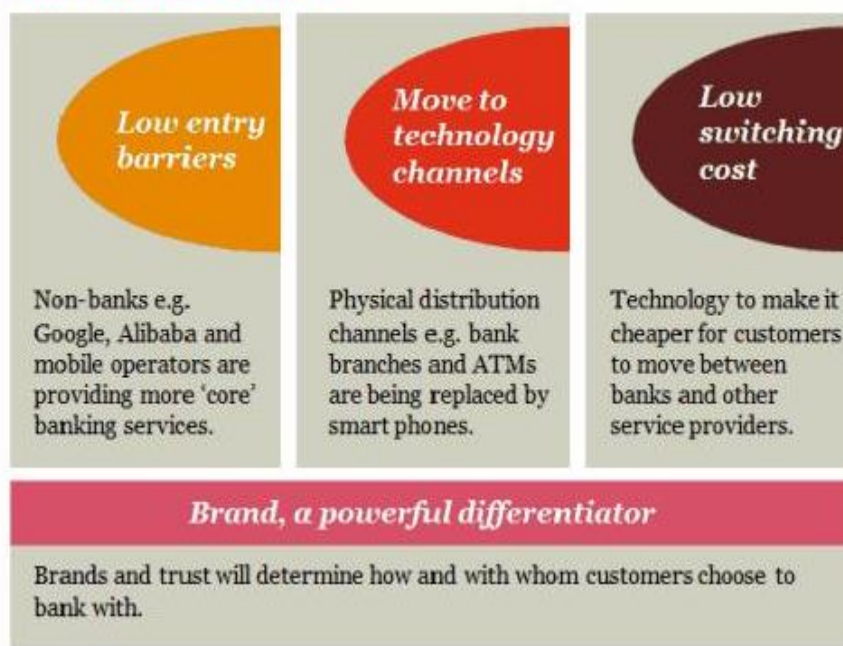


BrandAge

คาดอีก 10 ปีสาขาแบงก์อาจสูญพันธุ์...โมบายแบงก์ครองเมือง !!??

(22 September 2014 - 14:59)

Banking in 2025-2030



PwC คาดโมบายแบงก์ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (Non-bank entrant) เข้ามาแทนที่ ซึ่งแบงก์ไทยหนีไม่พ้นยุคโมบายแบงก์ครองเมือง หลังตอบโจทย์ลูกค้ายุคดิจิทัลฉลาดมากกว่า เหตุสะดวก รวดเร็ว ซึ่งแบงก์ต้องเร่งปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ขณะที่หน่วยงานกำกับต้องออกกฎให้กับกับโฉมใหม่ของแบงก์ในอนาคต

บุญเลิศ กมลชนกกุล หัวหน้าสายงานตรวจสอบบัญชี และหัวหน้าสายงานธุรกิจการเงินและการธนาคาร บริษัท PwC ประเทศไทย (ไพร์วอเดอร์เฮาส์ส เปอร์ส) เปิดเผยถึงผลสำรวจ **The Future Shape of Banking: Time for reformation of Banking and bank?** ว่า ภายในปี 2568-2573 ธนาคารพาณิชย์แบบดั้งเดิม (Traditional bank) ที่เปิดให้บริการผ่านสาขาเป็นหลักอาจหายไปจากระบบ เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภค และกระบวนแบบต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป จนกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดทิศทางของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในอนาคต นอกจากนี้ อุปสรรคในการเข้าสู่ตลาดสาขารวม (Barriers to entry) ในหมู่ผู้ประกอบการ Non-banks ยังมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง

"เรามองว่า อุปสรรคสำคัญของกลุ่มแบงก์ในโลกอนาคตอยู่ที่การปรับตัวโดยมีปัจจัย 3 อย่างเป็นตัวกำหนด ได้แก่ เทคโนโลยี พฤติกรรมลูกค้า และกฎระเบียบข้อบังคับ นอกจากนี้ การเพิ่มขึ้นของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) และออนไลน์แพลตฟอร์มที่ทำให้ให้บริการผ่านสาขาของธนาคารในปัจจุบันค่อยๆ ลดลง รวมถึง การเข้ามาของธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร ยิ่งกลายเป็นอีกความท้าทายที่สำคัญที่ทำให้แบงก์พาณิชย์ดั้งเดิมต้องเร่งพัฒนาตัวเองหากต้องการอยู่รอด"

สำหรับตัวอย่างการเข้ามาในตลาดสาขารวมของธุรกิจสถาบันการเงินที่มีธนาคาร เช่น Google ที่มีรายได้หลักจากการโฆษณาออนไลน์ที่ปรากฏในเสิร์ชเอนจิน, Alibaba เว็บไซต์ขายส่งที่ใหญ่ที่สุดในโลก หรือแม้กระทั่ง Facebook รวมไปถึงผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เข้ามาดำเนินธุรกิจให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือมากขึ้นในช่วงที่ผ่านมา รายงานระบุว่า ระบบการชำระเงินและธุรกรรมการปล่อยสินเชื่อของตลาดเกิดใหม่ในบางประเทศ เช่น แอฟริกา ได้ฉีกไปจากโครงสร้างธนาคารแบบเก่า โดยมีผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่าง Vodafone เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้ เช่นเดียวกับประเทศที่พัฒนาแล้วในสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร ที่มีการใช้ Mobile banking กันอย่างแพร่หลายหลังจากมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมแบบไร้สายและบรอดแบนด์อย่างต่อเนื่อง สร้างความท้าทายในการดำเนินธุรกิจสาขาของธนาคารแบบดั้งเดิมเป็นอย่างมาก เพราะผู้บริโภคหันมาใช้บริการธนาคารมือถือมากขึ้น ไม่เว้นสองง และเกาหลีใต้ ศูนย์กลางธุรกิจ

สิ่งเหล่านี้คือเทรนด์ที่เกิดขึ้นแล้วและจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ในอนาคตเราจะเห็นบริการของแบงก์กระจายไปตามช่องทางต่างๆ ธุรกิจเทคโนโลยีสามารถเข้าถึง เพราะฉะนั้นถ้าถามว่าด้วยตัวหนังสือบนเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน จะเห็นภาพได้อย่างไร คงยากมากน้อยแค่ไหน สิ่งที่เราพอจะคาดการณ์จากฐานลูกค้า และไม่เสียลูกค้าให้กับคู่แข่งรายใหม่ที่กำลังเข้ามา

ในประเทศไทยก็หนีเทรนด์นี้ไม่พ้น เมื่อพิจารณาจำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟนของไทยพบว่า มีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยข้อมูลของเทเลเนอร์กี๊ป พบว่า ปัจจุบันคนไทยมีอัตราการใช้สมาร์ทโฟนอยู่ในระดับต่ำที่ 36% แต่ยิ่งไทยกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ Generation Y คนกลุ่มนี้มีสัดส่วนประมาณ 1 ใน 4 ของประชากรทั้งประเทศ และเป็นคนรุ่นใหม่ที่สนใจเทคโนโลยี หลงใหลโมบายล์แอปพลิเคชันจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ดังนั้น จึงเชื่อว่า อนาคตการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือของไทยจะเพิ่มขึ้น แม้ปัจจุบันปริมาณการทำธุรกรรมผ่านมือถือจะมีสัดส่วนเพียง 6% ก็ตาม

บริการธุรกรรมการเงินผ่านทางมือถือ นอกจากจะสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่แล้ว ยังช่วยให้ประชาชนในเขตห่างไกล เข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์ได้สะดวกมากขึ้น ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องเร่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบโทรคมนาคมและโครงข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และเพื่อให้ทัดเทียมกับประเทศอื่นๆ ในกลุ่มอาเซียน