



ฟินเทค (FinTech) ในมุมมองของสถาบันการเงินและผู้ประกอบการ
FinTech Startup ในประเทศไทย

โดย

นางสาวณัฐรุจา เดชจินดา

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ฟินเทค (FinTech) ในมุมมองของสถาบันการเงินและผู้ประกอบการ
FinTech Startup ในประเทศไทย

โดย

นางสาวณัฐรุจา เดชจินดา



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

FINTECH IN THE PERSPECTIVE OF FINANCIAL INSTITUTION AND
FINTECH STARTUP IN THAILAND

BY

MISS NUTRUCHA DECHJINDA



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2018
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวณัฐรญา เดชจินดา

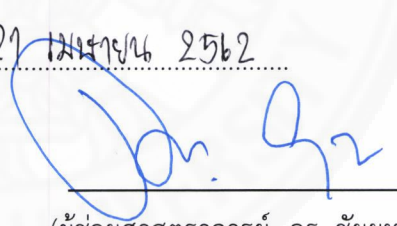
เรื่อง

ฟินเทค (FinTech) ในมุมมองของสถาบันการเงินและผู้ประกอบการ FinTech Startup
ในประเทศไทย


ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 21 เมษายน 2562

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยุทธ ผดุงศักดิ์สวัสดิ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(ศาสตราจารย์ ดร. พรชัย ซุนหินดา)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ฟินเทค (FinTech) ในมุมมองของสถาบันการเงินและ ผู้ประกอบการ FinTech Startup ในประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน	นางสาวณัฐรุจา เดชจินดา
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ศาสตราจารย์ ดร. พรชัย ชุนจินดา
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือฟินเทค (FinTech) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของ
ผู้คนเป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจัยต่างๆ ทั้งเรื่องของอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและสมาร์ตโฟนที่
สามารถเข้าถึงผู้คนได้มากกว่าในอดีต รวมถึงในภาคธุรกิจที่มองเห็นมูลค่าเพิ่มจากการนำเทคโนโลยี
ทางการเงินมาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กร และจากการนำนวัตกรรมดังกล่าวไปสร้าง
บริการทางการเงินชนิดใหม่เพื่อก่อให้เกิดความสามารถทางการแข่งขันกับคู่แข่งทั้งในและนอกประเทศ

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากคณะผู้บริหารของ
สถาบันการเงิน ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบและกลุ่มผู้ใช้งาน เพื่อมุ่งเน้นการ
นำเสนอเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโต ประโยชน์ ความเสี่ยง ผลกระทบ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับ
การสนับสนุนจากภาครัฐและการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคในบริบทของประเทศไทย

โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจุบันภาครัฐและเอกชนไทยมีความตื่นตัวในธุรกิจฟินเทค โดย
ภาครัฐมีความพยายามในการปรับปรุงกฎเกณฑ์การกำกับดูแลให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อสอดคล้อง
กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สำหรับภาคเอกชนมีการปรับตัวโดยนำฟินเทคเข้ามา
พัฒนาประสิทธิภาพของบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิม หรือต่อยอดไปถึงการสร้างบริการทางการเงิน
ชนิดใหม่เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยฟินเทคมีจุดเด่นคือการลดต้นทุนการดำเนินงาน
รวมถึงเพิ่มความสะดวกสบายและความรวดเร็วให้กับบริการทางการเงิน ดังนั้นฟินเทคจึงมีศักยภาพ
สูงในการขยายการเข้าถึงบริการทางการเงิน แต่สำหรับในประเทศไทยยังมีข้อจำกัดหลายประการที่
เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของฟินเทคและต้องได้รับการปรับปรุง เช่น การขาดความรู้ความเข้าใจของ
ผู้บริโภค การขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ การขาดเงินทุนสนับสนุน ความไม่ชัดเจนของกฎเกณฑ์การ
กำกับดูแลและความอ่อนแอของการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีภายในประเทศ

คำสำคัญ: เทคโนโลยีทางการเงิน (ฟินเทค), ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค, การเข้าถึงบริการทางการเงิน

Independent Study Title	FINTECH IN THE PERSPECTIVE OF FINANCIAL INSTITUTION AND FINTECH STARTUP IN THAILAND
Author	Miss Nutrucha Dechjinda
Degree	Master Of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Professor Pornchai Chunhachinda, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

Financial Technology or FinTech nowadays becomes a part of people's life due to many factors, e.g., high speed internet and popularity of smartphones. Business sectors also realise that they can add more values to their firms by introducing FinTech to improve the working process and creating a new financial service to gain competitive advantage.

This Qualitative Research is conducted by the In-Depth Interview (Financial Institution Managements, FinTech Startup Entrepreneurs, Regulators, and End Users) focusing on Factors affecting growth, Benefits, Risks, Effects, Factors leading to support from government and Ecosystem development for FinTech in Thailand.

The results show that currently public and private sector pay more attention to FinTech. Public sector tries to adjust the regulations to be more flexible according to the fast change in technology. Private sector gradually introduces FinTech to improve their existing financial services or create the new services. FinTech helps decrease operating costs and make the financial services more simple and accessible, however, there are a lot of constraints in Thailand such as knowledge-lacking end users, short of human resources in this field, short of supporting investment, ambiguity about regulations, and poor technological infrastructure.

Keywords: Financial Technology (FinTech), FinTech's Ecosystem, Financial Inclusion

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จาก ศาสตราจารย์ ดร.พรชัย ชุนหจินดา อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและ ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย รวมถึงผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ ผดุงศักดิ์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นกรรมการ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์แก่ ผู้วิจัย ส่งผลให้งานวิจัยฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่องานวิจัย รวมถึงได้แสดงความเต็มใจและยินดีในการให้สัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและ ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาของทุกท่าน

ขอขอบคุณสมาคมพินเทคประเทศไทยที่ได้ช่วยเหลือผู้วิจัยในการให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ รวมถึงช่วยประสานงานติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์บางส่วน ซึ่งช่วยให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้ ครบถ้วนสมบูรณ์ตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณบิดามารดาที่ช่วยสนับสนุนและส่งเสริมด้านการศึกษาของผู้วิจัยมา โดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการศึกษาและทำให้ผู้วิจัยสามารถนำความรู้ความสามารถที่ ได้ มาใช้พัฒนาต่อยอดในงานวิจัยในครั้งนี้ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นางสาวณัฐรญา เดชจินดา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญภาพ	(12)
รายการสัญลักษณ์และคำย่อ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ความหมายของฟินเทค (FinTech)	4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
2.2.1 แนวคิดการทำลายอย่างสร้างสรรค์ (Creative Destruction)	4
2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ	5
2.3 วิวัฒนาการของฟินเทค	7
2.4 รูปแบบการให้บริการธุรกิจฟินเทค	8
2.4.1 การชำระเงิน (Payment)	8
2.4.2 การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Market Provisioning)	8
2.4.3 การจัดการการลงทุน (Investment Management)	9

2.4.4 การระดมทุน (Capital Raising)	9
2.4.5 การฝากเงิน และการกู้ยืมเงิน (Deposits and Lending)	9
2.4.6 การประกันภัย (Insurance)	10
2.5 ศักยภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยฟินเทค	10
2.6 ทิศทางการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่อฟินเทค	10
2.7 นโยบายการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องต่อธุรกิจฟินเทค	11
2.7.1 กรณีศึกษาของประเทศจีน	11
2.7.2 กรณีศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา	12
2.7.3 กรณีศึกษาของประเทศอังกฤษ	12
2.7.4 กรณีศึกษาของประเทศออสเตรเลีย	12
2.7.5 กรณีศึกษาของประเทศสิงคโปร์	12
2.8 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	13
2.8.1 พ.ร.บ.ระบบชำระเงิน พ.ศ. 2560	13
2.8.2 หนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทย	14
2.8.2.1 ความหมายของ Regulatory Sandbox	14
2.8.2.2 วัตถุประสงค์ของ Regulatory Sandbox	14
2.8.3 พระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561	14
2.8.3.1 การระดมทุนด้วยการเสนอขายโทเคนดิจิทัลต่อประชาชน	15
(1) การเสนอขายโทเคนดิจิทัลที่ออกใหม่ต่อประชาชน	15
(2) คุณสมบัติของผู้ระดมทุน	15
(3) การระดมทุน	15
2.8.3.2 การให้บริการเป็นตัวกลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ดิจิทัล	15
2.9 ความท้าทายในการประยุกต์ใช้ฟินเทค	15
2.9.1 ด้านความไว้วางใจ	16
2.9.2 ด้านความเสี่ยงจากการผิดนัดชำระ	16
2.9.3 ด้านความเสี่ยงของนวัตกรรม	16
2.9.4 ด้านกฎระเบียบภาครัฐ	16
2.10 เทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังฟินเทค	17
2.10.1 บล็อกเชน (Blockchain)	17
2.10.2 ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)	17
2.10.3 การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning)	18

	(6)
2.10.4 ปัญญาจากฝูงชน (Crowdsourcing)	18
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	19
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.3 คำถามที่ใช้ในการวิจัย	20
3.4 วิธีวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล	21
บทที่ 4 ผลการวิจัย	22
4.1 มุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย	23
4.1.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย	23
4.1.1.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	23
(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล	23
(2) ทรัพยากรมนุษย์	23
(3) ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานต่อเทคโนโลยีทางการเงิน	24
4.1.1.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	24
(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล	24
(2) รูปแบบการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น	24
(3) การพัฒนาของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว	24
4.1.2 ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย	24
4.1.2.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	24
4.1.2.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	25
(1) การเข้าถึงบริการทางการเงินของภาคครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น	25
(2) ช่วยลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน	26
4.1.3 ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย	27
4.1.3.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	27
4.1.3.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	27
(1) ความเสถียรของระบบ	27

(2) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย	27
(3) บริษัทผู้ให้บริการด้านฟินเทค	28
4.1.4 ผลกระทบของฟินเทคต่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย	28
4.1.4.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	28
4.1.4.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	28
4.1.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค	29
4.1.5.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	29
4.1.5.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	29
(1) ความเชื่อใจของผู้ใช้งานที่มีต่อฟินเทค	29
(2) การสร้างบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้า	30
(3) ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อฟินเทค	30
4.1.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ	30
4.1.6.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	30
4.1.6.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	31
4.1.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem)	31
4.1.7.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย	31
4.1.7.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	32
4.2 มุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)	32
4.2.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย	33
4.2.1.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	33
4.2.1.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	33
(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล	33
(2) สินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน	34
4.2.2 ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย	34
4.2.2.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	34
4.2.2.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	34
(1) เปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิตให้ก้าวเข้าสู่ความสะดวกสบาย	34
(2) สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น	34
4.2.3 ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย	35
4.2.3.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	35

4.2.3.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	35
4.2.4 ผลกระทบของฟินเทคต่อบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย	36
4.2.4.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	36
4.2.4.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	36
(1) สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ	36
4.2.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค	37
4.2.5.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	37
4.2.5.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	37
(1) ความเชื่อใจของผู้ใช้งานที่มีต่อฟินเทค	37
(2) การเข้าสู่ตลาดก่อนคู่แข่ง (First-mover)	38
4.2.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ	38
4.2.6.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	38
(1) ภาครัฐต้องสร้างความชัดเจนในการออกกฎหมาย	38
(2) เปิดพื้นที่สำหรับแสดงผลงานให้ผู้ประกอบการ	38
(3) ส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านฟินเทค	39
4.2.6.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	39
(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล	39
(2) ภาครัฐควรมีการสนับสนุนด้านเงินทุน	39
(3) ภาครัฐควรมีการสนับสนุนการเปิด API	39
4.2.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem)	40
4.2.7.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.	40
(1) โครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย (Legal Infrastructure)	40
(2) การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน	40
(3) ลดการผูกขาด	40
4.2.7.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ	40
(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล	40
(2) ด้านเงินลงทุน	41
(3) การดึงดูดคนที่มีความสามารถเข้ามาในอุตสาหกรรม	41
4.3 มุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงาน คณะกรรมการ การกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	41
4.3.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของ InsurTech ในประเทศไทย	42

4.3.1.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	42
(1) ความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี	42
(2) วิถีชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป	42
4.3.1.2 มุมมองของ InsurTech Startup	43
4.3.2 ประโยชน์ของการใช้งาน InsurTech ในประเทศไทย	43
4.3.2.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	43
(1) สินค้าหรือบริการด้านการประกันภัยเข้าถึงประชาชนได้ง่าย	43
(2) ลดต้นทุนในการดำเนินงาน	43
4.3.2.2 มุมมองของ InsurTech Startup	43
4.3.3 ความเสี่ยงของ InsurTech ในประเทศไทย	43
4.3.3.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	43
4.3.3.2 มุมมองของ InsurTech Startup	44
4.3.4 ผลกระทบของ InsurTech ต่อภาคธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย	44
4.3.4.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	44
4.3.4.2 มุมมองของ InsurTech Startup	44
4.3.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับใน InsurTech	44
4.3.5.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	44
4.3.5.2 มุมมองของ InsurTech Startup	44
4.3.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่อง InsurTech ของภาครัฐ	45
4.3.6.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	45
(1) กำกับดูแลให้มีความยืดหยุ่น	45
(2) จัดตั้งศูนย์รวมข้อมูลกลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีประกันภัย	45
4.3.6.2 มุมมองของ InsurTech Startup	45
4.3.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ InsurTech	45
4.3.7.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.	45
(1) การสร้างความรู้ความเข้าใจในด้าน InsurTech	45
(2) โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี	46
4.3.7.2 มุมมองของ InsurTech Startup	46

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล	47
5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล	47
5.1.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทค	47
5.1.1.1 ด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล	47
5.1.1.2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี	48
5.1.2 ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย	48
5.1.3 ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย	49
5.1.3.1 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)	49
5.1.3.2 ความเสี่ยงด้านเสถียรภาพของระบบ	49
5.1.4 ผลกระทบของฟินเทคต่อภาคธุรกิจในประเทศไทย	49
5.1.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค	50
5.1.5.1 ความเชื่อใจ (Trust)	50
5.1.5.2 สินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน	50
5.1.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ	51
5.1.6.1 ออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อภาคธุรกิจ	51
5.1.6.2 สนับสนุนด้านเงินทุน	51
5.1.6.3 ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านฟินเทค	51
5.1.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem)	52
5.2 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย	52
5.2.1 หน่วยงานภาครัฐ	53
5.2.1.1 ความชัดเจนของการออกใบอนุญาต กฎระเบียบและกฎหมาย	53
5.2.1.2 สร้างและพัฒนาบุคลากร	53
5.2.1.3 ศึกษาและให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีทางการเงิน	53
5.2.1.4 ออกนโยบายการกำกับดูแลที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อภาคธุรกิจ	53
5.2.1.5 สนับสนุนฟินเทคให้เติบโตได้	53
5.2.2 สถาบันการเงิน	53
5.2.2.1 สร้างและพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านฟินเทค	54
5.2.2.2 นำเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาใช้ในองค์กร	54
5.2.3 ฟินเทคสตาร์ทอัพ	54
5.2.3.1 สร้างองค์ความรู้ทางธุรกิจ	54

	(11)
5.2.3.2 นำเสนอไอเดียทางธุรกิจผ่านเวทีการแข่งขัน	54
5.2.4 ผู้ใช้งานทั่วไป	55
5.2.4.1 การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน	55
5.2.4.2 ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีทางการเงิน	55
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	55
รายการอ้างอิง	56
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน	61
ภาคผนวก ข คำถามสัมภาษณ์	63
ภาคผนวก ค การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่างๆ	66
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงแนวคิดการทำลายอย่างสร้างสรรค์ (Creative Destruction)	5
2.2	แสดงขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process)	6



รายการสัญลักษณ์และคำย่อ

สัญลักษณ์/คำย่อ

คำเต็ม/คำจำกัดความ

FinTech

Financial Technology

ฟินเทค

เทคโนโลยีทางการเงิน



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมการเงินก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยพบว่าในปัจจุบันมีรูปแบบของธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆที่แตกต่างจากเดิมเกิดขึ้น ประกอบกับผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 พบว่า ในจำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปประมาณ 62.8 ล้านคน มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน มากถึง 31.7 ล้านคน (ร้อยละ 50.5) โดยมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ ปี 2555 ที่มีเพียง 5 ล้านคน หรือ (ร้อยละ 8.0) ซึ่งจากผลการสำรวจจะเห็นว่าดิจิทัลได้เริ่มเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2560) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้มาถึงจุดที่ทำให้รูปแบบการดำเนินชีวิต การประกอบธุรกิจ และเศรษฐกิจโลกเปลี่ยนแปลงไป (เศรษฐกิจ มะลิสสุวรรณ, 2016) เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Financial Technology (FinTech) ช่วยให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคสะดวกสบายมากขึ้น โดยมีจุดเด่นอยู่ที่ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายในการใช้บริการและสร้างอิสระแก่ผู้บริโภคให้สามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา FinTech จึงเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่ออุดช่องโหว่ของการบริการทางการเงินในรูปแบบเดิมๆได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Financial Technology (FinTech) หมายถึงการใช้เทคโนโลยีรวมถึงนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อออกแบบและนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ ฟินเทคจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางการเงิน 6 ประเภทหลัก ได้แก่ การชำระเงิน การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ การจัดการการลงทุน การระดมทุน การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน รวมถึงการประกันภัย (World Economic Forum, 2015) โดยเทคโนโลยีที่ฟินเทคใช้ส่วนมากนั้นคือการนำเทคโนโลยีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาเชื่อมโยงกับโทรศัพท์มือถือและใช้ระบบประมวลผลที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหนือกว่าในอดีต ไปใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน สถานการณ์ในปัจจุบันฟินเทคกำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากมูลค่าเพิ่มที่จะเกิดแก่ธุรกิจและความสามารถทางการแข่งขันของประเทศที่จะสูงขึ้นจากการนำนวัตกรรมดังกล่าวไปสร้างบริการทางการเงินชนิดใหม่และพัฒนาประสิทธิภาพของบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิม (พรชัย ชุนหจินดา, 2560) ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค ผ่านกลุ่มผู้ใช้สมาร์ทโฟน 5,000 คน ในตลาดใหญ่ 4 แห่ง คือ ญี่ปุ่น ไทย ไต้หวัน และ

อินโดนีเซีย รวมถึงเกาหลี อังกฤษ และสหรัฐฯ พบว่าภาพรวมยังมีโอกาสสูง หากสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ ผลสำรวจจากทั้ง 7 ตลาดหลัก โดยร้อยละ 64 ของผู้เข้าร่วมการสำรวจยอมรับว่า เทคโนโลยีทางการเงินช่วยในการวางแผนและจัดการทางการเงินให้ง่ายขึ้น โดยรวมมีความเชื่อมั่นสูงต่อเทคโนโลยีด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 63 ที่วางใจในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตัวเองรู้จัก ส่วนอีกร้อยละ 30 ยังไม่มั่นใจ ซึ่งความเชื่อมั่นนี้ มีแนวโน้มสูงขึ้นในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เพราะกลุ่มอายุ 18-34 ปี มีความเชื่อมั่นสูงถึงร้อยละ 69% เมื่อเทียบกับกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป ที่มีความเชื่อมั่นเพียงร้อยละ 55 (Line Today, 2018) สำหรับในประเทศไทย จำนวนสตาร์ทอัพในไทยมีประมาณ 8,000 ราย เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาจากเดิมที่มีเพียง 200 รายในปี 2558 เป็นสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพและพร้อมดำเนินธุรกิจได้จริงประมาณ 1,500 ราย ในจำนวนนี้มีสตาร์ทอัพที่พัฒนาด้านฟินเทคที่ลงทะเบียนกับ Thai FinTech Association ทั้งหมด 110 ราย และจากข้อมูลพบว่า มีสตาร์ทอัพด้านฟินเทคถึง 62 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 57 ของสมาชิกทั้งหมด การสร้างความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีทางการเงิน จะช่วยเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้บริโภคใช้ฟินเทคอย่างแพร่หลายมากขึ้น และส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจฟินเทคในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

ในปัจจุบันภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจในธุรกิจฟินเทคเป็นอย่างมาก ซึ่งแม้จะมีข้อมูลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องฟินเทคที่ตีพิมพ์ในระดับสากลจำนวนหนึ่ง แต่ในประเทศไทยยังม้งานวิจัยโดยตรงที่นำเสนอเกี่ยวกับสถานการณ์ แนวโน้ม โอกาส ข้อจำกัดและความเหมาะสมของการใช้ฟินเทคในบริบทของประเทศไทยโดยเฉพาะอยู่เป็นจำนวนไม่มากนัก งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับฟินเทค (FinTech) ในมุมมองของสถาบันการเงินและผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพในประเทศไทย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโต ประโยชน์ ความเสี่ยง ผลกระทบ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับ การสนับสนุนจากทางภาครัฐและการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค ในบริบทของประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีเป้าหมายศึกษาถึงความสำคัญของเทคโนโลยีทางการเงิน (Financial Technology : FinTech) ในประเทศไทย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากคณะผู้บริหารของสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มผู้ใช้งาน มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัย

สำคัญที่มีผลต่อการเติบโต ประโยชน์ ความเสี่ยง ผลกระทบ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับ การสนับสนุนจากทางภาครัฐและการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคในบริบทของประเทศไทย การที่ฟินเทคได้เข้ามาเกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วนในปัจจุบัน ซึ่งเป็นข้อมูลที่น่าสนใจสำหรับการพัฒนาฟินเทคเพื่อต่อยอดธุรกิจที่มีอยู่ ให้มีการได้เปรียบเชิงแข่งขันมากขึ้น ผลการศึกษานี้จะให้ข้อมูลที่มีประโยชน์แก่ผู้ประกอบการที่เป็นสถาบันการเงินและบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เช่น ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และผู้ใช้งานทั่วไป ขอบเขตของงานวิจัยในครั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร (Management Team) จากคณะผู้บริหารของสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มผู้ใช้งาน โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์-เมษายน พ.ศ. 2562



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของฟินเทค (FinTech)

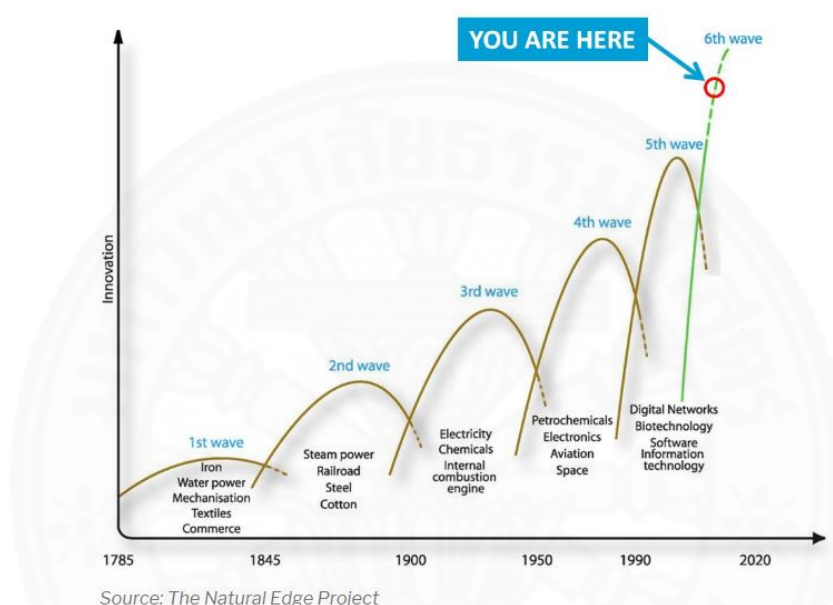
Wharton School of Business อธิบายว่า FinTech มาจากคำว่า Finance และ Technology หมายความว่านวัตกรรมที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การดำเนินกิจกรรมทางการเงินมีความสะดวกต่อผู้ใช้และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับการใช้ชีวิตของผู้บริโภค นอกจากนี้ ฟินเทคยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคหรือกระบวนการจากแบบเดิมไปสู่สิ่งใหม่ (Disrupt) และอาจหมายถึงรวมถึงการให้บริการทางการเงินและเทคโนโลยีที่พัฒนาไปด้วยกัน ฟินเทค สามารถใช้เรียกบริษัทสตาร์ทอัพ ที่นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดีกว่าการบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิม ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่า (PwC's Financial Services Institute, 2016) วารสารพระสยามธนาการแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้ฟินเทคเกิดขึ้นและขยายตัวอย่างรวดเร็ว ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ว่าการเข้ามาของเทคโนโลยีฟินเทค ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาพัฒนาเพื่อให้บริการทางการเงิน โดยเป็นการปิดช่องว่างการบริการทางการเงินที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้มีการให้บริการ เพื่อส่งมอบความสะดวก รวดเร็วและเข้าถึงผู้บริโภคได้ดีกว่าเดิม โดยมีปัจจัยหลายด้านมาสนับสนุนฟินเทค ทั้งเรื่องอินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน สื่อออนไลน์รวมถึงข้อมูลขนาดใหญ่ นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนแปลงด้านไลฟ์สไตล์และความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งคนรุ่นใหม่ใช้งานสมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนหลายชั่วโมงต่อวัน อีกทั้งยังให้คุณค่ากับความสะดวก รวดเร็ว (Anywhere Anytime) มากกว่าความภักดีต่อแบรนด์ (Brand Loyalty) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Haddad & Hornuf, 2016) ที่พบว่าประเทศที่เทคโนโลยีมีความพร้อมและประชาชนมีโทรศัพท์มือถือใช้ การเกิดขึ้นของฟินเทคสตาร์ทอัพจะมากตามไปด้วย ยิ่งไปกว่านั้นการมีแรงงานที่เพียงพอจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาตลาดใหม่อีกด้วย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดการทำลายอย่างสร้างสรรค์ (Creative Destruction)

