

Bi-monthly

PAYMENT INSIGHT

COVID-19 PANDEMIC: IMPLICATION TO E-PAYMENT



EDITOR'S TALK

การแพร่ระบาดของ Covid-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของผู้คนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ประชาชนต้องปรับตัวกิจกรรมการบริโภคและการชำระเงิน จนกลายเป็นความคุ้นชินและเกิดเป็น new normal way of life ธุรกิจชำระเงินจำเป็นต้องปรับตัวให้รองรับทั้งวิกฤตและโอกาส เพื่อให้ก้าวผ่านสถานการณ์นี้ไปได้ด้วยดี

วิสัยทัศน์ การปรับตัว เรียนรู้ และการสื่อสาร
จึงเป็นเรื่องสำคัญ

ทีมพัฒนาและวิเคราะห์ข้อมูล
ฝ่ายนโยบายระบบการชำระเงิน

WHAT'S INSIDE

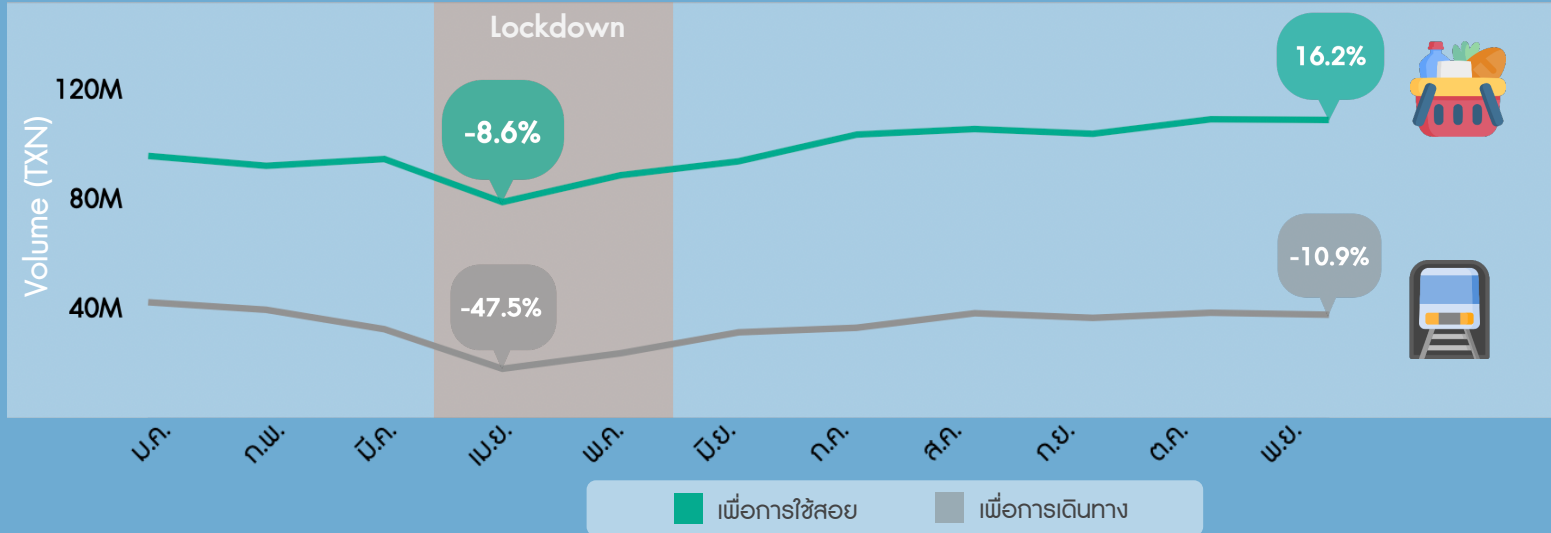
- What – เกิดอะไรขึ้นในวิกฤต COVID-19
- Why – โอกาสของธุรกิจในช่วง COVID-19
- Now – การปรับตัวของผู้ประกอบธุรกิจชำระเงิน
- Future – ปรับและเปลี่ยนเพื่อการก้าวต่อไป

ผลกระทบต่อภาคธุรกิจที่น่าสนใจ

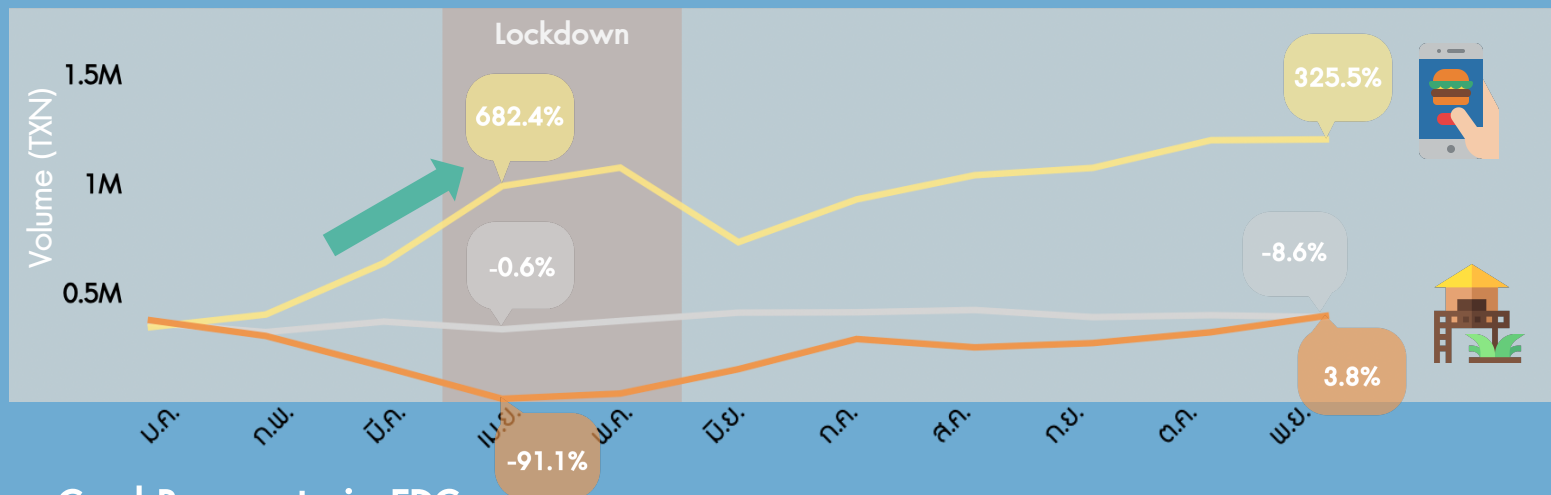
โอกาสของ e-Payment

ในช่วงปีแห่ง C  vid-19

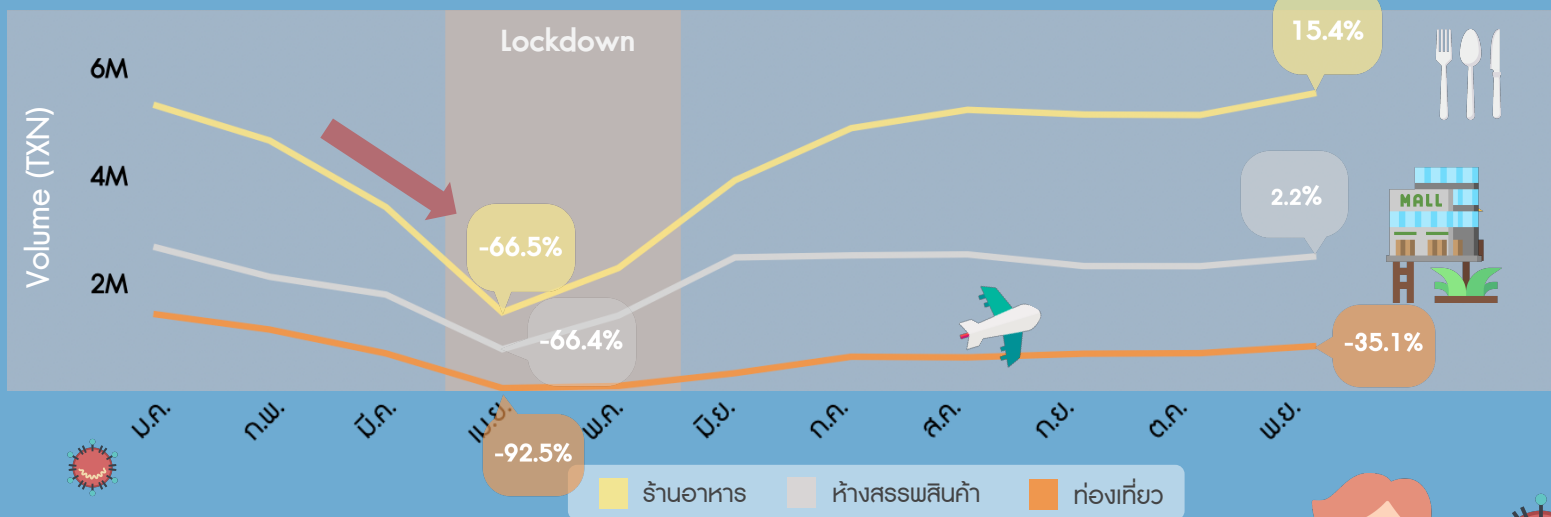
E-Money



Card Payment via Online



Card Payment via EDC



% แสดงถึงอัตราการเติบโตเชิงปริมาณเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อน

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

เช่นเดียวกับในข้อมูล social listening ของแบงก์ชาติพบว่า #หาร Netflix ได้รับความนิยมสูงในช่วงนี้ สอดคล้องกับข้อมูลที่ ผู้ให้บริการ video streaming มียอด subscriber เพิ่มขึ้นถึง 10.1 ล้าน ราย ในช่วงเพียง 2 เดือน (เม.ย. - มิ.ย. 63)

WHY

โอกาสของธุรกิจในช่วง COVID-19

Covid-19 เป็นตัวเร่งที่ทำให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว แม้ว่ามีธุรกิจหลายประเภทที่ได้รับผลกระทบ ส่งผลต่อการชะลอตัว แต่ในวิกฤตยังมีโอกาส เมื่อ Covid-19 ช่วยให้หลายธุรกิจเติบโตขึ้นแบบสวนกระแส

ทำไม บางธุรกิจ ถึงเกิดโอกาสในช่วง Covid-19

Health insurance

ความรุนแรงของสถานการณ์โควิด ทำให้ผู้คนกังวลและหันมาสนใจเรื่องสุขภาพกันมากขึ้น ทำให้ในช่วง 10 เดือนแรกของปี 63 ธุรกิจประกันสุขภาพเติบโตเพิ่มขึ้นถึง 60% จากระยะเดียวกันของปีก่อน²



Food delivery

ธุรกิจการจัดส่งอาหารเป็นอีกธุรกิจที่ได้รับอานิสงส์จากโควิด เพราะผู้คนต้องสั่งอาหารมาทานที่บ้าน ประกอบกับร้านอาหารที่ปรับตัวมาขายออนไลน์มากขึ้น และสนใจใช้แพลตฟอร์มจัดส่งอาหารมากขึ้นกว่า 20,000 ร้าน ต่อสัปดาห์ ทำให้ธุรกิจนี้มีการขยายตัวสูงถึง 78-84% เมื่อเทียบกับปีก่อน⁴



Online education

ในด้านการศึกษา การระบาดของโควิดเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คอร์สเรียนออนไลน์ได้รับความนิยมมากขึ้น ในช่วงกลาง มี.ค. - เม.ย. 63 บางหลักสูตรมียอดลงทะเบียนเรียนสูงขึ้นถึง 640% เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า¹



Online shopping

การใช้ชีวิตแบบ new normal ที่ออกจากบ้านไม่สะดวก ทำให้ประชาชนซื้อสินค้าออนไลน์กันมากขึ้น คนที่ไม่เคย ก็เริ่มหันมาจับจ่ายใช้สอยผ่านช่องทางนี้ และแม้ว่าจะผ่านพ้นช่วง lock down ไปแล้ว แต่ข้อมูลพบว่ากว่า 60%³ ก็ยังติดใจ เลือกซื้อของออนไลน์ หรือ e-commerce กันต่อไป



Telecommunication

เพราะเวลาที่ต้องใช้อยู่บ้านนานขึ้น ทำให้การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์และอินเทอร์เน็ตมือถือได้รับผลพวงไปด้วย โดยในช่วง lock down มีจำนวนผู้ใช้บริการใหม่เพิ่มมากขึ้น



ที่มา:

¹ classcentral, ² สมาคมประกันวินาศภัยไทย,

³ Positioning Magazine Online, ⁴ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย

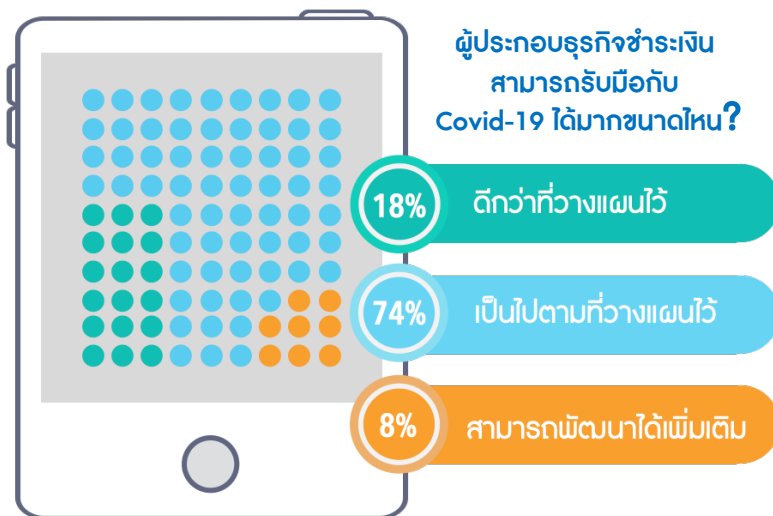
NOW

การปรับตัวของ ผู้ประกอบการธุรกิจชำระเงิน

Closed Due to
CORONAVIRUS

ในช่วงที่มีการระบาดของ COVID-19 ระบาด. และผู้ประกอบการธุรกิจระบบและบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับได้มีการเตรียมความพร้อมและทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการชำระเงินของไทยยังสามารถทำหน้าที่เป็นฟันเฟืองสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยให้เดินหน้าต่อไปได้ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าว โดยมีบทเรียนจากการรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการปรับตัวในระยะต่อไป

ความพร้อมในการรับมือ COVID-19 ของผู้ประกอบการธุรกิจชำระเงิน

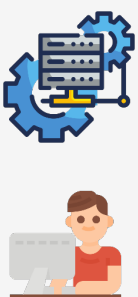


ผลสำรวจการรับมือของผู้ประกอบการธุรกิจระบบและบริการการชำระเงินภายใต้การกำกับ พบว่าส่วนใหญ่สามารถรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ได้ดี และเห็นว่ามี 3 เรื่องสำคัญที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่

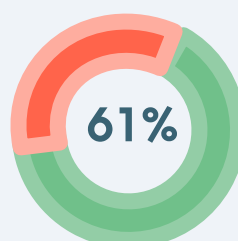
1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในบริษัทให้คล่องตัว
2. การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์หรือแผนธุรกิจรองรับ new normal
3. การจัดเตรียมอุปกรณ์และระบบงานรองรับการทำงานในช่วง work from home

ความกังวลหลัก ที่ยังคงมีผู้ประกอบการในช่วง COVID-19

- 1 ความเสี่ยงจากการปฏิบัติงานในลักษณะ work from home ที่ไม่สามารถควบคุมดูแลได้อย่างใกล้ชิด
- 2 ภัยคุกคาม cyber/ IT risk
- 3 การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของทางการ



ผู้ประกอบการธุรกิจชำระเงินเริ่มมีการปรับตัวในช่วงสถานการณ์ Covid-19 เพื่อรองรับพฤติกรรม new normal ของผู้ใช้บริการ เช่น ขยายขอบเขตการให้บริการ เพิ่มช่องทางบริการของธุรกิจ รวมทั้งวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินแบบ proactive ขึ้น โดยจัดเตรียมศูนย์สำรองสำหรับระบบไอทีให้พร้อมเสมอ แบ่งกลุ่มพนักงานที่สามารถทำงานทดแทนกันถ้าหากติดเชื้อ และกลุ่มพนักงานที่สามารถ work from home ได้



ผู้ประกอบการธุรกิจชำระเงินส่วนใหญ่
มองว่า COVID-19
เป็นโอกาสมากกว่าความเสี่ยง



FUTURE

ปรับและเปลี่ยนเพื่อการก้าวต่อ

A B C
D E

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ทั้งต่อระบบนิเวศทางเศรษฐกิจและพฤติกรรมของประชาชน ทำให้การดำเนินธุรกิจชำระเงินต้องปรับตัวครั้งใหญ่ เพื่อให้สามารถก้าวต่อภายใต้ new normal ผ่านแนวคิด ABCDE

Adaptability

ธุรกิจต้องพร้อมปรับเปลี่ยนและเรียนรู้สิ่งใหม่ นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาความสามารถของบุคลากรภายในองค์กร ให้มีศักยภาพพร้อมรองรับสิ่งใหม่ ๆ มากยิ่งขึ้นด้วย



Belief

มอง Covid-19 และทุกวิกฤตให้เป็นโอกาส ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ และโมเดลธุรกิจ สร้างความแข็งแกร่งและความเชื่อมั่นภายในองค์กร ให้พร้อมรับมือกับเหตุการณ์วิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต



Communication

การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ถือเป็นกุญแจสำคัญในการรับมือกับภาวะวิกฤต โดยการเล่าเรื่องราว (story telling) ที่น่าสนใจ และการส่งใจความสำคัญ (key message) ที่ชัดเจนจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภค และทุกคนในองค์กร



Data Driven

ข้อมูล คือ ขุมทรัพย์ใหม่ของธุรกิจ เพราะการตัดสินใจในโลกปัจจุบันต้องขับเคลื่อนด้วยข้อมูลที่มีคุณภาพ ทำให้องค์กรวางแผนกลยุทธ์แม่นยำขึ้น สร้างโอกาสทางธุรกิจ เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น การใช้เพียงประสบการณ์ในการตัดสินใจแบบเดิมไม่เพียงพออีกต่อไป



E-Payment

การใช้ e-Payment เป็นช่องทางหลักในการชำระเงินถือเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การทำธุรกิจ ทั้งการซื้อและขาย ง่าย สะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย ด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ผู้บริโภคมีความมั่นใจ ตรวจสอบได้และปราศจากความกังวล ในการต้องสัมผัสเงินสด

