



สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ ณ นครโทรอนโต  
 ข่าวเด่นประจำสัปดาห์  
 ระหว่างวันที่ 23-27 มกราคม 2566

## เทคโนโลยี Self-Checkout ในห้างค้าปลีกเริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในแคนาดา

นับตั้งแต่ช่วงก่อนวิกฤตโควิด ห้างค้าปลีกในแคนาดาส่วนใหญ่ได้เริ่มใช้เทคโนโลยี Self Checkout Kiosk หรือ การชำระเงินอัตโนมัติด้วยตนเองผ่านการสแกนบาร์โค้ดของสินค้าและชำระเงินผ่านเครื่องอัตโนมัติ เหตุผลหลักที่ร้านค้าปลีกโดยเฉพาะซูเปอร์มาร์เก็ตหันมาใช้ระบบดังกล่าวมากขึ้น เนื่องจากต้องการลดต้นทุนด้านแรงงาน ซึ่งในช่วงเริ่มต้นของการใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในแคนาดา ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ค่อยนิยมหรือมีทัศนคติด้านลบหรือมีประสบการณ์ที่ไม่ดีต่อ Self-Checkout Kiosk แต่ด้วยเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ผู้บริโภคในทุกวันนี้ได้เริ่มหันมายอมรับกับเทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้น



ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่อยากจะใช้เวลาในการช้อปปิ้งภายในร้าน โดยจะพยายามใช้เวลาให้น้อยที่สุด (กลัวการติดโควิด) และลดการสัมผัสจับต้องสินค้า ลดการจับต้องเงินสด การพบปะผู้คนจำนวนมาก รวมถึง หากเลือกได้ก็ไม่ต้องการเข้าแถวจ่ายเงินกับพนักงานแคชเชียร์ ซึ่ง Self-Checkout

จากผลการสำรวจโดยสมาคม The Food Industry Association (FMI) พบว่าในปี 2565 ร้อยละ 29 ของจำนวนธุรกรรมในห้างซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นการชำระเงินผ่านระบบ Self-Checkout อัตราการใช้งาน (Adoption Rate) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 23 ในปี 2564 ห้างค้าปลีกระดับโลก อาทิ Walmart และ Costco ได้เพิ่มจำนวนของอุปกรณ์เครื่อง Self-Checkout มากขึ้น ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องในช่วงหลายปีที่ผ่านมาบวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เริ่มคุ้นชินกับการจ่ายเงินในช่องอัตโนมัติ ทำให้คนส่วนใหญ่ในทุกวันนี้มองว่า Self Checkout สะดวกกว่าการจ่ายเงินในรูปแบบเดิมที่ต้องเข้าแถวจ่ายเงินกับพนักงานแคชเชียร์ ที่ใช้เวลามากกว่าการจ่ายเงินช่องอัตโนมัติ

มหาวิทยาลัย Dalhousie ณ เมืองฮาลิแฟกซ์ ได้ทำการสำรวจพบว่า ทุกวันนี้ ชาวแคนาดากว่าร้อยละ 75 ใช้เครื่อง Self-Checkout อย่างน้อย 1 ครั้งในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา นอกจากนี้ ผู้บริโภคกว่าร้อยละ 85 มีความพอใจกับการจ่ายช่อง Self-Checkout และร้อยละ 47 จะเลือกใช้ช่องจ่ายเงินแบบ Self-Checkout ในการจับจ่ายสินค้าในอนาคต

วิกฤตโควิดได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภค ให้หันมาใช้เทคโนโลยี Self-Checkout มากขึ้น โดยในช่วงวิกฤตโควิด

สามารถตอบโจทย์ดังกล่าว ที่สามารถแก้ปัญหา Pain-point ในช่วงโควิดได้เกือบทั้งหมด นอกจากนี้ หลังจากวิกฤตโควิดในแคนาดาเริ่มคลี่คลาย นโยบายเปิดเมือง การฟื้นตัวของเศรษฐกิจอย่างร้อนแรงในช่วงปีที่ผ่านมา ได้สร้างปัญหาใหม่ ส่งผลให้ห้างค้าปลีกขาดแคลนแรงงาน โดยเฉพาะแรงงานในงานประเภทพนักงานแคชเชียร์ ทำให้ห้างค้าปลีกถูกบีบให้หันมาใช้เทคโนโลยีดังกล่าวมากขึ้น ทุกวันนี้ถ้าห้างค้าปลีกมีแถวเข้าคิวจ่ายเงินที่ยาวอาจทำให้ลูกค้าหันไปจับจ่ายในห้างของคู่แข่งแทน ที่ทำให้ห้างส่วนใหญ่จะเสียโอกาสทางการค้าอีกด้วย



ถ้ามองถึงการเติบโตของการใช้เทคโนโลยี Self-Checkout ในระดับโลกจะพบว่า เทคโนโลยีดังกล่าวจะมีการเติบโตทั่วโลกเฉลี่ยปีละร้อยละ 11.9 จากปัจจุบันถึงปี 2569 ซึ่งจะช่วยให้ห้างค้าปลีกทั่วโลกสามารถลดการใช้ทรัพยากรมนุษย์ (แรงงาน) และค่าจ้าง และพนักงานแคชเชียร์อาจถูกปรับเปลี่ยนไปทำงานตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีบทบาทความสำคัญมากกว่า อาทิ พนักงานแจกสินค้าตัวอย่างเพื่อ