Disruptive Technology คือนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สร้างตลาดและมูลค่าให้กับตัวผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยี และส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรง (Disrupt) ต่อตลาดของผลิตภัณฑ์

เดิม รวมทั้งอาจจะทำให้ธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีแบบเดิมๆ หายไป ซึ่งต่างจากนวัตกรรมทั่วไปที่อาจจะเพียงช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มคุณภาพของสินค้า หรือลดต้นทุนกระบวนการผลิตแบบเดิมๆ กระบวนการที่เทคโนโลยีใหม่ “Disrupt” เทคโนโลยีเดิม เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องมาในอดีต และจะเกิดขึ้นอีกต่อไปในอนาคต เรียกกระบวนการนี้ว่า Creative Destruction หรือการทำลายอย่างสร้างสรรค์ (พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย, 2016)



ภาพที่ 2.1 แสดงแนวคิดการทำลายอย่างสร้างสรรค์ (Creative Destruction)

แนวคิดการทำลายอย่างสร้างสรรค์ (Creative Destruction) กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่นั้นอยู่ในวัฏจักรของการถูกทำลายอย่างสร้างสรรค์ จากนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ถูกคิดค้นขึ้นมา และถูกนำมาใช้ จนถึงจุดหนึ่งก็จะมีนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นและมาแทนที่นวัตกรรมเดิมเป็นวัฏจักรต่อเนื่องไปเรื่อยๆ

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการยอมรับ

ฟอสเตอร์ (Foster, 1973) ให้ความหมายการยอมรับว่า ประชาชนได้ เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นการเรียนรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมี เรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลดีก็ต่อเมื่อ บุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติเมื่อแน่ใจว่า สิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

พรธณทิพา แอดา (2549) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับสิ่งใหม่ว่าเป็น กระบวนการอย่างหนึ่งซึ่งช่วยพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล เช่น ความรู้ค่านิยม ทักษะคิดทำให้สมาชิกของ

สังคมได้รับการเปลี่ยนแปลง มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งใหม่ๆ ได้ง่าย นอกจากนี้การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ อยู่เสมอ ความสนใจรับรู้ข่าวสารแขนงใหม่ๆ จากสื่อสารมวลชนมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการก่อให้เกิดการรับรู้ความสนใจและพยายามนำไปปฏิบัติในที่สุด

Stages in the Adoption Process



ภาพที่ 2.2 แสดงขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม (Adoption Process)

ในการแพร่กระจายนวัตกรรมไปสู่สังคมนั้น นวัตกรรมจะถูกนำไปใช้หรือยอมรับโดยบุคคล Everett M. Rogers (1971) ได้สรุปทฤษฎีและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับขั้นตอนการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. ขั้นต้นตัวหรือรับทราบ (Awareness)

เป็นขั้นแรกที่บุคคลรับรู้ว่ามีความคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือวิธีปฏิบัติใหม่ๆ เกิดขึ้นแล้วนวัตกรรมมีอยู่จริง แต่ยังไม่มีความรู้รายละเอียดของสิ่งนั้นอยู่

2. ขั้นสนใจ (Interest)

เป็นขั้นที่บุคคลจะรู้สึกสนใจในนวัตกรรมนั้นทันทีที่เขาเห็นว่าตรงกับปัญหาที่เขาประสบอยู่ หรือตรงกับความต้องการ และจะเริ่มหาข้อเท็จจริงและข่าวสารมากขึ้น โดยอาจสอบถามจากเพื่อนซึ่งได้เคยทดลองทำมาแล้ว หรือเสาะหาความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนั้นเพื่อสนองตอบความอยากรู้ของตนเอง

3. ขั้นประเมินผล (Evaluation)

ในขั้นตอนนี้บุคคลจะพิจารณาว่า นวัตกรรมนั้นจะมีความเหมาะสมกับเขาหรือไม่ จะให้ผลคุ้มค่าเพียงใด หลังจากที่ได้ศึกษานวัตกรรมนั้นมาระยะหนึ่งแล้ว นวัตกรรมนั้นมีความ

ยากและข้อจำกัดสำหรับเขาเพียงใด และจะปรับให้เข้ากับสถานการณ์ได้อย่างไร แล้วจึงตัดสินใจว่าจะทดลองใช้ความคิดใหม่ๆ นั้นหรือไม่

4. ขั้นทดลอง (Trial)

เป็นขั้นตอนที่บุคคลได้ผ่านการไตร่ตรองมาแล้วและตัดสินใจที่จะทดลองปฏิบัติตามความคิดใหม่ๆ ซึ่งอาจทดลองเพียงบางส่วนหรือทั้งหมด การทดลองปฏิบัตินี้เป็นเพียงการยอมรับนวัตกรรมชั่วคราว เพื่อดูว่าควรจะตัดสินใจยอมรับโดยถาวรหรือไม่

5. ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption)

ถ้าการทดลองของบุคคลได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ก็จะยอมรับความคิดใหม่ๆ อย่างเต็มที่และขยายการปฏิบัติออกไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งนวัตกรรมนั้นกลายเป็นวิธีการที่เขายึดถือปฏิบัติโดยถาวรต่อไป ซึ่งถือเป็นขั้นสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างถาวร

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการยอมรับนี้ได้มีการนำแนวคิดไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอ การใช้และการประเมินผลเทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับคนกลุ่มต่างๆ ในวงการด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ เพื่อนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ให้กับกลุ่มเป้าหมายก็มีการประยุกต์กระบวนการยอมรับไปใช้กันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอสินค้าใหม่ๆ ไปยังกลุ่มผู้ใช้สินค้า มีการกำหนดยุทธวิธีในการใช้สื่อเป็นขั้นๆ ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการยอมรับแต่ละขั้น แต่ผลสำเร็จของการปฏิบัตินั้นมีมาน้อยเพียงใดยังไม่มีรายงานออกมอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามกระบวนการยอมรับทั้ง 5 ขั้นนี้ Rogers และ Shoemaker ชี้ให้เห็นว่ายังมีข้อบกพร่องอยู่ในบางประการคือ กระบวนการยอมรับ เป็นกระบวนการที่อธิบายเฉพาะในด้านบวก (Positive) เท่านั้น ซึ่งความจริงแล้วในขั้นสุดท้ายของกระบวนการอาจจะไม่ยอมรับก็ได้ หากได้ทดลองปฏิบัติแล้วไม่ได้ผลหรือไม่ได้ผลคุ้มค่ากับการลงทุน กระบวนการยอมรับทั้ง 5 ขั้นนี้ ในความเป็นจริงแล้วอาจเกิดไม่ครบทุกขั้นตอนหรือบางขั้นตอนอาจเกิดขึ้นทุกระยะ เช่น ขั้นทดลองอาจจะไม่เกิดขึ้นเลย หรือขั้นประเมินผลอาจเกิดขึ้นได้ทุกระยะก็ได้

2.3 วิวัฒนาการของฟินเทค

การเชื่อมโยงกันของการเงินและเทคโนโลยีมีประวัติศาสตร์อันยาวนานและมีวิวัฒนาการมากกว่า 3 ยุค ตามงานวิจัยของ Arner, János Barberis, and Ross P. Buckley ได้แบ่งวิวัฒนาการของฟินเทคออกเป็น 3 ยุค เริ่มจากฟินเทค 1.0 เป็นยุคหลังสงครามโลกที่ระบบการเงินของประเทศต่างๆ เริ่มมีการเชื่อมโยงถึงกันด้วยระบบธนาคาร ขณะที่ฟินเทค 2.0 เป็นยุคดิจิทัลที่มีการนำคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้งาน และปัจจุบัน คือ ฟินเทค 3.0 (ตั้งแต่ปี 2551 – ปัจจุบัน) ซึ่งเป็นช่วงหลังวิกฤติซับไพรม์ (Subprime) ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของสมาร์ตโฟน

สกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) และการระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย (Crowdfunding) (ศิริศ จุฑานนท์, 2018) หลังวิกฤติซับไพรม์ (Subprime) สถาบันการเงินหลายแห่งต้องลดต้นทุนเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ โดยเริ่มมีการนำเทคโนโลยีมาแทนพนักงาน ประกอบกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของสมาร์ทโฟน (Smartphone) ที่ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้ ส่งผลให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้ปัจจุบันมีการเข้ามาของฟินเทคสตาร์ทอัพเกิดขึ้นมากมายทั่วโลก บริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพ มีการเสนอบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ ที่ไม่ต้องผ่านตัวกลางในการทำธุรกรรม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

2.4 รูปแบบการให้บริการธุรกิจฟินเทค

รูปแบบของ FinTech อาจแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ Traditional Fintech และ Emergent Fintech สำหรับ Traditional Fintech เป็นรูปแบบของธุรกิจเทคโนโลยีขนาดใหญ่ในฐานะเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนด้านเทคโนโลยีแก่ภาคการเงิน ในขณะที่ Emergent FinTech ถือเป็น FinTech รูปแบบใหม่ ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Disruptor) ที่เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กรขนาดเล็กเพื่อสร้างนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ (UK Trade & Investment, 2014) ฟินเทคจะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางการเงิน 6 ประเภทหลัก (พรชัย ชุนจินดา, 2560) ดังนี้

2.4.1 การชำระเงิน (Payment)

ฟินเทคที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงิน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ โลกที่ไร้เงินสด (Cashless World) เช่น การใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payment) การชำระเงินประสิทธิภาพสูง (Streamlined Payment) และระบบเรียกเก็บเงินรวม (Integrated Billing) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งรูปแบบที่ฟินเทคที่เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การชำระเงินที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Payment Rails) เช่น สกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) การโอนเงินระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง (Peer-to-Peer Transfers) และการใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Money) เป็นต้น (World Economic Forum, 2558)

2.4.2 การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Market Provisioning)

การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ แต่เดิมอยู่ในการดูแลของโบรกเกอร์ แต่ฟินเทค 2 กลุ่มนี้จะเข้ามาทำให้การบริการรูปแบบเดิมเปลี่ยนแปลงไป กลุ่มแรกคือ ตลาดรูปแบบใหม่ (New Market Platforms) ที่มีการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์แบบอัตโนมัติ และอีกกลุ่มคือ เทคโนโลยีสมัยใหม่ (Smarter, Faster Machines) ที่ทำให้ทุกอย่างเร็วขึ้นและทำงานอย่างฉลาดมากขึ้น

2.4.3 การจัดการการลงทุน (Investment Management)

ฟินเทคที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการลงทุน เช่น การให้บริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาการลงทุนโดยใช้ระบบอัตโนมัติ (Robo – advisor) ซึ่งรูปแบบดังกล่าวจะมีการใช้ Artificial Intelligence (AI) เข้ามาช่วยวิเคราะห์ และประมวลผลข้อมูลของผู้ลงทุนเพื่อช่วยบริหารจัดการเงินลงทุนแทนการใช้บุคคล (Asco, 2559)

2.4.4 การระดมทุน (Capital Raising)

ฟินเทคเข้ามาช่วยเรื่องการระดมทุนให้ง่ายขึ้น ที่แต่เดิมจะต้องเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ และใช้ช่องทางการระดมทุนผ่านตลาดหลักทรัพย์ แต่ฟินเทคจะช่วยทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ๆ สามารถระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย (Crowdfunding) ซึ่งเป็นการระดมทุนจากมวลชนผ่านเว็บไซต์เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับผู้ที่มีแนวคิดสร้างสรรค์ หรือริเริ่มโครงการเพื่อสังคมส่วนรวม แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ (วัชรกร ร่วมรักษ์, 2559)

2.4.5 การฝากเงิน และการกู้ยืมเงิน (Deposits and Lending)

ฟินเทคเข้ามาเกี่ยวข้องกับการฝากเงิน และการกู้ยืมเงิน ใน 2 รูปแบบ คือ การกู้ยืมทางเลือก (Alternative Lending) เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้กู้และผู้ให้กู้ ได้กู้ยืมระหว่างกันโดยตรง (Peer-to-Peer Lending) การกระชับกระบวนการ (Lean, Automated Processes) และทางเลือกใหม่สำหรับการตัดสินข้อพิพาท (Alternative Adjudication) ซึ่งคือการใช้ข้อมูลทางสังคม (Social Data) รวมถึงระบบประเมินความเสี่ยงประสิทธิภาพสูง (Risk Engines) ในการประเมินผู้กู้ ซึ่งถือเป็นการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากการดำเนินธุรกิจแบบเดิม นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งรูปแบบที่ฟินเทคที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการฝากเงิน และการกู้ยืมเงิน คือการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของลูกค้า (Shifting Customer Preferences) เช่น ธนาคารเสมือน (Virtual Banking) ซึ่งคือการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้บริการและธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินที่ไหนและเมื่อไรก็ได้ด้วยตนเอง อาทิ จ่ายบิล โอน ถอน ฝาก เช็คยอดเงิน ได้เองแบบเรียลไทม์ (ฐานเศรษฐกิจ, 2016) แพลตฟอร์มการธนาคาร (Banking as Platform) เป็นทางออกสำหรับธนาคารแบบเดิม โดยการสร้างมาตรฐานระหว่างสถาบันการเงิน เพื่อเปิดโอกาสให้นักพัฒนา (3rd party developers) เข้ามาสร้างแพลตฟอร์มในส่วนที่ต้องพบปะกับลูกค้า (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2561) และวิวัฒนาการของธนาคารบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Evolution of Mobile Banking) เป็นการขยายบริการธุรกรรมพื้นฐานบนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อเพิ่มช่องทางการทำธุรกรรมได้สะดวกสบายและสามารถใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา

2.4.6 การประกันภัย (Insurance)

ธุรกิจประกันมีโอกาสที่ฟินเทคจะเข้ามาเกี่ยวข้องใน 2 รูปแบบ คือ การแยกย่อยประกันภัย (Insurance Disaggregation) ซึ่งเป็นผลจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ก่อดันห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจประกันภัย ทำให้ต้องแยกการดำเนินการต่อไปนี้เป็น การกระจายสินค้าและบริการ (Distribution) การพิจารณารับประกันภัย (Underwriting) และการจัดการความเสี่ยงและจัดการลงทุน (Risk & Investment Management) ออกจากกัน นอกจากนี้ยังมีอีกหนึ่งรูปแบบที่ฟินเทคที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการประกันภัย คือ การเชื่อมโยงการประกันภัย (Connected Insurance) เช่น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับอุปกรณ์ชนิดต่างๆ (Internet of Things) เซ็นเซอร์ยุคใหม่ (Advanced Sensors) คอมพิวเตอร์แบบสวมใส่ (Wearable Computers) เป็นต้น (พรชัย ชุนหจินดา, 2560)

2.5 ศักยภาพการเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยฟินเทค

การเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) นับเป็นส่วนสำคัญในการกระจายความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินจะเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพและความเป็นอยู่ของประชาชนระดับฐานราก ลดช่องว่างความยากจน (Poverty Gap) และความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม (Inequality) ของประชาชนได้ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2558) นอกจากนี้การเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินจะส่งผลเชิงบวกต่อภาคครัวเรือน ทั้งในด้านของการออมเงิน ซึ่งจะช่วยในการบริหารจัดการเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตและเป็นเงินทุนในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้การประกันภัยยังสามารถช่วยให้ครัวเรือนที่ยากจนลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ฉุกเฉินได้ การบริการการชำระเงินรูปแบบใหม่สามารถลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลให้ภาคครัวเรือนเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้นและมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Robert, et al., 2014)

2.6 ทิศทางการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่อฟินเทค

ฟินเทคถือเป็นตัวเร่งสำคัญที่ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวเป็นดิจิทัลมากขึ้นและรวดเร็ว โดยรูปแบบในการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ที่เกิดขึ้นได้แก่ การลดจำนวนสาขาหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบสาขา ให้รองรับระบบดิจิทัลมากขึ้น พร้อมกับลดขนาดพื้นที่สาขาหรือเปลี่ยนเป็นตู้ Kiosk แทน ขณะเดียวกันหลายธนาคารยังได้เร่งพัฒนา Mobile Banking และกระตุ้นให้ลูกค้าหันมาใช้ช่องทางนี้มากขึ้น นอกจากนี้ธนาคารยังเน้นให้ความสำคัญกับการเป็นพันธมิตรและสร้างเครือข่าย

ร่วมกับฟินเทคสตาร์ทอัพ ไม่ว่าจะในรูปแบบการให้เงินสนับสนุนการลงทุนผ่าน Venture Capital การลงทุนวิจัยและพัฒนาด้านเทคโนโลยี รวมถึง การจัดโครงการแข่งขันให้กับ Startup แทนการแข่งขันกับ Startup (BOT Prasiam Magazine, 2559) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Jaksic & Marinc, 2015) ที่สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้เข้ามาเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมธนาคารโดยรวมไป ถึงแม้ว่าพื้นฐานปัจจัยในการดำเนินธุรกิจของการธนาคารจะยังคงเหมือนเดิม แต่พัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) อาจจูงใจให้กระบวนการดำเนินงานของธนาคารแบบเดิมเข้าสู่การเป็นธนาคารโดยเน้นด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เนื่องจากสามารถลดต้นทุนได้ อย่างไรก็ตามธนาคารก็ไม่ควรเลิกการธนาคารในรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบันที่เน้นความสัมพันธ์กับลูกค้า แต่ควรปรับตัวเพื่อเข้าถึงความต้องการใหม่ของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่า โดยการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในด้านการบริการลูกค้ามากขึ้น การเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงกำลังจะเกิดขึ้นในการธนาคารเนื่องจากการเข้ามาของฟินเทคสตาร์ทอัพ ในขณะเดียวกัน การแทรกแซงของรัฐบาลและกฎเกณฑ์ต่างๆ จะช่วยเพิ่มเวลาในการปรับตัวให้กับธนาคาร

2.7 นโยบายการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องต่อธุรกิจฟินเทค

ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อการเติบโตของธุรกิจฟินเทคก็คือนโยบายการกำกับดูแลของฝ่ายกำกับดูแล กฎเกณฑ์การกำกับดูแลเป็นเพียงปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของฟินเทค การผ่อนคลายกฎเกณฑ์การกำกับดูแลการให้บริการทางการเงินเป็นเสมือนการเปิดประตูให้ผู้ให้บริการได้มีโอกาสนำเสนอบริการได้อย่างถูกกฎหมายและเร็วขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2017)

ศุภพิณรศ วงศ์สินศิริกุล (2017) ได้กล่าวถึงการกำกับดูแลฟินเทคของต่างประเทศไว้อย่างน่าสนใจ ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญของการกำกับดูแลฟินเทคของต่างประเทศ ได้ดังนี้

2.7.1 กรณีศึกษาของประเทศจีน

ประเทศจีนมีสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่กระจุกตัวและมีจำนวนไม่เพียงพอต่อประชากรและพื้นที่ขนาดใหญ่ ทำให้เกิดความต้องการของบริการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (Unmet demand) ซึ่งผลักดันให้เกิดการกู้ยืมระหว่างกันโดยตรงระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ (Peer-to-Peer Lending) และธุรกรรมนี้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการที่ประเทศจีนมีทั้งผู้ประกอบการและผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ในขณะเดียวกันกฎเกณฑ์การกำกับดูแลฟินเทคที่ยังไม่เกิดขึ้น ทำให้เกิดช่องโหว่ในการกำกับดูแลระหว่างสถาบัน โดยภาครัฐมีมุมมองว่าตลาดจะจัดการปัญหาด้วยตัวเอง โดยรัฐจะรองรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากธุรกรรมเหล่านี้จนกว่าธุรกรรมมีขนาดใหญ่

และมีความเสี่ยงต่อทั้งระบบการเงินจึงจะเข้าไปดูแล ทำให้ Peer-to-Peer Lending ขยายตัวจนมีขนาดใหญ่เกือบถึงร้อยละ 5 ของสินเชื่อบุคคลทั้งระบบ รวมถึงมีการล้มละลายไปหลายแห่งและการฉ้อโกงหลายครั้ง ในปี 2016 ภาครัฐจีนจึงได้ออกกฎหมายเพื่อกำกับดูแล

2.7.2 กรณีศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกา ถือว่าประสบความสำเร็จด้านฟินเทค ด้วยความพร้อมของเงินทุนและมีผู้เชี่ยวชาญ (Talents) ด้านเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ รวมถึง Startup ทำให้การเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ได้รับเงินทุนและต่อยอดนวัตกรรมได้รวดเร็ว ในด้าน ความต้องการ (Demand) ตลาดสหรัฐนั้นแม้จะมีการเข้าถึงสถาบันการเงินอย่างทั่วถึง แต่ยังเป็นโอกาสเพราะขนาดตลาดใหญ่พอสำหรับผู้เชี่ยวชาญ (Talents) ที่เข้าใจผู้ใช้บริการทางการเงิน และสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สนองความต้องการของผู้ใช้ได้ตรงจุดกว่าผลิตภัณฑ์รูปแบบเดิมได้ รวมถึงกฎเกณฑ์และสถาบันกำกับดูแลสถาบันการเงินที่แตกต่างตามทั้งประเภทธุรกรรม สถาบันการเงินและระดับมลรัฐ (States) หรือรัฐบาลกลาง (Federal) ทำให้เกิดช่องให้เกิดธุรกรรมฟินเทคได้

2.7.3 กรณีศึกษาของประเทศอังกฤษ

ประเทศอังกฤษมีการใช้ Regulatory Sandbox ที่ยืดหยุ่น นอกเหนือจากความพร้อมด้านศักยภาพด้านความต้องการ (Demand) ในการเข้าถึงตลาด เงินทุนและผู้เชี่ยวชาญ (Talents) รวมถึงมีนโยบายรัฐอื่นๆ มาสนับสนุน คือ 1. ตั้งศูนย์ Innovation Hub เพื่อให้ความรู้และชี้แนะในเรื่องอุปสรรคการจัดตั้งและขออนุญาตทำธุรกรรม 2. จัดเวทีให้ผู้เล่นทั้งฝั่งผู้ให้บริการและบริษัทฟินเทคมาเจอกันเพื่อแก้โจทย์ในระบบการเงิน 3. สนับสนุนให้สถาบันการเงินใหญ่เปิดข้อมูลสินเชื่อ SME ผ่านช่องทาง “Application Programming Interface (API)” บน internet ให้ Startup เรียกหรือประมวลผลเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ได้ เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการแข่งขัน

2.7.4 กรณีศึกษาของประเทศออสเตรเลีย

ประเทศออสเตรเลียมี Regulatory Sandbox ที่ยืดหยุ่น และนโยบายแรงอื่นๆ เช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ แต่ออสเตรเลียยังจำกัดขอบเขตการทดสอบค่อนข้างมากทั้งจำนวนลูกค้า วงเงินต่อลูกค้า และวงเงินรวม ซึ่งสะท้อนว่า การใช้นโยบายการกำกับที่ยืดหยุ่นในการสนับสนุนฟินเทคนั้นเป็นความท้าทายสำหรับผู้กำกับดูแลในการพิจารณาระหว่างความยืดหยุ่นของกฎเกณฑ์และความเสี่ยงที่อาจเกิดจากฟินเทค

2.7.5 กรณีศึกษาของประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์มีภาครัฐเป็นผู้นำด้านนโยบายเพื่อเร่งให้เกิดฟินเทคและผลักดันสิงคโปร์ให้เป็นศูนย์กลางฟินเทคในภูมิภาค แต่เนื่องจากศักยภาพในด้านตลาดรายย่อยนั้นจำกัดจากจำนวนประชากรต่ำเพียง 3-5 ล้านคน อีกทั้งกลุ่ม SME ที่เป็นสัดส่วนน้อยในภาคธุรกิจและทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินจากธนาคารที่มีอยู่ทั่วถึงและมีระดับการแข่งขันกันสูงอยู่แล้ว โอกาส

