denmark	23. Brazil	29. Philippines
6. Canada	12. Italy	18. Ireland	24. Finland	30. Thailand

ที่มา: 2016 Top Markets Report Financial Technology, U.S. Department of Commerce

จากตารางที่ 1 แสดงให้ว่า ในปี 2017 การคาดการณ์ 30 อันดับประเทศที่จะเป็นตลาดที่จะมีการนำ FinTech ไปใช้ 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ประเทศจีน และสหราชอาณาจักร ตามลำดับ ซึ่งจากการจัดอันดับนี้ ส่งผลให้เห็นว่าขนาดของประเทศไม่ได้มีผลมากนักแต่กลับเป็นการพัฒนาทางเศรษฐกิจโดยทั่วไปมากกว่า และที่สำคัญประเทศไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ติดอันดับใน30อันดับดังกล่าว [8]

ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยก็เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ให้ความสนใจในการพัฒนาและการนำนวัตกรรม FinTech มาประยุกต์ในกับการบริการทางการเงิน ดังที่จะเห็นได้จากการพัฒนาในด้านการบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ใหญ่ๆ ในประเทศไทย ยกตัวอย่างเช่น ธนาคารกสิกรไทย โดยทวีธีระสุนทรวงศ์ รองกรรมการผู้จัดการธนาคารกสิกรไทย กล่าวว่า กระแสของ FinTech ได้เริ่มต้นขึ้นในตลาดประเทศไทยมาช่วงระยะเวลาหนึ่งแต่ไม่นานมากนัก ในช่วงเริ่มแรกการเข้าถึงโมบายแอพพลิเคชั่นในการทำธุรกรรมการเงินยังคงเป็นเรื่องใหญ่สำหรับผู้บริโภคคนไทยส่วนใหญ่ แต่ในปัจจุบันอัตราการใช้เริ่มสูงขึ้นในทุกปี [9]โดยธนาคารได้มีการพัฒนาแอพพลิเคชั่น เช่น แอพพลิเคชั่น K-Mobile Banking PLUS ซึ่งเป็นแอพพลิเคชั่นที่ให้บริการการทำธุรกรรมการเงินได้ตลอด 24ชั่วโมง อีกทั้งยังเป็นช่องทางใหม่ในการขอสินเชื่อบุคคลด้วย [10]และธนาคารไทยพาณิชย์ โดยอาทิตย์ นันทวิทยา ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและรองประธานกรรมการบริการ และญนน์ โภคทรัพย์ กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ประกาศว่าธนาคารมีนโยบายในการพัฒนาและเดินหน้าธุรกิจ FinTech ภายใต้ชื่อ Digital Ventures อีกทั้งยังได้กล่าวถึงภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยว่าต้องมีการปรับตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงรูปแบบเทคโนโลยีการให้บริการที่สะดวกสบายและปลอดภัยเพื่อตอบสนองลูกค้า [11]

นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงพื้นที่และการจัดหมวดหมู่ของภาคส่วนต่างๆในการพัฒนาและการลงทุนใน FinTech ในมุมมองระดับโลก ประเทศหรือเมืองที่มีการจัดการโครงสร้างการให้บริการทางการเงินที่แข็งแกร่งนั้นมักจะถูกกำหนดตำแหน่งให้เป็นพื้นที่ที่ดีที่สุดที่จะเริ่มต้นในการพัฒนาและนำนวัตกรรม FinTech มาประยุกต์ใช้ โดยทั่วไปกลุ่มของการให้บริการทางการเงินที่สำคัญ ได้แก่ ธนาคาร ผู้จัดการการลงทุน บริษัทประกันภัยและตลาดหุ้น [8]Alt, R., และPuschmann, T. ได้กล่าวถึงหมวดหมู่ของการนำเอา FinTech ไปใช้ในหลายลักษณะ โดยแบ่งออกเป็นภาคการเงิน ยกตัวอย่างเช่น ธนาคาร การลงทุนและการประกันภัย ฯลฯ หรือแบ่งในลักษณะของกระบวนการทางธุรกิจ เช่น การชำระเงิน การลงทุน และการซื้อขาย เป็นต้น แม้กระทั่งแบ่งตามรูปแบบการปฏิสัมพันธ์ทางธุรกิจ เช่น การปฏิสัมพันธ์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (Business to Business : B2B) แบบธุรกิจกับผู้บริโภค (Business to Consumer : B2C) และ แบบผู้บริโภคกับผู้บริโภค (Consumer to Consumer : C2C) อย่างไรก็ตามในภาพรวมอาจแบ่งได้เป็น 2ลักษณะหลัก คือการนำ FinTechไปใช้กับการดำเนินงานของผู้ให้บริการทางการเงิน และนำไปใช้กับการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการทางการเงินกับลูกค้า [12] จากรายงาน 2016 Top Markets Report Financial Technology โดยกระทรวงพาณิชย์สหรัฐอเมริกาได้มีการคาดการณ์แนวโน้มเกี่ยวกับ FinTech ว่าในปี 2017 FinTech จะถูกนำไปใช้ในลักษณะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บริโภคกับธุรกิจ (Consumer to Business: C2B) ในสัดส่วนที่ใหญ่ที่สุดเมื่อเทียบกับลักษณะอื่น [8] ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริการทางการเงินให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

การประยุกต์ใช้ FinTech ในการบริการทางการเงิน

FinTech ถือเป็นนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการทางการเงินที่ในยุคปัจจุบันนี้ทั้งในภาคธุรกิจและธนาคารทำให้มีต้นทุนที่ลดลงและเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้าและองค์กรเอง รวมถึงการเพิ่มการแข่งขันทางธุรกิจ ซึ่ง FinTech นั้นจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินได้โดยตรง สะดวกและรวดเร็ว ผ่านทางบริการการเงินแบบออนไลน์หรือแอพพลิเคชั่นสมาร์ทโฟน [13] ดังนี้

1. การใช้จ่าย (Payment)

"Mobile Wallets" หรือ "Mobile Payment" เป็นการดำเนินการโดยการผูกเลขหมายของบัญชีธนาคารของผู้ใช้บริการทั้ง 2 ฝ่าย เพื่อให้สามารถทำการโอน (Transaction)ได้โดยอัตโนมัติหรือเพียงแค่ใช้การสั่งผ่านแอพพลิเคชั่นโทรศัพท์เท่านั้น [14]ทำให้ความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารหรือสถาบันการเงินลดลง ผู้บริโภคในปัจจุบันแต่ละประเทศทั่วโลกมีการใช้จ่ายผ่านทางบัตรเครดิต

หรือผ่านทางออนไลน์บนโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกปีและในปี 2023 คาดว่าจะมียอดใช้จ่ายเกิน 2ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ [5]และในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เนื่องจากประชากรจำนวนมากในประเทศแถบภูมิภาคดังกล่าวมีการย้ายถิ่นฐานเพื่อไปประกอบอาชีพในต่างประเทศและมีการโอนเงินเพื่อส่งกลับมายังครอบครัวที่อยู่ในอีกประเทศหนึ่ง ดังนั้น จึงเป็นพื้นที่ที่คาดว่าจะมีความต้องการระบบการใช้บริการทางด้านการเงินแบบออนไลน์อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการทำธุรกรรมเช่นนี้ช่วยให้มีค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการที่ไม่ต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร [15]

อย่างไรก็ตาม ความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยในการชำระเงินในลักษณะดังกล่าวยังคงเป็นประเด็นหลักที่ผู้ใช้การบริการให้ความสำคัญและทำให้เกิดความลังเลในการตัดสินใจที่ที่จะใช้บริการ ทั้งนี้ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยเพื่อลดความเสี่ยง โดยในปัจจุบันมีการพัฒนา “Biometric Data” และ “Tokenisation” ซึ่งเป็นการแปลรายละเอียดบัตรเครดิตของผู้บริโภคให้อยู่ในรูปของ “Tokens” เพื่อที่จะช่วยให้เกิดการชำระเงินอัตโนมัติโดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลของบัตรเครดิต [14]

2. การจัดการการเงิน (Money Management)

การจัดการทางการเงิน หรือการจัดการความมั่งคั่ง (Wealth Management) เป็นอีกบริการทางการเงินหนึ่งที่ได้พัฒนาด้วยนวัตกรรม FinTech ซึ่งเป็นการบริการให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาการเงินส่วนบุคคลการวางแผนการเงิน หรือการบริหารจัดการการเงินของผู้ใช้บริการผ่านทางซอฟต์แวร์แอพพลิเคชั่น[16],[17], [18]เกี่ยวกับข้อมูลรายได้หรือความเสี่ยงของหลักทรัพย์ สินทรัพย์ ดัชนีกองทุน ผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น [18], [19] เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตัดสินใจในการทำธุรกรรมทางการเงินได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการบางกลุ่มอาจต้องเผชิญความความเสี่ยงที่เกิดจากความไม่เข้าใจในข้อจำกัดข้องการให้บริการและข้อมูลของพวกเขาถูกใช้อย่างไร [16]