- นโยบายภาครัฐ   
  เศรษฐกิจการลงทุน   
  แนวโน้มการตลาด   
  รายงานสินค้าและบริการ   
  อื่นๆ

ทดลองภายในห้าง หรืองานที่ต้องใช้ทักษะมากกว่าพนักงานแคชเชียร์ ที่เทคโนโลยีจะมาช่วยทดแทนการใช้แรงงานมนุษย์มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยหรืออุปสรรคที่ทำให้การยอมรับเทคโนโลยี Self Checkout อาจไม่เป็นอย่างที่นักวิเคราะห์คาดการณ์ไว้นั้น มาจากข้อกังวลเรื่องความเป็นส่วนตัว (Privacy) เพราะช่องจ่ายเงิน Shelf Checkout ในปัจจุบันจะมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกวิดีโอบันทึกหน้าตาของลูกค้า เพื่อห้างสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในกรณีหากมีการขโมยหรือฉ้อโกงภายในห้าง อาทิ ลูกค้าไม่สแกนบาร์โค้ดของสินค้าให้ครบตามจำนวนที่ซื้อ แต่ในมุมมองของผู้บริโภคบางกลุ่มมองว่าการบันทึกข้อมูลวิดีโอเป็นการละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคในภูมิภาคอเมริกาเหนือให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยทุกวันนี้ในโลกโซเซียลมีเดียหรือ Blog ได้มีการรวมตัวกันเพื่อต่อต้านการใช้เครื่อง Self Checkout ของห้างค้าปลีก นอกจากนี้ นักวิเคราะห์ยังมองว่า หากลูกค้ามีการซื้อสินค้าจำนวนหรือปริมาณที่มาก การใช้ Self Checkout จะเป็นเรื่องที่ยุ้งยากสำหรับลูกค้า อาทิ ลูกค้าที่ซื้อสินค้ามากกว่า 20-30 ชิ้นที่จะต้องยกสินค้าแต่ละชิ้นขึ้นมาสแกนบาร์โค้ดทีละชิ้น โดยการใช้พนักงานแคชเชียร์มาสแกนบาร์โค้ดสินค้านั้นอาจมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าให้ลูกค้าทำเอง ซึ่งปัจจัยด้านลบดังกล่าว ยังคงเป็นข้อถกเถียงแต่นักวิเคราะห์ก็มองว่าในอนาคต การใช้ Self Checkout จะแพร่หลายมากขึ้นแต่อาจต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคให้เปิดรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการชำระเงินในห้างค้าปลีก

**ความคิดเห็นสำนักงาน**

ธุรกิจค้าปลีกในแคนาดา โดยเฉพาะห้างซูเปอร์มาร์เก็ตที่จำหน่ายอาหาร สินค้าอุปโภคบริโภค ได้รับผลกระทบตั้งแต่ช่วงวิกฤตโควิด รวมถึงปัจจัยล่าสุดจากเงินเฟ้อ การขาดแคลนแรงงาน ค่าแรงที่สูงขึ้น ทำให้ต้องปรับหันมาใช้เทคโนโลยีในธุรกิจมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อมาทดแทนแรงงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเครื่อง Shelf-Checkout ได้เริ่มเป็นที่นิยมและมีการใช้แพร่หลายมากขึ้นในแคนาดา โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่เริ่มคุ้นชินและนิยมกับเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติมากขึ้นเนื่องจากความสะดวก ที่เป็น Win-Win Situation ให้กับห้างค้าปลีกและผู้บริโภค โดยห้างค้าปลีกสามารถแก้ปัญหา Pain Point ในเรื่องแก้ปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ในขณะที่ผู้บริโภคจะได้ความสะดวกและรวดเร็วในการชำระเงินค่าสินค้ามากขึ้น การแข่งขันที่สูงขึ้นและสถานการณ์ต่างๆ ได้บีบให้มีการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจค้าปลีกใน

แคนาดา ซึ่งสามารถนำไปใช้ในเป็นกรณีศึกษาถึงการพิจารณาใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพของธุรกิจ อาทิ การใช้เครื่องจักรหุ่นยนต์ (Automation Process) หรือการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ Artificial Intelligence อาทิ AI Chatbot สำหรับงาน Customer Service ที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้าได้เร็วขึ้นและลดการใช้จำนวนแรงงาน ซึ่งการแข่งขันในทุกวันนี้ การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับธุรกิจ

โปรดติดตามความเคลื่อนไหวในการค้าระหว่างประเทศผ่านช่องทางต่างๆ ของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ [www.ditp.go.th](http://www.ditp.go.th) และ [www.thaitrade.com](http://www.thaitrade.com) หรือโทรปรึกษาเรื่องการค้าระหว่างประเทศที่กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ โทร. 1169 (หากโทรจากต่างประเทศ โปรดติดต่อที่ โทร. +66 2792 6900)

- นโยบายภาครัฐ
- เศรษฐกิจการลงทุน
- แนวโน้มการตลาด
- รายงานสินค้าและบริการ
- อื่นๆ

Call Center 1169  
[www.ditp.go.th](http://www.ditp.go.th)  
[www.thaitrade.com](http://www.thaitrade.com)

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ  
563 ถนนนันทบุรี ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง  
จังหวัดนนทบุรี 11000

Thai Trade Centre - TORONTO  
31 Gloucester Street,  
Toronto, ON M4Y 1L8  
CANADA

Tel: +1 416 921 5400  
Fax: +1 416 921 7545  
Email: [toronto@thaitrade.ca](mailto:toronto@thaitrade.ca)