ทางธุรกิจในกลุ่มรายย่อยจึงมีไม่มากเมื่อเทียบกับประเทศใหญ่ๆ แต่ภาครัฐกำลังร่วมมือกับภาคการศึกษาเพื่อสร้างผู้ประกอบการผู้เชี่ยวชาญ (Talents) ด้านการวิเคราะห์ลูกค้า เช่น Consumer Analytics, User Experience และ User Interface รวมทั้งมีนโยบายเพื่อดึงดูด Talents จากต่างประเทศด้วย

โดยสรุปนอกเหนือจากการผ่อนคลายกฎเกณฑ์การกำกับดูแล ยังควรรักษาระดับความยืดหยุ่นของกฎเกณฑ์ให้พอดี และการมีองค์ประกอบ Ecosystem คือ ความต้องการใช้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ (Demand) เงินทุนและบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Talents) ซึ่งเป็นความพร้อมทางด้านผู้ให้บริการและกฎเกณฑ์และกฎหมายต่างๆ ที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการพัฒนาของฟินเทค

2.8 กฎเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.8.1 พ.ร.บ.ระบบชำระเงิน พ.ศ. 2560

กฎหมายฉบับนี้เป็นการบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบการชำระเงินในอดีตมาไว้ในฉบับเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการลดภาระในการปฏิบัติตามกฎหมายหลายฉบับ เกิดความคล่องตัว สะดวก และเอื้อต่อการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้พัฒนาบริการการชำระเงิน โดยมีการกำกับดูแลที่เหมาะสมกับขนาดและความเสี่ยงของธุรกิจ รวมถึงยกระดับการกำกับดูแลระบบการชำระเงินให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ทั้งนี้ ประกาศหลักเกณฑ์การกำกับดูแลดังกล่าวครอบคลุมระบบและบริการการชำระเงิน 3 ประเภท ได้แก่ 1) ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ 2) ระบบการชำระเงินภายใต้การกำกับดูแล และ 3) บริการการชำระเงินภายใต้การกำกับดูแล นอกจากนี้ ธปท. ยังได้ออกประกาศ ธปท. ภายใต้ พ.ร.บ.ระบบการชำระเงิน พ.ศ.2560 อีกทั้งสิ้น 14 ฉบับ ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ ดังนี้

1) ประกาศหลักเกณฑ์ระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลผู้ให้บริการระบบการชำระเงินที่มีความสำคัญต่อระบบการเงินและเศรษฐกิจ และสมาชิกของระบบ เพื่อให้มีการดำเนินการตามมาตรฐานสากล รวมทั้งมีมาตรการจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะการคุ้มครองผลสืบสุดของการชำระเงิน เพื่อป้องกันความเสี่ยงกรณีที่สมาชิกของระบบถูกศาลสั่งพิทักษ์ทรัพย์หรือล้มละลาย และอาจมีผลกระทบเป็นลูกโซ่ในระบบการชำระเงิน และระบบการเงินโดยรวม

2) ประกาศหลักเกณฑ์การกำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงิน เพื่อให้ระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินมีความมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ให้บริการ

อย่างต่อเนื่อง และมีการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงของแต่ละประเภทธุรกิจ

โดยหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ ด้านคุณสมบัติผู้ประกอบการธุรกิจ เช่น การกำหนดประเภทนิติบุคคล และคุณสมบัติกรรมการ ผู้มีอำนาจจัดการ ต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่ พ.ร.บ. กำหนด, ฐานะการเงินมั่นคง โดยผู้ประกอบการต้องมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่าตามที่กำหนดสำหรับธุรกิจแต่ละประเภท เช่น e-Money 100 ล้านบาท, ธุรกิจรับชำระเงิน แบ่งเป็น Acquiring 50 ล้านบาท, Payment Facilitating 10 ล้านบาท, รับชำระเงินแทน 10 ล้านบาท, ธุรกิจโอนเงิน 10 ล้านบาท และผู้ประกอบการจะต้องมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง (รพท.,2561)

2.8.2 หนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทย

หนังสือเวียนธนาคารแห่งประเทศไทย รพท.ผทง. ว.312/2562 เรื่อง นำส่งแนวปฏิบัติ เรื่อง แนวทางการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) (รพท., 2562)

2.8.2.1 ความหมายของ Regulatory Sandbox

การทดสอบบริการทางการเงินที่นำนวัตกรรม FinTech มาใช้ภายใต้สภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจและการให้บริการที่จำกัดโดยการทดสอบอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

2.8.2.2 วัตถุประสงค์ของ Regulatory Sandbox

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแนวทางการกำกับดูแลภายใต้ Regulatory Sandbox เพื่อส่งเสริมให้ผู้ให้บริการทางการเงินที่สนใจนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้พัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน หรือเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถทดสอบบริการทางการเงินหรือนวัตกรรม FinTech ดังกล่าวภายใต้สภาพแวดล้อมของการประกอบธุรกิจและการให้บริการที่จำกัด

2.8.3 พระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561

กิจกรรมที่ถูกกำกับดูแลภายใต้พระราชกำหนดการประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล พ.ศ. 2561 แบ่งออกเป็น 2 ส่วนด้วยกัน ได้แก่ 1) การระดมทุนด้วยการเสนอขายโทเคนดิจิทัลต่อประชาชน และ 2) การให้บริการเป็นตัวกลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ดิจิทัล โดยกองบรรณาธิการ วารสารเอกสารภาษีอากร ปีที่ 37 ฉบับที่ 442 เดือนกรกฎาคม 2561 ได้สรุปหลักเกณฑ์แนวทางปฏิบัติในทั้ง 2 ส่วนไว้ดังต่อไปนี้

2.8.3.1 การระดมทุนด้วยการเสนอขายโทเคนดิจิทัลต่อประชาชน

(1) การเสนอขายโทเคนดิจิทัลที่ออกใหม่ต่อประชาชน

ผู้ออกโทเคนดิจิทัลที่ประสงค์จะเสนอขายโทเคนดิจิทัลดังกล่าว ต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงาน ก.ล.ต.

(2) คุณสมบัติของผู้ระดมทุน

ผู้ระดมทุนต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด โดยผู้ระดมทุนจะต้องยื่นแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายโทเคนดิจิทัลและร่างหนังสือชี้ชวนต่อสำนักงาน ก.ล.ต. โดยมีรายละเอียดตามที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. ประกาศกำหนด และการเสนอขายโทเคนดิจิทัลจะกระทำได้อีกต่อเมื่อแบบแสดงรายการข้อมูลการเสนอขายโทเคนดิจิทัลและร่างหนังสือชี้ชวนมีผลใช้บังคับแล้ว โดยต้องเสนอขายผ่านผู้ให้บริการระบบเสนอขายโทเคนดิจิทัล (ICO portal) ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ ก.ล.ต. เท่านั้น และผู้ลงทุนมีคุณสมบัติและวงเงินลงทุนได้ตามที่กำหนด

(3) การระดมทุน

รับเฉพาะคริปโทเคอร์เรนซีที่ซื้อขายแลกเปลี่ยน หรือฝากไว้กับผู้ประกอบธุรกิจที่ได้รับอนุญาต

2.8.3.2 การให้บริการเป็นตัวกลางในการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ดิจิทัล

ผู้ประกอบธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล ต้องได้รับอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรวมถึงมีมาตรฐานตามเกณฑ์ที่คณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนด เช่น มีแหล่งเงินทุนที่เพียงพอสำหรับการรองรับการประกอบธุรกิจและความเสี่ยงในด้านต่างๆ มีความปลอดภัยของทรัพย์สินของลูกค้า และมีการรักษาความปลอดภัยจากการโจรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อป้องกันระบบคอมพิวเตอร์และข้อมูลคอมพิวเตอร์ รวมถึงการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกิดจากการโจรกรรมหรือเหตุอื่นๆ มีระบบบัญชีที่เหมาะสมกับกิจการ และจัดให้มีการสอบบัญชีโดยผู้สอบบัญชีที่สำนักงาน ก.ล.ต. ให้ความเห็นชอบ มีมาตรการการรู้จักลูกค้า มีการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าและมีมาตรการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายหรือการฟอกเงิน เป็นต้น

2.9 ความท้าทายในการประยุกต์ใช้ฟินเทค

ความก้าวหน้าของฟินเทค มีประโยชน์หลายด้าน ทั้งการมีบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์ผู้ใช้งานยุคใหม่ สะดวก รวดเร็วและยังช่วยลดต้นทุนอีกด้วย แต่ในขณะเดียวกัน การบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ๆ อาจมีความท้าทายในด้านการใช้งาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยีทางการเงินมักจะอยู่บนระบบออนไลน์ ซึ่งมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของข้อมูล

(Data Security) โดยงานวิจัยของ Sangroya, Kumar, Dhok, และ Varma (2010) สรุปได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) นอกจากจะเพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้งานแล้ว ยังเพิ่มความเสี่ยงของการถูกโจรกรรมข้อมูลด้วย ซึ่งนับว่าเป็นความท้าทายของการสร้างความสมดุลระหว่างประโยชน์ของการใช้งานและด้านของความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ Robert C. Merton ที่ได้กล่าวถึงความท้าทาย 4 ประการ สำหรับการประยุกต์ใช้ฟินเทค ซึ่งสรุปได้ดังนี้

2.9.1 ด้านความไว้วางใจ

สำหรับฟินเทค ที่แม้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงิน แต่ก็ยังมีสิ่งที่สร้างความคลุมเครือของที่มาที่ไปของบริการ ผู้ให้บริการจึงต้องเปิดเผยข้อมูลให้โปร่งใส เพื่อสร้างความไว้วางใจของลูกค้า

2.9.2 ด้านความเสี่ยงจากการฉ้อโกง

แต่เดิมการทำธุรกรรมผ่านตลาดหลักทรัพย์มีระบบตัวกลาง คอยประกันความเสี่ยงจากการฉ้อโกง ในขณะที่ฟินเทค เช่น การปล่อยกู้แบบ P2P Lending เป็นการกู้ยืมระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้โดยตรงไม่ผ่านตัวกลางทำให้มีความเสี่ยงจากการฉ้อโกงมากขึ้น

2.9.3 ด้านความเสี่ยงของนวัตกรรม

โครงสร้างพื้นฐานที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรม บ่อยครั้งอาจจะตามนวัตกรรมไม่ทัน ถ้าจำนวนผู้ใช้งานฟินเทคมีมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาที่ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรมเหล่านั้น ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพัฒนาระบบเหล่านี้ให้สอดคล้องกัน

2.9.4 ด้านกฎระเบียบภาครัฐ

กฎระเบียบภาครัฐถ้าเข้มงวดมาก จะทำให้ฟินเทคในประเทศเติบโตได้ยาก แต่ถ้าอ่อนคลายกับฟินเทคมากกว่าผู้ให้บริการรายเดิม จะทำให้ผู้ประกอบการฟินเทคมีมากขึ้น นอกจากนี้กฎระเบียบยังมีส่วนสนับสนุนให้เกิดความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ใช้งานอีกด้วย

ความท้าทายอีกด้านหนึ่งที่สำคัญคือ การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ที่เหมาะสม จากผลการศึกษาของบริษัท EY Financial Service พบว่า ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคถูกสร้างขึ้นจากผู้บริโภค สถาบันการเงิน ฟินเทคสตาร์ทอัพ นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแล ภาครัฐ และสถาบันการศึกษา โดยระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคที่เหมาะสม เกิดจากความร่วมมือกันของทุกภาคส่วน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริการด้านการเงินที่มีต้นทุนต่ำ มีความรวดเร็วและตอบโจทย์ของผู้บริโภคได้มากขึ้น ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายสำหรับการนำเสนอการบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการเงินนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานกำกับดูแลและภาครัฐมีความสำคัญมากสำหรับการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) โดยจากการศึกษาของ

บริษัท KPMG สรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลัก 1.ภาครัฐควรจะทำงานร่วมกับฟินเทคสตาร์ทอัพและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านการเงินเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในด้านแนวโน้ม การใช้งานและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ในปัจจุบัน 2.ให้ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินที่มีความซับซ้อน โดยร่วมมือกับรัฐบาลและองค์กรอื่น ๆ เพื่อทำการวิจัยในเชิงลึกต่อไป 3.ทดลองเพื่อหาวิธีกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงและรักษาความมีเสถียรภาพ เช่น การเปิดพื้นที่สำหรับทดสอบนวัตกรรม (Sandbox) และ Hackathon เป็นต้น

2.10 เทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังฟินเทค

การพัฒนาบริการทางการเงินในปัจจุบัน จำเป็นต้องมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่รองรับการเติบโตของบริการทางการเงิน จากโครงสร้างพื้นฐานไปสู่การประมวลผลการพัฒนาบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีกลุ่มเทคโนโลยีบางกลุ่ม ซึ่งถือว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานของนวัตกรรมในธุรกิจฟินเทค โดยเทคโนโลยีในกลุ่มนี้ประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ

2.10.1 บล็อกเชน (Blockchain)

บล็อกเชน (Blockchain) คือ เทคโนโลยีที่นำมาซึ่งความปลอดภัย และน่าเชื่อถือในยุคของฟินเทค แต่เดิมระบบการจัดเก็บข้อมูลจะเป็นแบบรวมศูนย์ไว้ที่เครื่องแม่ข่ายกลางเพียงที่เดียว ทำให้ต้องพึ่งพาและไว้วางใจหน่วยงานกลางที่ควบคุมดูแล และยังต้องดำเนินงานผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน ดังนั้น จึงได้มีกระแสของบล็อกเชนเกิดขึ้น เพราะเป็นเทคโนโลยีบันทึกข้อมูล ที่ช่วยให้การทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ มีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และมีความปลอดภัย น่าเชื่อถือ โดยไม่ต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ควบคุมดูแล แต่ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนในระบบการทำธุรกรรมนั้น ๆ สามารถร่วมกันเก็บข้อมูลได้เหมือนกัน ดังนั้น จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลจะไม่ถูกแอบแก้ไข เพิ่มความโปร่งใส และยังเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบได้ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2017)

2.10.2 ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

Big Data คือ การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาลในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2017) การนำ Big data เข้ามาปรับใช้เพื่อพัฒนาบริการของผู้ให้บริการยกตัวอย่างเช่น Peer-to-Peer Lending (P2P) เช่นการนำข้อมูลเชิงพฤติกรรม (Behavioral data) ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการเก็บข้อมูลโดยใช้ Big data เพื่อให้มีความสามารถในการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งผู้กู้และนักลงทุน ในการแนะนำรูปแบบการขออนุมัติเงินกู้

และการลงทุนที่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลมีความสนใจ สามารถวิเคราะห์และช่วยส่งมอบสิ่งที่ผู้ใช้บริการให้มูลค่า (Value) และสนใจได้อย่างเป็นรูปธรรม (ทีมงาน moneywecan)

2.10.3 การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning)

Machine Learning คือ การทำให้ระบบคอมพิวเตอร์เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง โดยใช้ข้อมูล ซึ่งแตกต่างกับการเขียนโปรแกรมทั่วไป เพราะ Programming ต้องใส่ข้อมูล (Data) และโปรแกรม เข้าไปเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Output) แต่ Machine Learning จะไม่ได้โปรแกรมคำตอบ การใส่ Data และ ผลลัพธ์ (Output) เข้าไป เพื่อให้หาโปรแกรมที่จะนำไปตอบในอนาคตได้ว่า Input แบบนี้ ผลลัพธ์ (Output) จะเป็นอะไร (Vithan Minaphinant, 2018) ตัวอย่างเช่น ลูกค้าที่ต้องการสินเชื่อจากรธนาคารอาจต้องพบกับความไม่แน่นอน เพราะความไม่แน่นอนนั้นมีอยู่ในธรรมชาติของการตัดสินใจของมนุษย์ ในขณะที่เดียวกันมีบริษัทฟินเทคจำนวนมากที่ได้เริ่มใช้อัลกอริทึมด้าน machine-learning ในการรวบรวมข้อมูลและทำการตัดสินใจโดยไม่มีการแทรกแซงของมนุษย์ จึงทำให้ปราศจากความไม่แน่นอน

2.10.4 ปัญญาจากฝูงชน (Crowdsourcing)

Crowdsourcing เกิดจากคำสองคำคือ Crowd แปลว่าฝูงชนหรือกลุ่มคน และ Outsourcing แปลว่าแหล่งภายนอก รวมกันแล้วแปลว่า เป็นการกระจายปัญหาไปยังกลุ่มคนเพื่อค้นหาคำตอบ โดยการได้มาซึ่งวิธีการแก้ปัญหา นั้น จะทำโดยการกระจาย (Broadcast) ปัญหาที่ต้องการคำตอบไปยังผู้คนกลุ่มขนาดใหญ่ เพื่อให้ได้คำตอบที่เป็นวิธีการใหม่ๆ กลับมา Crowdsourcing จึงถูกใช้เป็นช่องทางการระดมความคิดเพื่อค้นหาวิธีแก้ปัญหา (Solution) หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ (ทีมงาน moneywecan) ซึ่งฟินเทคมีการนำเอาเทคโนโลยี Crowdsourcing มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและโอกาสในการขอสินเชื่อและการลงทุน ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับคือ ต้นทุนต่ำ รวดเร็ว มีคุณภาพและมีความยืดหยุ่น

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ มุมมองของสถาบันการเงิน และผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพในประเทศไทย เนื่องจากเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ยังถือเป็นเรื่องใหม่ในบริบทของสังคมไทย จึงใช้การวิจัยแบบสำรวจปรากฏการณ์ (Exploratory Research) มีเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องดังกล่าว แล้วนำผลที่ได้ไปต่อยอดการวิจัยประเภทอื่นในอนาคต นักวิจัยเลือกใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยมุ่งค้นหาเหตุผลในเชิงลึกที่เกิดขึ้นเพื่ออธิบายถึงปรากฏการณ์ และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ศึกษาเรื่องใหม่ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลมากเพียงพอที่จะทำความเข้าใจในแต่ละประเด็นได้มากขึ้น (Yin, 1994)

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้บริหารของสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพในประเทศไทย ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค โดยกำหนดกลุ่มในการสัมภาษณ์ออกเป็น 4 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือคณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบันการเงินในประเทศไทย กลุ่มที่ 2 คือ ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ กลุ่มที่ 3 คือ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มที่ 4 คือ กลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค ถือเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อมูลมากเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่กำลังศึกษา (Intensity Sampling) (Cohen D, Crabtree B., 2006) โดยได้วางแผนสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับฟินเทคอย่างต่อเนื่องมาตลอด โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างใน 4 กลุ่มที่มีความเกี่ยวข้องกับฟินเทคในแง่มุมที่แตกต่างกันออกไป เพื่อจะได้ข้อมูลด้านฟินเทคในหลายมุมมอง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีมิติมากขึ้น (Triangulation of Sources) (Denzin, 1978; Patton, 1999) อันจะนำไปสู่ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์และอธิบายฟินเทคในลำดับต่อไป สำหรับการวางแผนเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นักวิจัยได้กำหนดจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำอย่างน้อย 5 ตัวอย่างในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบันการเงินในประเทศไทย (5) ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ (6) ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) (3) และกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค (10) โดยในภาพรวมมีแผนเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวนอย่างน้อย 24 คน เพื่อให้ได้

ข้อมูลที่สมบูรณ์ และเพียงพอต่อการวิเคราะห์ในลำดับต่อไป เมื่อเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลภาคสนามจะมีขนาดของผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) รวมทั้งสิ้น 24 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย 2 ส่วนคือ ในส่วนแรกใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับทุติยภูมิ (Desk Research) จากแหล่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ บทความ บทวิเคราะห์ คลิปวิดีโอการให้สัมภาษณ์ของผู้เชี่ยวชาญ บทสัมภาษณ์ ข่าว ประกาศจากธนาคารแห่งประเทศไทย งานวิจัย รวมถึงบทความทางวิชาการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง และในส่วนที่สองจะใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลระดับปฐมภูมิ (Primary Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้ในการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Interview) และ/หรือใช้ในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interview) ในกรณีที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมภายหลัง หรือกรณีที่ผู้ให้สัมภาษณ์ไม่สะดวกให้เข้าพบ

3.3 คำถามที่ใช้ในการวิจัย

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์จะเป็นคำถามปลายเปิด โดยการร่างประเด็นหลักไว้คร่าวๆ ตามกรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรม โดยมีคำถามปลายเปิดเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่างๆดังนี้ 1) ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย 2) ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย 3) ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย 4) ผลกระทบของฟินเทคต่อสถาบันการเงินในประเทศไทย 5) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค 6) การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ 7) การสร้างระบบนิเวศด้านฟินเทค ทั้งนี้คำถามอาจถูกสลับลำดับและปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของสถานการณ์ขณะสัมภาษณ์ โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะถามเพิ่มเติมในบางประเด็นที่สำคัญเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน โดยการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยได้ขออนุญาตกลุ่มตัวอย่างในการบันทึกเสียงและเปิดเผยข้อมูลบางส่วนที่เป็นประโยชน์แก่งานวิจัย ภายหลังจากการสัมภาษณ์ นักวิจัยได้ทำการถอดเทปบันทึกเสียงอย่างละเอียด และใช้วิธีให้รหัส (coding) ในการให้คำสำคัญสำหรับเนื้อหาในบทสัมภาษณ์ และนำข้อมูลและประเด็นสำคัญมาจัดหมวดหมู่ วิเคราะห์ตีความแบบอุปนัย (Analytic Induction) นำความคิดมารวบรวมกัน ประติดปะต่อเป็นเรื่องราว จนเกิดเป็นแนวความคิด วิเคราะห์ถึงความเหมือน ความแตกต่างของข้อมูลที่รวบรวม

ใช้ทฤษฎีหรือหลักฐานที่มีอยู่เข้ามาช่วยอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วนำมาตั้งสมมติฐานจนเกิดเป็นข้อสรุป

3.4 วิธีวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล

การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลนั้นได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร (Management Team) จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในลักษณะธุรกิจที่แตกต่างกันใน 3 ธุรกิจ ดังนี้ (1) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดเงิน (2) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุน (3) ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย โดยในแต่ละธุรกิจจะทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในทุกภาคส่วน ทั้งกลุ่มตัวอย่างจากภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจากภาครัฐ คือผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) กลุ่มตัวอย่างจากภาคเอกชนคือสถาบันการเงินและผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพและกลุ่มตัวอย่างจากภาคประชาชนคือกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค สำหรับกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค จะทำการสัมภาษณ์ถึงรูปแบบการใช้งานฟินเทคที่มีอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น โดยจะสัมภาษณ์ด้านการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ การซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล และการซื้อประกันภัยออนไลน์เป็นหลัก ด้วยข้อจำกัดด้านรูปแบบของฟินเทคที่มีอยู่ในประเทศไทยในปัจจุบัน โดยจะทำการวิเคราะห์ถึงความเหมือน ความแตกต่างของข้อมูลที่รวบรวมและใช้ทฤษฎีหรือหลักฐานที่มีอยู่เข้ามาช่วยอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ใน 7 ประเด็นหลัก คือ 1) ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทค 2) ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทค 3) ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทค 4) ผลกระทบของฟินเทคต่อสถาบันการเงิน 5) ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค 6) การสนับสนุนส่งเสริมของภาครัฐ 7) การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ และใช้ทฤษฎีหรือหลักฐานที่มีอยู่เข้ามาช่วยอธิบายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วนำมาตั้งสมมติฐานจนเกิดเป็นข้อสรุป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบันการเงินในประเทศไทย ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค รวมถึงการเข้าฟังสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์จากเอกสาร โดยผลการวิจัยและอภิปรายผล จะแบ่งตามมุมมองของหน่วยงานการกำกับดูแล ทั้งนี้ในประเทศไทยได้มีหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค แบ่งได้เป็น 3 หน่วยงาน คือธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งทั้ง 3 หน่วยงานมีขอบเขตการกำกับดูแลธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทคที่แตกต่างกัน โดยธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ (1) ธุรกรรมการกู้ยืมเงิน (2) ธุรกรรมการชำระเงิน (3) ธุรกรรมทางการเงินที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน หรือนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวกับธุรกรรมตามข้อ (1) และ (2) และ (4) ธุรกรรมทางการเงินอื่นที่ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาเห็นชอบธุรกรรม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) สำหรับขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ได้แก่ นวัตกรรมสำหรับธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้าเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) หรือการสร้างสรรคบริการรูปแบบใหม่มาให้บริการต่อผู้ลงทุนในตลาดทุน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2559) และขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้แก่ นวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในธุรกิจประกันภัย โดยจากการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบันการเงินในประเทศไทย ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค รวมถึงการเข้าฟังสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์จากเอกสาร โดยสามารถแบ่งประเด็นสำคัญได้ทั้งสิ้น 7 ประเด็นหลัก โดยวิเคราะห์ภายใต้ผู้ควบคุมกฎระเบียบที่แตกต่างกันใน 3 มุมมอง ดังนี้

4.1 มุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยกำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงินในด้านที่เป็นธุรกรรมการชำระเงินรวมถึงธุรกรรมการกู้ยืมเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ตลอดจนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบัตรเครดิต เช่น ธุรกิจสินเชื่อบุคคล (Personal Loan) บริษัทผู้ให้บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ต่อมาบริษัทที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าว มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจการเงิน หรือที่เรียกว่า ฟินเทค ธนาคารแห่งประเทศไทย จึงต้องมีการกำกับดูแลเป็นพิเศษ เพราะการที่บริษัทเหล่านี้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินธุรกิจการเงิน จะส่งกระทบถึงลูกค้าซึ่งเป็นผู้ใช้งานบริการทางการเงินเหล่านั้นอยู่ ขณะเดียวกันก็ต้องส่งเสริมให้ภาคธุรกิจนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้งาน จึงมีการนำนโยบาย Regulatory Sandbox เข้ามาใช้เพื่อสร้างความสมดุลในการกำกับดูแลระหว่างเรื่องของความเสถียรที่อาจเกิดขึ้นและส่งเสริมการพัฒนาไปพร้อมๆกัน โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มีการสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

4.1.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย

4.1.1.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย มีปัจจัยสนับสนุน 3 ด้าน ดังนี้

(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล

ในมุมมองธนาคารแห่งประเทศไทยมีการปรับนโยบายการออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลไม่ให้เป็นอุปสรรคกับภาคธุรกิจที่ต้องการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งอุปสรรคสำหรับเรื่องเกณฑ์ก็คือเรื่องระยะเวลาของการออกกฎระเบียบ ซึ่งพยายามดูแลในเรื่องของระยะเวลาการออกกฎระเบียบไม่ให้นานเกินไป เพื่อให้ธุรกิจมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาทดลองใช้ได้แต่อยู่บนพื้นฐานความปลอดภัยและได้รับเชื่อมั่นที่ดี

(2) ทรัพยากรมนุษย์

การสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ในเรื่องเทคโนโลยีเพื่อที่จะกลายเป็นนักพัฒนา (Developer) รวมถึงมีการพัฒนาองค์ความรู้ด้านธุรกิจและเกี่ยวกับกฎหมายกำกับดูแลต่างๆ ต้องสนับสนุนให้ทรัพยากรมนุษย์มีทั้งสองสิ่งนี้ควบคู่กันไป ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมความสำเร็จของภาคธุรกิจ

(3) ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานต่อเทคโนโลยีทางการเงิน

ปัญหาความไม่เข้าใจและความไม่มั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้ผู้ใช้งานไม่กล้าใช้ ตัวอย่างเช่น เรื่องการชำระเงิน (Payment) ที่มีการส่งเสริมเรื่องพร้อมเพย์ (Promptpay) รวมถึงคิวอาร์โค้ด (QR Code) ในประเทศพอสมาควร ซึ่งพบว่าปัจจุบันมีทั้งกลุ่มผู้ใช้งานแบบคุ้นเคย คือใช้ในชีวิตประจำวัน และอีกกลุ่มซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่พอสมาควร ยังไม่กล้าใช้งานระบบการชำระเงินผ่านพร้อมเพย์ (Promptpay) หรือคิวอาร์โค้ด (QR Code) เนื่องจากเหตุผลเรื่องความกังวลถึงเรื่องความปลอดภัยและอีกส่วนหนึ่งไม่รู้จักรหัสการใช้งาน

4.1.1.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย มีปัจจัยสนับสนุน 3 ด้าน ดังนี้

(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล

กฎเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องของฟินเทค เนื่องจากเป็นเรื่องของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ถ้าออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่มีข้อจำกัดค่อนข้างมาก อาจจะทำให้ฟินเทคในประเทศไทยโตช้ากว่าที่ควรจะเป็น

(2) รูปแบบการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น

การให้บริการและเข้าถึงลูกค้าต้องง่ายและรวดเร็ว ตัวอย่างประเทศที่มีความก้าวหน้าในด้านฟินเทค ส่วนใหญ่จะมีวิธีการเข้าถึงลูกค้าได้ง่ายที่สุด เช่นในเรื่องของการเปิดบัญชี จะใช้วิธีการทำ e-KYC (Electronic Know Your Customer) ซึ่งลูกค้าจะไม่ต้องแสดงตัวต่อหน้าเพื่อขอเปิดบัญชีที่ธนาคารสาขา การทำ e-KYC ผ่านทางออนไลน์จะเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ฟินเทคเกิดได้เร็วขึ้นทุกรูปแบบ

(3) การพัฒนาของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว

เทคโนโลยีทางการเงิน เช่น Mobile Payment , Application ของธนาคารต่างๆ ล้วนอยู่ในอุปกรณ์สมาร์ตโฟนทั้งสิ้น การพัฒนาของเทคโนโลยีที่รวดเร็วก็นำผลให้ราคาอุปกรณ์สมาร์ตโฟนมีแนวโน้มราคาถูกลง ซึ่งช่วยทำให้ภาคครัวเรือนมีกำลังซื้อได้มากขึ้น ส่งผลให้เข้าถึงเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทคได้ง่ายขึ้นตามไปด้วย ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย

4.1.2 ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย

4.1.2.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่าการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานในประเทศไทยมีประโยชน์ในหลายด้าน โดยเฉพาะการช่วยให้ภาคครัวเรือนเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น

เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ๆจะช่วยตอบโจทย์การทำธุรกรรมการเงินได้มากขึ้น ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการยืนยันตัวตนด้วยข้อมูลทางชีวภาพ (Biometrics) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลทางชีวภาพโดยใช้ลายนิ้วมือ ใบหน้า ดวงตา ลักษณะท่าทาง และเสียง เพื่อรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลในชีวิตประจำวัน และมีการพัฒนาเป็นการสแกนนิ้วมือหรือใบหน้าเพื่อวัตถุประสงค์ของการจ่ายเงินหรือทำธุรกรรม (Biometric Payment) ตัวอย่างเช่น การสแกนนิ้วมือเพื่อถอนเงินสดหรือทำธุรกรรมอื่นๆ จากตู้เอทีเอ็ม ที่สามารถนำมาใช้ในบริการทางการเงินเพื่อช่วยในการใช้งานในบางประเทศที่ความเจริญยังไม่ถึงมากนักหรือกลุ่มคนที่เข้าถึงเทคโนโลยีได้ยากเช่น ผู้สูงอายุหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคที่มีลักษณะทุรกันดาร กลุ่มคนเหล่านี้มักจะรู้สึกว่าการทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง เช่นการใส่รหัสผ่านเพื่อเข้าทำธุรกรรมเพียงแค่นี้ก็เป็นสิ่งที่ยากแล้ว ดังนั้นการพัฒนาธุรกรรมออนไลน์โดยใช้รหัสทางชีวภาพ (Biometric) จะเข้ามาช่วยลดความซับซ้อนของการใช้เทคโนโลยีทางการเงินมากขึ้น เพราะสามารถใช้เพียงแค่รหัสทางชีวภาพ (Biometric) ในการทำธุรกรรม ซึ่งจะช่วยให้การเข้าถึงบริการทางการเงินในกลุ่มผู้ใช้งานดังกล่าวเพิ่มขึ้นด้วย นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยี Blockchain ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เอื้อสำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหลายๆหน่วยงานโดยที่ Blockchain จะช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลทำได้สะดวกรวดเร็วขึ้นและที่สำคัญสามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้

4.1.2.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่าประโยชน์ของการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานในประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 2 ประการ

(1) การเข้าถึงบริการทางการเงินของภาคครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานในประเทศไทย ช่วยให้การเข้าถึงบริการทางการเงินของภาคครัวเรือนเพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านธุรกรรมการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินระหว่างกัน ซึ่งการให้บริการทางการเงินแบบเดิม การที่จะไปทำธุรกรรมการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินระหว่างกันต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร ซึ่งข้อจำกัดคือสาขาของธนาคารไม่ได้เข้าถึงในทุกพื้นที่ของประเทศไทย บางพื้นที่ที่ห่างไกล สาขาของธนาคารก็ไม่สามารถเข้าถึงได้ แต่การที่มีฟินเทคเข้ามาในด้านการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินระหว่างกัน การที่ลูกค้ามีโทรศัพท์มือถือสมาร์ตโฟน ก็ทำให้การรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินระหว่างกันทำได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อีกด้านคือในเรื่องของการกู้ยืมเงิน การที่มีการกู้ยืมเงินระหว่างบุคคลต่อบุคคล โดยผ่านระบบออนไลน์และไม่ผ่านตัวกลาง (P2P Lending) จะช่วยลดระยะเวลาการขอสินเชื่อรวมถึงเพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้น เพราะการขอกู้ยืมเงินจากธนาคารแบบเดิมอาจจะต้องมีสินทรัพย์มาวางค้ำประกันซึ่งบางครั้ง ผู้ขอกู้ อาจจะไม่มียินทรัพย์มาวางค้ำประกัน ซึ่งทำให้เสียโอกาสในการขอกู้ยืมเงิน การเข้ามาของฟินเทคในเรื่อง P2P Lending จะช่วยให้การกู้ยืมหรือให้สินเชื่อระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านเครือข่าย

อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแพลตฟอร์มนั้นจะเป็นตัวกลางในการให้บริการจับคู่ระหว่างผู้ให้กู้และผู้กู้เพื่อเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยไม่ต้องผ่านระบบธนาคารอย่างเช่นการกู้ยืมในรูปแบบเดิม (Traditional loan) โดยแพลตฟอร์มจะทำหน้าที่ประเมินความเสี่ยงของทั้งผู้ให้กู้และผู้กู้เพื่อกำหนดอัตราดอกเบี้ยที่เหมาะสม ดังนั้นการเข้ามาของ P2P Lending จะช่วยทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างบางส่วนกลับมีความเห็นในอีกมุมมองหนึ่งว่าการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานอาจจะทำให้กลุ่มคนบางกลุ่มซึ่งไม่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์สมาร์ทโฟน รวมถึงไม่กล้าทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเองเช่น กลุ่มผู้สูงอายุ เป็นต้น อาจจะเข้าถึงบริการทางการเงินได้ลดลง เนื่องจากกลุ่มคนเหล่านี้มองว่าการทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเองเป็นเรื่องที่ยาก ซับซ้อนและมีความคุ้นเคยกับการใช้บริการที่สาขาของธนาคารมาอย่างยาวนานซึ่งยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีใหม่ๆ รวมถึงการเกิดขึ้นของฟินเทคยังทำให้ธนาคารปรับตัวโดยการลดจำนวนสาขาลง ซึ่งอาจทำให้กลุ่มผู้ที่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมที่สาขาของธนาคาร ไม่สามารถปรับตัวกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เมื่อสาขานาคารถูกปิดลงจะส่งผลให้การเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินของบุคคลเหล่านี้ลดลง ดังนั้นสาขายังมีความสำคัญลูกค้าบางกลุ่มเสมอ นอกจากนี้การนำฟินเทคเข้ามาใช้งานในประเทศไทย จะช่วยให้การเข้าถึงบริการทางการเงินของภาคครัวเรือนเพิ่มมากขึ้นหรือไม่ นั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือความแตกต่างของประชากรที่เกิดในช่วงเวลาที่ต่างกัน (Generation) ซึ่งประชากรในแต่ละกลุ่ม Generation มีความแตกต่างกันหลายด้าน ทั้งในด้านลักษณะนิสัย ความคิด ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมาได้อย่างชัดเจน ซึ่งสาเหตุที่คนแต่ละช่วงวัยมีความคิดและพฤติกรรมต่างกันเป็นเพราะมีสภาพสังคมในช่วงนั้นๆ เป็นปัจจัยที่หล่อหลอมความคิดและทำให้เกิดพฤติกรรมแตกต่างกันในแต่ละช่วงวัย สินค้าและรูปแบบการบริการทางการเงินใหม่ๆ ที่ถูกผลักดันด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยจึงไม่สามารถสรุปได้ว่าจะทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นได้ในประชากรทุกกลุ่ม ซึ่งในความเป็นจริงจะช่วยส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นในประชากรที่เข้าถึงเทคโนโลยีและสามารถตามทันเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ แต่ในขณะเดียวกันอาจเกิดช่องว่างที่เพิ่มมากขึ้นกับประชากรที่ไม่สามารถตามทันเทคโนโลยีเหล่านี้ได้

(2) ช่วยลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน

สมัยที่ยังไม่มีเทคโนโลยี การให้บริการอาจจะยังมีต้นทุนที่สูง การยืนยันตัวตนต้องเดินทางไปสาขาของธนาคารเพื่อเปิดบัญชีธนาคาร ในขณะที่การมีฟินเทคเข้ามาช่วยให้สามารถเปิดบัญชีธนาคารหรือสมัคร E-Wallet แบบออนไลน์ โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปสาขาของธนาคาร สิ่งเหล่านี้จะช่วยลดต้นทุนค่าเดินทางของลูกค้ารวมถึงลดเวลาการเดินทาง ทำให้ลูกค้าสะดวกสบายมากขึ้น ในด้านของธนาคาร การที่ลูกค้ามาสาขานาคารน้อยลง การสมัครบัตรเครดิตแบบออนไลน์ ก็จะช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานของธนาคารด้วย ทำให้ธนาคารมีต้นทุนที่ต่ำลงและยังสามารถให้บริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น

4.1.3 ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย

4.1.3.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่าอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคารเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องระมัดระวังเรื่องเสี่ยงและความปลอดภัยสูง รวมถึงฟินเทคในประเทศไทยเป็นเทคโนโลยีใหม่ที่เพิ่งเข้ามา ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยง ยกตัวอย่างเช่น ประกาศหลักเกณฑ์กำกับดูแลระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงิน เพื่อให้ระบบการชำระเงินและบริการการชำระเงินมีความมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการคุ้มครองผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับลักษณะและความเสี่ยงของแต่ละประเภทธุรกิจ โดยหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ได้แก่ ด้านคุณสมบัติผู้ประกอบการ เช่น การกำหนดประเภทนิติบุคคล และคุณสมบัติกรรมการ ผู้มีอำนาจจัดการ ต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่ พ.ร.บ. กำหนด, ฐานะการเงินมั่นคง โดยผู้ประกอบการต้องมีทุนจดทะเบียนชำระแล้วไม่ต่ำกว่าตามที่กำหนด สำหรับธุรกิจแต่ละประเภท เช่น e-Money ต้องมีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท และผู้ประกอบการจะต้องมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงเพียงพอที่จะให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การกำหนดหลักเกณฑ์กำกับดูแลก็เพื่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงของธนาคารแห่งประเทศไทย ในขณะเดียวกันธนาคารแห่งประเทศไทยก็ได้มีการตั้ง Regulatory Sandbox หรือพื้นที่สำหรับทดสอบนวัตกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามาทำการทดสอบ ตรวจสอบ ว่าเทคโนโลยีฟินเทคที่คิดค้นขึ้นมานั้น มีการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม มีความปลอดภัย สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และไม่ขัดต่อข้อบังคับทางกฎหมาย การมี Regulatory Sandbox หรือพื้นที่สำหรับทดสอบนวัตกรรม เหมือนกับการกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงและส่งเสริมการเติบโตของฟินเทคไปพร้อมๆกัน

4.1.3.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่า ความเสี่ยงของการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานในประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

(1) ความเสถียรของระบบ

ในช่วงเวลาที่มีปริมาณธุรกรรมจำนวนมากเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน อาจทำให้ระบบที่รองรับเทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้เกิดปัญหา ยกตัวอย่างกรณีของการที่ระบบพร้อมเพย์ล่ม ในช่วงเวลาที่มีปริมาณธุรกรรมเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้งานจำนวนมาก

(2) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย

มุมมองในด้านความปลอดภัยนั้นมองได้หลายมุมมอง มุมมองแรกในด้านความปลอดภัยของเงินลงทุน ยกตัวอย่างกรณีของการกู้ยืมเงินระหว่างบุคคลต่อบุคคล โดยผ่านระบบ

ออนไลน์และไม่ผ่านตัวกลาง (P2P Lending) ซึ่งเป็นการกู้ที่ไม่มีการค้ำประกัน (Unsecured Loan) หากผู้กู้มีการผิดนัดชำระ ผู้ลงทุนหรือผู้ให้กู้จะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของเงินลงทุน อีกมุมมองหนึ่งคือความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่เกิดจากพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ยกตัวอย่าง เช่นการตั้งรหัสผ่านการเข้าใช้แอปพลิเคชัน ผู้ใช้งานบางส่วนอาจจะตั้งรหัสผ่านที่ง่ายต่อการจดจำและตั้งเหมือนกันในทุกแอปพลิเคชันที่อยู่ในอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ซึ่งอาจเปิดโอกาสให้ผู้ที่ต้องการโจรกรรมคาดเดารหัสผ่านได้ง่ายและสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญของผู้ใช้งานได้หากผู้ใช้งานไม่ได้มีความระมัดระวังอย่างเพียงพอ อีกกลุ่มหนึ่งคือผู้ใช้งานที่จดจำรหัสผ่านไม่ได้หรือไม่ถนัดการเข้าใช้งานผ่านแอปพลิเคชันด้วยตนเอง จึงมีการขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นให้เป็นผู้เข้าระบบให้ ในจุดนี้ก็อาจเกิดความเสี่ยงได้จากการที่ผู้อื่นอาจล่วงรู้รหัสผ่านและเกิดการโจรกรรมได้

(3) บริษัทผู้ให้บริการด้านฟินเทค

บริษัทผู้ให้บริการฟินเทคหลายแห่งเป็นบริษัทเกิดใหม่ จึงอาจมีความเสี่ยงในเรื่องความยั่งยืนของบริษัท หรือในอีกแง่มุมหนึ่งเรื่ององค์ความรู้ของคนในบริษัทผู้ให้บริการฟินเทคก็เป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เพราะการให้บริการด้านฟินเทค ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ถ้าผู้ให้บริการไม่มีความเชี่ยวชาญมากพอ ก็อาจส่งผลกระทบต่อบริษัทเองรวมถึงผู้ใช้งานด้วย

4.1.4 ผลกระทบของฟินเทคต่อธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

4.1.4.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่า ในประเทศไทยธนาคารพาณิชย์กับฟินเทคสตาร์ทอัพมีความร่วมมือกันเพื่อสร้างบริการทางการเงินใหม่ๆ ที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น โดยธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นองค์กรใหญ่มีจุดเด่นในเรื่องการที่มีฐานลูกค้าจำนวนมาก ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในความมั่นคงของธนาคารสูงและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดี ส่วนจุดเด่นของกับฟินเทคสตาร์ทอัพคือมีไอเดียและเทคโนโลยีที่ดี ดังนั้นการร่วมมือกันระหว่างธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพจะช่วยส่งเสริมให้มีบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ที่ช่วยตอบโจทย์ลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น

4.1.4.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่าธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพในประเทศไทยมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจแบบการร่วมมือกัน (Collaboration) มากกว่าที่จะมุ่งแข่งขันกัน (Competition) การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ปรับตัวโดยการพัฒนาบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ ที่มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งฟินเทคสตาร์ทอัพจะเข้ามาช่วยสนับสนุนธนาคารพาณิชย์ โดยนำจุดเด่นเรื่องเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้ดี มาช่วยสนับสนุนธนาคาร

พาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และช่วยให้ธนาคารพาณิชย์สามารถขยายตลาดและให้บริการได้มากขึ้น โดยสามารถทำให้ผู้ใช้งานบางกลุ่มที่แต่เดิมไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ ในขณะเดียวกันก็มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนมองว่าการที่ธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพในประเทศไทยมีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจแบบการร่วมมือกัน (Collaboration) มากกว่าที่จะมุ่งแข่งขันกัน (Competition) เป็นความจำเป็นของการปรับตัวทางธุรกิจ เพราะในความเป็นจริงถ้าบริษัทสามารถพัฒนารูปแบบการบริการทางการเงินใหม่ๆ ได้ด้วยตนเองก็ไม่จำเป็นต้องเข้าไปเป็นพันธมิตรกับบริษัทอื่นๆ และนอกเหนือจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น กลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็มีความเห็นว่าแท้จริงแล้วมีอีกกลุ่มหนึ่งที่เข้ามาเป็นคู่แข่งของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ เรียกว่าบริษัทเทคฟิน (TechFin) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีแพลตฟอร์มทางด้านเทคโนโลยีซึ่งมีฐานลูกค้าผู้ใช้งานจำนวนมากทั่วโลก เช่น Line เป็นต้น รวมถึงมีความใกล้ชิดลูกค้า และสามารถเก็บข้อมูลการใช้งานของลูกค้าได้ง่ายเพื่อนำไปวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อตอบโจทย์การใช้งานของลูกค้าได้ดีขึ้น บริษัทเทคฟิน (TechFin) เหล่านี้กำลังเริ่มขยายธุรกิจเข้าไปในอุตสาหกรรมการเงิน ซึ่งถ้าบริษัทเหล่านี้เข้ามาอย่างเต็มรูปแบบ ผู้ประกอบการรายเดิมจะได้รับผลกระทบเป็นอย่างมาก

4.1.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค

4.1.5.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทคคือความมั่นใจต่อเทคโนโลยีทางการเงิน บางครั้งความไม่รู้ก็เป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้งานไม่มั่นใจ ซึ่งส่งผลถึงการไม่กล้าใช้งาน ซึ่งปัจจุบันปัญหาเรื่องความไม่มั่นใจในเทคโนโลยีใหม่เป็นปัญหาใหญ่ที่ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากเท่าที่ควรจะเป็น

4.1.5.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค แบ่งออกได้เป็น 3 ประการ ดังนี้

(1) ความเชื่อใจของผู้ใช้งานที่มีต่อฟินเทค

กลุ่มตัวอย่างมองว่าเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงินรูปแบบใหม่ๆ เป็นเรื่องที่ยากต่อความเชื่อใจ (Trust) ของผู้ใช้งาน ดังนั้นผู้ประกอบการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับฟินเทคจึงต้องสร้างความเชื่อใจ (Trust) ให้ผู้ใช้งาน ซึ่งขั้นตอนนี้อาจจะใช้ระยะเวลาประมาณหนึ่ง โดยส่วนมากการสร้าง ความเชื่อใจ (Trust) ให้ผู้ใช้งาน มีการใช้ลักษณะของการใช้บุคคลอ้างอิง ซึ่งบุคคลเหล่านี้ได้มีการใช้งานฟินเทคในช่วงเวลาหนึ่ง และนำมาบอกเล่าถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการใช้งานให้แก่บุคคลอื่นซึ่งเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตัวสินค้าและบริการ เมื่อมีกลุ่มผู้ใช้งานเป็น

จำนวนมากขึ้น คนส่วนใหญ่ย่อมมีระดับความเชื่อใจ (Trust) สูงขึ้น ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับใน
 핀테크

(2) การสร้างบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มองว่าธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ประกอบการที่มีธุรกิจ
 ขนาดใหญ่ มีฐานลูกค้าจำนวนมากในหลายกลุ่ม ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้า
 อย่างทั่วถึงได้ ในขณะที่เดียวกันฟินเทคสตาร์ทอัพจะเข้ามาช่วยตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าใน
 ส่วนที่ธนาคารอาจจะมองข้ามไป และเข้าไปเติมเต็มความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้
 ประเด็นนี้ กลุ่มตัวอย่างอีกกลุ่มหนึ่งยังมองว่าการสร้างบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ลูกค้ายังขึ้นอยู่กับ
 กับสถานการณ์ในชีวิตจริงอีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น ความสะดวกสบายของการจ่ายเงินผ่านอุปกรณ์
 สมาร์ทโฟนเทียบกับการใช้เงินสดบางครั้งอาจขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้
 เปรียบเทียบการจ่ายเงินผ่านอุปกรณ์สมาร์โฟนของร้านขายกาแฟในห้างสรรพสินค้ากับการซื้อสินค้า
 ในตลาดสด ในกรณีนี้การจ่ายเงินค่ากาแฟในห้างสรรพสินค้าเป็นสิ่งที่เหมาะสมกว่าเนื่องจากต้องมี
 ช่วงเวลาการรอนั่งงานชงกาแฟ การนำอุปกรณ์สมาร์โฟนออกมาเพื่อจ่ายเงินเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย
 เหมาะสม ส่วนการซื้อของในตลาดสดซึ่งประชากรอาจจะหนาแน่นและผู้ขายสินค้าต้องการความ
 รวดเร็วของการรับ-จ่ายเงิน ดังนั้นการนำอุปกรณ์สมาร์โฟนออกมาจ่ายเงิน อาจจะต้องใช้เวลา
 มากกว่าการจ่ายเงินสด กรณีนี้การจ่ายเงินสดจึงเหมาะสมมากกว่า