3. การระดมทุนสาธารณะ (Crowdfunding)

FinTech เป็นนวัตกรรมใหม่ที่ถูกนำมาใช้ในการยกระดับการระดมทุนของธุรกิจที่เรียกว่า การระดมทุนสาธารณะ (Crowdfunding) ซึ่งเป็นการระดมทุนที่เป็นทางเลือกแนวใหม่ให้กับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และธุรกิจ Start-Up รวมถึงกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) ให้สามารถระดมทุนจากบุคคลทั่วไปโดยตรงผ่านทางช่องทางออนไลน์ [20] เพื่อช่วยในการเสริมสร้างศักยภาพในการผลิตสินค้าและการบริการ รวมถึงเพื่อการกุศล โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการด้วยขั้นตอนที่น้อยและการประมวลผลรวดเร็ว แต่เข้าถึงอัตราดอกเบี้ยที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับการรูปแบบธนาคารแบบดั้งเดิม (Traditional Banks) การระดมทุนสาธารณะมีรูปแบบ (Platform) ที่มีความความหลากหลายซึ่งสามารถจำแนกตามผลตอบแทน [8] ดังนี้

3.1 การระดมทุนแบบ (Equity Crowdfunding): การเสนอขายหุ้นต่อประชาชนและเป็นช่องทางระดมเงินทุนสำหรับธุรกิจ SMEs และธุรกิจ Start-Up ที่มีความเสี่ยงสูงและต้องการเงินทุน [20]

3.2 การระดมทุนแบบ(Rewards Crowdfunding): การระดมทุนที่ไม่ได้รับเป็นรูปตัวเงิน แต่จะได้รับเป็นความรู้ สินค้าหรือบริการ เป็นต้น [21]

3.3 การระดมทุนแบบ(DonationCrownfunding) : การระดมทุนที่จะได้รับผลจากการบริจาค อาจจะเป็นเงิน สิ่งของหรือวัตถุดิบต่างๆ เป็นต้น [13]

4. การกู้ยืม (Lending)

หนึ่งในความสำเร็จที่เห็นได้ชัดของการใช้ FinTech คือ การเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วใน Marketplace Lending ซึ่งเป็นการให้บริการในลักษณะออนไลน์เพื่อให้ตอบสนองต่ออย่างสูงสุดต่อความต้องการของผู้มีความประสงค์กู้ยืม ประเมินความคุ้มค่าของสินเชื่อ และจัดหาแหล่งสินเชื่อจากการกู้ยืม [2] ในบางประเทศจะเรียกกันว่ารูปแบบ “Peer-to-Peer Lending” (P2P Lending) ซึ่ง Peer-to-Peer Lending นี้คือการจับคู่ระหว่างผู้ของกู้และผู้ให้กู้ผ่านทางระบบออนไลน์ โดยผู้ขอกู้จะได้รับประโยชน์จากการที่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้รวดเร็วและจ่ายอัตราดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่าการกู้ยืมกับธนาคาร รวมถึงนักลงทุนสามารถได้รับประโยชน์จากการกู้ยืมเงินที่มีอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างตามที่กำหนดไว้ในแต่ละแพลตฟอร์มของการให้บริการ และนำเงินทุนที่ได้นั้นไปกระจายสัดส่วนการลงทุน ส่งผลให้เกิดความมั่งคงทางการเงินที่ลงทุนมากขึ้น ได้รับผลตอบแทนที่น่าดึงดูดใจมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็

เกิดการกระจายความเสี่ยงข้ามระหว่างผู้กู้ยืมเอง ทั้งนี้ Peer-to-Peer Lending กลายเป็นทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งที่ได้รับความสนใจในปัจจุบันและได้รับความนิยมสูงสุดในสหรัฐอเมริกา [22]

5. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics)

การใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีทางการเงินโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ข้อมูลส่วนตัวผ่านทางนวัตกรรม FinTech ซึ่งเป็นการใช้ข้อมูลในการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) เนื่องจากยิ่งการจัดการความเสี่ยงมีความแม่นยำมากเท่าไรยิ่งส่งผลให้การบริการสามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้ดียิ่งขึ้น [23] ยกตัวอย่างเช่นการประเมินสินเชื่อด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวผ่านระบบเทคโนโลยี [5]

ปัจจัยเปลี่ยนแปลงในการบริการทางการเงิน

การนำนวัตกรรม FinTechเพื่อพัฒนาการให้บริการทางการเงินมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอันเป็นประโยชน์ในหลายปัจจัยในการบริการทางการเงิน [24] ดังนี้

1. การทำธุรกรรมระบบดิจิตอล (Digital Transaction): ถึงแม้ว่าระบบการให้บริการทางการเงินได้พัฒนาโดยการใช้ระบบดิจิตอลมาแล้วอย่างต่อเนื่อง แต่นวัตกรรม FinTechนั้นทำให้การบริการทางการเงินด้วยระบบดิจิตอลพัฒนาขยายวงกว้าง เชื่อมต่อ และตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบแต่ต้องการความปลอดภัยของคนในยุคปัจจุบัน ซึ่งทำให้การให้บริการด้วยระบบดิจิตอลนั้นไร้ขีดจำกัดมากขึ้นหรืออาจเรียกว่า “Digitalization” อย่างจะเห็นได้จากความสะดวกสบายในการส่งผ่านข้อมูลหรือแม้กระทั่งการโอนเงินเพื่อใช้จ่ายที่มีระบบความปลอดภัยรองรับ ซึ่งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ผ่านทางอุปกรณ์สื่อสารหรืออุปกรณ์อิเลคทรอนิกส์แบบพกพาส่วนตัวได้เมื่อต้องการ

2. ต้นทุน (Cost): เมื่อระบบการให้บริการทางการเงินพัฒนาเข้าสู่รูปแบบนวัตกรรม FinTech การให้บริการในรูปแบบที่หลากหลายและเข้าถึงผู้ใช้บริการได้ง่ายขึ้น เป็นผลช่วยให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการสามารถลดต้นทุนจากการดำเนินธุรกรรมทางการเงินได้ เนื่องจากความสะดวกและสามารถให้หรือใช้บริการได้ทันทีและรวดเร็วโดยไม่ต้องเดินทาง ดำเนินการ หรือปฏิบัติตามขั้นตอนของการทำธุรกรรมในแบบเดิม

3. ข้อมูล (Data): FinTech ทำให้เกิดระบบข้อมูลที่ไร้ขอบเขตมากขึ้น หรืออาจเรียกได้ว่า “Ubiquitous Data” โดยที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศทางการเงิน รวมถึงการจัดการการเงินส่วนบุคคล และวิเคราะห์การเงินการลงทุนผ่านการเชื่อมต่อระบบการบริการการเงินรูปแบบใหม่

4. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ(Users’ Behavior): นวัตกรรม FinTech ได้ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการทางการเงินของธนาคาร สถาบันการเงิน บริษัทเอกชน รวมถึงภาครัฐเพื่อให้การบริการของตนนั้นเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าให้ได้มากที่สุด และด้วยการแข็งขันทางการตลาดนี้เอง ทำให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและประหยัดต่อเวลาและตัวเงินออกมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเหล่านี้ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการของคนในปัจจุบันเริ่มเปลี่ยนไปตามระบบการบริการที่ได้รับ

บทสรุป

นวัตกรรมทางการเงิน FinTech เป็นเทคโนโลยทางการเงินแนวใหม่ที่ถูกนำมาพัฒนาระบบการให้บริการทางการเงิน โดยในปัจจุบันหลายประเทศรวมถึงประเทศไทยทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจและลงทุนในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี FinTech ในการพัฒนาการให้บริการทางการเงิน ได้แก่ การใช้จ่าย การจัดการการเงิน การระดมทุน การกู้ยืม และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจะเห็นได้ในรูปแบบของการให้บริการผ่านทางระบบออนไลน์และแอพพลิเคชั่นบนอุปกรณ์สื่อสารหรือคอมพิวเตอร์ ซึ่งการให้บริการในลักษณะดังกล่าวส่งผลให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีต้นทุนการดำเนินการทำธุรกรรมลดลงอีกทั้งการบริการในรูปแบบดังกล่าวนี้ยังสามารถทำให้การบริการทางการเงินเข้าถึงผู้ใช้ได้อย่าง สะดวก ง่าย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

[1] Phimrak Prompalit. (2016). **Fintech : Financial Technology in the Digital Age and Benefits for New Investors.** 25 November, 2016, From;https://www.set.or.th/dat/vdoArticle/attachFile/AttachFile_1456398364860.pdf

[2] Pozza, D., & Wong, H. (2016). **FinTech Forum : A Closer Look at Marketplace Lending.** Retrieved 23 December, 2016, from https://www.ftc.gov/news-events/blogs/ business-blog/2016/08/fintech-forum-closer-look-marketplace-lending

[3] PwC. (2016). **Blurred Lines : How FinTech is Shaping Financial Services.** Global FinTech Report : March 2016.

[4] Micu, I., & Micu, A. (2016). **Financial Technology (FinTech) and Its Implementation on the Romanian Non-Banking Capital Market.** SEA - Practical Application of Science, 4(2), 379-384.

[5]World Economic Forum. (2015). **The Future of FinTech : A Paradigm Shift in Small Business Finance.** Global Agenda Council on the Future of Financing & Capital: October 2015.

[6] Suchart Traiphobsakul. (2016). Business Trends of Start Up 2016. **Journal of SME Thailand.** 24 November, 2016, from: http://www.maruey. com/article/contentinjournal0009.html

[7] KPMG. (2016). **The Pulse of FinTech, Q3 2016.** Global Analysis of FinTech Venture Funding.

[8] U.S. Department of Commerce. (2016). 2016 Top Markets Report Financial Technology.

[9]Digital Age. (2016a). **FinTech Current and Investor's Chapter of KBank.** 24 November, 2016, From; http://www.digitalagemag.com/กระแส-fintech-กับบทนักลงทุนของ-kbank

[10] Digital Age. (2016b). **Thai Bank Bolster the FinTech to digital Banking.** 23 November, 2016, from : ttp://www.digitalagemag.com/ธนาคารไทยหนุน-fintech-สู่ดิจิทัล-แบงกิ้ง/

[11] Siam Commercial Bank. (2016). **Trace Business of Digital Ventures SCB Push Forward FinTech Startup.** 21 November, 2016, from: https://scbsme.scb.co.th/sme-inspiration-detail/Digital_Ventures_SCB

[12] Alt, R., & Puschmann, T. (2012). **The Rise of Customer-Oriented Banking - Electronic Market are Paving the Way.** Electronic Markets, 22, 203-215.

[13] The Parliamentary Office of Science and Technology. (2016). **Financial Technology (FinTech).** May 2016. London.

[14] The Bank of New York Mellon Corporation. (2015). **Innovation on Payments : The Future is FinTech.** October 2015. Ner York.

[15] KPMG. (2016). **Fintech : Opening the door to the un banked and underbanked in Southeast Asia.** Retrieved 12 November, 2016, from https://home.kpmg.com/xx/en/home/insights/2016/04/fintech-opening-the-door-to-the-unbanked-and-underbanked-in-southeast-asia.html

[16] European Banking Authority. (2015). **Joint Committee Discussion Paper on Automation in Financial Advice.** December 2015.

[17] Shahrokhi, M. (2008). **E-finance : status, innovations, resources and future challenges.** Managerial Finance, 34(6), 365-398.

[18] The Economist. (2015). **Ask the Algorithm: Human Wealth Advisers Are Going Out of Fashion.** Retrieved 19 November, 2016, from http://www.economist. com/news/special-report/21650292-human-wealth-advisers-are-going-out-fashion-ask-algorithm

[19]Vincent, G., Laknidhi, V., Klein, P., & Gera, R. (2015). **Robo-Advisors : Capitalizing on A Growing Opportunity.** Retrieved from https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/us/Documents/strategy/us-cons-robo-advisors.pdf

[20] The Office of the Securities and Exchange Commission. (2016). **Funding Through Electronic Network Providers (Crowdfunding).** 21 November, 2016, from: http:// www.sec.or.th/TH/Raising Funds/CFD/Pages/principle.aspx

[21] Department of International Trade Promotion. (2016). Crowdfunding : The Popular Fundraising Method of the Startup and Small Business in the United States. 20 November, 2016, from : http://www.thaitradeusa.com/home/?p=21337

[22] Prime Meridian. (2015). **Defining Marketplace Lending, Peer-to-Peer Lending, and Crowdfunding.** Retrieved 4 December, 2016, from http://www.pmifunds.com/ defining-marketplace-lending-peer-peer-lending-crowdfunding/

[23] Financial Conduct Authority. (2015). **Call for Inputs : Big Data in retail general insurance.** November 2015.

[24] KPMG. (2015). **The Perfect Storm of Technology and Capital Markets : The Modern History of FinTech.**, from https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/pdf/2015/06/technology-capital-markets-fintech-history-article-june-2015.pdf