

## “Cashless Society” กับประเทศไทย

ลองนึกภาพหากการใช้เงินสดหายไปจากประเทศไทยและเข้าสู่ “สังคมไร้เงินสด” หรือ “Cashless Society” ผู้คนทำบุญในวัดด้วยการโอนเงินผ่านมือถือ ร้านส้มตำริมถนนมีเครื่องรูดบัตรรับชำระเงิน นักเรียนขึ้นรถประจำทางใช้บัตรเติมเงิน ฟังแบบนี้สำหรับบางคนอาจเป็นเรื่องแปลกใหม่และคิดว่าเป็นไปไม่ได้ บางคนไม่แปลกใจและเชื่อว่าประเทศไทยนั้นมุ่งหน้าสู่แนวโน้มดังกล่าว

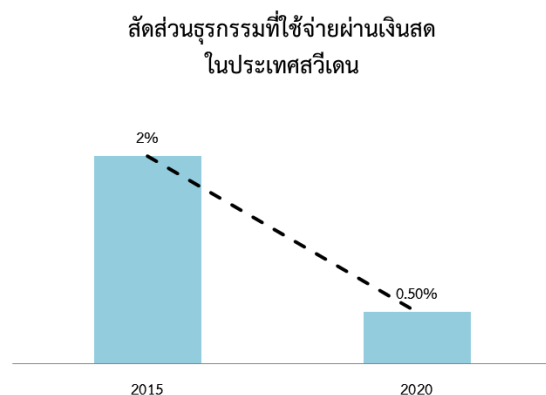
แล้ว Cashless Society กับประเทศไทยเป็นอย่างไรบ้าง? ในเวลานี้ หลายคนคงเคยได้ยินคำว่า “Mobile Banking” “Prompt Pay” “e-Money” และ “FinTech” ไม่มากก็น้อย คำจำกัดความเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินใหม่ๆ ในชีวิตประจำวัน ที่เริ่มเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมแบบดั้งเดิม นั่นคือ การใช้เงินสด

ประเทศสวีเดนเป็นต้นแบบของ Cashless Society ในปี 2015 สัดส่วนการใช้เงินสดในประเทศสวีเดน ลดลงเหลือ 2% ของธุรกรรมทั้งหมด และคาดว่าจะเหลือ 0.5% ในปี 2020

สาขาของธนาคารมากกว่าครึ่งในประเทศเลิกบริการฝาก ถอนเงินสด และจำนวนตู้ ATM ในประเทศแทบไม่เหลือแล้ว โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท ทำให้ประเทศสวีเดนเป็นประเทศที่มีอัตรา Cash Machine Coverage ต่ำที่สุดเป็นอันดับสองในกลุ่มประเทศยุโรป

หากชาวสวีเดนคนใดต้องการที่จะถอนเงินสด ช่องทางที่สะดวกที่สุดสำหรับเค้าคือ Supermarket Checkout Line ซึ่งสามารถถอนเงินสดได้มากที่สุด 500 Krono

หรือประมาณ 2,000 บาทต่อการใช้จ่ายผ่านบัตร 1 ครั้งในการซื้อสินค้าที่ Supermarket แม้แต่โบสถ์ในประเทศสวีเดนยังรับเงินทำบุญผ่านการโอนเงินและคุณก็สามารถซื้อตั๋วรถบัสด้วยเงินสดอีกต่อไป



มาถึงตรงนี้ผู้อ่านคงพยายามนึกภาพตามว่าชาวสวีเดนจะใช้ชีวิตกันอย่างไร จะได้รับผลกระทบอะไรบ้าง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญเช่นนี้ จากข้อมูลสถิติ 85-90% ของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศสวีเดนเป็นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต บัตรเดบิต แอปพลิเคชันต่างๆ บนโทรศัพท์มือถือ และตัวเลขสถิติการใช้จ่ายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ยิ่งสูงขึ้นไปอีกสำหรับ Retail Sales ซึ่งอยู่ที่ 95% ธนาคารหลัก 5 ใน 6 แห่ง ในประเทศสวีเดนเริ่มเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นแบบ Digital Branch ซึ่งไม่มีบริการรับฝาก ถอนเงินสดอีกต่อไป สำหรับธุรกรรมในประเทศที่ยังคงใช้เงินสด เป็นที่คาดการณ์ว่ามาจากผู้พำนักอาศัยอย่างไม่ถูกต้องตามกฎหมาย (Undocumented Immigrants) นักท่องเที่ยว ประชาชนคนที่ยังไม่เข้าถึงหรือเปิดรับการทำธุรกรรมในรูปแบบใหม่ๆ โดยเฉพาะประชากรผู้สูงอายุเท่านั้น

ไม่ว่าคุณจะตื่นตากับแนวคิด Cashless Society หรือไม่ กรณีศึกษาของประเทศสวีเดนเป็นกรณีที่น่าสนใจอย่างยิ่ง เพราะปัจจุบันยังคงเป็นเพียงประเทศเดียวที่เข้าใกล้ความเป็นจริงมากที่สุด ปัจจัยผลักดันสำคัญในการ