(3) ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อฟินเทค

การที่ผู้ใช้งานในปัจจุบันไม่กล้าเข้ามาใช้งานฟินเทค ปัจจัยหนึ่งคือเรื่อง
 ความไม่มีความรู้ความเข้าใจในสินค้าและบริการทางการเงินใหม่ๆ ผู้ใช้งานแบ่งออกเป็นหลายกลุ่ม
 บางกลุ่มชอบสิ่งใหม่ๆ เพื่อมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันเพื่อให้ชีวิตมีความสะดวกสบายที่สุด ในทาง
 กลับกันผู้ใช้งานบางรายไม่กล้าเรียนรู้ และไม่กล้ายอมรับสิ่งใหม่ เพราะคุ้นเคยกับสิ่งที่ตนเองใช้บริการ
 อยู่มาเป็นเวลายาวนาน ดังนั้นการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องฟินเทคให้กลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มนี้เป็น
 สิ่งจำเป็น เพื่อให้ผู้ใช้งานกลุ่มนี้กล้าที่จะเข้าไปทดลองใช้และมีประสบการณ์การใช้งานเทคโนโลยีทาง
 การเงินใหม่ เมื่อเกิดประสบการณ์ที่ได้จากการใช้งานในครั้งแรกแล้ว อัตราการยอมรับสิ่งใหม่ก็
 ย่อมมากขึ้นตามมา

4.1.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ

4.1.6.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมีการสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคโดยมีการ
 ปรับแนวนโยบายรวมถึงกฎเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อ
 ธุรกิจที่ต้องการเอาเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับที่
 75/2561 ได้กล่าวถึงการส่งเสริมบริการทางการเงินด้านดิจิทัล ไว้ว่ามีการผ่อนคลากฎเกณฑ์เกี่ยวกับ

การขออนุญาตสำหรับการใช้เทคโนโลยี Cloud computing การเปลี่ยนระบบ Core banking หรือ การให้บริการ Platform กับ strategic partners โดยให้สถาบันการเงินสามารถดำเนินการได้เอง ภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้บริโภคที่เหมาะสมตามที่ ธปท. กำหนด ซึ่งจะเพิ่มความคล่องตัวในการพัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงินและลดเวลาการนำเสนอบริการทางการเงินใหม่ๆ (time to market) ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาลองใช้ได้และต้องอยู่บนพื้นฐานความเชื่อมั่นและความปลอดภัยที่ดี นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีการส่งเสริมในแง่ของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ e-Payment ได้อย่างทั่วถึง เช่น การพัฒนาระบบพร้อมเพย์ การขยายจุดรับบัตร เป็นต้น ซึ่งทำควบคู่ไปกับการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในภาคประชาชน

4.1.6.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่า การสนับสนุนจากภาครัฐควรมีการปรับปรุงกฎเกณฑ์ไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ โดยการเข้าร่วมทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) ควรมีระยะเวลาการทดสอบใน Regulatory Sandbox ที่เหมาะสม โดยไม่ใช้เวลานานเกินไปเพื่อที่บริษัทจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมถึงร่วมสนับสนุนด้านเงินทุน จัดตั้ง Matching Funds โดยเป็นเงินร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อลงทุนในธุรกิจที่มีศักยภาพ เนื่องจากเงินทุนที่เพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญของการส่งเสริมการเติบโตและคงอยู่ของธุรกิจที่มีศักยภาพ

4.1.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem)

4.1.7.1 มุมมองของธนาคารแห่งประเทศไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่าการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) สิ่งแรกที่ต้องทำคือเรื่องกฎเกณฑ์การกำกับดูแลของผู้ควบคุมกฎระเบียบให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อธุรกิจที่ต้องการเอาเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจ และอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญคือการมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดี ยกตัวอย่างเช่น โครงการหนึ่งที่สำคัญคือ พร้อมเพย์ (PromptPay) หรือบริการรับและโอนเงินแบบใหม่ ที่สามารถทำผ่านเลขบัตรประชาชน หรือเบอร์โทรศัพท์ แทนเลขบัญชีธนาคาร ซึ่งพร้อมเพย์ (Promptpay) เป็นไปตามยุทธศาสตร์ของรัฐบาลไทยที่มุ่งเน้นพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินของไทยให้ก้าวเข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้เงินสดและสะดวกรวดเร็ว การมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดีในด้านระบบการชำระเงินของไทย จะช่วยในการต่อยอดบริการทางด้านระบบการชำระเงินอื่นๆในอนาคต เช่น การใช้งาน QR Code ซึ่งมีการเปลี่ยนรูปแบบไปจากพร้อมเพย์ แต่ก็มาจากโครงสร้างของการชำระเงิน รวมถึงต่อยอดไปถึง E- donation ซึ่งเป็นระบบรับบริจาคอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นระบบที่สรรพากรพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการ

รองรับข้อมูลการบริจาคต่างๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริจาคให้สามารถใช้สิทธิประโยชน์ทางภาษีโดยไม่ต้องเก็บหลักฐานการบริจาค ซึ่งจะช่วยให้ได้รับความรวดเร็วในการคืนภาษีมากยิ่งขึ้น

4.1.7.2 มุมมองของธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารธนาคารพาณิชย์และฟินเทคสตาร์ทอัพส่วนใหญ่ มองว่าการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) สิ่งแรกที่ต้องทำคือเรื่อง กฎเกณฑ์การกำกับดูแล ควรคำนึงถึงในทางปฏิบัติมากขึ้น ให้ภาคธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจไปได้บน พื้นฐานของหลักเกณฑ์ที่พร้อมส่งเสริม ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจดำเนินการต่อไปได้ นอกจากนี้การมี โครงสร้างพื้นฐานที่ดีเป็นสิ่งที่จะต้องทำลำดับถัดมา รวมถึงการร่วมมือกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ และฟินเทคสตาร์ทอัพ ซึ่งมีจุดเด่นในด้านการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน ถ้ามีการร่วมมือกันจะช่วย ผลักดันให้ฟินเทคในประเทศไทยพัฒนามากยิ่งขึ้น

นอกจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบัน การเงินในประเทศไทย ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ที่มีความเชี่ยวชาญแล้ว ยังได้มีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งานฟินเทคในด้านธุรกรรมที่อยู่ใน ขอบเขตการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งผู้ใช้งานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความเห็น สอดคล้องกัน ในหลายด้าน ดังนี้ 1. มีการเข้าใจคำว่าฟินเทคไปในแนวทางเดียวกันว่าเป็นเทคโนโลยี ที่เข้ามาช่วยให้การทำธุรกรรมทางการเงินง่ายขึ้น 2. มีการใช้งานธุรกรรมทางการเงินบนอุปกรณ์ สมาร์ทโฟนในชีวิตประจำวัน ทั้งการโอนเงินระหว่างกัน การซื้อสินค้าออนไลน์และชำระเงินผ่าน อุปกรณ์สมาร์ทโฟน โดยไม่ต้องทำธุรกรรมที่ธนาคาร 3. มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานฟินเทค เช่นการชำระเงินออนไลน์และการสแกน QR Code ซึ่งกลุ่มผู้ใช้งานมองว่า ช่วยให้การใช้ชีวิตมีความ สะดวกสบายมากขึ้น รวดเร็วและลดเวลาการเดินทางไปธนาคาร 4.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้เสนอ ให้มีรูปแบบการบริการเพิ่มเติม และมีบางส่วนเสนอให้มีรูปแบบการบริการเพิ่มเติมผ่านทางออนไลน์ เช่น การแลกเปลี่ยนตราต่างประเทศผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน เป็นต้น

4.2 มุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการ กำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นหน่วยงาน ของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 มีอำนาจหน้าที่ใน การส่งเสริมและพัฒนา ตลอดจนกำกับดูแลตลาดทุน อาทิ การระดมทุน สินค้าและบริการ ผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้อง การกระทำอันไม่เป็นธรรมในตลาดทุน เป็นต้น ทั้งนี้ ตามขอบเขตอำนาจ

หน้าที่ที่กำหนดตามกฎหมาย ดังนี้ กฎหมายว่าด้วยหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายล่วงหน้า กฎหมายว่าด้วยสินทรัพย์ดิจิทัล กฎหมายว่าด้วยทรัพย์สินเพื่อธุรกรรมในตลาดทุน กฎหมายว่าด้วยนิติบุคคลเฉพาะกิจเพื่อการแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์และกฎหมายว่าด้วยกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงมุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) มีการสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

4.2.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย

4.2.1.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต. มองว่าความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความพร้อมของโครงสร้างทางอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงผู้คนทั่วโลกเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย ในปัจจุบันบริษัทหลักทรัพย์ บริษัทกองทุน ที่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของสำนักงาน ก.ล.ต. ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในธุรกิจมากขึ้น โดยเทคโนโลยีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับตลาดทุนจะมี 2 เรื่องหลักๆ เรื่องแรกคือ ปัญญาประดิษฐ์ (AI) จะเข้ามาช่วยให้คำแนะนำการลงทุนทางการเงินและช่วยจัดพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับลูกค้า และเรื่องของระบบบล็อกเชน (Blockchain) ด้วยความสามารถของการลดตัวกลางจะเข้ามาช่วยในเรื่องความรวดเร็วและลดต้นทุนการดำเนินงาน

4.2.1.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ ส่วนใหญ่มองว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 2 ประการ

(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล

กลุ่มตัวอย่างมองว่าประเด็นด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่จะช่วยส่งเสริมด้านการเติบโตของฟินเทคแบ่งได้เป็น 2 ด้าน (1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแลต้องไม่เข้มงวดมากเกินไป ซึ่งถ้ากฎเกณฑ์การกำกับดูแลเข้มงวดมากเกินไป จะส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของผู้ใช้งาน ยกตัวอย่างเช่นกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่เข้มงวด จะเป็นการออกกฎหมายที่ต้องให้ผู้ใช้งานปฏิบัติตามในหลายขั้นตอน และต้องการข้อมูลจากผู้ใช้งานในปริมาณมาก ส่งผลให้เกิดความซับซ้อนต่อผู้ใช้งาน ฟินเทค ซึ่งในบางครั้งผู้ใช้งานกรอกข้อมูลในปริมาณมากและใช้เวลานาน ทำให้อาจมีการยกเลิกการดำเนินการสมัครใช้งานการบริการทางการเงินในระหว่างการสมัคร สิ่งเหล่านี้จึงเป็นอุปสรรคในขั้นแรกของการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน (2) ความชัดเจนของกฎเกณฑ์การกำกับดูแล จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้ประกอบการในการที่จะกล้าเข้ามาในอุตสาหกรรมการเงิน ยกตัวอย่างเช่น สำนักงาน ก.ล.ต. ได้มีการออกกฎหมายให้ใบอนุญาต (License) ต่อระบบซื้อขายผ่านกระดานซื้อขาย (Exchange) ของสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Assets) ขึ้นมาอย่างถูกต้องตามกฎหมาย โดยหลังจากที่มี

การออกกฎหมายแสดงความชัดเจนในเรื่องนี้แล้ว ปัจจุบันเงินทุนรวมถึงบริษัทที่มีการเข้ามาสู่ประเทศมากขึ้น

(2) สินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างมองว่าสินค้าและรูปแบบบริการทางการเงินที่บริษัทพัฒนาขึ้นมา มีความเหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มใดและมีจำนวนลูกค้าที่ได้รับประโยชน์จากการใช้งานสินค้าและรูปแบบบริการทางการเงินนั้นหรือไม่ โดยถ้าสิ่งเหล่านั้นตอบโจทย์ลูกค้าได้ ลูกค้าได้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นจากการใช้งาน ก็จะมีอัตราการกลับมาใช้งานเพิ่มมากขึ้นและมีการบอกต่อกับผู้อื่นๆ เมื่อระยะเวลาผ่านไป ความนิยมก็เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการเติบโตของฟินเทค

4.2.2 ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย

4.2.2.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต. มองว่าประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย ในภาคประชาชนคือช่วยให้ประชาชนมีการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) และสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้เพิ่มขึ้น ส่วนในภาคของธุรกิจจะมีต้นทุนในการดำเนินการลดลงเพราะมีการใช้เทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เมื่อต้นทุนต่ำลง ภาคธุรกิจก็สามารถไปลงทุนพัฒนาเพิ่มคุณค่าการบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) ของธุรกิจได้มากขึ้น

4.2.2.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ ส่วนใหญ่มองว่าการใช้นาฟินเทคเข้ามาในประเทศไทย จะเกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้านดังนี้ คือ

(1) เปลี่ยนวิธีการดำเนินชีวิตให้ก้าวเข้าสู่ความสะดวกสบาย

ด้านการลงทุนในยุคฟินเทค มีแอปพลิเคชันที่ทำให้เราสามารถซื้อขายหลักทรัพย์ได้ด้วยตัวเอง รวมถึงแอปพลิเคชันที่นำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยวิเคราะห์หลักทรัพย์ ซึ่งจะช่วยให้วิธีการดำเนินชีวิตของผู้คนก้าวไปเข้าสู่ความสะดวกสบาย

(2) สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างมองว่าประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคช่วยให้การเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น โดยเป็นการเข้าถึงบริการทางการเงินใน 2 ภาคส่วน (1) ภาคประชาชน (2) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือธุรกิจ SMEs โดยสำหรับ (1) การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาคประชาชน ซึ่งในปัจจุบันสามารถเข้าถึงอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและบริษัทหลักทรัพย์มีการปรับตัวตามความต้องการของลูกค้าด้วยการสร้างแอปพลิเคชันเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ทั้งเรื่องของการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC)

มาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานซึ่งช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพบริการ เช่น การใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเปรียบเทียบใบหน้า (Facial Recognition) จากภาพถ่ายเซลฟี่ (Selfie) ของผู้ขอเปิดบัญชีกับ ภาพถ่ายในบัตรประชาชน ซึ่งเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงลูกค้าได้มากกว่าเดิม รวมถึงมีแอปพลิเคชันการให้ข้อมูลการวิเคราะห์หลักทรัพย์เพื่อเป็นตัวช่วยในการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวล้วนอยู่ในอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และ (2) การเข้าถึงบริการทางการเงินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือธุรกิจ SMEs โดยการขอสินเชื่อธนาคารของธุรกิจ SMEs ต้องมีการทำเอกสารเป็นจำนวนมาก โดยใช้ระยะเวลาและอาจจะต้องมี หลักทรัพย์ค้ำประกัน ซึ่งเป็นข้อจำกัดของบริษัทที่อาจทำให้ธนาคารพิจารณาไม่ปล่อยสินเชื่อธุรกิจ และทำให้ธุรกิจ SMEs ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ แต่เมื่อมีฟินเทคเข้ามาช่วยในส่วนนี้ โดยมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และ Machine Learning หรือที่เรียกว่า AI Credit Scoring เข้ามาปรับใช้ ทำให้สามารถวิเคราะห์ภาพรวมความเสี่ยงของผู้กู้อย่างแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยมีการพิจารณาจากข้อมูลหลายแหล่ง เช่น ข้อมูลในโทรศัพท์มือถือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า ข้อมูลจากการใช้โซเชียลมีเดีย และแบบทดสอบทางจิตวิทยา เพื่อสร้าง “เครดิตสกอร์” ที่มีความน่าเชื่อถือให้กับกลุ่มผู้ประกอบการรายย่อยเพื่อมีโอกาสรับการพิจารณาการกู้ยืมเงินในการขยายธุรกิจให้เข้าถึงแหล่งเงินทุนของสถาบันการเงินได้ ภายใต้อันตรายที่สามารถประเมินได้ ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ SMEs และการพัฒนาประเทศ เนื่องจากธุรกิจ SMEs ถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและนวัตกรรมของประเทศ

4.2.3 ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย

4.2.3.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต.มองว่าการใช้งานฟินเทคจะมีความเสี่ยงในเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพราะรูปแบบการให้บริการทางการเงินแบบใหม่อยู่บนระบบออนไลน์มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การซื้อขายสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Assets) ซึ่งมีการซื้อขายผ่านระบบกระดานซื้อขาย (Exchange) ที่เป็นบริษัทเอกชน ซึ่งมีความเสี่ยงในเรื่องของไซเบอร์สูงกว่าฝั่งหลักทรัพย์เดิม อาจจะมีการโดนแฮกข้อมูลลูกค้าเนื่องจากระบบดังกล่าวอยู่ในระบบออนไลน์ ซึ่งทางสำนักงาน ก.ล.ต. ได้มีการเข้าไปเพิ่มเติมความเข้มข้นของการตรวจสอบ โดยมีการตรวจสอบจุดอ่อนหรือช่องโหว่ (Penetration test) ของแอปพลิเคชันและต้องมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องทุกปี ความเสี่ยงอีกประการคือด้านเสถียรภาพของระบบ

4.2.3.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ มีการมองความเสี่ยงในหลายมุมมอง โดยมีกลุ่มหนึ่งมองว่าความเสี่ยงที่พบได้คือด้านการโจรกรรมทางไซเบอร์

ส่วนหนึ่งมาจากการที่ผู้ใช้งานไม่ป้องกันตัวเองโดยมีการตั้งรหัสผ่านที่ง่ายต่อการเข้าถึง ทำให้มีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูลสูง บางกลุ่มตัวอย่างมองความเสี่ยงคือเรื่องของผู้ควบคุมกฎระเบียบ อาจจะตรวจสอบความเสี่ยงได้ไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีบริษัทใหม่ๆเกิดขึ้นมากและบุคลากรของผู้ควบคุมกฎระเบียบก็ยังไม่ได้มีมากนัก และมีบางส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มองว่าการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานเป็นการแก้ไขความเสี่ยง ทั้งในเรื่องของการฟอกเงิน การเกิดขึ้นของฟินเทคจะทำให้ข้อมูลถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมได้ รวมถึงการควบคุมทิศทางของการเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นก็ทำให้ปัญหาการหลีกเลี่ยงภาษีน้อยลง

4.2.4 ผลกระทบของฟินเทคต่อบริษัทหลักทรัพย์ในประเทศไทย

4.2.4.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต. มองว่าบริษัทหลักทรัพย์ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายเดิม ควรปรับตัวตามเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ๆที่เข้ามา โดยมีการร่วมมือกันกับฟินเทคสตาร์ทอัพ เนื่องจาก บริษัทหลักทรัพย์ซึ่งเป็นผู้ประกอบการรายเดิม มีการดำเนินธุรกิจมายาวนาน ทำให้มีฐานลูกค้าและมีความน่าเชื่อถือ ในขณะที่เดียวกันฟินเทคสตาร์ทอัพก็มีไอเดียใหม่ๆ มีเทคโนโลยีที่จะเข้ามาตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น ฟินเทคสตาร์ทอัพมีการพัฒนาการให้บริการคำแนะนำการลงทุนโดยใช้นวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) มาใช้ เมื่อลูกค้าได้รับคำแนะนำแล้ว ก็ยังต้องส่งคำสั่งซื้อขายผ่านบริษัทหลักทรัพย์ จะเห็นได้ว่าถึงจะมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการคำแนะนำการลงทุนเป็นการใช้ AI แต่บริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพก็ยังคงต้องทำงานไปด้วยกัน เป็นลักษณะของพันธมิตรทางธุรกิจมากกว่าการเป็นคู่แข่ง

4.2.4.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ มองในทิศทางเดียวกันว่า ฟินเทคทำให้องค์กรที่เคยทำธุรกิจแบบเดิมๆต้องปรับตัว โดยมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินไว้ในองค์กร โดยแนวทางคือร่วมเป็นพันธมิตรกับฟินเทคสตาร์ทอัพที่มีไอเดียและเทคโนโลยีที่น่าสนใจ หรืออาจมีการตั้งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องฟินเทคโดยเฉพาะไว้ในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ

การปรับตัวในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันคือการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อความได้เปรียบเชิงแข่งขันในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สถาบันการเงินมีการปรับตัวในการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ โดยมีการร่วมมือกับบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพ ซึ่งเป็นกลุ่มบริษัทที่มีไอเดียและเทคโนโลยีที่น่าสนใจ หรืออาจมีการจัดตั้งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องฟินเทคโดยเฉพาะไว้ในองค์กร ทั้งนี้การร่วมมือกันพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆจะช่วยตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่ที่มีฐานผู้ใช้งานจำนวนมากและผู้ใช้งานเหล่านี้ใช้เวลาอยู่กับแพลตฟอร์มที่บริษัทเทคโนโลยี

เหล่านี้พัฒนาขึ้นมาในแต่ละวันเป็นเวลาหลายชั่วโมง ตัวอย่างของบริษัทเทคโนโลยีดังกล่าวได้แก่ Line Facebook และ Alibaba เป็นต้น ซึ่งถ้าสถาบันการเงินใดสามารถเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับบริษัทเทคโนโลยีขนาดใหญ่เหล่านี้ได้ จะช่วยให้สถาบันการเงินเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานได้หลากหลายกลุ่มมากขึ้น ซึ่งผู้ใช้งานบางกลุ่ม สถาบันการเงินอาจจะไม่เคยเข้าถึงมาก่อน แต่เมื่อร่วมมือเป็นพันธมิตรกันจะช่วยทำให้สถาบันการเงินเข้าถึงผู้ใช้งานเหล่านี้ได้ รวมถึงการที่ผู้ใช้งานมีการใช้งานแพลตฟอร์มเป็นเวลาหลายชั่วโมงในแต่ละวัน ถ้ามีการเสริมบริการทางการเงินเข้าไปในแพลตฟอร์มเหล่านั้น ผู้ใช้งานจะสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่ายขึ้นมากโดยผ่านแพลตฟอร์มที่ผู้ใช้งานมีความคุ้นเคย ซึ่งการพัฒนารูปแบบการบริการทางการเงินอาจจะพัฒนาจนเป็นรูปแบบบริการทางการเงินแบบครบวงจรในแอปพลิเคชันเดียว ซึ่งอาจจะมีทั้งการรับ-จ่ายเงินออนไลน์ การให้กู้ยืมผ่านช่องทางที่ง่ายขึ้นและเป็นจำนวนเงินไม่มากเท่ากับการกู้เงินกับสถาบันการเงิน รวมถึงการเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน ซึ่งการที่สถาบันการเงินมีการเข้าไปเป็นพันธมิตรกับบริษัทที่มีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากจะทำให้สถาบันการเงินมีความใกล้ชิดกับลูกค้ามากกว่าการดำเนินธุรกิจแบบเดิม

4.2.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค

4.2.5.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต. มองว่าความเชื่อใจ (Trust) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้งานยอมรับในเทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นรูปแบบการบริการแบบใหม่ ซึ่งความเชื่อใจ (Trust) แบ่งออกได้เป็นหลายด้าน ทั้งความเชื่อใจในเสถียรภาพของระบบที่ควรจะมีเสถียรภาพมากพอ มีระบบป้องกันการล่มเมื่อมีผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก และความเชื่อใจในความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) คือการเข้ามาใช้เทคโนโลยีทางการเงินนี้จะไม่ทำให้ผู้ใช้งานถูกกลุ่มมิจฉาชีพไซเบอร์ เข้าถึงข้อมูลสำคัญของข้อมูลผู้ใช้งานและโจรกรรมข้อมูลสำคัญซึ่งสร้างความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้งานได้

4.2.5.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ มองว่าปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค มีสาเหตุมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

(1) ความเชื่อใจของผู้ใช้งานที่มีต่อฟินเทค

กลุ่มตัวอย่างมองว่าเรื่องของการเงินเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความเชื่อใจและความไว้วางใจสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำให้ผู้ใช้งานมีการยอมรับในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงินยิ่งต้องอาศัยระดับความเชื่อใจและความไว้วางใจในตัวผู้ให้บริการสูงขึ้นไปด้วย โดยผู้ใช้งานฟินเทคมีแนวโน้มของการมีระดับความเชื่อใจในผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินซึ่งให้บริการมาอย่างยาวนานมากกว่าบริษัทฟินเทคสตาร์ทอัพ ดังนั้นผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ จึงควรสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีในแพลตฟอร์มรูปแบบการให้บริการให้มีเสถียรภาพและมีการป้องกัน

ความผิดพลาดของระบบเป็นอย่างดี รวมถึงสร้างความรู้ความเข้าใจให้ผู้ใช้งาน โดยอาจจะต้องมีบุคคลอ้างอิงที่มีการใช้งานฟินเทคเป็นตัวอย่างให้กลุ่มผู้ใช้งานกลุ่มอื่นได้ดูเป็นตัวอย่างว่าระบบมีความปลอดภัยและสามารถนำเสนอความสะดวกสบายให้ผู้ใช้งานได้ดีกว่าการบริการทางการเงินในรูปแบบเดิม สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทคมากขึ้น

