

ครัวเรือนไทยยุคใหม่ ฉลาดใช้ **digital payment**

ผลสำรวจการติดตามระดับความรู้ และการเข้าถึงบริการทางการเงินของครัวเรือน
จากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน พ.ศ. 2563 และ 2565

Bi-monthly
PAYMENT INSIGHT

What's inside?



What: โครงสร้างครัวเรือนไทยกับพฤติกรรมการชำระเงิน

Why: ทำไมต้องใช้ digital payment

Now: ภาพรวมการใช้งาน digital payment

Future: ทางเลือกใหม่ในการชำระเงิน

Editor's talk



ในช่วงที่ผ่านมา พฤติกรรมการชำระเงินของคนไทยได้เปลี่ยนแปลงไป การเพิ่มขึ้นของการใช้งาน digital payment เป็นสัญญาณที่ดี ที่ชี้ให้เห็นว่าคนไทยเริ่มคุ้นชิน มองเห็นประโยชน์และความสำคัญของการใช้ digital payment ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการนำไปสู่ “less cash society” หรือ สังคมที่ใช้เงินสดน้อยลง

การสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ปี พ.ศ. 2563 และ 2565 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติจะช่วยให้เห็นพฤติกรรมการใช้ digital payment รวมถึงคำถามสำคัญที่ว่าปัจจัยอะไรที่มีผลต่อการใช้ หรือ ไม่ใช้ digital payment ของคนไทย ซึ่งเราจะมาหาคำตอบนี้ไปพร้อม ๆ กัน

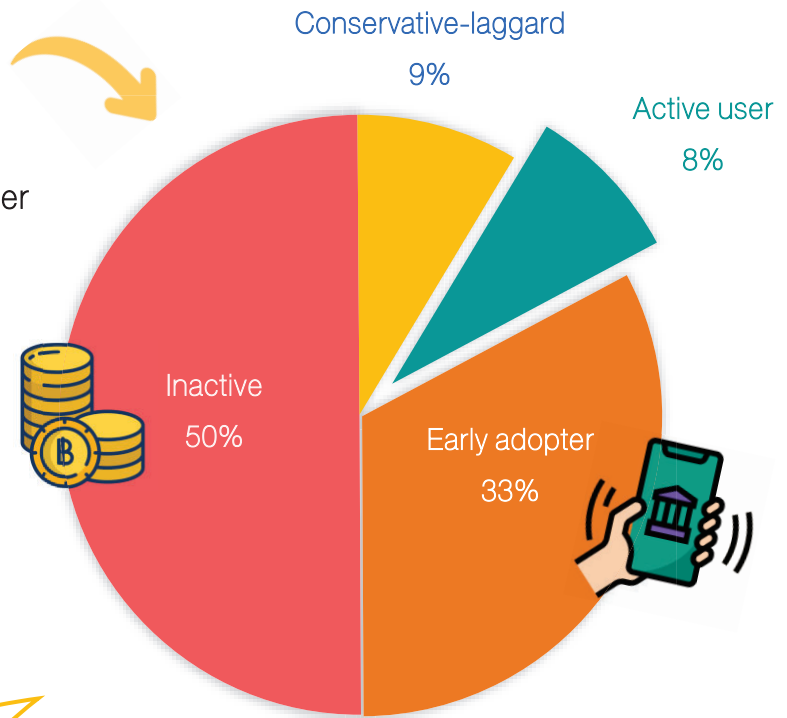
ข้อมูลการใช้งาน digital payment ที่น่าสนใจ

จากการสำรวจต่าง ๆ

จากการสำรวจพฤติกรรมกรรมการชำระเงินของประชาชนคนไทย ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา เราเริ่มมองเห็นแนวโน้มการใช้งาน digital payment เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เห็นได้จากกลุ่ม Active user และ Early adopter ที่มีสัดส่วนรวมกันถึง 41% ส่วนหนึ่งเป็นผลจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมกรรมการชำระเงินของประชาชนในช่วงที่มีการระบาดของไวรัสโควิด-19 และการให้ความรู้และส่งเสริมการใช้งานจากทั้งภาครัฐและเอกชน

อย่างไรก็ตาม การใช้จ่ายยังคงเป็นที่นิยมในคนหลายกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่ม Inactive ที่ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และยังคงมีความคุ้นชินกับการใช้เงินสดในชีวิตประจำวัน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย



Active user: >36 ครั้ง



Early adopter: 4-36 ครั้ง



Laggard: 1-3 ครั้ง

Conservative: 1-3 ครั้ง และใช้ตู้ ATM และสาขาธนาคารเป็นหลัก



Inactive: ไม่มีการทำธุรกรรม

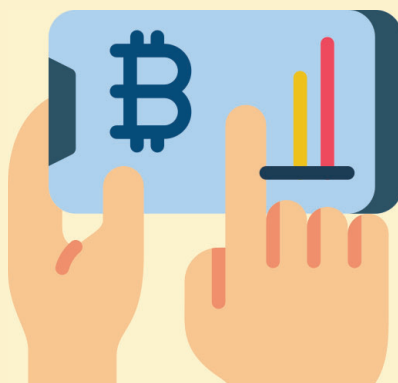
พฤติกรรมกรรมการชำระเงิน แบ่งตามจำนวนครั้งในการโอน mobile/ internet banking ต่อคน ต่อเดือน

“รู้หรือไม่?”

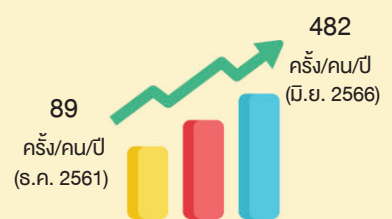
ณ เดือน มิ.ย. 2566

มีการทำธุรกรรม digital payment เฉลี่ย

482 รายการ/ คน/ ปี



คนไทยใช้ digital payment เพิ่มขึ้น
กว่า 5 เท่า ใน 5 ปีที่ผ่านมา



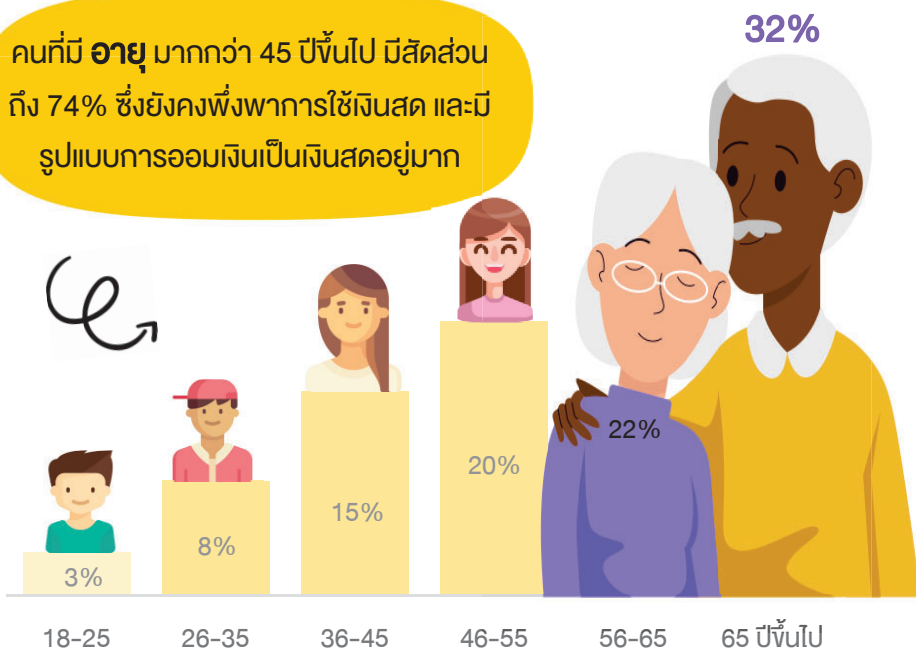
03

WHAT

โครงสร้างครัวเรือนไทยกับพฤติกรรม การชำระเงิน

โครงสร้างครัวเรือนไทยมีผลต่อพฤติกรรมการชำระเงิน เห็นได้จากยิ่งคนที่มีอายุมาก ยิ่งมีการใช้เงินสดมาก 3 ใน 4 ของครัวเรือนมีสมาชิกอายุมากกว่า 45 ปี โดยมีหัวหน้าครัวเรือนเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องการใช้เงินในครัวเรือนเป็นหลัก พฤติกรรมการชำระเงินแตกต่างกันตามความหลากหลายของแต่ละช่วงวัย

คนที่มี อายุ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนถึง 74% ซึ่งยังคงพึ่งพาการใช้เงินสด และมีรูปแบบการออมเงินเป็นเงินสดอยู่มาก



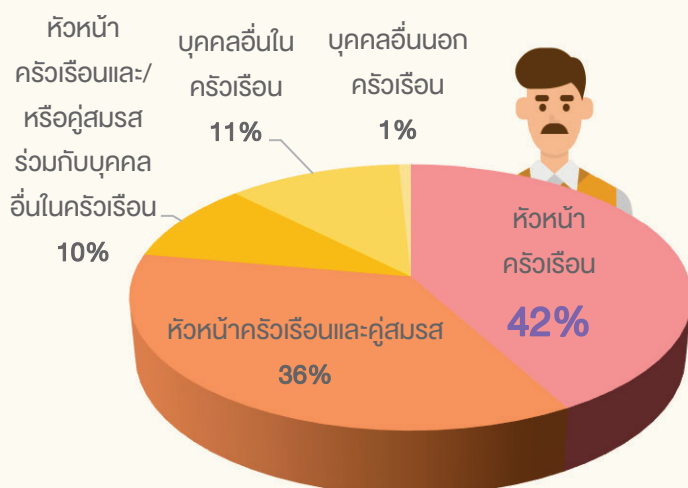
รายได้

คนที่มีรายได้น้อยมักชำระเงินด้วยเงินสด โดยเฉพาะที่ร้านสะดวกซื้อ

ช่องทางการรับรายได้

ผู้ที่ได้รับรายได้เป็นเงินสดมักชำระด้วยเงินสด ในทางกลับกัน ผู้ที่รับรายได้ผ่านบัญชีธนาคาร ชำระเงินด้วย digital payment มากกว่า

ผู้รับผิดชอบและตัดสินใจเรื่องการใช้เงินในครัวเรือน



หัวหน้าครัวเรือนส่วนใหญ่เป็นวัยกลางคนและผู้สูงอายุ ส่งผลให้พฤติกรรมการชำระเงินยังนิยมใช้เงินสดอยู่

*การสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 11,901 คน ในปี 2563 และ 12,402 คน ในปี 2565



04

WHY

ทำไมต้องใช้ digital payment



เหตุผลของการเลือกใช้ digital payment

จากการสำรวจ เหตุผลหลักในการตัดสินใจเลือกใช้งาน digital payment ได้แก่ ...



ปลอดภัยและน่าเชื่อถือ

เชื่อมั่นในความปลอดภัยของระบบธนาคาร และไม่ต้องเสี่ยงจากการทำเงินหายหรือถูกขโมย



ง่ายและสะดวก สามารถชำระค่าสินค้าและบริการได้ทันทีที่ต้องการ

รวดเร็ว

สามารถใช้จ่ายได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องเดินทางไปกดเงินสด



มีประสิทธิภาพในการจัดการเงิน

สามารถควบคุมค่าใช้จ่าย และจัดการบัญชีได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชัน

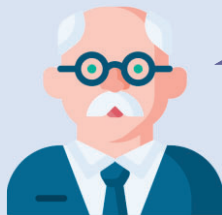
ประหยัดค่าใช้จ่าย

ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการกดเงินสด



เหตุผลของการไม่ใช้ digital payment

เหตุผลหลักคือ... **ใช้งานไม่เป็น** โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุที่ไม่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยี



“ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีและความซับซ้อนในการใช้ digital payment ใช้เงินสดสะดวกกว่า”

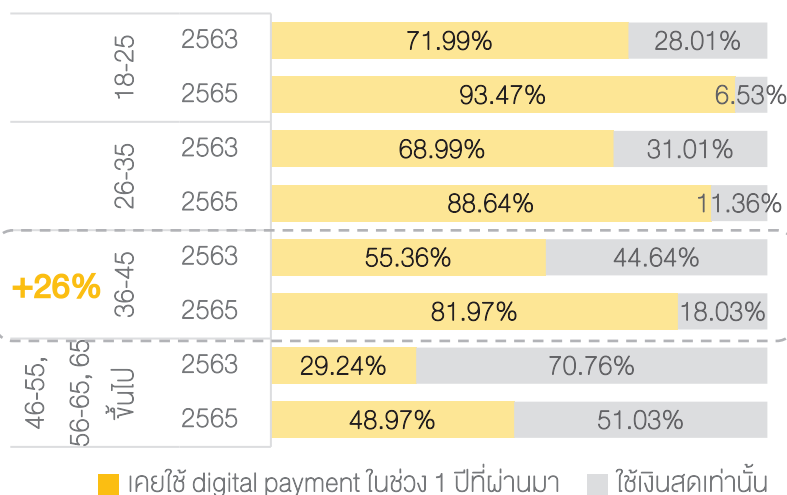
“กังวลเรื่องความปลอดภัย ไม่มีความมั่นใจการใช้ digital payment”

“ชอบใช้เงินสดมากกว่า และรู้สึกสบายใจกับการควบคุมค่าใช้จ่ายด้วยเงินสดมากกว่า”

05 NOW

ภาพรวมการใช้งาน digital payment

ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา คนไทยที่ใช้ digital payment มีสัดส่วน **เพิ่มขึ้นกว่า 21%**
โดยในปี พ.ศ. 2565 คนไทยเกินกว่าครึ่งเคยใช้ digital payment



ชาว Gen Z (อายุระหว่าง 18-25 ปี) มีสัดส่วน
ผู้ใช้งาน digital payment สูงสุด (~94%) จาก
พฤติกรรมที่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยี

ในขณะที่กลุ่มคนอายุ 36-45 ปี ปรับตัวใช้
งาน digital payment เพิ่มขึ้นสูงสุด (+26%) จากปี
2563 ถึงปี 2565

“ คริวเรือไทย
ฉลาดใช้ digital payment ”

- สะดวกรวดเร็วในการซื้อสินค้า
- ไม่ต้องเสียเวลาในการรอเงินทอน
- ลดความเสี่ยงต่อการสูญหายและถูกขโมย



พฤติกรรมทางการเงินของคริวเรือไทย

กลุ่มคนที่นิยมใช้ **เงินสด** ส่วนใหญ่ใช้จ่ายที่



สาขานาคาร

โดยเฉพาะการชำระค่าสาธารณูปโภค



ร้านสะดวกซื้อ



ไปรษณีย์



75% ของคริวเรือเกือบจะเป็นเงินสด จึงทำให้
เชื่อมั่นและยังคงชินกับการใช้จ่ายด้วยเงินสด



คนที่นิยมใช้เงินสดส่วนใหญ่อยู่ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคเหนือ



ประชาชนเชื่อคำแนะนำจากครอบครัวและ
เพื่อนเป็นหลัก มากกว่าข้อมูลที่ได้รับจาก
พนักงานธนาคารโดยตรง

06

FUTURE

ทางเลือกใหม่ในการชำระเงิน

การส่งเสริมการใช้ digital payment จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ราบรื่น โดยการลดความซับซ้อนของขั้นตอน เพื่อเพิ่มความเร็วในการทำรายการ รวมถึงการเพิ่มจุดรับชำระเงินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยการขยายให้ร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็กรับชำระเงินด้วย digital payment เพื่อเพิ่มความสะดวก ปลอดภัย และเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินของประชาชน

พลิกโฉมพัฒนาการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน

Tap-and-Go

คือการชำระเงินแบบไร้สัมผัส โดยการแตะเพื่อจ่าย ซึ่งมีความรวดเร็ว ง่าย และปลอดภัย



สามารถใช้ได้ทุกที่ที่มีสัญลักษณ์ Contactless เช่น ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า รถไฟฟ้า เป็นต้น



B scan C (Business-scan-Customer)

คือการชำระเงินผ่าน QR code แบบร้านค้าเป็นผู้สแกน โดยลูกค้าสามารถกดสร้าง QR code จากโมบายแอปพลิเคชันของตนเอง วิธีการนี้ทำให้ร้านค้าไม่ต้องคอยตรวจสอบยอด ลูกค้าทำธุรกรรมได้เร็ว เชื่อใจได้



ส่งเสริมการใช้ digital payment

สร้างความมั่นใจให้ร้านค้าและผู้ใช้งาน
ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัย และมี
แนวนโยบายป้องกันการฉ้อโกงที่เข้มงวด
เพื่อให้ไม่กระทบต่อการใช้งาน

ปรับกระบวนการแก้ไขปัญหาการชำระเงิน
รองรับการแก้ไขปัญหาการชำระเงินที่อาจเกิดขึ้น
โดยมีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว
เพื่อให้การชำระเงินคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