

Hot Issue

ธุรกิจธนาคารเร่งปรับตัว...พร้อมรับมือ New Normal



ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)



COVID19



รัฐบาลออกมาตรการ Lockdown เพื่อรักษา
ระยะห่างทางสังคม (Social Distancing)
ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม "New Normal"
ของสังคม

ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)



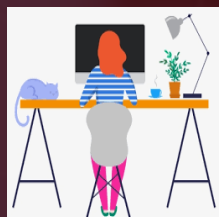
ใส่หน้ากาก
อนามัยทุกวัน



ล้างมือบ่อยๆ



Social
Distancing



Work
from Home



ช้อปปิ้งออนไลน์



สั่งอาหาร
ออนไลน์



ทำธุรกรรม
ออนไลน์



สังคมไร้เงินสด

พฤติกรรมการใช้ชีวิตวิถีใหม่ในช่วง COVID-19 โดยเฉพาะการช้อปปิ้งออนไลน์ และสั่งอาหารออนไลน์มากขึ้น ทำให้การชำระเงินด้วย Mobile Banking ในการโอนเงิน การชำระบิล การทำธุรกรรมออนไลน์เพิ่มขึ้น เร่งให้ประเทศไทยก้าวสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เร็วขึ้น

สัญญาณบ่งชี้ว่าผู้บริโภคชาวไทยกำลังเข้ามามีส่วนร่วมกับสังคมไร้เงินสดมากขึ้น สะท้อนจากข้อมูล "Google Trends" ของคำค้นหา "บัตรเครดิต" และ "กระเป๋าตังค์ดิจิทัล" เพิ่มขึ้น



คนไทยค้นหาผลิตภัณฑ์แทนเงินสดมากขึ้น*

บัตรเครดิต +32%

กระเป๋าตังค์ดิจิทัล +67%



ธุรกิจปรับตัวเพื่อรองรับ New Normal



ธุรกิจต้องเตรียมปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกของธุรกิจ รวมถึง New Normal ใหม่ๆ ของสังคมตามไปด้วย



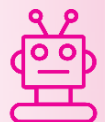
การนำเทคโนโลยีมาใช้



นำ **AR** มาใช้เพิ่มขึ้น เช่น ธุรกิจค้าปลีกในรูปแบบ Platform Online เพื่อให้ลูกค้าสามารถลองสินค้าผ่านภาพเสมือนจริงและตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น



นำ **AI** มาช่วยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าจากฐานข้อมูลที่มีอยู่



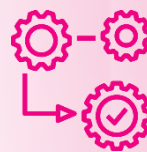
นำเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ **Robotic, Drone, 3D Printing** เป็นต้น มาใช้ในการผลิตเพื่อช่วยลดระยะเวลา ขั้นตอนการทำงาน และลดต้นทุนค่าแรงงานได้อย่างมาก



การเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงการค้าของโลก

จากวิกฤต COVID-19 ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มีการปิดประเทศ ปิดโรงงานผลิตต่างๆ ทำให้ธุรกิจบางประเภทไม่สามารถผลิตสินค้าได้เนื่องจากต้องอาศัยวัตถุดิบจากประเทศอื่น

ทั้งนี้ หลายประเทศมองว่าควรพยายามกระจายความเสี่ยงทางเศรษฐกิจโดยไม่พึ่งพารายได้ทางใดทางหนึ่งจนเกินไป อาทิ ไม่พึ่งพาแต่การส่งออกหรือการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่อาศัยการบริโภคและการลงทุนในประเทศ





ธุรกิจธนาคารปรับตัวเพื่อรองรับ New Normal



ธนาคารเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมใหม่ๆ ของคน และการปรับตัวของธุรกิจที่กลายเป็น New Normal ใหม่ของสังคม



การเตรียมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด ทำให้ต้องปรับแผนการให้บริการอย่างเร่งด่วน ทั้งสาขาที่ให้บริการ ปรับการทำงานของพนักงาน



การปรับตัวเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ ที่คาดว่าจะมาถึงเร็วขึ้น จาก New Normal พฤติกรรมใหม่จาก Social Distancing ส่งผลให้การทำธุรกรรมด้วย Mobile Banking เพิ่มขึ้น



ให้ความสำคัญกับช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงการให้บริการทางการเงินในทุกพื้นที่ เช่น 7-11, ไปรษณีย์, บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ และมินิบิ๊กซี, Family Mart, Cafe Amazon และบุญเติม เป็นต้น



การต้องดูแลเพื่อป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ซีเคียวริตีอย่างเข้มงวด ธนาคารต้องมั่นใจว่าระบบต่างๆ ที่นำมาใช้จะต้องปลอดภัยที่เพียงพอต่อการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ต่างๆ และการเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า



บริการแบบ **Personalization** จะต้องมีเพิ่มขึ้น เช่น กลุ่ม New Normal ที่มีความสนใจด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น และบริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการใช้จ่ายด้านสุขภาพผ่าน Mobile Application ถือเป็นโอกาสที่จะมีเพิ่มขึ้นในอนาคต



เทคโนโลยีเสมือนจริง เช่น **AR/VR** จะถูกนำมาใช้เพิ่มขึ้น เช่น การสร้างสาขานาคารจำลอง หรือ Virtual Bank เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้บริการต่างๆ ได้เสมือนการใช้บริการจากสาขาของธนาคารจริงๆ

ธุรกิจธนาคารต้องปรับตัวเข้าสู่ New Normal เป็น Digital Platform อย่างเต็มรูปแบบ



การใช้ **AI / Machine Learning** จะเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เช่น พฤติกรรมการใช้ชีวิต ลักษณะการใช้จ่ายและการชำระหนี้ มาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาให้บริการต่างๆ



การร่วมมือกับพันธมิตรใหม่ๆ จะมีเพิ่มขึ้น เช่น กลุ่ม **E-commerce** กลุ่มผู้ประกอบการต่างๆ ที่พัฒนาและมี **Platform online** เป็นต้น เนื่องจากผู้เล่นเหล่านี้มีความได้เปรียบด้านข้อมูลลูกค้าที่เป็นกลุ่มนิยมใช้บริการซื้อสินค้าและบริการ online จำนวนมาก ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถเข้าถึงข้อมูลลูกค้ากลุ่มนี้ได้อย่างมหาศาล



มุมมองศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน



ลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีซึ่งถือเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันและเพิ่มโอกาสอยู่รอดทางธุรกิจในระยะยาว เช่น มีการนำปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) เข้ามาใช้เพื่อ

- ช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ชีวิตลักษณะการใช้จ่ายและการชำระเงิน
- ประเมินความเสี่ยงโอกาสในการผิ่ดนัดชำระหนี้/ความสามารถในการชำระหนี้
- เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเงินปล่อยกู้ที่เหมาะสม
- ต่อยอดด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคแบบเฉพาะบุคคลได้



พัฒนาแพลตฟอร์มหรือฟีเจอร์ใหม่ๆ ให้สามารถรองรับการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทผ่าน Online ได้ ในกรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยไม่ต้องมาธนาคาร อย่างไรก็ตาม สาขานาการยังคงจำเป็นต้องมี โดยเฉพาะการให้บริการคำปรึกษาทางการเงินสำหรับลูกค้าที่ยังมีความต้องการพบพูดคุยกับพนักงาน ขณะเดียวกันต้องมีการสนับสนุนพัฒนาศักยภาพและทักษะพนักงานสาขามากกว่าให้บริการฝาก ถอน โอน แต่ต้องสามารถให้คำปรึกษาทางการเงินกับลูกค้าได้



ป้องกันความเสี่ยงด้านไซเบอร์ซีเคียวริตี้ อย่างเข้มงวด เพื่อให้มั่นใจว่าระบบต่างๆ ที่นำมาใช้

มีความปลอดภัยเพียงพอต่อการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ต่างๆ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภทผ่าน Mobile Banking Application และสามารถเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**GSB
RESEARCH**

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน



สร้างสรรค์งานวิจัย เพื่อเศรษฐกิจไทยยั่งยืน