(2) การเข้าสู่ตลาดก่อนคู่แข่ง (First-mover)

กลุ่มตัวอย่างมองว่าเรื่องของการเงินเป็นเรื่องที่อยู่บนพื้นฐานของความเชื่อใจ ดังนั้น การเข้าสู่ตลาดก่อนคู่แข่ง (First-mover) และสามารถพัฒนาสิ่งที่มีคุณค่าและตอบโจทย์ในชีวิตประจำวันของผู้ใช้งานได้ จะทำให้ผู้ใช้งานเกิดความเชื่อใจและพัฒนาไปเป็นการยอมรับในสินค้าและบริการรูปแบบใหม่ เมื่อมีการใช้งานจนเกิดเป็นความคุ้นเคย ก็ยากที่จะเปลี่ยนไปใช้สินค้าและรูปแบบการบริการอื่น ซึ่งปัจจัยสนับสนุนว่าการเข้าสู่ตลาดก่อนคู่แข่ง (First-mover) และทำให้ลูกค้ายอมรับได้ก่อนคือความได้เปรียบที่มีมากกว่าคู่แข่ง ก็คือการใช้ผู้ใช้งานจะตัดสินใจเปลี่ยนไปใช้สินค้าและบริการอื่นมักจะมีต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนแปลงไปใช้สินค้าอื่น (Switching cost) ยกตัวอย่างเช่น เวลาผู้ใช้งานเปลี่ยนไปใช้สินค้าและรูปแบบการบริการอื่น ก็ต้องอาศัยเวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจ ในส่วนนี้จะเกิดเป็นต้นทุนของเวลา และอาจจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการทดลองใช้งาน ซึ่งในส่วนนี้จะเป็ต้นทุนทางการเงินที่เกิดขึ้น

4.2.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ

4.2.6.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต. มีการสนับสนุนส่งเสริมในเรื่องของเทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) ภาครัฐต้องสร้างความชัดเจนในการออกกฎหมาย

การสร้าง ความชัดเจนในการออกกฎหมายก็เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่มีเจตนาสุจริต ในการนำเทคโนโลยีใหม่มาพัฒนาธุรกิจในรูปแบบเดิม เพื่อผู้ประกอบการจะสามารถรู้ขอบเขตรูปแบบบริการที่สามารถสร้างได้ เมื่อกฎหมายมีความชัดเจน ก็จะเพิ่มความมั่นใจให้ผู้ประกอบการเพื่อที่จะกล้านำรูปแบบการบริการเข้ามาในประเทศไทย เพราะถ้ากฎหมายไม่มีความชัดเจน ผู้ประกอบการเหล่านี้ก็จะนำเทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้ไปพัฒนาที่ต่างประเทศแทน ซึ่งก็จะไม่เกิดประโยชน์ในประเทศไทย

(2) เปิดพื้นที่สำหรับแสดงผลงานให้ผู้ประกอบการ

สำนักงาน ก.ล.ต. และสมาคมฟินเทค มีการร่วมมือกันเพื่อสร้างผู้ประกอบการธุรกิจฟินเทคสตาร์ทอัพหน้าใหม่ผ่านโครงการ FinTech Challenge โดยสอดคล้องกับนโยบาย ก.ล.ต. ที่ต้องการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและส่งเสริมทั้งผู้ประกอบการรายเดิมและผู้ประกอบการรายใหม่ ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาให้บริการในตลาดทุน

(3) ส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านฟินเทค

สำนักงาน ก.ล.ต. มีการส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านฟินเทค โดยจัดงาน FinTech Forum ในทุกไตรมาส เนื่องจากสำนักงาน ก.ล.ต. เห็นว่าการเติบโตของฟินเทคต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจของทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมทางการเงิน การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจทางด้านฟินเทคจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องทำ

4.2.6.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ มองว่าภาครัฐควรมีการสนับสนุนส่งเสริมในเรื่องของเทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) ในประเด็นสำคัญ ดังนี้

(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล

ปรับกฎเกณฑ์การกำกับดูแลให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงมีการพัฒนาโครงการทดสอบและพัฒนา นวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) เพื่อเปิดโอกาสให้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้เกิดขึ้นในประเทศไทย

(2) ภาครัฐควรมีการสนับสนุนด้านเงินทุน

รัฐบาลควรสนับสนุนด้านเงินทุนอย่างเต็มที่เพื่อให้ฟินเทคที่ผ่านการทดสอบใน (Regulatory Sandbox) และมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นได้ในประเทศไทย ทั้งนี้การที่ฟินเทคสตาร์ทอัพจะเติบโตได้ปัจจัยที่สำคัญก็คือเรื่องเงินทุน การมีแต่ไอเดียที่ดีแต่ไม่มีเงินทุนมาพัฒนา รูปแบบการบริการให้เกิดขึ้นจริงก็เป็นเรื่องที่น่าเสียดาย เพราะถ้าไม่มีการสนับสนุนอย่างเต็มที่ ฟินเทคจากต่างประเทศจะเข้ามาตั้งฐานลูกค้าจากประเทศไทยและเข้ามามีอิทธิพลสำหรับเรื่องการเงินในประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้น

(3) ภาครัฐควรมีการสนับสนุนการเปิด API

API หรือ Application Programming Interface เป็นบริการช่องทาง การเชื่อมต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลจากระบบหนึ่งไปสู่ระบบอื่นๆ โดยภาครัฐควรสนับสนุนให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่มีการเปิด API เพื่อแบ่งปันข้อมูลลูกค้าระหว่างสถาบันการเงินต่างๆ หรือฟินเทคสตาร์ทอัพสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ โดยอยู่บนพื้นฐานของการยินยอมจากลูกค้าของสถาบันการเงินเหล่านั้น การที่สถาบันการเงินมีการแบ่งปันข้อมูลลูกค้าจะช่วยให้เกิดการสร้างพันธมิตรกับบริษัทอื่นๆ และต่อยอดบริการทางการเงินกับพันธมิตรทางธุรกิจ เพื่อร่วมกันสร้างบริการใหม่ให้แก่ลูกค้าได้ แต่ในขณะเดียวกันการแบ่งปันข้อมูลให้กับองค์กรอื่น อาจจะทำให้สถาบันการเงินที่มีข้อมูลลูกค้าเป็นจำนวนมากรู้สึกถึงผลกระทบด้านลบมากกว่าผลกระทบด้านบวก เนื่องจากการได้มาของข้อมูลลูกค้าจำนวนมากนั้นย่อมต้องอาศัยต้นทุนทั้งด้านเงินทุนและระยะเวลาเป็นอย่างมาก รวมถึงเรื่องที่สถาบันการเงินอาจจะมี ความกังวลว่าองค์กรที่ได้รับการแบ่งปันข้อมูลไปนั้นจะนำข้อมูลของลูกค้าไปใช้ผิด

วัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตามการสนับสนุนการเปิด API จะช่วยทำให้เกิดความเท่าเทียมกันทางด้านข้อมูล และสามารถร่วมกันพัฒนาบริการทางการเงิน จะส่งผลถึงการช่วยให้ประเทศพัฒนาอย่างรวดเร็วอีกด้วย

4.2.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem)

4.2.7.1 มุมมองของสำนักงาน ก.ล.ต.

สำนักงาน ก.ล.ต. มองว่าการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) ควรสร้างใน 3 ด้านดังนี้

(1) โครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย (Legal Infrastructure)

โครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย (Legal Infrastructure) จะต้องไม่ใช่อุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจและการลงทุน โดยมีลักษณะการออกกฎหมายที่เข้าใจง่ายและลดความซ้ำซ้อนของกฎหมายที่ออกโดยผู้ควบคุมกฎระเบียบที่แตกต่างกัน

(2) การเข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน

การเข้าถึงข้อมูล (Data Accessibility) คือการที่สามารถเปิดให้ฟินเทค สตาร์ทอัพหรือผู้ประกอบการธุรกิจทางการเงินสามารถเข้าถึงข้อมูลสำคัญได้อย่างเท่าเทียมกันเพื่อนำมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

(3) ลดการผูกขาด

การลดการผูกขาดเป็นอีกปัจจัยสำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค เช่น การเก็บค่าใบอนุญาตการประกอบธุรกิจหรือการกำหนดทุนจดทะเบียน ซึ่งถ้ากำหนดเป็นจำนวนที่สูงเกินไป ผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีไอเดียแต่ไม่มีเงินทุนจะเข้ามาประกอบธุรกิจได้ยาก ดังนั้นการกำหนดค่าใบอนุญาตการประกอบธุรกิจหรือทุนจดทะเบียนให้เหมาะสมจะช่วยลดการผูกขาดของการประกอบธุรกิจได้ เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เล่นรายใหม่เข้ามาได้

4.2.7.2 มุมมองของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ

กลุ่มตัวอย่างของบริษัทหลักทรัพย์และฟินเทคสตาร์ทอัพ มองว่าปัจจัยสำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) มี 3 ประการ ดังนี้

(1) กฎเกณฑ์การกำกับดูแล

การที่จะสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) สิ่งสำคัญที่จะดึงดูดผู้เล่นเข้ามาในอุตสาหกรรมการเงินเพื่อมาต่อยอดในด้านเทคโนโลยีทางการเงิน เรื่องของกฎหมายและกฎเกณฑ์การกำกับดูแลเป็นสิ่งสำคัญ ถ้ากฎหมายมีความชัดเจนตลอดจนสามารถ เปิดช่องให้ธุรกิจเกิดขึ้นได้จริง ก็จะดึงดูดองค์กรภาคเอกชนและฟินเทคสตาร์ทอัพเข้ามาในอุตสาหกรรมนี้ เพื่อที่จะร่วมกันคิดค้นไอเดียหรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) ด้านเงินลงทุน

ถ้าภาครัฐและเอกชนมีการร่วมมือกันในการสนับสนุนด้านเงินลงทุนอย่างเต็มที่ในด้านฟินเทค จะทำให้ฟินเทคในประเทศพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว

(3) การดึงดูดคนที่มีความสามารถเข้ามาในอุตสาหกรรม

คนที่มีความสามารถ (Talent) ในด้านฟินเทคเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค ดังนั้นควรมีกฎหมายที่เอื้อต่อการดึงแรงงานที่มีศักยภาพเหล่านี้เข้ามาในวงการของฟินเทคมากขึ้น เช่น กฎหมายทางด้านสิทธิประโยชน์ภาษี หรือเรื่องค่าตอบแทนที่ดึงดูดใจ เป็นต้น นอกจากนี้ภาครัฐควรมีนโยบายสนับสนุนด้านการศึกษาในด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยควรสนับสนุนด้านการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินในกลุ่มเยาวชนของประเทศ เพื่อสร้างรากฐานการศึกษาที่มั่นคง เพื่อสามารถต่อยอดความรู้ใหม่ๆ ในอนาคตได้ อีกทั้งสนับสนุนด้านการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินจะช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้แก่ประเทศและต่อยอดเป็นกำลังแรงงานที่สำคัญได้ในอนาคต

นอกจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างคณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบันการเงินในประเทศไทย ผู้ประกอบการ FinTech Startup ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ที่มีความเชี่ยวชาญแล้ว ยังได้มีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งานฟินเทคในด้านธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงาน ก.ล.ต. ซึ่งผู้ใช้งานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันในหลายด้าน ดังนี้ 1. ในด้านตลาดทุน กลุ่มผู้ใช้งานมีการเข้าใจคำว่าฟินเทค ในแนวทางเดียวกันว่าเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในการซื้อขายผ่านระบบ Exchange ได้ด้วยตนเอง เช่น การซื้อขายคริปโตเคอเรนซีและลงทุนผ่าน ICO ด้วยช่องทางออนไลน์ 2. มีการใช้งานระบบ Exchange บ่อยครั้งเมื่อต้องการซื้อขายคริปโตเคอเรนซีและลงทุนผ่าน ICO เนื่องจากเข้าถึงง่าย ถ้าต้องการซื้อขายก็สามารถใช้ช่องทางออนไลน์ได้ภายในระยะเวลาไม่นาน 3. มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งานฟินเทคในมุมมองของการลงทุนว่าช่วยให้การใช้ชีวิตมีความสะดวกสบายมากขึ้นรวมถึงช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินได้มากกว่าเดิม 4. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการนำเสนอให้มีรูปแบบการบริการเพิ่มเติมผ่านทางออนไลน์ เช่น ต้องการทดลองใช้บริการให้คำแนะนำการลงทุนผ่าน Robo – Advisors เป็นต้น

4.3 มุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

สำนักงาน คปภ. เป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคลทำหน้าที่ ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนด โดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีภารกิจ ดังนี้ 1. กำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความแข็งแรง

มั่นคง 2. ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน 3. คຸ້ມครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย ต่อมาสำนักงาน คปภ. ได้จัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT) เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลกลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีประกันภัยในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย โดยจะบูรณาการทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมประกันภัยและกลุ่มเทคโนโลยี โดยเฉพาะกลุ่ม Startup และจะใช้กลุ่มส่งเสริมเทคโนโลยีด้านการประกันภัยที่ตຸ້งขึ้นใหม่ในสำนักงาน คปภ. เป็นหน่วยงานขับเคลื่อน ภายใต้ภารกิจหลักๆ 4 ประการ 1. ส่งเสริมให้การศึกษาวิจัยและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยีประกันภัย ตลอดจนส่งเสริมให้มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยีประกันภัยเพื่อเสริมความเข้มแข็งให้กับอุตสาหกรรมประกันภัย 2. ส่งเสริมการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีประกันภัยในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย 3. สนับสนุนรูปแบบการเข้าถึงการประกันภัยของประชาชนและการใช้ความรู้แก่ประชาชนด้านประกันภัยผ่านเทคโนโลยีประกันภัย 4. เป็นเวทีระดมความคิดเห็น ระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลกลุ่มธุรกิจประกันภัยและกลุ่มเทคโนโลยีประกันภัย (InsurTech Startup) เพื่อนำนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์มาพัฒนาและต่อยอดธุรกิจประกันภัยของไทย ตลอดจนช่วยคຸ້ມครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภคด้านการประกันภัย (ที่มา : สำนักงาน คปภ.) โดยจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ถึงมุมมองที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีการสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

4.3.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของ InsurTech ในประเทศไทย

4.3.1.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ. มองว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของ InsurTech ในประเทศไทย ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

(1) ความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี

ความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีส่งผลต่อการเติบโตของ InsurTech เนื่องจากอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีจะเข้ามาช่วยธุรกิจประกันในหลายมิติ ตัวอย่างเช่น การเคลมประกันที่แต่เดิมต้องเรียกเจ้าหน้าที่สำรวจภัยเมื่อเกิดเหตุ (Surveyor) แต่ในยุคที่มีความก้าวหน้าของอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี เพียงใช้แอปพลิเคชันที่อยู่บนอุปกรณ์สมาร์ตโฟนก็สามารถเข้าถึงบริการทางด้านประกันภัยได้ทันที

(2) วิถีชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป

ปัจจุบันประชาชนมีวิถีชีวิต (Lifestyle) ที่เปลี่ยนแปลงไป ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่กับอุปกรณ์สมาร์ตโฟนและอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการมีสินค้าหรือบริการด้านการ

ประกันภัยที่อยู่บนอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตเหล่านั้น จะช่วยให้การเติบโตของ InsurTech ไปในทิศทางเดียวกันกับเทคโนโลยี

4.3.1.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่า การมีบุคลากรที่เก่ง (Talent) เข้ามาทำ InsurTech Startup การมีบุคลากรที่รู้ในเรื่องธุรกิจประกันภัยอย่างลึกซึ้ง ซึ่งมาจากการสั่งสมประสบการณ์ทำงานในบริษัทประกันมาก่อนจะช่วยพัฒนาสินค้าและรูปแบบการบริการทางด้านประกันภัยได้ตรงจุดและสามารถตอบโจทย์ผู้บริโภคได้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของ InsurTech ในประเทศไทย

4.3.2 ประโยชน์ของการใช้งาน InsurTech ในประเทศไทย

4.3.2.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ.มองว่าการนำ InsurTech เข้ามาใช้งานในประเทศไทยมีประโยชน์ดังนี้

(1) สินค้าหรือบริการด้านการประกันภัยเข้าถึงประชาชนได้ง่าย

InsurTech คือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในอุตสาหกรรมประกัน ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงสินค้าหรือบริการด้านการประกันภัยได้มากขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย ให้ภาคประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนก็สามารถเข้าถึงสินค้าหรือบริการด้านการประกันได้

(2) ลดต้นทุนในการดำเนินงาน

InsurTech ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น การขายประกันผ่านตัวแทนจะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น แต่การก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้เกิดช่องทางการขายผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายของรูปแบบการบริการแบบเดิม ทำให้ประชาชนสามารถได้สินค้าและบริการในราคาที่ต่ำลง ส่งผลถึงการตัดสินใจซื้อประกันของประชาชนที่เพิ่มขึ้นซึ่งถูกผลักดันด้วยค่าใช้จ่ายในการซื้อประกันต่ำลง ทำให้ประชาชนมีเครื่องมือในการช่วยบริหารความเสี่ยง

4.3.2.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่าประโยชน์ของ Insurtech คือทำให้ผู้บริโภคซื้อประกันภัยได้ถูกลงและได้รับการบริการที่ดีขึ้น รวมถึงช่วยให้เข้าถึงสินค้าและบริการทางด้านประกันภัยได้มากขึ้น

4.3.3 ความเสี่ยงของ InsurTech ในประเทศไทย

4.3.3.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ. มองว่าปัญหาความปลอดภัยบนโลกอินเทอร์เน็ต (Cybersecurity) เป็นความเสี่ยงของ InsurTech เช่น เมื่อบริษัทได้รับข้อมูลส่วนตัวของผู้ทำประกัน

ซึ่งอยู่บนระบบออนไลน์ก็จะมีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล ซึ่งบริษัทเองควรมีระบบป้องกันความเสี่ยงในส่วนนี้ให้มีความปลอดภัย

4.3.3.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่าความเสี่ยงของ Insurtech คือ การที่มีการพัฒนาสินค้าและบริการทางด้านประกันภัยมาแต่อดีตในเรื่องข้อจำกัดของกฎหมายรวมถึงกฎระเบียบต่างๆ ดังนั้น InsurTech Startup ควรมีความรู้ในด้านกฎหมาย กฎระเบียบและเรียนรู้ในรายละเอียดของธุรกิจประกันภัย ส่วนด้านผู้คุมกฎระเบียบทางด้านประกันภัยก็ควรปรับกฎระเบียบต่างๆ ให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของ InsurTech ในประเทศไทย

4.3.4 ผลกระทบของ InsurTech ต่อภาคธุรกิจประกันภัยในประเทศไทย

4.3.4.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ. มองว่าภาคธุรกิจประกันภัยควรเร่งพัฒนาเพื่อรับมือกับกระแส InsurTech ที่มีแนวโน้มการเติบโตสูงขึ้นอย่างก้าวกระโดด เพื่อไม่ให้ถูกแทรกแซง (Disrupt) โดยการดำเนินธุรกิจรูปแบบใหม่ ซึ่งการพัฒนาสินค้าและบริการจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคที่จะได้รับความสะดวกสบายจากการพัฒนาสินค้าและบริการของภาคธุรกิจ

4.3.4.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่าจำนวน InsurTech Startup ในไทยยังมีไม่มาก และธุรกิจประกันภัยก็ไม่ได้มอง InsurTech Startup เป็นคู่แข่ง ในทางกลับกัน ธุรกิจประกันภัยมอง InsurTech Startup เป็นพันธมิตรมากกว่า ซึ่งเข้ามาช่วยกันพัฒนาสินค้าและรูปแบบการบริการด้านประกันภัยให้สามารถตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้ โดยมีจุดเด่นเรื่องความสะดวกสบายและความรวดเร็วเป็นหลัก

4.3.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับใน InsurTech

4.3.5.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ. มองว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับใน InsurTech คือการเข้าถึงสินค้าหรือบริการด้านการประกันภัยได้ง่ายขึ้น จากการที่มีอุปกรณ์สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตมาอยู่ในชีวิตประจำวันเป็นส่วนใหญ่ และในปัจจุบันมีการพัฒนารูปแบบบริการด้านการประกันเป็นแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์สมาร์ทโฟนซึ่งช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการทางประกันภัยได้ง่าย สะดวกสบายและมีความรวดเร็วและตอบโจทย์ผู้ใช้งานได้มากขึ้น

4.3.5.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับใน InsurTech คือประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) เนื่องจากถ้าผู้ใช้งานไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้งานมาก่อนก็จะรู้สึกว่าเป็นเรื่องใหม่ที่ยากและปฏิเสธการใช้งานนั้น ดังนั้น

การสร้างประสบการณ์ให้ผู้ใช้งานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับใน InsurTech ยกตัวอย่างเช่น การเคลมประกัน ผู้ที่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชันทางด้าน InsurTech ก็จะไม่กล้าใช้งานเพราะไม่เคยมีประสบการณ์ ดังนั้นสิ่งที่ท้าทายการเป็นสตาร์ทอัพก็คือการสร้างประสบการณ์การใช้งานให้กับผู้ใช้งานและดึงดูดผู้ใช้งานมาใช้บริการในจำนวนครั้งที่มากขึ้น

4.3.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่อง InsurTech ของภาครัฐ

4.3.6.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ. มองว่าภาครัฐควรสนับสนุนส่งเสริมเรื่อง InsurTech ในประเด็นสำคัญ 3 ประเด็นดังนี้

(1) กำกับดูแลให้มีความยืดหยุ่น

สำนักงาน คปภ. มีโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) เพื่อเปิดโอกาสให้สตาร์ทอัพทางด้านประกันภัย ได้เข้ามาทดลองในการออกสินค้าและบริการในระบบต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย

(2) จัดตั้งศูนย์รวมข้อมูลกลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีประกันภัย

สำนักงาน คปภ. มีการจัดตั้ง Center of InsurTech Thailand (CIT) เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลกลางแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยีประกันภัยในการพัฒนาอุตสาหกรรมประกันภัย โดยจะบูรณาการทำงานร่วมกับภาคอุตสาหกรรมประกันภัยและกลุ่มเทคโนโลยี โดยเฉพาะกลุ่มสตาร์ทอัพด้านประกันภัย

4.3.6.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่าภาครัฐควรส่งเสริมและสนับสนุนด้านการให้ความรู้ความเข้าใจในธุรกิจประกันภัยรวมถึงกฎเกณฑ์และกฎหมายทางด้านประกันภัยซึ่งมีรายละเอียดอย่างมากให้กับผู้ที่สนใจและมีไอเดียที่จะเข้ามาใน InsurTech Startup โดยเปิดเป็นแหล่งความรู้ เพื่อใช้เป็นสถานที่ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ทางด้านประกันภัย

4.3.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ InsurTech

4.3.7.1 มุมมองของสำนักงาน คปภ.