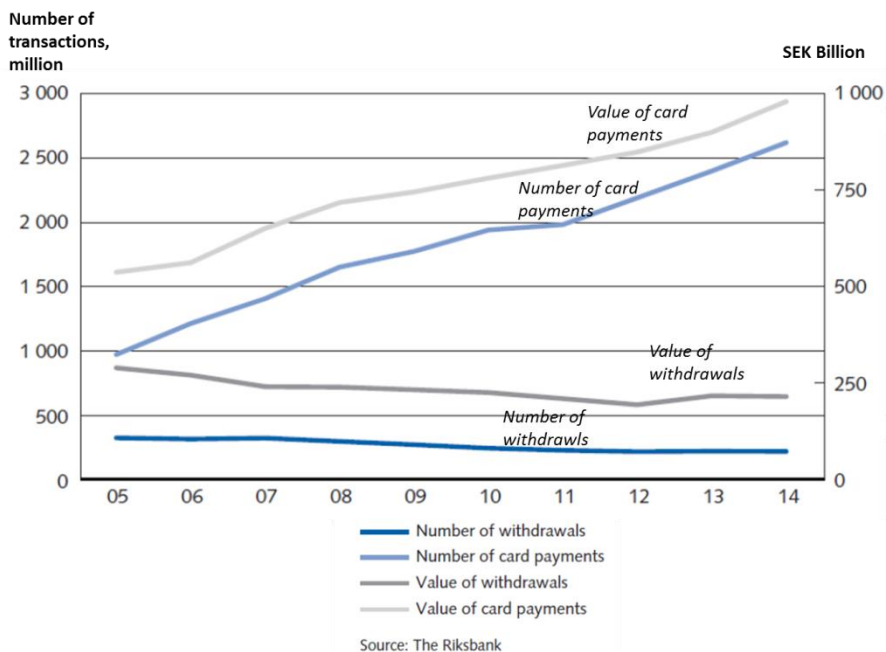
ทำให้ประเทศสวีเดนเข้าสู่ยุคของ Cashless Society สามารถสรุปได้เป็น 3 ปัจจัยสำคัญ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal) 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology) และ 3) ปัจจัยทางด้านสังคม (Social)

1) **สำหรับปัจจัยด้านกฎหมาย (Legal)** รัฐบาลได้ออกกฎหมายที่เข้มงวดเกี่ยวกับการใช้เงินสด ตัวอย่างเช่น หากคุณนำเงินสดไปฝากที่เคาน์เตอร์ธนาคาร คุณก็จะพบกับคำถามมากมาย โดยเฉพาะที่มาที่ไปของเงิน เพื่อเป็นการป้องกันการฟอกเงินหรือแม้กระทั่งการก่อการร้ายต่างๆ หรือหากคุณไปโอนเงินที่ธนาคาร แต่ธุรกรรมของคุณเข้าข่ายเป็นธุรกรรมต้องสงสัย หรือทางรัฐบาลเรียกว่า “Vague Transactions” คุณก็จะถูกส่งต่อไปให้ตำรวจและอาจจะต้องไปว่าความกันในชั้นศาลเลยทีเดียว สิ่งเหล่านี้ไม่เพียงจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำธุรกรรมของประชาชนเท่านั้น แต่จากผลการวิจัยของธนาคาร Credit Suisse พบว่าการเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายดังกล่าว ยังมีผลไปถึงทัศนคติของผู้คนในสังคมว่า การใช้จ่ายด้วยเงินสดนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ปกติ เป็นที่น่าสงสัย และเป็นอะไรที่ไม่ชอบมาพากลเป็นอย่างยิ่ง และเชื่อว่าเงินสดนั้นจะถูกใช้กับเรื่องที่ไม่ดีกฎหมายและไม่โปร่งใสเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้น หากคุณเข้าไปซื้อของในห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้าทั่วไปตามท้องถนน และร้านค้าเหล่านั้นปฏิเสธที่จะรับเงินสดจากคุณ มันอาจจะสร้างความไม่พอใจให้กับคุณ แต่คุณไม่สามารถเอาผิดทางกฎหมายได้ เพราะรัฐบาลอนุญาตให้ร้านค้าต่างๆ ปฏิเสธในการรับเงินสดได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

2) **สำหรับปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology)** คงจะหนีไม่พ้นพัฒนาการของช่องทางการทำธุรกรรมดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Application ต่างๆ บน Smartphone ที่เป็นทางเลือกอันดีเยี่ยม แทนการใช้เงินสด ซึ่งนอกเหนือจากสะดวกแล้ว ยังปราศจากค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่เคยมีอีกด้วย หนึ่งใน Application ที่สำคัญคือ Swish ซึ่งเป็น Application ที่เกิดจากความร่วมมือของธนาคาร 2-3 แห่งในประเทศสวีเดน โดย Application ดังกล่าวสามารถสนับสนุนการทำธุรกรรมแบบ Real-time เกือบจะทุกที่ทุกเวลา ไม่จำกัดจำนวนเงินและไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ ตัวอย่างที่สามารถทำให้เห็นถึงปรากฏการณ์ Cashless ในประเทศสวีเดนได้อย่างเด่นชัดคือ คุณสามารถซื้อนิตยสาร Stockholm ซึ่งเป็นนิตยสารเพื่อสังคมที่ถูกขายโดยคนไร้บ้าน (Homeless) อยู่ตามข้างทางริมถนนได้ด้วยบัตรแทนการใช้เงินสดด้วยเครื่อง Card Reader (ดังรูป)



