สถานการณ์ทางสังคมที่สำคัญ

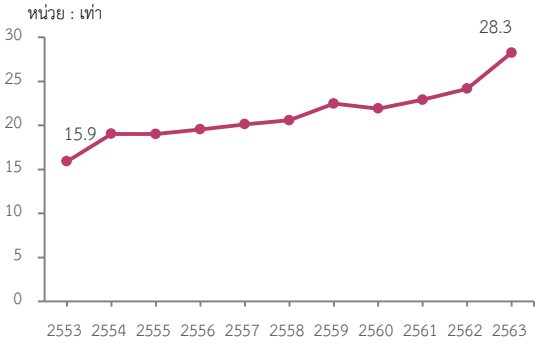
สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ในบริบทของประเทศไทย

การผลักดันประเทศไปสู่สังคมไร้เงินสดให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี มีทั้งข้อดีและข้อพึงระวัง ซึ่งปัจจุบันการใช้บริการด้านการเงินออนไลน์ของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น แต่ยังมีช่องว่างในทางปฏิบัติที่จะต้องได้รับการแก้ไข เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงและพร้อมรับกับการเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการชำระเงินส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ มีการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบใหม่ที่ไร้เงินสดมากขึ้น โดยในปี 2562 ทั่วโลกมีมูลค่าธุรกรรมทางการเงินที่ไม่ใช้เงินสดสูงถึง 708.5 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ เพิ่มขึ้นเกือบ 1 เท่าตัวภายในระยะเวลา 5 ปี และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากพฤติกรรมและนวัตกรรมทางการเงินในระยะหลังที่ทำผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น ซึ่งมีประโยชน์ทั้งต่อผู้บริโภค ผู้ประกอบการ และภาครัฐ จากความสะดวกในการใช้จ่าย การลดต้นทุนการทำธุรกรรม มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ อาทิ การตรวจสอบความเคลื่อนไหวทางการเงินที่ผิดปกติซึ่งมาจากธุรกิจผิดกฎหมาย ต้นทุนการผลิตธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ลดลง ปัญหาอาชญากรรมจากการถือเงินสดลดลง และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งจะช่วยเอื้อประโยชน์ให้เศรษฐกิจหมุนเวียนและขยายตัวดีขึ้น รวมทั้งในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 นี้ ยังเป็นการช่วยลดการสัมผัส (Contactless Payment) และป้องกันการแพร่ระบาดได้อีกทางหนึ่งด้วย ขณะที่ข้อเสียนั้น Cashless ทำให้อาจสูญเสียความเป็นส่วนตัว (Privacy) ของข้อมูลธุรกรรมทางการเงิน อีกทั้งยังอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้จ่ายที่ฟุ่มเฟือยมากขึ้นจากความสะดวกรวดเร็วของการทำธุรกรรม

สำหรับประเทศไทย การเข้าสู่สังคมไร้เงินสดเริ่มมีความชัดเจนตั้งแต่ปี 2558 ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยการทำธุรกรรม e-Payment มีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากสัดส่วนร้อยละ 15.9 ต่อ GDP ในปี 2553 เป็นร้อยละ 28.3 ในปี 2563 หรือมีมูลค่ากว่า 443.65 ล้านล้านบาท โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ COVID-19 ที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นมาก โดยในเดือนธันวาคม 2562 มีการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประมาณ 913.62 ล้านรายการต่อเดือน และเพิ่มเป็น 1,416.35 ล้านรายการต่อเดือนในเดือนธันวาคม 2563

แผนภาพ 21 มูลค่าการใช้ e-Payment ต่อ GDP ของไทย



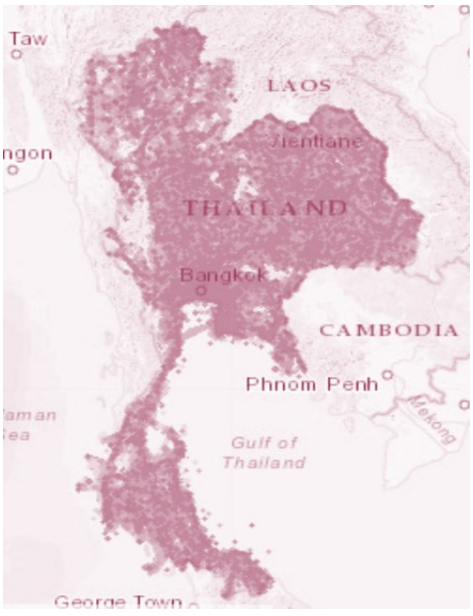
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย และ สศช.
คำนวณโดยกองพัฒนาข้อมูลและตัวชี้วัดสังคม

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าธุรกรรมไร้เงินสดของไทยยังมีมูลค่าที่ไม่สูงมากนัก หากไทยต้องการยกระดับให้เป็นสังคมไร้เงินสดมากขึ้น จำเป็นต้องได้รับการพัฒนามากขึ้นอีก โดยปัจจัยที่จะสนับสนุนให้ประเทศไปสู่สังคมไร้เงินสดประกอบด้วย 4 ด้าน (David Horton, 2020) คือ (1) ด้านวัฒนธรรมและการยอมรับของคนในสังคมในการใช้เทคโนโลยีที่เป็นลักษณะไร้เงินสด (2) ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน (3) ด้านสนับสนุนของภาครัฐและการสร้างเชื่อมั่นของสถาบันการเงิน ในการส่งเสริมระบบนิเวศไร้เงินสดและการพัฒนาสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ใช้ และ (4) ด้านการใช้งานและความแพร่หลายในการใช้ โดยในกรณีของไทย พบว่า

(1) ด้านวัฒนธรรมและการยอมรับของประชาชน พฤติกรรมผู้บริโภคไทยมีการยอมรับนวัตกรรมทางการเงินในรูปแบบไร้เงินสดมากขึ้น จากการศึกษาพฤติกรรมการชำระเงินของคนไทยของธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า การใช้ e-Payment มีแนวโน้มเติบโตอย่างมาก โดยปริมาณการใช้ e-Payment เพิ่มขึ้นจากปี 2559 กว่า 3 เท่าในปี 2563 หรือจาก 49 ครั้งต่อคนต่อปี เป็น 151 ครั้งต่อคนต่อปี (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2563)[9] อีกทั้งในปี 2563 เว็บไซต์ wearesocial ยังระบุว่าไทยเป็นอันดับหนึ่งของโลกในการใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับธนาคารและการเงินอีกด้วย นอกจากนี้ แนวโน้มการเข้าถึงอินเตอร์เน็ตและจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟนที่แพร่หลาย[10] การใช้งาน Social media รวมถึงมาตรการของภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือทางการเงินผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ยิ่งทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบออนไลน์ทำได้ง่าย และเป็นตัวเร่งในการสร้างการยอมรับจากประชาชนอีกทางหนึ่งด้วย

(2) **ด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐาน** เป็นด้านที่ไทยมีศักยภาพพอสมควร โดยมี*นวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลาย* โดยเฉพาะระบบการชำระเงินอาทิ แอปพลิเคชันของธนาคารที่มาพร้อมกับบริการธุรกรรมทางการเงิน (Mobile banking) บริการพร้อมเพย์ การใช้ QR code ในการชำระเงินและโอนเงิน รวมถึงบริการกระเป๋าเงินออนไลน์และบัตรชำระเงินแบบไร้สัมผัส (Contactless Card) ที่พร้อมรองรับการเป็นสังคมไร้เงินสด ขณะที่*อินเทอร์เน็ต*ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการทำธุรกรรมออนไลน์ อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลของ nPerf.com สะท้อนว่าปัจจุบันโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของไทยยังไม่ครอบคลุมในพื้นที่ห่างไกล โดยเฉพาะบริเวณภาคเหนือ ภาคตะวันตก และภาคใต้ อีกทั้ง

แผนภาพ 22 แผนที่แสดงความคลอบคลุมของโครงข่ายสัญญาณอินเตอร์เน็ต 3G 4G 5G ของไทย



ที่มา: www.Nperf.com

[9] ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563, บทความเรื่อง “มุ่งสู่เศรษฐกิจไร้เงินสด: พฤติกรรมผู้บริโภคและโอกาสของธุรกิจไทยช่วงโควิด 19”

[10] จำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟน จากข้อมูลผลสำรวจเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2562 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าประเทศไทยมีผู้ใช้สมาร์ทโฟนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตประมาณ 61 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 96.4 ของประชากรที่มีอายุ 6 ปีขึ้นไป

ความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูลในพื้นที่ต่างจังหวัดก็ยังไม่มากนัก[11] นอกจากนี้ *การใช้บริการอินเทอร์เน็ตยังมีต้นทุนสูงสำหรับกลุ่มผู้มีรายได้น้อย*

(3) **ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐและการสร้างความเชื่อมั่น** ประเทศไทยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ และมียุทธศาสตร์ National e-Payment เพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน ต้นทุนต่ำ รองรับธุรกรรมการชำระเงินของประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจ รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทยยังมีบทบาทหลักในการ*กำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานระบบการเงินและการออกกฎหมาย* อาทิ การออกกฎหมายการชำระเงินฉบับใหม่ การควบคุมผู้ให้บริการจ่ายเงินออนไลน์ อีกทั้งปัจจุบันก็มีการพัฒนาระบบการเงินให้รองรับกับความเสี่ยงและทันต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ อาทิ การใช้ลายนิ้วมือยืนยันตัวตน การใช้รหัสผ่าน OTP (One Time Password) ที่เป็นข้อความไปส่งยังโทรศัพท์ของผู้ใช้เพื่อยืนยันการเป็นเจ้าของบัญชีช่วยเพิ่มความปลอดภัยในการทำธุรกรรม ขณะที่*ด้านการคุ้มครองของข้อมูล* ปัจจุบันมี พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act : PDPA) ที่จะมีผลบังคับใช้วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ซึ่งประชาชนจะได้รับสิทธิการคุ้มครองจากการเป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงยังมีการกำหนดบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนที่ชัดเจน[12]

(4) ด้านการใช้งานและความแพร่หลาย *ขั้นตอนการสมัครใช้บริการที่สะดวก* ทำให้เกิดการใช้งานอย่างแพร่หลาย อาทิ บริการพร้อมเพย์ (เริ่มให้บริการปี 2560) ที่สมัครได้เพียงการผูกบัญชีธนาคารกับเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์ ก็จะสามารถชำระเงินและโอนเงินแบบทันทีโดยปราศจากค่าธรรมเนียม ซึ่งปัจจุบันมียอดลงทะเบียนพร้อมเพย์กว่า 55.1 ล้านหมายเลข ปริมาณการโอนเฉลี่ย 14.5 ล้านรายการต่อวัน และมีสถิติการใช้งานสูงสุด 20.2 ล้านรายการต่อวัน (ข้อมูลเดือนมิถุนายน 2563) ซึ่งการใช้งานมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ผู้ประกอบการ e-commerce ของไทยมีประมาณ 6.8 แสนราย ในปี 2562 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในช่วง COVID-19 ซึ่งประชาชนซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้น อีกทั้งสถาบันการเงินส่วนใหญ่มีการให้บริการ e-Payment รวมถึงการมีจุดบริการชำระเงิน QR code มากกว่า 6 ล้านจุดทั่วประเทศ สะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวและการใช้งานที่แพร่หลาย

อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างหรือข้อจำกัดในทางปฏิบัติ อาทิ ทักษะด้านดิจิทัลของคนไทยอยู่ในระดับต่ำ[13] โดยเฉพาะกลุ่มประชากรผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุ ดังจะเห็นได้จากจำนวนคนไม่น้อยที่ต้องเดินทางมาลงทะเบียนรับสิทธิ์ช่วยเหลือของรัฐที่ธนาคารเอง ขณะที่โครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุมและมีต้นทุนสูงเมื่อเทียบกับรายได้ของกลุ่มผู้รายได้น้อย ซึ่งเป็นข้อจำกัดในการเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีดังกล่าว

---

[11] nPerf, แผนที่แสดงความคลอบคลุมของโครงข่ายอินเทอร์เน็ตของไทย เข้าถึงได้จาก https://www.nperf.com/en/map/TH/-/-/ signal/?ll=13.152388677984096&lg=101.49499999999998&zoom=5

[12] โทษทางแพ่ง ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และอาจต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพิ่มเติมโดยสูงสุดไม่เกิน 2 เท่าของค่าเสียหายที่แท้จริง โทษทางอาญา จำคุกสูงสุดไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 1 ล้านบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ โทษทางปกครอง ปรับสูงสุดไม่เกิน 5 ล้านบาท

[13] สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2564, วิจัยเรื่อง “ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลกับความพร้อมของครัวเรือนไทยผ่านการศึกษา Digital Literacy” พบว่าครัวเรือนไทยบางส่วนประมาณร้อยละ 18 ยังมีทักษะความรู้ด้านดิจิทัล (Digital Illiterate) ในระดับต่ำ

รวมถึงอาจนำไปสู่พฤติกรรมเสี่ยงต่อการถูกหลอกและการสูญเสียทางการเงินได้อีกด้วย ดังนั้น แนวทางในการส่งเสริมและแก้ไขข้อจำกัดเพื่อนำไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด ได้แก่ (1) ภาครัฐควรสนับสนุนให้มีโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่ครอบคลุมและมีคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล รวมถึงอาจมีการอุดหนุนช่วยเหลือการเข้าถึงอุปกรณ์และสัญญาณอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้มีรายได้น้อย (2) การเสริมสร้างการมีทักษะความรู้ด้านการเงินและความรู้ดิจิทัล โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่อาจเข้าไม่ถึงองค์ความรู้และตามไม่ทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เพื่อให้เท่าทันและป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางดิจิทัล (3) การสนับสนุนและส่งเสริมให้มีระบบธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลอย่างทั่วถึงและครอบคลุม โดยเฉพาะร้านค้ารายย่อยให้มีบริการรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปสู่การใช้งานที่แพร่หลายของบริการทางการเงินรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (4) การมีกลไกติดตามดูแลรักษาฐานข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีความรัดกุมทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในการใช้บริการ และ (5) การนำข้อมูลธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ประโยชน์ต่อยอด อาทิ การพัฒนาเครื่องมือทางการเงินในการให้กู้ยืม รวมทั้งการนำข้อมูลมาใช้ประกอบการให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ เพื่อลดการตกหล่นและคัดกรองกลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว

National e-Payment แผนการพัฒนาของไทยสู่สังคมไร้เงินสด

การพัฒนาไปสู่สังคมไร้เงินสดนั้นอาศัยการผลักดันของหลายภาคส่วน ภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติหรือ National e-Payment ที่เริ่มต้นในปี 2558 แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 5 โครงการ ได้แก่

1. ระบบ Prompt Pay

เป็นบริการโอนเงินและรับเงินทางเลือกใหม่ที่สะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าธรรมเนียมถูกลง ช่วยให้ประชาชน ภาครัฐ และภาคธุรกิจ สามารถโอนเงินด้วยเบอร์โทรศัพท์ บัตรประจำตัวประชาชน เลขทะเบียนนิติบุคคล หรือ e-Wallet ID รวมถึงต่อยอดเกิดเป็นบริการใหม่ ๆ เช่น ชำระบิลข้ามธนาคาร ทำให้ลดข้อจำกัดของระบบในปัจจุบัน และเพิ่มโอกาสทางธุรกิจให้แก่ภาคส่วนต่างๆ

2. การขยายจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ทั่วประเทศ

ในการกระจายเครื่องรับชำระเงิน (อีดีซี) ที่เป็นการรองรับการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ทุกภาคส่วนเข้าถึงและใช้บริการชำระเงินผ่านบัตรได้อย่างแพร่หลาย อาทิ ร้านค้าทั่วไป อีกทั้งยังช่วยลดการใช้เงินสดในชีวิตประจำวัน เพิ่มความปลอดภัย และลดต้นทุนในการจัดการ ซึ่งปัจจุบันไทยมีเครื่องรับบัตรเกือบ 9 แสนเครื่อง

3. ระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดทำและนำส่งเอกสารพาณิชย์ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี ซึ่งจะช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนในการจัดทำเอกสารของภาคเอกชน รวมถึงคืนเงินภาษีผ่านบริการ Prompt Pay

4. e-Payment ภาครัฐ

โดยเฉพาะการจ่ายสวัสดิการ/เงินช่วยเหลือให้ประชาชนโดยตรง อาทิ ผ่านบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ หรือการโอนเข้าบัญชีธนาคารโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน ทำให้ได้ประชาชนตรงกลุ่มเป้าหมาย ลดความผิดพลาด และความซ้ำซ้อน รวมถึงภาครัฐเองจะมีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส และมีข้อมูลการจัดทำนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความรู้และการส่งเสริมการใช้ e-Payment

ผ่านการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน รวมถึงการออกมาตรการจูงใจ เพื่อการส่งเสริมและกระตุ้นการใช้ e-Payment

ที่มา: กระทรวงการคลัง ธนาคารแห่งประเทศไทย และ www.epayment.go.th