สำนักงาน คปภ. มองว่าการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ InsurTech ควรทำใน 3 ด้านตามความเร่งด่วน ดังนี้

(1) การสร้างความรู้ความเข้าใจในด้าน InsurTech

การมีระบบนิเวศทางธุรกิจที่เอื้อต่อการเติบโตของ InsurTech สิ่งสำคัญที่ควรสร้างคือการสร้างความรู้ความเข้าใจ ทั้งทางด้านธุรกิจประกันภัยและด้านเทคโนโลยีเบื้องหลังธุรกิจประกันภัย ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ InsurTech เติบโตได้ในประเทศไทย

(2) โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี

เทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลังธุรกิจประกันภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมให้ InsurTech เติบโตได้ ดังนั้นควรมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีที่ดีและมีความปลอดภัยสูง เช่น API หรือบล็อกเชน (Blockchain) เป็นต้น

4.3.7.2 มุมมองของ InsurTech Startup

กลุ่มตัวอย่าง InsurTech Startup มองว่าการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจด้าน InsurTech ควรทำในเรื่องการส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านประกันภัยกับผู้สนใจจะเข้ามาเป็น InsurTech Startup ก่อนการเข้าร่วมโครงการทดสอบนวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสำหรับธุรกิจประกันภัย (Insurance Regulatory Sandbox) เพื่อให้สินค้าและบริการที่เข้า Sandbox เติบโตกลายเป็นสินค้าและบริการทางด้านประกันภัยที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการ InsurTech Startup ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้ที่มีความเชี่ยวชาญแล้ว ยังได้มีการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งาน InsurTech ในด้านธุรกรรมที่อยู่ในขอบเขตการกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ. ซึ่งผู้ใช้งานในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันในหลายด้าน ดังนี้ 1.มีการเข้าใจคำว่า InsurTech ไปในแนวทางเดียวกันว่าเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงประกันภัยได้ง่ายขึ้น 2.มีการใช้งานการซื้อขายประกันผ่านทางออนไลน์ ซึ่งโดยปกติกลุ่มตัวอย่างไม่ชอบการโทรมาขายประกันของนายหน้า แต่ชอบศึกษาหาข้อมูลด้วยตัวเองมากกว่า 3.มีทัศนคติในเชิงบวกต่อการใช้งาน Insurtech ซึ่งกลุ่มผู้ใช้งานมองว่าเพียงแค่อินเทอร์เน็ตก็สามารถช่วยให้เข้าถึงข้อมูลของประกันภัยได้มากกว่าในอดีต 4.กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้เสนอให้มีรูปแบบการบริการเพิ่มเติม เพราะมองไม่ออกกว่ารูปแบบการบริการจะเป็นเช่นไร ต้องรอโอกาสในอนาคตถ้ามีผู้คิดรูปแบบการบริการทางประกันภัยใหม่ๆขึ้นมา ก็จะมีความสนใจศึกษาและทดลองใช้งานในโอกาสต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงมุมมองของสถาบันการเงินและผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพในประเทศไทย เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโต ประโยชน์ ความเสี่ยง ผลกระทบ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับ การสนับสนุนจากทางภาครัฐและการระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค ในบริบทของประเทศไทย ซึ่งทำการวิจัยโดยการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร (Management Team) จากสถาบันการเงินในประเทศไทย ผู้ประกอบการฟินเทคสตาร์ทอัพ ผู้ควบคุมกฎระเบียบ (Regulator) และกลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค รวมถึงการเข้าฟังสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการวิเคราะห์จากเอกสาร โดยสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล จะแบ่งตามมุมมองของหน่วยงานกำกับดูแล ทั้งนี้ในประเทศไทยได้มีหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค แบ่งได้เป็น 3 หน่วยงาน คือธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งทั้ง 3 หน่วยงานมีขอบเขตการกำกับดูแลธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทคที่แตกต่างกัน โดยสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลจะใช้วิธีประมวลคำตอบจากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในแต่ละมุมมอง และใช้วิธีเปรียบเทียบความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่างว่ามีความเหมือนกันหรือแตกต่างกันอย่างไร เมื่อมองจากมุมมองของการอยู่ในธุรกิจที่แตกต่างกัน ทั้งในกลุ่มตัวอย่างตลาดเงิน กลุ่มตัวอย่างตลาดทุนและกลุ่มตัวอย่างธุรกิจประกันภัย

5.1.1 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทค

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทค เกิดจากปัจจัย 2 ด้านที่สำคัญที่สุด ดังนี้ 1.ด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล 2.ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

5.1.1.1 ด้านกฎเกณฑ์การกำกับดูแล

การออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลในเรื่องของฟินเทค มีประเด็นที่เกี่ยวข้อง 2 ประเด็น ประเด็นแรกคือการสร้างความชัดเจนของการออกใบอนุญาต กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจฟินเทคและระยะเวลาของการออกกฎระเบียบ การสร้างความ

ชัดเจนจะช่วยให้ภาคธุรกิจกล้าเข้ามาพัฒนาสินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องกับฟินเทคเพิ่มมากขึ้น ส่วนในประเด็นที่สองคือเรื่องระยะเวลาของการออกกฎระเบียบที่เหมาะสม โดยไม่เร็วจนทำให้การควบคุมความเสี่ยงไม่มีประสิทธิภาพและไม่ช้าเกินไปจนทำให้บริษัทที่เข้ามาในอุตสาหกรรมขาดเงินลงทุนจนต้องล้มเลิกกิจการไป ในขณะที่เกี่ยวกับการออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่มีข้อจำกัดค่อนข้างมาก อาจจะทำให้ฟินเทคในประเทศไทยโตช้ากว่าที่ควรจะเป็น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Robert C. Merton ซึ่งได้กล่าวถึงความท้าทายสำหรับการประยุกต์ใช้ฟินเทคในด้านกฎระเบียบภาครัฐไว้ว่า กฎระเบียบถ้ามีนโยบายที่เข้มงวดมากเกินไปจะทำให้ฟินเทคในประเทศเติบโตได้ยาก แต่ถ้าใช้นโยบายที่ผ่อนคลายเป็นพิเศษมากเกินไปจะทำให้บริการรายเดิม จะทำให้ผู้ประกอบการฟินเทคกล้าเข้ามาในธุรกิจนี้และมีจำนวนมากขึ้น

5.1.1.2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงผู้คนได้ทั่วโลกเป็นสิ่งสำคัญที่อยู่เบื้องหลังการดำเนินธุรกิจ เพราะการจ่ายเงินผ่านทางโทรศัพท์มือถือรวมถึงแอปพลิเคชันของธนาคารต่างๆ ล้วนอยู่ในอุปกรณ์สมาร์ทโฟนทั้งสิ้น ทั้งนี้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้ายังส่งผลให้ราคาอุปกรณ์สมาร์ทโฟนมีราคาถูกลง ซึ่งช่วยให้ภาคครัวเรือนมีกำลังซื้ออุปกรณ์สมาร์ทโฟนได้มากขึ้น ส่งผลให้เข้าถึงเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทคได้ง่ายขึ้นตามไปด้วย โดยถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Haddad & Hornuf, 2016) ที่พบว่าประเทศที่เทคโนโลยีมีความพร้อมและประชาชนมีอุปกรณ์สมาร์ทโฟนใช้ การเกิดขึ้นของฟินเทคสตาร์ทอัพจะมากตามไปด้วย

5.1.2 ประโยชน์ของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าประโยชน์ของการนำฟินเทคเข้ามาใช้งานในประเทศไทย จะช่วยให้การเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านธุรกรรมการรับ-จ่ายเงิน การโอนเงินระหว่างกัน การกู้ยืมเงินระหว่างบุคคลต่อบุคคล การวางแผนการลงทุนโดยใช้เทคโนโลยี AI และแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัย รวมถึงมีการพัฒนาการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) มาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งาน ซึ่งช่วยลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งแอปพลิเคชันดังกล่าวล้วนอยู่ในอุปกรณ์สมาร์ทโฟน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างสะดวกสบาย ลดต้นทุนการเดินทางเพื่อไปทำธุรกรรมรวดเร็ว เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ (Robert, et al., 2014) ที่กล่าวว่า การเข้าถึงบริการทางการเงินจะส่งผลเชิงบวกต่อภาคครัวเรือน ทั้งในด้านของการออมเงิน ซึ่งจะช่วยในการบริหารจัดการเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตและเป็นเงินทุนในการประกอบธุรกิจ นอกจากนี้การประกันภัยยังสามารถช่วยให้ครัวเรือนที่ยากจนลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ฉุกละหุนได้

การบริการการชำระเงินรูปแบบใหม่สามารถลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลให้ภาคครัวเรือนเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้นและมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น (Robert, et al., 2014)

5.1.3 ความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าความเสี่ยงของการใช้งานฟินเทคในประเทศไทย แบ่งออกได้เป็น 2 ด้านที่สำคัญที่สุด ดังนี้

5.1.3.1 ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) แบ่งออกได้เป็นความเสี่ยงที่เกิดจากระบบและความเสี่ยงที่เกิดจากผู้ใช้งาน ในส่วนของความเสี่ยงที่เกิดจากระบบเกิดขึ้นเนื่องจากการเกิดขึ้นของรูปแบบการให้บริการทางการเงินแบบใหม่ ซึ่งมีเทคโนโลยีที่อยู่เบื้องหลัง เช่น ระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) เป็นต้น ซึ่งทำงานอยู่บนระบบออนไลน์ ดังนั้นจึงมีความเสี่ยงในเรื่องภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sangroya, Kumar, Dhok, และ Varma (2010) ที่สรุปได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) นอกจากจะเพิ่มความสะดวกให้ผู้ใช้งานแล้ว ยังเพิ่มความเสี่ยงของการถูกโจรกรรมข้อมูลด้วย นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงที่เกิดจากผู้ใช้งานเองด้วย ส่วนหนึ่งมาจากการที่ผู้ใช้งานไม่ป้องกันตัวเองโดยมีการตั้งรหัสผ่านที่ง่ายต่อการเข้าถึง ทำให้มีความเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูลสูง

5.1.3.2 ความเสี่ยงด้านเสถียรภาพของระบบ

ในช่วงเวลาที่มีปริมาณธุรกรรมจำนวนมากเกิดขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน อาจทำให้ระบบที่รองรับเทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้เกิดปัญหาความไม่เสถียรเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robert C. Merton ซึ่งสรุปได้ว่าโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรมบ่อยครั้งอาจจะตามนวัตกรรมไม่ทัน ถ้าจำนวนผู้ใช้งานฟินเทคมีมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาที่ระบบโครงสร้างพื้นฐานที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรมเหล่านั้น ดังนั้นผู้ให้บริการต้องพัฒนาระบบเหล่านี้ให้สอดคล้องกัน

5.1.4 ผลกระทบของฟินเทคต่อภาคธุรกิจในประเทศไทย

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นในทิศทางเดียวกันว่า การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค ส่งผลให้ภาคธุรกิจที่เป็นผู้ประกอบการรายเดิม ทั้งสถาบันการเงินและบริษัทประกันภัย มีการปรับตัวโดยการพัฒนาสินค้าและบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆที่มีความสะดวก รวดเร็วและตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Jaksic & Marinc, 2015) ที่สรุปได้ว่าพัฒนาการทางเทคโนโลยีอาจจูงใจให้กระบวนการดำเนินงานของธนาคารแบบเดิมเข้าสู่การเป็นธนาคารโดยเน้นด้านธุรกรรม

อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เนื่องจากสามารถลดต้นทุนได้ และควรปรับตัวเพื่อเข้าถึงความต้องการใหม่ของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สะดวกและรวดเร็วมากกว่า โดยการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในด้านการบริการลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่มยังมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าภาคธุรกิจที่เป็นผู้ประกอบการรายเดิม ได้แก่ สถาบันการเงินและบริษัทประกันภัย มีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจแบบการร่วมมือกัน (Collaboration) มากกว่าที่จะมุ่งแข่งขันกัน (Competition) กับฟินเทคสตาร์ทอัพ โดยผู้ประกอบการรายเดิม มีจุดเด่นคือมีฐานลูกค้าและมีความน่าเชื่อถือ ขณะที่ฟินเทคสตาร์ทอัพก็มีจุดเด่นทางด้านการมีไอเดียใหม่ๆ และมีเทคโนโลยีที่จะเข้ามาตอบโจทย์ลูกค้าได้มากขึ้น

5.1.5 ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในฟินเทค แบ่งออกได้เป็น 2 ด้านที่สำคัญที่สุด ดังนี้

5.1.5.1 ความเชื่อใจ (Trust)

ความเชื่อใจ (Trust) เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยทำให้ผู้ใช้งานยอมรับในเทคโนโลยีทางการเงินที่เป็นรูปแบบการบริการแบบใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robert C. Merton ที่ได้กล่าวว่า ฟินเทคแม้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทางการเงิน แต่ก็ยังมีสิ่งที่สร้างความคลุมเครือของที่มาที่ไปของบริการ ผู้ให้บริการจึงควรสร้างความไว้วางใจของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ายอมรับในฟินเทค โดยความเชื่อใจ (Trust) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ด้านแรกคือความเชื่อใจในเสถียรภาพของระบบ และด้านที่สองคือความเชื่อใจในความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยการใช้เทคโนโลยีทางการเงินจะต้องไม่ทำให้ผู้ใช้งานถูกกลุ่มมิจฉาชีพไซเบอร์เข้าถึงข้อมูลสำคัญของข้อมูลผู้ใช้งานและโจรกรรมข้อมูลสำคัญซึ่งสร้างความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้งานได้

5.1.5.2 สินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน

การพัฒนาสินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้มากกว่าการบริการในรูปแบบเดิมจะช่วยส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเปิดใจยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีทางการเงิน โดยจะช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานก่อให้เกิดสะดวกสบาย และเพิ่มความรวดเร็ว โดยสินค้าและรูปแบบบริการอาจจะเป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ใช้งาน ปัจจัยที่ผลักดันผู้ใช้งานกล้ายอมรับในสิ่งใหม่ คือ การสร้างประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience) ซึ่งสอดคล้องกับกล่าวถึงแนวคิดของ (พรณทิพา แอตา, 2549) เรื่องการยอมรับสิ่งใหม่ว่า เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งซึ่งช่วยพัฒนาคุณสมบัติของบุคคล เช่น ความรู้ค่านิยม ทักษะคิดทำให้สมาชิกของสังคมได้รับรู้การเปลี่ยนแปลง มีความรู้ความเข้าใจในสิ่งใหม่ๆ ได้ง่าย ก่อให้เกิดการรับรู้ความสนใจ และพยายามนำไปปฏิบัติในที่สุด รวมถึงสอดคล้องกับ ทฤษฎีและรายงานการวิจัยเกี่ยวกับขั้นตอนการ

ยอมรับนวัตกรรมของ Everette M. Rogers (1971) ซึ่งมี 5 ขั้นตอนดังนี้คือ 1. ขั้นต้นตัวหรือรับทราบ (Awareness) 2. ขั้นสนใจ (Interest) 3. ขั้นประเมินผล (Evaluation) 4. ขั้นทดลอง (Trial) 5.ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption)

5.1.6 การสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าการสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ มีประเด็นสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

5.1.6.1 ออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อภาคธุรกิจ

ภาครัฐควรมีการปรับปรุงกฎเกณฑ์ไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ ด้วยวิธีการ 2 ข้อ คือ 1.สร้างความชัดเจนในการออกกฎเกณฑ์เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการที่มีเจตนาสุจริตได้สร้างเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการเงิน 2.ลดระยะเวลาของการออกกฎระเบียบไม่ให้นานเกินไปเพื่อที่บริษัทจะสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ในระหว่างการรอความชัดเจนของกฎระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Robert C. Merton ที่สรุปว่า กฎระเบียบถ้ามีนโยบายที่เข้มงวดมากเกินไปจะทำให้ฟินเทคในประเทศเติบโตได้ยาก โดยปัจจุบันหน่วยงานการกำกับดูแลของประเทศไทยได้เริ่มใช้แนวทางทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการทางการเงิน (Regulatory Sandbox) มาใช้กับรูปแบบการบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อเปิดโอกาสให้เทคโนโลยีทางการเงินเติบโตได้โดยมีระดับการควบคุมความเสี่ยงที่เหมาะสม

5.1.6.2 สนับสนุนด้านเงินทุน

ภาครัฐควรร่วมสนับสนุนด้านเงินทุนอย่างจริงจัง เพราะปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริษัทเกิดใหม่อย่างฟินเทคสตาร์ทอัพคงอยู่ได้มาจากแหล่งเงินทุนที่มากพอ วิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันในประเทศคือการจัดตั้ง Matching Funds โดยเป็นเงินร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อลงทุนในธุรกิจที่มีศักยภาพ เนื่องจากเงินทุนที่เพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญของการส่งเสริมการเติบโตและคงอยู่ของธุรกิจที่มีศักยภาพ

5.1.6.3 ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านฟินเทค

การเติบโตของฟินเทคต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจของทุกภาคส่วนเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมทางการเงิน การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางด้านฟินเทคจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรต้องทำ โดยมีการจัดตั้งศูนย์กลางการให้ความรู้และแลกเปลี่ยนความรู้เทคโนโลยี เพื่อสร้างความเข้าใจในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับฟินเทค

โดยสรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าการสนับสนุนส่งเสริมเรื่องฟินเทคของภาครัฐ มีประเด็นสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อภาคธุรกิจ สนับสนุนด้านเงินทุนและการส่งเสริม

การสร้างความรู้ความเข้าใจทางด้านฟินเทค ซึ่งมีบางประการคล้ายกับการศึกษาของบริษัท KPMG สรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลัก 1.ภาครัฐควรจะทำงานร่วมกับฟินเทคสตาร์ทอัพและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านการเงินเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจในด้านแนวโน้ม การใช้งานและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ในปัจจุบัน 2.ให้ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินที่มีความซับซ้อน โดยร่วมมือกับรัฐบาลและองค์กรอื่น ๆ เพื่อทำการวิจัยในเชิงลึกต่อไป 3.ทดลองเพื่อหาวิธีกำกับดูแลเรื่องความเสี่ยงและรักษาความมีเสถียรภาพ เช่น การเปิดพื้นที่สำหรับทดสอบนวัตกรรม (Sandbox) และ Hackathon เป็นต้น

5.1.7 การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่า การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค ควรเริ่มจากเรื่องกฎเกณฑ์การกำกับดูแลของผู้ควบคุมกฎระเบียบให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อธุรกิจที่ต้องการเอาเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจ และลำดับถัดมาคือการวางโครงสร้างพื้นฐานที่ดีทั้งโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย อีกทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ (Talent) ในด้านฟินเทคก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค และสุดท้ายคือเรื่องของการสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยสรุปการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง สะท้อนให้เห็นว่าต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกภาคส่วนที่จะต้องร่วมมือกันผลักดันให้ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคในประเทศไทยนั้นเอื้อต่อการพัฒนาของฟินเทคในประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับจากผลการศึกษาของบริษัท EY Financial Service ที่พบว่า ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค ถูกสร้างขึ้นจากผู้บริโภค สถาบันการเงิน ฟินเทค สตาร์ทอัพ นักลงทุน หน่วยงานกำกับดูแลและสถาบันการศึกษา โดยระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคที่เหมาะสมนั้นเกิดจากความร่วมมือกันของทุกภาคส่วน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการบริการด้านการเงินที่มีต้นทุนต่ำ มีความรวดเร็วและตอบโจทย์ของผู้บริโภคได้มากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

เทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทคได้เข้ามามีบทบาทในธุรกิจการเงิน ซึ่งฟินเทคในประเทศไทยยังอยู่ในระยะเริ่มต้น โดยทุกภาคส่วนควรให้ความสำคัญกับการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ซึ่งถือเป็นการพัฒนารากฐานการเติบโตของธุรกิจการเงินและเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาประเทศ จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ข้อเสนอแนะประเด็นสำคัญที่ภาครัฐ สถาบันการเงิน ฟินเทคสตาร์ทอัพและผู้ใช้งานทั่วไป ควรพิจารณาในเรื่องของฟินเทค ดังนี้

5.2.1 หน่วยงานภาครัฐ

หน่วยงานภาครัฐถือเป็นส่วนสำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) เพราะเป็นหน่วยงานที่เป็นผู้ออกใบอนุญาต กฎระเบียบและกฎหมาย จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอเสนอแนะประเด็นสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐ ควรพิจารณาในเรื่องของฟินเทค ดังนี้

5.2.1.1 ความชัดเจนของการออกใบอนุญาต กฎระเบียบและกฎหมาย

ภาครัฐควรสร้างความชัดเจนของการออกใบอนุญาต กฎระเบียบและกฎหมาย เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ภาคเอกชนในการเข้ามาในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการเงิน

5.2.1.2 สร้างและพัฒนาบุคลากร

ภาครัฐควรสร้างและพัฒนาบุคลากรทั้งในองค์กรของภาครัฐเองและสนับสนุนการสร้างและพัฒนาบุคลากรในองค์กรเอกชนรวมถึงสถาบันการศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถทางด้านองค์ความรู้ทางธุรกิจและเรื่องของกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางการเงิน

5.2.1.3 ศึกษาและให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีทางการเงิน

ภาครัฐควรศึกษาและให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีทางการเงินแก่ทุกภาคส่วน ทั้งภาคธุรกิจและภาคประชาชน เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องที่อาจมีความซับซ้อน ให้ทุกภาคส่วนเข้าใจอย่างถูกต้อง

5.2.1.4 ออกนโยบายการกำกับดูแลที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อภาคธุรกิจ

ภาครัฐควรออกนโยบายการกำกับดูแลที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อภาคธุรกิจ เพื่อให้ฟินเทคในประเทศไทยเติบโตได้ รวมถึงร่วมเรียนรู้ไปพร้อมกับภาคธุรกิจและภาคประชาชน เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กรอื่น และควรกำกับดูแลโดยสร้างความสมดุลระหว่างการเติบโตและความเสี่ยงที่เหมาะสม

5.2.1.5 สนับสนุนฟินเทคให้เติบโตได้

ภาครัฐควรสนับสนุนฟินเทคให้เติบโตได้ในประเทศและสามารถออกไปแข่งขันนอกประเทศได้ โดยร่วมสนับสนุนเงินทุนให้กับฟินเทคสตาร์ทอัพและออกกฎเกณฑ์การกำกับดูแลให้เอื้อต่อการเติบโตของบริษัทเกิดใหม่

5.2.2 สถาบันการเงิน

สถาบันการเงินเป็นหน่วยงานภาคเอกชนที่ถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) เพราะเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพรวมถึงมีเงินลงทุนในการพัฒนาสินค้าและบริการทางการเงิน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศ จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอเสนอแนะประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงิน ควรพิจารณาในเรื่องของฟินเทค ดังนี้

ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอเสนอแนะประเด็นสำคัญที่สถาบันการเงิน ควรพิจารณาในเรื่องของฟินเทค ดังนี้

5.2.2.1 สร้างและพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านฟินเทค

สถาบันการเงินควรสร้างและพัฒนาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านฟินเทคในองค์กร เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและสามารถผลิตบุคลากรให้ตรงตามความต้องการของภาคธุรกิจ เพื่อเตรียมรับมือกับเทคโนโลยีทางการเงินที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการพัฒนาสินค้าและรูปแบบการบริการใหม่ๆ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

5.2.2.2 นำเทคโนโลยีทางการเงินเข้ามาใช้ในองค์กร

สถาบันการเงินควรปรับตัวและนำเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร ทั้งในการดำเนินงานจะช่วยลดต้นทุน ประหยัดเวลาและลดกระบวนการที่ไม่จำเป็นออกไป และในเรื่องของการนำฟินเทคมาช่วยในการสร้างรายได้ ขยายฐานลูกค้าเพื่อสร้างรายได้ในอนาคต

5.2.3 ฟินเทคสตาร์ทอัพ

ฟินเทคสตาร์ทอัพถือว่าเป็นส่วนสำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) เพราะเป็นหน่วยงานที่ช่วยผลักดันให้เกิดรูปแบบการบริการทางการเงินใหม่ๆ จากไอเดียและนวัตกรรม ทำให้การเข้ามาของฟินเทคสตาร์ทอัพกระทบกับหลายภาคส่วนที่ต้องมีการปรับตัวตาม จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอเสนอแนะประเด็นสำคัญที่ฟินเทคสตาร์ทอัพ ควรพิจารณาดังนี้

5.2.3.1 สร้างองค์ความรู้ทางธุรกิจ

ฟินเทคสตาร์ทอัพ เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่มาพร้อมกับไอเดียและนวัตกรรม แต่ปัญหาคือผู้ประกอบการรายใหม่นี้อาจจะมีประสบการณ์ด้านองค์ความรู้ทางธุรกิจ กฎหมายและกฎเกณฑ์ไม่มากนัก จึงควรเข้าไปเรียนรู้องค์ความรู้ทางธุรกิจ กฎหมายและกฎเกณฑ์เพิ่มเติม เพื่อเติมเต็มองค์ความรู้ให้ครบทุกด้านและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเทคโนโลยีทางการเงินของประเทศ

5.2.3.2 นำเสนอไอเดียทางธุรกิจผ่านเวทีการแข่งขัน

ฟินเทคสตาร์ทอัพ เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ที่มาพร้อมกับไอเดียและนวัตกรรม แต่เนื่องจากเป็นผู้ประกอบการรายใหม่จึงอาจมีข้อจำกัดทางด้านเงินทุน ดังนั้นนำเสนอไอเดียทางธุรกิจผ่านเวทีการแข่งขันที่จัดโดยภาครัฐและเอกชนซึ่งมีเงินลงทุนสนับสนุน จะช่วยส่งเสริมไอเดียและนวัตกรรมของฟินเทคสตาร์ทอัพให้เกิดเป็นรูปธรรมได้

5.2.4 ผู้ใช้งานทั่วไป

ผู้ใช้งานทั่วไป ก็เป็นส่วนสำคัญของการสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) เพราะเป็นผู้ใช้งานสินค้าและบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ๆ จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ขอเสนอแนะประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้งานทั่วไป ควรพิจารณา ดังนี้

5.2.4.1 การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน

ผู้ใช้งานควรเปิดใจรับเทคโนโลยีทางการเงินรูปแบบใหม่ อย่าสร้างความกลัวจนไม่มีโอกาสได้ทดลองใช้สิ่งที่จะช่วยให้การใช้ชีวิตสะดวกสบายมากขึ้น

5.2.4.2 ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีทางการเงิน

ก่อนที่ผู้ใช้งานจะยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินรูปแบบใหม่ ควรศึกษาหาความรู้ทางด้านบริการรูปแบบใหม่ ก่อนการตัดสินใจใช้งาน เพราะความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบนั้นๆ จะช่วยสร้างความมั่นใจและความเชื่อใจให้เกิดขึ้นในการใช้บริการ

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้มีข้อจำกัดในด้านของการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ใช้งานเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค เนื่องจากสินค้าและรูปแบบการบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับฟินเทคบางประเภทยังไม่แพร่หลายหรือมีบางประเภทยังคงเกิดขึ้นในประเทศไทย ดังนั้นการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานจึงใช้วิธีสัมภาษณ์เพียงการถามถึงสินค้าและรูปแบบการบริการทางการเงินที่มีอยู่ในปัจจุบัน มุมมองจากผู้ใช้งานจึงอาจจะยังไม่หลากหลายเท่าที่ควร ดังนั้นจึงเป็นช่องว่างในการวิจัยที่สามารถนำไปวิจัยต่อยอดได้ ถ้าในอนาคตมีรูปแบบการให้บริการทางด้านฟินเทคที่หลากหลายมากกว่าปัจจุบัน

รายการอ้างอิง

หนังสือ

สุภางค์ จันทวานิช. (2554). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความวารสาร

ญาดา วิสุทธิแสง, และภูมิรัตน์ ปิยทัศน์นันท์. (2560). มุมมองของผู้บริหารต่อการใช้เทคโนโลยีในการบริการตนเอง (Self- Service Technology หรือ SST) ในธุรกิจบริการของไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 40 (156), 1-33.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (เมษายน 2561). แนวโน้มของการเงินการธนาคารในศตวรรษที่ 21 (1). *กรุงเทพธุรกิจ*. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/644310>

กุลธิดา เต๋นวิทยานันท์. (กุมภาพันธ์ 2560). “InsurTech” ปฏิวัติวงการประกันภัย ตอบโจทย์ผู้ใช้งานยุคดิจิทัล. *PwC*. สืบค้นจาก <https://www.pwc.com/th/en/pwc-thailand-blogs/blog-20170228.html>

ชัตติยา อินทวิชัย. (มิถุนายน 2559). FinTech: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจและตลาดทุนสู่ก้าวต่อไป. *กรุงเทพธุรกิจ*. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/638087>

เดอะ บางกอก อินไซด์. (2561). *Line ระบุอนาคตฟินเทคยังสดใส ‘ไทย ได้ทุกวัน อินโดนีเซีย’ ตื่นตัว*. สืบค้นจาก <https://today.line.me/th/pc/article/LINE+ระบุอนาคตฟินเทคยังสดใส+‘ไทย+ได้ทุกวัน+อินโดนีเซีย’+ตื่นตัว-ZyDW2O>

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *การกำกับตาม พ.ร.บ. ระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSA_Oversight/Pages/default.aspx

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). *การออกประกาศหลักเกณฑ์การกำกับดูแลระบบการชำระเงิน ภายใต้พระราชบัญญัติระบบการชำระเงิน พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก <https://www.bot.or.th/Thai/FIPCS/Documents/FPG/2561/ThaiPDF/25610083.pdf>

- บุรีม โอทกานนท์. (2560). *นวัตกรรมกับการทำลายอย่างสร้างสรรค์*. สืบค้นจาก http://www.tip.grad.chula.ac.th/wp_cutip/?p=1642
- พรชัย ชุนหจินดา. (2560). ฟินเทค(FinTech)เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(1), 1-23. สืบค้นจาก http://e-jodil.stou.ac.th/filejodil/14_1_592.pdf
- พิพัฒน์ เหลืองนฤมิตชัย. (2559). *Disruptive Technology* กับการลงทุน. สืบค้นจาก <https://thaipublica.org/2016/07/pipat-48/>
- มันนี่วีแคน. (ม.ป.ป.). *Big Data และนวัตกรรมทางการเงิน*. สืบค้นจาก <https://www.moneywecan.com/related-contents/big-data-and-fintech-innovations/>
- วัชรกร ร่วมรักษ์. (2559). *Fintech กับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital*. สืบค้นจาก https://www.gsb.or.th/getattachment/eaab8bae-4abb-400f-9f8b-e683fd69de0e/3IN_hotissue_fintech_detail.aspx
- ศิริยศ จุฑานนท์. (2561). *Fintech พลังขับเคลื่อนตลาดทุน*. สืบค้นจาก https://www.set.or.th/highlights/files/infographic/20180927_FinTech.pdf
- ศุกพิณรัตน์ วงศ์สินศิริกุล. (2560). บทวิเคราะห์ทางเศรษฐกิจ : เราเรียนรู้อะไรจากประสบการณ์การพัฒนาและการกำกับดูแลฟินเทคของต่างประเทศ. *75 ปี ธนาคารแห่งประเทศไทย*, 2(2), 1-3. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_13Sep2017.pdf
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (พฤษภาคม 2559). *FinTech กับสถาบันการเงินไทย: คู่แข่ง หรือพันธมิตร?*. สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content/52868>
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2559). *เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก*. สืบค้นจาก <https://www.it24hrs.com/2016/disruptive-technologies-technology/>
- สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย. (2559). *Fintech...ในมุมมองของตลาดทุน*. สืบค้นจาก http://www.asco.or.th/uploads/upfiles/files/ASCO%20article_FinTech_ed.pdf
- สฤณี อาชวานันทกุล, เสรี ปวีณชนา, จินต์ หวังตระกูลดี, และ ธิติมา อรุณีพัฒน์พงศ์. (2560). *การเติบโตของ Fintech กับโอกาสการสร้างเศรษฐกิจที่พัฒนาอย่างทั่วถึง*. สืบค้นจาก <http://www.salforest.com/knowledge/fintech-financial-inclusion>
- สฤณี อาชวานันทกุล. (สิงหาคม 2560). งานวิจัย “การเติบโตของ Fintech กับโอกาสการสร้างเศรษฐกิจที่พัฒนาอย่างทั่วถึง”. *ป่าสาละ*. สืบค้นจาก <http://www.salforest.com/knowledge/fintech-financial-inclusion>

- สวลิ ต้นกุลรัตน์. (กุมภาพันธ์ 2559). ฟินเวอร์ เมื่อเจอ FinTech. *Post Today*. สืบค้นจาก <https://www.posttoday.com/finance/money/415897>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). (มีนาคม 2562). *InsurTech Ignite Hackathon #2*. สืบค้นจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/89226>
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2558). *คลังพัฒนาแผนที่การเข้าถึงบริการทางการเงินระดับฐานราก*. สืบค้น 3 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.mof.go.th/home/eco/210858.pdf>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *สำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559*. สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surtec5-1-3.html>
- อย่าเป็นคนสุดท้ายที่รู้จัก Virtual Banking. (มิถุนายน 2559). *ฐานเศรษฐกิจ*. สืบค้นจาก <http://www.thansettakij.com/content/62705>
- Bank for International Settlements. (มกราคม 2560). *The Promise of FinTech – Something New Under the Sun?*. สืบค้นจาก <https://www.bis.org/review/r170126b.pdf>
- Moneywecan.com. (มีนาคม 2562). *Big Data และนวัตกรรมทางการเงิน*. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://www.moneywecan.com/related-contents/big-data-and-fintech-innovations/> Vithan Minaphinant. Machine Learning คืออะไร?. (กุมภาพันธ์ 2561). Finnomena. สืบค้น 5 กุมภาพันธ์ 2562 จาก <https://blog.finnomena.com/machine-learning-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3-fa8bf6663c07>
- Nares Laopannarai. (มกราคม 2560). Robo-Advisor จุดเปลี่ยนคนไทยเข้าถึงการลงทุน. *BrandInside*. สืบค้นจาก <https://brandinside.asia/robo-advisor-change-investment/>
- The Future of Payment. (มีนาคม-มิถุนายน 2559). *BOT พระสยาม Magazine (2-3)*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/phrasiam/Documents/Phrasiam_2_2559/Phrasiam_2_2559.pdf
- VoiceTV. (ตุลาคม 2561). *ยุคฟินเทครองเมือง ธนาคารจะหายไปจริงหรือ?*. สืบค้นจาก <https://voicetv.co.th/read/ryNPeidcX>
- VoiceTV. (เมษายน 2561). *พ.ร.บ.ระบบชำระเงิน มีผลแล้ว เน้นทำธุรกิจคล่องตัว เปิดทางพัฒนาเทคโนโลยี*. สืบค้นจาก <https://voicetv.co.th/read/ByKJh642M>

Books

- Arner, D., Barberis, J. & Buckley, R., (2015). *The Evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm?*. University of New South Wales Law Research Series.
- Christian Haddad, Lars Hornuf. (2018). *The emergence of the global fintech market: Economic and technological determinants*
- Denzin, NK. (1978). *Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill.
- EY. (2016). *UK FinTech on the Cutting Edge: An Evaluation of the International FinTech Sector*. HM Treasury (United Kingdom).
- Haddad, C. & Hornuf, L. (2016). *The emergence of the global fintech market: Economic and technological determinants* (CESifo Working Paper Series No. 6131). doi: 10.2139/ssrn.2830124
- Härle P., Havas A., and Samandari H. (2016). *The Future of Bank Risk Management*. McKinsey & Company.
- Robert, C., Ehrbeck, T. & Holle, N. (2014). *Financial Inclusion and Development: Recent Impact Evidence*. Washington, D.C.: CGAP.
- Rogers, E. M. & Shoemaker, F. F. (1971). *Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach*. New York : The Free Press.
- World Economic Forum. (2015). *The future of financial services: How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed*. New York: Industry project of the financial services community.

Articles

- Douglas W. Arner, Janos Nathan Barberis, Ross P. Buckley. (2015) *The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?*
- Sangroya A., Kumar S., Dhok J., and Varma V. (2010). *Towards Analyzing Data Security Risks in Cloud Computing Environments*. *Communications in Computer and Information Science*. 54, 255 – 265.
- Williams-Grut O. (2016). *WEF: Here are the 6 Biggest Risks in FinTech*. Business Insider.
- World Bank. (2016). *Thailand Overview 2016*.

World Economic Forum. (2015). *The Future of Financial Services: How Disruptive Innovations are Reshaping the Way Financial Services are Structured, Provisioned and Consumed.*

Yin, R.K. (1994). Discovering the future of the case study. *Method in evaluation research. American journal of evaluation, 15(3), 283-290.*

Electronic Media

Cohen D., & Crabtree B. (2006). *Quality research guidelines project.* Retrieved from <http://www.qualres.org/HomeSemi-3629.html>

Drummer , D., Jerenz, A., Siebelt, P., & Thaten, M.. (2016). www.mckinsey.com. Retrieved from <http://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/fintech-challenges-andopportunities>

Ernst & Young. (2016). www.ey.com. Retrieved from [http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-UK-FinTech-On-the-cutting-edge/\\$FILE/EY-UKFinTech-On-the-cutting-edge.pdf](http://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/EY-UK-FinTech-On-the-cutting-edge/$FILE/EY-UKFinTech-On-the-cutting-edge.pdf)

Ernst & Young. (2016). www.ey.com. Retrieved from [https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Landscaping_UK_Fintech/\\$FILE/EY-Landscaping-UK-Fintech.pdf](https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/Landscaping_UK_Fintech/$FILE/EY-Landscaping-UK-Fintech.pdf)

FI2020. (2016). *Financial Inclusion 2020 Progress Report.* Retrieved from <http://www.fi2020progressreport.org/technology/>

Jaksic, M., & Marinc, M. (2015). *The Future of Banking: The Role of Information Technology.* Retrieved from SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2656388>

Haddad, H.. (2016). *The Emergence of the Global Fintech Market: Economic and Technological.* Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2425270

PwC's Financial Services Institute. (2016). www.pwc.com. Retrieved from <https://www.pwc.com/us/en/financial-services/publications/viewpoints/assets/pwc-fsi-whatis-fintech.pdf>

World Economic Forum. (มิถุนายน 2558). *The Future of Financial Services.* สืบค้นจาก http://www3.weforum.org/docs/WEF_The_future_of_financial_services.pdf



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 24 คน

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่ม	ลำดับ	หน่วยงาน	ตำแหน่ง
สถาบัน การเงิน	1	กรุงศรีฟินโนเวต	Head of Investment
	2	บล.บัวหลวง	ผู้อำนวยการอาวุโส Online Trading & Customer
	3	บล.เคทีซีมิโก้	ผู้อำนวยการอาวุโส
	4	ธนาคารยูโอบี	ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่าย Digital Engagemen &
	5	ธนาคารกรุงเทพ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ Bangkok Bank InnoHub
กลุ่ม	ลำดับ	หน่วยงาน	ตำแหน่ง
ฟินเทค สตาร์ทอัพ	1	Piggipo	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
		แอปพลิเคชันจัดการบัตรเครดิต	
	2	Money we can	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
		ผู้ให้บริการสินเชื่อเพื่อธุรกิจบนตลาดสินเชื่อออนไลน์	
	3	บริษัท T2P จำกัด	ผู้ร่วมก่อตั้ง บริษัท T2P จำกัด
		ผู้ให้บริการระบบการชำระเงินออนไลน์และ e-Wallet	
	4	บริษัท Bitkub Online Co., Ltd	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
		Exchange Platform สำหรับสินทรัพย์ดิจิทัล	
	5	บริษัท Anywhere to go	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
		แอปพลิเคชันทำเคลมประกันภัยได้ด้วยตนเอง	
	6	Deepscope	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
		แพลตฟอร์มประเมินการลงทุนในหุ้น	

กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ

กลุ่ม	ลำดับ	หน่วยงาน	ตำแหน่ง
ผู้ควบคุม กฎระเบียบ	1	สำนักงาน ก.ล.ต.	เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส ฝ่ายส่งเสริมเทคโนโลยีทางการเงิน
	2	สำนักงาน คปภ.	ผู้อำนวยการ สำนักเลขาธิการ
	3	ธปท.	ผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีทางการเงิน

กลุ่มผู้ใช้งาน

กลุ่ม	ลำดับ	หน่วยงาน	ตำแหน่ง
ผู้ใช้งาน	1	บล.เคทีซีมิโก้	ผู้จัดการ
	2	กระทรวงการคลัง	เศรษฐกรปฏิบัติการ
	3	การไฟฟ้านครหลวง	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
	4	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี	นักศึกษา
	5	ธนาคารกรุงศรี	ผู้จัดการฝ่ายบริหารความเสี่ยง
	6	ธนาคารกรุงเทพ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ
	7	สถานเสริมความงามแห่งหนึ่ง	พนักงานฝ่ายขาย
	8	บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	พนักงานฝ่ายการตลาด
	9	ธนาคารกสิกรไทย	เจ้าหน้าที่บริหารคุณภาพสินทรัพย์
	10	บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด	ผู้จัดการฝ่ายผลิต (Acting)

ภาคผนวก ข คำถามสัมภาษณ์

คำถามสัมภาษณ์ผู้ควบคุมกฎระเบียบ

1. ท่านมีมุมมองเกี่ยวกับการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทยอย่างไรทั้งสถานการณ์ในปัจจุบันและสถานการณ์แนวโน้มในอนาคต
2. ฟินเทคมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศไทยอย่างไร
3. ในมุมมองของผู้ควบคุมกฎระเบียบด้านฟินเทค มีแนวทางในการดำเนินการอย่างไรในอนาคต ในด้านการออกกฎระเบียบเพื่อกำกับดูแลฟินเทคในประเทศไทย และการกำกับดูแลส่งผลกระทบต่อ การเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย
4. ความคิดเห็นเรื่องความเสี่ยงของการใช้เทคโนโลยีฟินเทคในประเทศไทย
5. แนวทางการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับฟินเทคในการดูแลของหน่วยงานของท่านมีแนวทางเป็นอย่างไร
6. ผลกระทบด้านบวกและด้านลบของการนำฟินเทคมาใช้งานในประเทศไทย
7. ในมุมมองของท่านจะ Balance ด้านการกำกับดูแลอย่างไรให้มีความสมดุลระหว่างมุมมองในเรื่องการเติบโตของฟินเทคและความเสี่ยงของฟินเทคไปพร้อมๆกัน
8. ความคิดเห็นในมุมมองของผู้กำกับดูแลกฎระเบียบ ต่อสถาบันการเงินและฟินเทคสตาร์ทอัพ เป็นอย่างไร
9. ภาครัฐควรสนับสนุนส่งเสริมอะไรบ้างเพื่อให้ฟินเทคในประเทศไทยมีการเติบโตและสามารถออกไปแข่งขันนอกประเทศได้
10. การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech ecosystem) ควรทำด้านใดก่อนหลังตามความเร่งด่วน

คำถามสัมภาษณ์สถาบันการเงิน

1. ฟินเทค (FinTech) ในมุมมองของสถาบันการเงินครอบคลุมอะไรบ้าง
2. พร้อมเพย์ , Mobile banking, การจ่ายเงินออนไลน์ , แอปพลิเคชันที่เราใช้บนมือถือของธนาคารต่างๆเหล่านี้ถือว่าเป็นฟินเทคหรือไม่
3. รูปแบบการให้บริการที่ถือว่าเป็นฟินเทคในประเทศไทย ในมุมมองสถาบันการเงิน มีรูปแบบใดบ้าง และรูปแบบที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยมีอะไรบ้าง
4. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย มีอะไรบ้าง
5. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งาน (User) ยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ ฟินเทค คืออะไร

6. ประโยชน์ของฟินเทคคืออะไร
7. ความเสี่ยงของฟินเทคคืออะไร
8. ฟินเทคส่งผลกระทบต่อองค์กรในลักษณะเดียวกับองค์กรของท่านและองค์กรในลักษณะเดียวกับองค์กรของท่านควรจะมีการปรับตัวอย่างไรต่อการเกิดขึ้นของฟินเทค
9. ภาครัฐควรสนับสนุนส่งเสริมอะไรบ้างเพื่อให้ฟินเทคในประเทศไทยมีการเติบโตและสามารถออกไปแข่งขันนอกประเทศได้
10. การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) ควรทำด้านใดก่อนหลังตามความเร่งด่วน

คำถามสัมภาษณ์ฟินเทคสตาร์ทอัพ

1. องค์กรของท่านทำธุรกิจเกี่ยวกับด้านใด ที่มาของการเข้ามาในธุรกิจฟินเทค ช่วยอธิบายลักษณะของธุรกิจของท่าน และธุรกิจของท่านมีจุดเด่นด้านใด
2. ฟินเทคในมุมมองของสถาบันการเงินครอบคลุมอะไรบ้าง พร้อมเพย์ , Mobile banking, การจ่ายเงินออนไลน์ , แอปพลิเคชันที่เราใช้บนมือถือของธนาคารต่างๆเหล่านี้ถือว่าเป็นฟินเทคหรือไม่
3. รูปแบบการให้บริการที่ถือว่าเป็นฟินเทคในประเทศไทย ในมุมมองสถาบันการเงิน มีรูปแบบใดบ้าง และรูปแบบที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยมีอะไรบ้าง
4. ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการเติบโตของฟินเทคในประเทศไทย มีอะไรบ้าง
5. ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้งาน (User) ยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ ฟินเทค คืออะไร
6. ประโยชน์ของฟินเทคคืออะไร
7. ความเสี่ยงของฟินเทคคืออะไร
8. ฟินเทคส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินและสถาบันการเงินควรจะมีการปรับตัวอย่างไรต่อการเกิดขึ้นของฟินเทค
9. ภาครัฐควรสนับสนุนส่งเสริมอะไรบ้างเพื่อให้ฟินเทคในประเทศไทยมีการเติบโตและสามารถออกไปแข่งขันนอกประเทศได้
10. การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค (FinTech Ecosystem) ควรทำด้านใดก่อนหลังตามความเร่งด่วน

คำถามสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน

1. คุณรู้จักคำว่าฟินเทคหรือไม่ ยกตัวอย่างรูปแบบบริการที่คุณเคยใช้งาน
2. คิดว่าการที่มีฟินเทคเข้ามาในชีวิต มีประโยชน์ต่อคุณอย่างไร
3. ปัจจัยใดที่ทำให้คุณยอมรับการใช้งานฟินเทคในรูปแบบการบริการทางการเงินใหม่ๆ
4. คุณมองว่าต้องการให้มีผลิตภัณฑ์หรือบริการอื่นๆทางด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่จะเข้ามาช่วยตอบโจทย์ในชีวิตอีกหรือไม่



ภาคผนวก ค
การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างในประเด็นต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

☐ ให้ความเห็น ☐ ไม่ให้ความเห็น

การกำหนดรหัสข้อมูล	ความถี่			
ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโต	กฎเกณฑ์การกำกับดูแล	ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี	รูปแบบการให้บริการที่เข้าถึงลูกค้าได้ง่าย	ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งาน
ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโต	ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์			
ประโยชน์ของการใช้핀เทค	เข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น	ช่วยลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน		
ความเสี่ยงของการใช้ฟินเทค	ความปลอดภัยของข้อมูล	เสถียรภาพของระบบ	บริษัทผู้ให้บริการด้านฟินเทค	
ผลกระทบของฟินเทคต่อภาคธุรกิจ	ปรับตัวโดยพัฒนารูปแบบการบริการใหม่	สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ		
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับฟินเทค	ความเชื่อใจ (Trust)	สินค้าและรูปแบบบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน	ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อฟินเทค	
การสนับสนุนส่งเสริมของภาครัฐ	กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นอุปสรรค	สนับสนุนด้านเงินทุน	ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจ	
ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค	กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นอุปสรรค	การวางโครงสร้างพื้นฐานที่ดี	ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ (Talent)	การสร้างความรู้ความเข้าใจ

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน ก.ล.ต.

☐ ให้ความเห็น ☐ ไม่ให้ความเห็น

การกำหนดรหัสข้อมูล	ความถี่					
ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโต	กฎเกณฑ์การกำกับดูแล 	ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี 	สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน 			
ประโยชน์ของการใช้ฟินเทค	เข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น 	เพิ่มความสะดวกสบายมากขึ้น 				
ความเสี่ยงของการใช้ฟินเทค	ความปลอดภัยของข้อมูล 	เสถียรภาพของระบบ 				
ผลกระทบของฟินเทคต่อภาคธุรกิจ	ปรับตัวโดยพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ 					
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับฟินเทค	ความเชื่อใจ (Trust) 	สินค้าและบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน 				
การสนับสนุนส่งเสริมของภาครัฐ	กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นอุปสรรค 	เปิดพื้นที่สำหรับแสดงผลงาน 	ส่งเสริมการให้ความรู้ทางด้านฟินเทค 	สนับสนุนด้านเงินทุน 	สนับสนุนการเปิด API 	
ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค	กฎเกณฑ์การกำกับดูแล 	เข้าถึงข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน 	ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพ (Talent) 	โครงสร้างพื้นฐานทางกฎหมาย 	ด้านเงินทุน 	ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ

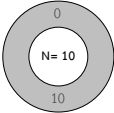
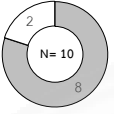
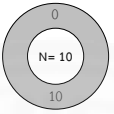
กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ.

☐ ให้ความเห็น ☐ ไม่ให้ความเห็น

การกำหนดรหัสข้อมูล	ความถี่		
ปัจจัยที่มีผลต่อการเติบโต	กฎเกณฑ์การกำกับดูแล 	ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี 	ทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถ
ประโยชน์ของการใช้ฟินเทค	เข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น 	ลดต้นทุนในการดำเนินงาน 	
ความเสี่ยงของการใช้ฟินเทค	ความปลอดภัยของข้อมูล 	ข้อจำกัดด้านกฎหมาย 	
ผลกระทบของฟินเทคต่อภาคธุรกิจ	ปรับตัวโดยพัฒนารูปแบบการบริการใหม่ 	สร้างพันธมิตรทางธุรกิจ 	
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับฟินเทค	การเข้าถึงสินค้าหรือบริการได้ง่าย 	ประสบการณ์ของผู้ใช้งาน 	
การสนับสนุนส่งเสริมของภาครัฐ	กฎเกณฑ์ที่ไม่เป็นอุปสรรค 	จัดตั้งศูนย์รวมข้อมูลกลางแลกเปลี่ยนความรู้ 	ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจ
ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค	การสร้างความรู้ความเข้าใจ 	การวางโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี 	

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งาน

□ ให้ความเห็น □ ไม่ให้ความเห็น

การกำหนดรหัสข้อมูล	ความถี่
ประโยชน์ของการใช้핀เทค	เข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น 
ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ핀เทค	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>ความเชื่อใจ</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>สินค้าและรูปแบบบริการตอบโดยผู้ใช้งาน</p>  </div> </div>

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวณัฐรญา เดชจินดา
วันเดือนปีเกิด	2 มกราคม 2535
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2558: บริหารธุรกิจบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ตำแหน่ง	พนักงานอาวุโส บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด
ประสบการณ์ทำงาน	2558-ปัจจุบัน: พนักงานอาวุโส บริษัทหลักทรัพย์ เคที ซีมิโก้ จำกัด

