

การชำระเงินดิจิทัล... ทางเลือกหลักของคนไทยในยามวิกฤต Covid-19

นางสาวชนิกานต์ โห้ไทย
ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมโลก รวมถึงประเทศไทยในหลากหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การค้า การลงทุน การท่องเที่ยว และการสาธารณสุข ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนและการดำเนินธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

มาตรการต่าง ๆ ของทางการ ทั้งการห้ามออกจากเคหสถานในเวลาที่กำหนด การจำกัดการเดินทางข้ามจังหวัด การปิดสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ชั่วคราว เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ ร้านอาหาร ตลาดสด รวมถึงนโยบายการทำงานจากที่บ้าน (work from home) และความพยายามในการลดการสัมผัสจากการใช้เงินสด ทำให้ประชาชนต้อง “เปลี่ยน” พฤติกรรมเข้าสู่โลกออนไลน์ เช่นเดียวกันภาคธุรกิจที่ต้อง “ปรับ” กลยุทธ์เพื่อความอยู่รอด

ท่ามกลางวิกฤตครั้งใหญ่นี้ เป็นเรื่องดีที่คนไทยมี “การชำระเงินดิจิทัล (digital payment)” เป็นทางเลือกหลักในการชำระเงิน นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การทำธุรกรรมต่าง ๆ สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ทำได้ทุกที่ ทุกเวลา ภายใต้อัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม และลดความเสี่ยงการแพร่ระบาดจากการสัมผัสและใช้เงินสด ผ่านบริการชำระเงินในรูปแบบที่หลากหลายและตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น การส่งอาหารแบบ food delivery การซื้อสินค้าออนไลน์ หรือแม้กระทั่งการบริจาคเงิน พฤติกรรมของคนไทยที่เปลี่ยนไป ส่งผลให้การชำระเงินดิจิทัลของไทยเติบโตขึ้นอย่างก้าวกระโดด โดย *Digital 2021 Global Overview Report* ระบุว่าการทำธุรกรรมผ่าน mobile banking ของคนไทยครองแชมป์อันดับ 1 ของโลก ปริมาณธุรกรรมเพิ่มขึ้นกว่า 70% เมื่อเทียบกับปี 2562

การชำระเงินของไทยพัฒนาจนถึงจุดนี้ได้ ไม่ได้มาเพราะโชคช่วย แต่เกิดจากพัฒนาการของโครงสร้างพื้นฐานและบริการชำระเงินดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ด้วยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน สถาบันการเงิน และธนาคารแห่งประเทศไทย โดย “พร้อมเพย์ – PromptPay” ถือเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินที่สำคัญที่สุดระบบหนึ่ง ที่เป็นเสมือน “จุดเปลี่ยน” ที่ทำให้การโอนและชำระเงินดิจิทัลเป็นเรื่องง่ายที่ได้รับความนิยมและแพร่หลายขึ้นอย่างมาก

อีกทั้งยังมีการพัฒนาต่อยอดบริการที่หลากหลายจากระบบพร้อมเพย์ ไม่ว่าจะเป็นการชำระบิลข้ามธนาคาร บริการเตือนเพื่อจ่าย การคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล รวมไปถึงบริการที่เปลี่ยนรูปแบบการชำระเงินของคนไทยไปมาก คือ การสแกน QR code ซึ่งไทยนับเป็นประเทศแรก ๆ ของโลกที่มีการพัฒนามาตรฐานกลาง Thai QR payment ที่สามารถรองรับการชำระเงินได้หลายประเภท ทั้งจากบัญชีธนาคาร บัตรเครดิต บัตรเดบิต และบัญชีกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) และรองรับการเชื่อมโยงกับต่างประเทศได้อีกด้วย

ทุกวันนี้ เราอาจไม่จำเป็นต้องพกกระเป๋าตังค์อีกต่อไป เพียงแค่มี mobile banking ก็สามารถสแกนจ่ายได้ ตั้งแต่ร้านค้าเล็ก ๆ ไปจนถึงห้างร้านขนาดใหญ่ หาบเร่แผงลอยตามตลาดนัด หรือแม้กระทั่งการให้บริการแท็กซี่และมอเตอร์ไซค์รับจ้างที่รับชำระเงินผ่าน QR payment รวมถึงร้านค้าออนไลน์ โดย ณ สิ้นปี 2563 มีจุดรับชำระเกือบ 7 ล้านจุดทั่วประเทศ ด้วยวิธีนี้ นอกจากผู้ใช้บริการจะสะดวกแล้ว ธุรกิจร้านค้าเองยังได้รับเงินเข้าบัญชีทันที มีการดูแลความปลอดภัย และสามารถตรวจสอบรายการย้อนหลังได้ ช่วยลดเวลาการไปทำธุรกรรมที่สาขาธนาคาร และลดความเสี่ยงจากการสัมผัสเงินสดอีกด้วย

นอกจากนี้ โครงสร้างพื้นฐานการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ เนชั่นแนลดิจิทัลไอดี (National Digital ID - NDID) ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มกลางในการเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานสมาชิกเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ โดยเริ่มจากข้อมูลการพิสูจน์และยืนยันตัวตน ช่วยให้คนไทยสามารถเปิดบัญชีเงินฝากข้ามธนาคารผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น mobile banking ได้อย่างสะดวก ปลอดภัย โดยใช้การพิสูจน์และยืนยันตัวตนจากธนาคารที่ตนเองเคยมีบัญชีเงินฝาก ด้วยเทคโนโลยีการจดจำใบหน้า (facial recognition) โดยไม่ต้องเดินทางไปแสดงตนที่สาขา ลดการรอกเอกสารหลักฐานซ้ำซ้อน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว สอดรับกับไลฟ์สไตล์ที่เปลี่ยนไปในช่วง Covid-19 สิ้นปี 2563 มีผู้เปิดบัญชีเงินฝากผ่านระบบ NDID สำเร็จแล้วกว่าแสนบัญชี

ในส่วนของภาครัฐเอง ได้ใช้ช่องทางการชำระเงินดิจิทัลเป็นทางเลือกหลักที่ทำให้การส่งผ่านเงินสวัสดิการภาครัฐต่าง ๆ ไปสู่มือของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและตรงจุด เช่น การจ่ายเงินเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด Covid-19 ตามโครงการเราไม่ทิ้งกันผ่านพร้อมเพย์ การให้เงินสนับสนุนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการจับจ่ายใช้สอยของประชาชนผ่าน e-Wallet ของภาครัฐตามโครงการคนละครึ่ง ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการใช้จ่ายและรับชำระเงินให้ประชาชนโดยเฉพาะพ่อค้าแม่ค้ารายย่อย ส่งเสริมให้ประชาชนได้ปรับพฤติกรรมมาคุ้นชินกับการใช้ digital payment มากขึ้น

โครงสร้างพื้นฐานและบริการชำระเงินดิจิทัลต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานี้ ล้วนเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจและการเงิน การดำเนินธุรกิจการค้า และการใช้ชีวิตของคนไทยยังดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น “ก้าวผ่าน” สถานการณ์อันเลวร้ายจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 และ “ก้าวสู่” การเป็นสังคมไร้เงินสด (cashless society) ได้ต่อไปในอนาคตอันใกล้

บทความนี้เป็นข้อคิดเห็นส่วนบุคคล ซึ่งไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของธนาคารแห่งประเทศไทย