

Covid 19 – สีนามิของโลกการชำระเงิน

นายชาครีย์ อักษรถึง
ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย

วิกฤติไวรัสโควิด 19 ในครั้งนี้ ทำให้เราเห็นพฤติกรรมของคนทั่วโลกที่เปลี่ยนไป ผู้คนเริ่มใช้ชีวิตในโลกออนไลน์กันมากขึ้น ไม่ว่าจะซื้อของ สั่งอาหาร เติมเงิน โอนเงินให้เพื่อน หรือแม้แต่บริจาคเงิน จนกลายเป็น new normal สำคัญของโลกใบนี้ เพราะผลจากมาตรการต่าง ๆ ในการป้องกันโรคระบาด ทั้งการกักตัว การ lockdown การห้ามเปิดกิจการของธุรกิจหลายประเภท หรือการ work from home ที่ประชาชนไม่ได้ออกไปจับจ่ายใช้สอยตามตลาดห้างร้านแบบปกติ รวมถึงความกังวลในการใช้และสัมผัสเงินสด

แน่นอนว่า new normal ยังรวมไปถึงการใช้ digital payment ที่ช่วยให้การทำกิจกรรมต่าง ๆ ในโลกออนไลน์ สามารถทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และประหยัด เราเริ่มดูกันที่ประเทศต่าง ๆ เช่น ประเทศจีนแนะนำให้ประชาชนใช้ digital payment แทนการซื้อสินค้าด้วยเงินสด ห้ามการเคลื่อนย้ายเงินสด ระหว่างมณฑล และฆ่าเชื้อโรคบนธนบัตรอย่างเข้มงวด ขณะที่แคนาดา ซึ่งมี Payments Canada เป็นผู้ดูแลระบบ clearing และ settlement ของประเทศ เชื่อว่าโควิด 19 เป็นตัวเร่งให้เกิดการใช้ digital payment อย่างก้าวกระโดด และจะเปลี่ยนวิถีการชำระเงินของประเทศไปตลอด เช่นเดียวกับสิงคโปร์ ที่ Development Bank of Singapore ธนาคารที่ใหญ่ที่สุดในอาเซียน ให้ข้อมูลว่าปริมาณธุรกรรม digital payment ในช่วงการระบาดนี้เพิ่มขึ้นเกือบ 2 เท่าในไตรมาสแรกของปี 2563 เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน โดยการเปลี่ยนแปลงนี้จะเกิดต่อไป แม้เจ้าไวรัสร้าย โควิด 19 จะหายไปจากโลกนี้แล้วก็ตาม

คลื่นยักษ์กระทบพฤติกรรมกรรมการชำระเงินของคนไทย

สำหรับไทยและอีกหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก การใช้เงินสดยังเป็นสิ่งที่ผู้คนคุ้นชิน การจะเปลี่ยนพฤติกรรมที่ฝังรากลึกมานานให้เป็นสังคมที่ใช้เงินสดน้อยลง (less cash society) ต้องใช้เวลาอย่างมาก ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจ และความพร้อมของปัจจัยหลายด้าน แต่วิกฤติโควิด 19 เป็นเหมือนสินามิของโลกการชำระเงินที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมของคนนับล้านเกิดขึ้นได้ภายในชั่วข้ามเดือน เพราะสถานการณ์ในช่วงนี้ทำให้ประชาชนต้องเรียนรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาทำธุรกรรมและชำระเงินออนไลน์กันมากขึ้น อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประชาชนจำนวนไม่น้อยเริ่มเรียนรู้การซื้อของออนไลน์เป็นครั้งแรก และเริ่มติดใจกับความสะดวก ง่าย ประหยัดและปลอดภัย

ในส่วนของคนทำธุรกิจการค้าก็เช่นเดียวกัน ธุรกิจหลายประเภท เช่น ร้านอาหาร จำเป็นต้องปรับตัว เปลี่ยนกลยุทธ์เข้าสู่โลกออนไลน์เพื่อพยุงยอดขาย ทหารายรับในช่วงสถานการณ์โควิด 19 โดยธุรกิจออนไลน์ที่

แม้จะมีการเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่ที่ผ่านมามีแนวโน้มเฉพาะกลุ่มลูกค้าบางกลุ่ม ซึ่งวิกฤติที่เกิดขึ้นนี้ทำให้ธุรกิจเหล่านี้ขยายฐานไปยังกลุ่มผู้ใช้งานใหม่ ๆ ที่หลากหลายและกว้างขวางมากขึ้นด้วย

ข้อมูลการชำระเงินในเดือนมีนาคม 2563 แสดงให้เห็นชัดเจนว่า เมื่อเทียบกับปีก่อนจำนวนการใช้ digital payment เพิ่มขึ้นกว่า 40% โดย internet/mobile banking เติบโตมากที่สุดถึงราว 70% และมีการสมัครบัญชีใหม่เพิ่มขึ้นถึง 3.2 ล้านบัญชีจากสิ้นปี 2562 สำหรับบริการพร้อมเพย์ ในปัจจุบันผู้ลงทะเบียนด้วยบัตรประชาชนมีจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของประชากรไทยทั่วประเทศ ส่วนยอดการใช้พร้อมเพย์ต่อวันก็ทำสถิติสูงสุดต่อเนื่อง สูงถึง 15.3 ล้านรายการต่อวัน สะท้อนถึงการใช้งานเพื่อจับจ่ายใช้สอยในชีวิตประจำวันมีมากขึ้น สวนทางกับการใช้เงินสดที่ลดลงซึ่งดูได้จากการถอนเงินสดที่หดตัวมากกว่าค่าเฉลี่ยในปีที่ผ่านมาถึง 10%

อนาคตของ digital payment

“การแพร่ระบาดของไวรัสร้าย สู่การแพร่หลายของ digital payment”

แม้ในที่สุดคลื่นโควิด 19 จะกระทบฝั่งแล้วหายไป แต่เรายังมีคลื่นลูกใหญ่ออย่างน้อย 3 ลูกที่เป็นแรงหนุนให้มีการใช้ digital payment มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคลื่นลูกแรก คือ “นวัตกรรมและเทคโนโลยี (innovation)” ที่จะถูกนำมาผสมผสานประยุกต์ใช้กับบริการชำระเงินให้ ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้ให้ติดใจไม่หันกลับไปใช้เงินสด คลื่นลูกต่อมา คือ “ความรู้ความเข้าใจ (digital literacy)” ที่จะช่วยให้ประชาชนเข้าใจและเชื่อมั่นที่จะปรับพฤติกรรมมาใช้ digital payment กันมากขึ้น กระจายครอบคลุมไปทั่วประเทศไม่เฉพาะแค่เพียงในเขตเมืองเท่านั้น และคลื่นท้ายสุด คือ “ความร่วมมือ (collaboration)” อย่างจริงจังมาโดยตลอดของทุกภาคส่วนทั้งแบงก์ชาติ ผู้ให้บริการ ภาครัฐและภาคธุรกิจในการพลิกโฉมการชำระเงินในไทย เช่น รัฐบาลร่วมมือในการเริ่มรับและจ่ายเงินสนับสนุนต่าง ๆ อย่างการให้เงินเยียวยาแก่ประชาชน ตามโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” ผ่าน digital payment แทนการใช้เช็คหรือเงินสด

คลื่นทั้ง 3 ลูกนี้ รวมถึงคลื่นอื่น ๆ ก่อนหน้าและที่กำลังตามมาจะช่วยโหมให้เราไปถึงฝั่งที่มี digital payment เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงินของคนไทย

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย