

The Next Real Change: จับตามองก้าวสำคัญของ Mobile Banking ที่ขยายสู่โครงสร้างระดับมหภาค อย่างเต็มขั้น



การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตของคนไทยกำลังเติบโตอย่างก้าวกระโดด พอๆ กับการขยายตัวของอัตราการใช้สมาร์ทโฟน จากข้อมูลล่าสุดที่สำรวจโดย We Are Social ดิจิทัลเอเจนซี และ Hootsuite ผู้ให้บริการระบบจัดการ Social Media และ Marketing Solutions พบว่าในปี 2561 คนไทย 57 ล้านคน จาก 70 ล้านคน ใช้อินเทอร์เน็ต และ 46 ล้านคนใช้โซเชียลมีเดียผ่านสมาร์ทโฟน และดูเหมือนการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยจะล้ำหน้ากว่าประเทศอื่น เมื่อพบว่าคนไทยใช้เวลาเข้าอินเทอร์เน็ตต่อวันมากที่สุดในโลกเฉลี่ย 9 ชั่วโมง 38 นาทีต่อวัน และถ้าวัดเฉพาะการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟน ไทยยังคงเป็นประเทศที่ใช้เวลาท่องเน็ตต่อวันมากที่สุดในโลกเช่นกัน โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4 ชั่วโมง 56 นาที และข้อมูลจากบริษัทที่ปรึกษาธุรกิจออนไลน์ระดับโลกอย่าง Hootsuite ผ่านรายงาน Digital in 2018 in Southeast Asia เผยว่า ในปีนี้ มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือสูงถึง 55 ล้านคน คิดเป็นอัตราการเข้าถึงโทรศัพท์กว่า 80% เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรไทยจำนวน 70 ล้านคน

คนไทยมีไลฟ์สไตล์บนโลกดิจิทัล แต่การทำธุรกรรมขั้นพื้นฐานยังติดอยู่กับอนาล็อก?

เมื่อดูจากภาพรวมแล้วประเทศไทยกำลังเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว ผู้คนใช้อินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ทโฟนในการค้นหาข้อมูล ติดต่อสื่อสาร ค้นหาสถานที่ ช้อปปิ้ง ความบันเทิง การพาณิชย์ แม้กระทั่งในการเสริมสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรและแบรนด์ต่างๆ แต่เมื่อมองเข้าไปดูพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินขั้นพื้นฐานของคนไทย ไม่่าจะเป็นการ โอน – เดิม – จ่าย ผลสำรวจกลับชี้ว่า แม้คนไทยมีอัตราการใช้ Mobile Banking อยู่ที่ 37.9 ล้านบัญชี แต่มียอดผู้ใช้งาน Mobile Banking เพียงร้อยละ 56 จากกลุ่มผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย หรือคิดเป็น 31 ล้านคน เมื่อเทียบกับจำนวนประชากรไทยที่มีอยู่ 70 ล้านคน อัตราการใช้ Mobile Banking น้อยกว่า ยอดผู้ใช้งาน Facebook ที่มีอยู่ถึง 51 ล้านคน ผู้ใช้งาน Line ที่มีอยู่ 42 ล้านคน และผู้ใช้งาน YouTube ที่มีอยู่ 40 ล้านคน!! ทั้งๆ ที่เรากำลังก้าวกระโดดเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว แต่การทำธุรกรรมทางการเงินขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในชีวิตประจำวันยังติดอยู่กับการทำธุรกรรมที่ธนาคาร มากกว่าการใช้ผ่าน Mobile Banking แม้ว่าที่ผ่านมาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินพัฒนารวดเร็วกว่าในอดีตมาก และยังพบข้อมูลที่น่าสนใจอีกว่า อัตราการใช้ Mobile Banking ของคนไทยนั้น มีการใช้งานกระจุกตัวอยู่ในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑล และหัวเมืองใหญ่ๆ เท่านั้น แต่คนส่วนใหญ่ตามท้องถิ่นและภูมิภาคต่างๆ ยังไม่ใช้ Mobile Banking ที่เป็นเช่นนี้เพราะอะไร?

คนไทยใช้แอปโอนเติมจ่ายน้อย เพราะคิดว่าใช้งานยากและไม่ครอบคลุมทุกธุรกรรม

นายผยง ศรีวณิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ ธนาคารกรุงไทย กล่าวว่า “แม้ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียติดอันดับต้นๆของโลก อีกทั้ง Mobile Banking ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น และอัตราการใช้สมาร์ตโฟนของไทยเพิ่มขึ้นเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ของประเทศแล้ว แต่ยังมีประชากรไทยอีกจำนวนมาก ที่ยังไม่ทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking โดยเฉพาะคนไทยในเขตภูมิภาคหรือในพื้นที่ต่างๆทั่วประเทศ ที่เป็นเช่นนี้เหตุผลหนึ่งคือ ไม่เข้าใจเทคโนโลยีทำให้ไม่กล้าใช้งาน และอีกเหตุผลสำคัญคือการทำธุรกรรมทางการเงินบน Mobile Banking ยังไม่ครอบคลุมในทุกประเภทบริการ ทั้งการชำระค่าบริการไปยังองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและเอกชน จึงทำให้คนส่วนใหญ่ในภูมิภาคจำนวนมาก สะดวกใจที่จะใช้บริการ โอน - เติม - จ่าย ผ่านสาขา ธนาคาร และตู้เอทีเอ็มมากกว่า

หัวใจหลักของการเปลี่ยนผ่านยุคการทำธุรกรรมที่สาขาไปสู่ Mobile Banking อย่างแท้จริงคือการทำให้ประชากรไทยส่วนใหญ่ของประเทศ หันมาเชื่อมั่นและเปิดใจเรียนรู้เทคโนโลยี ขณะเดียวกันธนาคารต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการตอบโจทยความต้องการการทำธุรกรรมขั้นพื้นฐานอย่างครบถ้วนตรงจุดและคงความเสถียรในทุกขณะการใช้งาน เพื่อตอกย้ำความมั่นใจให้กับผู้ใช้งานทำให้รู้สึกอุ่นใจและปลอดภัยมากที่สุดจึงจะสามารถนำพาประเทศเข้าสู่ยุค Mobile Banking ได้อย่างแท้จริง”

The Next Real Change กำลังจะเกิดขึ้น

ในอีกไม่นาน เมื่อคนไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตและโซเชียลมีเดียเพิ่มขึ้นเต็มอัตรา และมีผู้คนทำธุรกรรมทางการเงินผ่าน Mobile Banking มากขึ้นแบบทวีคูณ ธนาคารกรุงไทยจึงได้มุ่งมั่นในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อการเปลี่ยนแปลงสู่ NEXT Step ของ Mobile Banking ที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตประชากรไทยให้มีการทำธุรกรรมที่สะดวกสบาย ครอบคลุม และปลอดภัย เพียงปลายนิ้วสัมผัส

...เตรียมพบกับนิยามการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของ Mobile Banking เร็วๆนี้