

ปาฐกถาพิเศษ โดยผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย
เรื่อง Thailand e-Payment Challenges & Future Direction

วันที่ 26 พฤศจิกายน 2553 เวลา 11:00 -11:30 น.

ณ ห้องคริสตัล ฮอลล์ โรงแรมพลาซ่า แอทธินี

ประธานกรรมการ กรรมการบริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด
วิทยากร แขกผู้มีเกียรติทุกท่าน

ผมรู้สึกยินดีและเป็นเกียรติที่ได้รับเชิญจาก บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด ให้มาแสดงปาฐกถาพิเศษเกี่ยวกับความท้าทายและทิศทางในอนาคตของระบบการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในวันนี้ เนื่องจากเป็นหัวข้อที่กำลังอยู่ในความสนใจของหลายประเทศในปัจจุบัน

ทุกวันนี้โลกของเรามีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภค ส่งผลให้รูปแบบการทำธุรกิจต่างๆ ต้องเปลี่ยนแปลงตามไป ดังนั้น ยิ่งระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยมีการขยายตัวมากขึ้นและมีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ระบบการชำระเงินยังต้องได้รับการพัฒนาให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

การเร่งพัฒนาระบบการชำระเงินให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงเป็นภารกิจที่สำคัญ อีกด้านหนึ่งของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือแบงก์ชาติ โดยจะเห็นได้จากการที่พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับปรับปรุงล่าสุดได้กำหนดให้งานด้านระบบการชำระเงิน เป็นหนึ่งในภารกิจหลักนอกเหนือจากงานด้านนโยบายการเงินและนโยบายสถาบันการเงิน

ภารกิจของแบงก์ชาติ นอกจากจะต้องสร้างให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการชำระเงินในประเทศสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพ และสามารถป้องกันความเสี่ยงทั้งระบบหรือที่เรียกว่า Systemic Risks ที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจแล้ว แบงก์ชาติยังมุ่งหวังให้ประชาชนและภาคธุรกิจทั้งขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ มีบริการชำระเงินที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการ มีความสะดวกสบายและความปลอดภัยในการทำธุรกรรม รวมถึงมีค่าใช้จ่ายด้านการชำระเงินที่เหมาะสม

ประเด็นที่แบงก์ชาติถือว่าเป็นสิ่งท้าทายที่สำคัญต่อการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศในระยะข้างหน้า มีอยู่ 4 ประเด็นใหญ่ ได้แก่

1. ความพยายามในการลดการใช้เงินสด
2. ความสามารถในการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินในประเทศให้เป็นหนึ่งเดียว (Integrated payment systems)
3. การเร่งสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านบริการชำระเงินสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจและผู้บริโภค
4. การสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ e-payments รวมทั้ง นวัตกรรมใหม่ๆ

ขอเริ่มต้นที่ การลดการใช้เงินสด

ทุกวันนี้ประเทศต่างๆ โดยเฉพาะกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วต่างให้ความสำคัญกับการลดการพึ่งพาเงินสด และ ผลักดันให้มีการใช้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-payments ที่มีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำกว่าเงินสด ผลการศึกษาในหลายๆ ประเทศชี้ให้เห็นว่าบริการ e-payments มีต้นทุนการให้บริการต่ำกว่าเงินสดค่อนข้างมาก

สำหรับประเทศไทย ตัวเลขการเบิกถอนเงินสดเฉพาะที่ผ่านเครื่องเอทีเอ็มในปีที่ผ่านมา มีมูลค่าสูงถึง 4.6 ล้านล้านบาท คิดเป็นเกือบครึ่งหนึ่งของ GDP แน่แน่นอนว่าด้วยตัวเลขการใช้เงินสดที่สูงขนาดนี้ จะต้องสร้างภาระต้นทุนในการจัดการให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไหลเวียนกันไปตั้งแต่แบงก์ชาติในฐานะผู้พิมพ์ธนบัตร ธนาคารพาณิชย์ในฐานะผู้กระจายเงินสดให้ถึงมือประชาชน จนกระทั่งถึงกลุ่มธุรกิจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับและจ่ายเงินสดจำนวนมาก เช่น ธุรกิจค้าปลีก และธุรกิจสถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น ซึ่งเชื่อกันว่าในท้ายที่สุดแล้ว บางส่วนของภาระต้นทุนดังกล่าวจะต้องถูกผ่องถ่ายไปสู่ผู้บริโภค โดยผนวกเข้าไปกับราคาสินค้าและบริการในที่สุด จะเห็นได้ว่าปัญหาจากต้นทุนการจัดการเงินสดที่สูงได้ส่งผลกระทบต่อพวกเราทุกคน และจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเพื่อเร่งหาแนวทางพัฒนาบริการชำระเงินให้สามารถเป็นทางเลือกใหม่แทนเงินสดได้จริง ในทางปฏิบัติ ตัวอย่างหนึ่งคือการผลักดันให้มีการใช้บัตรเดบิตแทนเงินสดอย่างจริงจัง ปัจจุบัน เรามีจำนวนบัตรเดบิตสูงถึง 30.7 ล้านใบ แต่มีการนำไปใช้ซื้อสินค้าและบริการเพียง 1.3% ของจำนวนรายการทั้งหมด โดยส่วนใหญ่ยังเป็นการใช้บัตรเดบิตเพื่อถอนเงินสดในลักษณะเดียวกับบัตรเอทีเอ็ม นี่เป็นตัวอย่างที่ดีของความท้าทายที่ต้องพวกเราต้องร่วมกันคิด

สิ่งท้าทายประการถัดมาคือ การเชื่อมโยงระบบการชำระเงินภายในประเทศให้เป็นหนึ่งเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้ลูกค้าสามารถโอนชำระเงินแบบข้ามธนาคาร หรือ Interbank payments ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีระบบที่รองรับการโอนชำระเงินแบบข้ามธนาคารบ้างแล้วก็ตาม แต่ต้องยอมรับความจริงว่ายังมีเงื่อนไขและข้อจำกัดบางประการที่ทำให้ปริมาณธุรกรรมไม่ขยายตัวเท่าที่ควร เนื่องจากเมื่อมองในภาพรวมแล้วจะเห็นว่าระบบการชำระเงินในประเทศยังมีลักษณะที่เป็น Fragmented Payment Systems ธนาคารส่วนใหญ่มุ่งเน้นการพัฒนาบริการ ที่ใช้ได้ภายในเครือข่ายของธนาคารตนเอง ส่งผลให้ลูกค้าต้องเปิดบัญชีกับธนาคารหลายแห่งเพื่อให้สามารถโอนชำระเงินกับคู่ค้าของตนที่มีบัญชีต่างธนาคารได้สะดวกขึ้น ขณะเดียวกันก็มีภาระเสียทั้งเงินและเวลาในการจัดการเงินในบัญชีต่างๆ ซึ่งเป็นภาระที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็น ในส่วนของธนาคารพาณิชย์เองก็มีภาระต้นทุนจาก Inactive accounts จำนวนมากที่ไม่ได้ก่อให้เกิดรายได้กับธนาคาร การมีบริการชำระเงินที่เชื่อมโยงระหว่างธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การเคลื่อนย้ายเงินภายในประเทศเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว รวมถึงมีภาระต้นทุนที่ต่ำลง

นอกจากการเชื่อมโยงภายในประเทศแล้ว ประเทศไทยยังควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการเชื่อมโยงระบบการชำระเงินกับต่างประเทศ โดยเฉพาะกับประเทศในภูมิภาคอาเซียน ที่จะมีการรวมตัวเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ภายในปี ค.ศ 2015 เพื่อรองรับการขยายตัวของธุรกรรมการโอนเงินที่จะมีมากขึ้น จากการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ เงินทุน และแรงงานภายในภูมิภาค ระบบการชำระเงินระหว่างประเทศที่สะดวกรวดเร็วจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้

สิ่งท้าทายประการที่สาม คือ การเร่งสร้างนวัตกรรมด้านบริการชำระเงินใหม่ๆ การศึกษาหลายชิ้นได้ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของการสร้างนวัตกรรมที่มีต่อการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ จากการสำรวจบริษัทชั้นนำ

หลายแห่งพบว่า ทุกๆ 1 % ของงบประมาณด้าน Research & Development ที่เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้มี Productivity เพิ่มขึ้น 0.1-0.2 %¹ ซึ่งถือว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าทีเดียว ในขณะที่ผลการศึกษาของธนาคารกลางประเทศเนเธอร์แลนด์พบว่าการใช้บัตรเครดิตและบัตรเดบิตในประเทศเพื่อทดแทนเงินสดสามารถช่วยลดต้นทุนการให้บริการด้านการชำระเงินได้ถึง 6 %¹

นอกจากการลดต้นทุนแล้ว บริการชำระเงินสมัยใหม่ยังช่วยเพิ่มยอดขายสินค้าและบริการให้มากขึ้นอีกด้วย โดยเฉพาะในส่วนของ Remote payment ที่แม้ว่าคู่ค้าจะอยู่ห่างกัน โกลก็ยังสามารถชำระเงินระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยอาศัยช่องทาง Mobile banking หรือ Internet banking ความสำเร็จของผู้ให้บริการหน้าใหม่อย่าง PayPal ซึ่ให้เห็นว่าธนาคารพาณิชย์กำลังถูกท้าทายจากผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-banks ที่สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อดึงดูดลูกค้า นอกจาก PayPal แล้ว ยังมีเว็บไซต์ Social networks ที่ได้รับความนิยมสูงอย่าง Facebook และ Twitter ก็เริ่มเข้ามาในธุรกิจการโอนเงินระหว่างบุคคลด้วย การแข่งขันที่มาพร้อมกับกระแสเทคโนโลยี

เหล่านี้ สะท้อนให้เห็นว่า ธนาคารจำเป็นต้องสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสม เพื่อเสริมจุดแข็งให้กับธุรกิจของตน จากจุดแข็งเดิมที่มีอย่างการมีสาขาหรือฐานลูกค้าจำนวนมาก

ท่านผู้มีเกียรติทุกท่าน

การสร้างนวัตกรรมไม่ได้จำกัดแค่เพียงตัวสินค้าหรือบริการเท่านั้น ธนาคารพาณิชย์ในทวีปยุโรปหลายประเทศไม่ว่าจะเป็น เยอรมนี ฝรั่งเศส อิตาลี ออสเตรีย เบลเยียม และโปแลนด์ มีการนำนวัตกรรมการคิดค่าบริการของธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่คิดค่าบริการแบบ Packaged-based pricing มาใช้กับบริการการโอนเงิน เช่น กำหนดค่าบริการเหมาจ่ายรายเดือนหรือรายปี เป็น package ต่างๆ ให้ลูกค้าเลือกได้ตามปริมาณการใช้บริการ แทนการเก็บค่าธรรมเนียมต่อรายการอย่างที่เคยปฏิบัติมา แนวทางดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ WIN-WIN ทั้งธนาคารผู้ให้บริการและลูกค้าผู้ใช้บริการ กล่าวคือ ธนาคารจะมีแหล่งรายได้ที่แน่นอนขึ้น ในขณะที่ลูกค้ามองว่าการเก็บค่าบริการดังกล่าวสอดคล้องความต้องการมากขึ้น

ในโอกาสนี้ ผมมีข้อเสนอแนะ 2 ประการเพื่อให้การสร้างนวัตกรรมเกิดผลสำเร็จมากที่สุด ดังนี้

1. นวัตกรรมต้องสอดคล้องกับ Business model และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจต่างๆ ที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กที่เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อจูงใจให้เปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการที่ได้รับการพัฒนาขึ้น
2. นวัตกรรมควรเกิดขึ้นบนพื้นฐานของการสร้าง Open standards เพื่อสนับสนุนให้มีการเชื่อมโยงหรือใช้งานร่วมกัน ได้อย่างแพร่หลาย ผมขอหยิบยกกรณีของกลุ่มประเทศสหภาพยุโรปที่มีการร่วมกำหนดมาตรฐานกลางสำหรับธุรกรรมโอนเงิน และการชำระเงินด้วยบัตร แนวทางนี้นอกจากจะทำให้ไม่เกิดปัญหาการลงทุนที่ซ้ำซ้อนระหว่างธนาคารผู้ให้บริการ แล้วยังทำให้ระบบมีการแข่งขันมากขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการรายใหม่สามารถเข้าระบบได้โดยไม่มีข้อจำกัด

¹ Dr.Lex Hoogduin, Netherlands Bank (DNB), DNB-ECB conference: 'Retail payments: integration and innovation', May, 2009

สิ่งท้าทายประการสุดท้าย และถือว่ามีผลสำคัญอย่างยิ่งก็คือ การสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ e-payments เนื่องจากบริการชำระเงินยังเกี่ยวกับเงินจำนวนมาก ระบบการชำระเงินจึงตกเป็นเป้าหมายของเหล่ามิจฉาชีพ ที่พยายามหาช่องทางเพื่อทำการทุจริตรูปแบบต่างๆ ต้องยอมรับว่าข่าวเกี่ยวกับ Payment frauds ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ที่เกิดกับธุรกิจบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม และล่าสุดบริการ Internet banking ได้ส่งผลกระทบต่อทบทวนแง่ลบต่อการใช้ e-payments ในประเทศไทยพอสมควร

การต่อสู้กับปัญหา Payment frauds ที่มีประสิทธิภาพที่สุดคือ การให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจการใช้งาน e-payments อย่างถูกต้องและปลอดภัย นอกจากนี้ จะต้องมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้ใช้บริการ ในกรณีที่เกิด Payment frauds ในลักษณะต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ามีความระมัดระวังในการใช้บริการ ขณะเดียวกันก็มีความมั่นใจในมาตรการรักษาความปลอดภัยของธนาคาร

ในส่วนของธนาคารพาณิชย์เอง ก็ควรมีการติดตามและป้องกันการทุจริตอย่างเป็นระบบ การร่วมมือกันเพื่อกำหนดทิศทางด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของประเทศ น่าจะมีประสิทธิผลกว่าการที่ต่างฝ่ายต่างทำ รวมถึงยังจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งในด้าน Hardware และ Software อีกด้วย

ผมเชื่อว่าการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเอาชนะสิ่งท้าทายทั้ง 4 ประการ ที่กล่าวข้างต้น จะสำเร็จได้ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้ข้อเสนอแนะและให้มุมมองที่รอบด้าน ดังที่ผมได้พูดในหลายเวทีถึงความจำเป็นของการเติบโตแบบมีส่วนร่วม หรือ Inclusive growth ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในส่วนของแบงก์ชาติเองก็จะทำหน้าที่รับฟังความต้องการของภาคส่วนต่างๆ อย่างใกล้ชิดขึ้น และเป็นตัวกลางประสานให้เกิดความร่วมมือที่เป็นรูปธรรมในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

สุดท้ายนี้ ผมขอขอบคุณ บริษัท เนชั่นแนล ไอทีเอ็มเอ็กซ์ จำกัด ที่ได้ให้เวทีในการบอกกล่าวเรื่องที่แบงก์ชาติคิดเกี่ยวกับประเด็นท้าทายและทิศทางในอนาคตของระบบการชำระเงินไทย จากนั้นไปพวกเราที่แบงก์ชาติ คงจะได้มีโอกาสได้รับฟังความเห็นจากทุกภาคส่วนให้มากขึ้น โดยเริ่มจากการรับฟังทุกท่านที่อยู่ในห้องประชุมแห่งนี้

ขอบคุณครับ