3) **ปัจจัยทางด้านสังคม (Social)** ท่ามกลางการผลักดันของรัฐบาล หน่วยงานภาครัฐและการยอมรับของภาคธุรกิจ การเงินการธนาคารต่อกระแส Cashless Society ชาวสวีเดนส่วนใหญ่ก็พร้อมที่จะเปิดรับเทคโนโลยีและช่องทางใหม่ๆ ด้วยความมั่นใจโดยหากมองพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปของชาวสวีเดนนั้น เริ่มตั้งแต่ในช่วงปี 1990 ที่ปริมาณผู้ถือครองบัตรเครดิตและเดบิตพุ่งสูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ทำให้ปริมาณการใช้จ่ายผ่านบัตรสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องและเห็นได้ชัดในช่วงปี 2000 ในขณะที่ปริมาณการถอนเงินจากตู้ ATM ลดลง (ดังกราฟ)



นอกเหนือจากนี้ ปริมาณผู้ใช้ Mobile Banking Application ในช่วงปี 2000 ซึ่งถือว่ามีการใช้งานอย่างแพร่หลายก่อนประเทศอื่นๆ พอสมควรเลยทีเดียว โดยดูเหมือนว่าชาวสวีเดนจะหลงใหลในความง่ายและสะดวกของการไม่พกเงินสดอย่างมากและดูไม่มีท่าทีที่จะกลับไปใช้เงินสดแบบเดิมได้อีก

ปัจจุบันดูเหมือนทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธนาคาร และภาคธุรกิจมีความกระตือรือร้นและเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและเทคโนโลยีใหม่ๆ บ้างแล้ว ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ การมาของ Prompt Pay ซึ่งเป็นความพยายามแรกของรัฐบาลและมีผลงานออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม ธนาคารแห่งประเทศไทยกำลังทำงานอย่างหนักในการร่างกฎหมายเพื่อรองรับธุรกรรม e-Money และได้ให้ไฟเขียวแบงก์พาณิชย์เพิ่มบริการ "เปิดบัญชีเงินฝากบุคคลธรรมดาผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์" ในขณะที่ ก.ล.ต. เร่งผลักดันการระดมเงินทุนผ่าน Crowd-funding และความเคลื่อนไหวอื่นๆ อีกมากมายที่เกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม สำหรับภาคประชาชนดูเหมือนว่ากระแสตอบรับยังเงียบกว่าที่ควรจะเป็น ท่ามกลางกระแสข่าวภัย Cyber ความไม่มั่นใจกับรูปแบบการทำธุรกรรมใหม่ๆ ยังคงมีอยู่มาก ถ้าภาครัฐ ภาคธนาคาร และภาคธุรกิจยังไม่สามารถมีวิธีทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อใจ Cashless Society ยังคงไม่เกิดในประเทศไทยและเมื่อเทียบกับกรณีตัวอย่างของประเทศสวีเดน ประเทศไทยยังขาดความพร้อมในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านกฎหมายรองรับและสนับสนุน เทคโนโลยีที่ให้ความเชื่อมั่นได้ว่าปลอดภัย และการยอมรับของภาคประชาชน ในทางตรงกันข้าม หากธนาคารสามารถพัฒนา Platform ที่ "Better, Faster and cheaper" ประกอบกับการเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวได้ เราก็น่าจะเห็นปรากฏการณ์ดังเช่นประเทศสวีเดนเกิดขึ้นในประเทศไทยได้เหมือนกัน

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนมองว่า Cashless Society เป็นสิ่งที่ควรที่จะเกิดขึ้นในประเทศไทย เนื่องจากจะเป็นประโยชน์อย่างมากกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกล ที่ประสบความยากลำบากในการเข้าถึงธนาคาร และถ้ามองในมุมของธุรกิจ ธุรกิจเกิดใหม่จะได้รับโอกาสอย่างมาก เนื่องจากรูปแบบการทำธุรกรรมใหม่ๆ จะทำให้ Business

Model ที่มีความหลากหลายและไม่ซ้ำเดิม ผู้เขียนเชื่อว่าจุดเปลี่ยนสำคัญอยู่ที่การสร้างเชื่อมั่นและแรงจูงใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และการตอบรับของภาคประชาชนจะเป็นคำตอบที่ดีที่สุดว่าเมื่อไหร่ประเทศไทยจะพร้อมสำหรับ Cashless Society



About Author: คุณฤทธิชัย วานิชย์ห่านนท์ ดำรงตำแหน่งที่ปรึกษาอาวุโส (Senior Consultant) ประจำศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษา สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คุณฤทธิชัย มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงประสบการณ์ทางด้านการวางแผนกลยุทธ์ธุรกิจ โดยเฉพาะกลยุทธ์ด้านการตลาดให้กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน