



PwC เผย 10 เทคโนโลยีพลิกโฉมธุรกิจการเงินโลกในอีก 5 ปีข้างหน้า

สำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย - 16 มิ.ย. 59 12:51 น.

PwC ชี้ปี 63 อุตสาหกรรมบริการทางการเงินทั่วโลกจะเปลี่ยนโฉมครั้งใหญ่ พร้อมเปิด 10 เทรนด์เทคโนโลยีทางการเงินที่ผู้บริหารในธุรกิจการเงินทั่วโลกต้องจับตา เผย 'เอเชีย' จะผงาดขึ้นแทนศูนย์กลางเทคโนโลยีและนวัตกรรมการเงินของโลกถือเป็นหนึ่งในเทรนด์สำคัญที่ทุกคนต้องตื่นตัวหลังมีความพร้อมด้านการวิจัยและพัฒนา ชนชั้นกลางหนุนการบริโภค เน้นซื้อไอโอเอกเครื่องแผนกและระบบการดำเนินงานด้านไอทีเป็นภารกิจเร่งด่วน

นางสาว วิไลพร ทวีลาภพันทอง หัวหน้าส่วนสายงานที่ปรึกษา บริษัท PwC Consulting (ประเทศไทย) เปิดเผยถึงผลสำรวจ Financial Services Technology 2020 and Beyond: Embracing disruption ว่า ในปี 2563 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจะเป็นหนึ่งตัวแปรสำคัญที่เข้ามาเปลี่ยนโฉมอุตสาหกรรมธุรกิจบริการทางการเงิน (Financial Services) ทั่วโลก จากผลสำรวจพบว่า มี 10 เทคโนโลยีสำคัญที่จะเข้ามามีอิทธิพลและสร้างผลกระทบให้แก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานกำกับดูแล รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในอุตสาหกรรมนี้แทบทุกราย ได้แก่

1. เทคโนโลยีทางการเงินจะเป็นตัวขับเคลื่อนธุรกิจการเงินรูปแบบใหม่ (FinTech will drive the new business model) ความต้องการบริการด้านฟินเทคโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจธนาคารเพื่อรายย่อย (Consumer Banking) และธุรกิจบริหารความมั่งคั่ง (Wealth Management) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น เปิดโอกาสให้ทั้งธนาคารขนาดใหญ่และผู้เล่นรายใหม่ที่มีศักยภาพหันมาจับมือเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในอุตสาหกรรมนี้มากขึ้น

2. เศรษฐกิจแบ่งปันจะถูกผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเงิน (The sharing economy will be embedded in every part of the financial system) อิทธิพลจากกระแสเศรษฐกิจแบ่งปันจะขยายเข้าสู่ธุรกิจบริการทางการเงิน เหมือนกับอุตสาหกรรมอื่นๆ ดังนั้น สถาบันการเงินควรพิจารณาโอกาสในการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจกับผู้เล่นที่มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัล เพื่อผนึกกำลังในการให้บริการที่มีคุณภาพและราคาถูกลงกว่าเดิม

3. บล็อกเชนจะปฏิวัติโลกการเงินยุคใหม่ (Blockchain will shake things up) ระบบโครงข่ายในการทำธุรกรรมและเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ หรือ Blockchain จะกลายเป็นส่วนที่สำคัญของโครงสร้างพื้นฐานในการประกอบธุรกิจการเงินและนำไปสู่โลกการเงินยุคใหม่ เนื่องจากศักยภาพของ Blockchain ที่สามารถพัฒนาต่อยอดธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ที่จะช่วยลดต้นทุนการให้บริการและเพิ่มความโปร่งใสให้กับการทำธุรกรรม

4. ดิจิทัลจะกลายเป็นกระแสหลัก (Digital becomes mainstream) ในอีก 3-5 ปีข้างหน้า ความก้าวหน้าของการประยุกต์ใช้ดิจิทัลในการสร้างประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับผู้บริโภคจะขยายวงกว้างไปอย่างหลากหลายมากขึ้น ครอบคลุมไปถึงการลงทุนผ่านหุ่นยนต์ที่ปรึกษา ระบบควบคุมการปล่อยสินเชื่อเพื่อการบริโภค รวมถึงระบบการชำระเงินและธุรกรรมด้านความปลอดภัยต่างๆ

5. ระบบลูกค้าอัจฉริยะจะเป็นตัวกำหนดการเติบโตของรายได้และการทำกำไรที่สำคัญที่สุด (Customer intelligence will be the most important predictor of revenue growth and profitability) สถาบันการเงินต้องนำเทคโนโลยีการประเมินผลข้อมูลขั้นสูงมาวิเคราะห์พฤติกรรม การตัดสินใจของผู้บริโภค เพื่อทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ซื้อ และทำให้สามารถคาดการณ์ผลกระทบประกอบการในอนาคตได้ง่ายขึ้น

6. ความก้าวหน้าของวิทยาการหุ่นยนต์และระบบปัญญาประดิษฐ์ (Robotics and artificial intelligence) จะทำให้เกิดปรากฏการณ์ "การกลับขึ้นฝั่ง" (Re-shoring) หรือการกลับเข้ามาลงทุนภายในประเทศ ในอนาคต วิทยาการของหุ่นยนต์และความสามารถของระบบปัญญาประดิษฐ์ที่ล้ำสมัยจะเข้ามาแทนที่แรงงานมนุษย์ ซึ่งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายในอนาคต จะทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานลดลง ส่งผลให้บริษัทที่เคยย้ายฐานการผลิตออกไปนอกประเทศที่ต้นทุนการผลิตต่ำกว่า สามารถย้ายกลับเข้ามาลงทุนในประเทศของตนได้

7. ระบบคลาวด์แบบสาธารณะจะกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานต้นแบบ (The public cloud will become the dominant infrastructure model) ในอีกไม่กี่ปีข้างหน้าวงการอุตสาหกรรมบริการทางการเงินจะหันมาใช้ระบบคลาวด์แบบสาธารณะ หรือ ระบบคลาวด์ที่เปิดให้แต่ละองค์กรเช่าใช้บริการโดยอาจจะจ่ายค่าเช่าเป็นรายเดือนหรือรายปีแก่ผู้ให้บริการ (Third-Party) ซึ่งจะเป็นผู้ติดตั้งทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อเก็บรักษาข้อมูลกันอย่างแพร่หลายมากขึ้น

8. ภัยไซเบอร์จะกลายเป็นปัจจัยเสี่ยงสำคัญของสถาบันการเงิน (Cyber-security will be one of the top risks facing financial institutions) การรักษาความปลอดภัยโลกไซเบอร์จะยังเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันการเงินและหน่วยงานกำกับดูแลต้องคำนึงถึงในอนาคต ซึ่งนี่ถือเป็นความท้าทายของหน่วยงานเหล่านี้ในสร้างสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า

9. เอเชียจะเป็นศูนย์กลางของการขับเคลื่อนนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ของโลก (Asia will emerge as a key centre of technology-driven innovation) ในปี 2563 ทวีปเอเชียแปซิฟิกจะมีสัดส่วนจำนวน "ชนชั้นกลาง" มากกว่าทวีปอเมริกาเหนือและยุโรป นอกจากนี้ ในอีก 30 ปีข้างหน้า จำนวนประชากรโลกถึง 1,800 ล้านคนจะย้ายถิ่นฐานเข้ามาในทวีปแอฟริกาและเอเชียมากขึ้น ซึ่งนี่จะกลายเป็นโอกาสสำคัญทางธุรกิจของสถาบันการเงินในภูมิภาคเหล่านี้

10. หน่วยงานกำกับดูแลจะหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น (Regulators will turn to technology, too) หน่วยงานกำกับดูแลจะหันมาใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลมากขึ้นเช่นกัน เพื่อดูแลและคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บริษัทต่างๆ ต้องถือเอาการมีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบการควบคุมความโปร่งใสที่ตรวจสอบได้เป็นภารกิจสำคัญ เพื่อให้การทำงานร่วมกับหน่วยงานกำกับดูแลนี้เป็นไปอย่างราบรื่น

นางสาว วิไลพร กล่าวขยายความแนวโน้มที่เอเชียจะกลายมาเป็นศูนย์กลางของเทคโนโลยีว่า ในอนาคตจำนวนชนชั้นกลางที่เติบโตอย่างรวดเร็วในประเทศแถบเอเชียแปซิฟิก จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชากรกลุ่มนี้ รวมไปถึงกลุ่มประชากรที่เกิดและเติบโตในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Natives) ซึ่งมีอยู่จำนวนไม่น้อยในเอเชีย

"ปัจจุบันจีนยังเป็นประเทศที่มีจำนวนประชากรที่ใช้สมาร์ตโฟนและตลาดสินเชื่อบุคคลต่อบุคคล หรือ peer-to-peer (P2P) lending ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งประชากรส่วนใหญ่จะใช้บริการบนแพลตฟอร์มการกู้ยืมเงินออนไลน์แบบบุคคลต่อบุคคล สะท้อนให้เห็นการเติบโตของจำนวนผู้ให้บริการและผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีทางการเงินในภูมิภาคนี้"

จากรายงานข่าวในประเทศจีน พบว่า ในปี 2558 มูลค่าตลาดสินเชื่อบุคคลต่อบุคคลของจีนอยู่ที่ 1.5 แสนล้านดอลลาร์ เพิ่มขึ้น 289% เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ขณะที่จำนวนผู้ให้บริการแพลตฟอร์มสินเชื่อระหว่างบุคคลออนไลน์อยู่ที่ 2,595 ราย เติบโตเกือบ 2.5 เท่าจากปีที่ผ่านมาเช่นกัน

นอกจากนี้ จากผลสำรวจพบว่า นักลงทุนหันมาสนใจลงทุนในเทคโนโลยีในภูมิภาคเอเชียมากขึ้นเช่นกัน โดยตลาดฟินเทคในเอเชียมีขนาดใหญ่เป็นอันดับสองรองจากสหรัฐอเมริกาเท่านั้น และนอกจากนี้ เอเชียยังเป็นตลาดผู้นำโลกในการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) การทดลอง และเปิดตัวผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ๆ อีกด้วย

"เราคาดว่า ในปี 2563 จะเห็นธุรกิจบริการทางการเงินของสหรัฐหลายแห่งใช้เอเชียเป็นศูนย์กลางในการทำงานอย่างเต็มรูปแบบในการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อการใช้งานทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก" นางสาว วิไลพร กล่าว

ทั้งนี้ หากพิจารณาจาก 10 เทคโนโลยีเปลี่ยนโลกธุรกิจบริการทางการเงินที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าภารกิจเร่งด่วนของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน คือ การอัปเดตรูปแบบการดำเนินการของระบบไอทีองค์กรและลดความซ้ำซ้อนของระบบไอทีแบบดั้งเดิม (Legacy System) เพื่อบริหารต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ

“การเข้ามาของเทคโนโลยีจะทำให้เกิดผู้เล่นหน้าใหม่ๆ ในตลาดการเงินมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมองหานวัตกรรมในการพัฒนาและปรับปรุงระบบไอที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและอำนวยความสะดวกในการทำงานให้แก่แผนกไอทีอย่างจริงจัง ในขณะเดียวกันก็ต้องควบคุมค่าใช้จ่ายและสนับสนุนการทำงานของบริษัทต่อไป” นางสาว วิไลพร กล่าว

นอกจากนี้ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายสารสนเทศ (Chief Information Officers) และผู้บริหารระดับสูงต้องเร่งคิดค้นนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี เพื่อรับมือกับคู่แข่ง และตลาดที่กำลังจะเปลี่ยนแปลง โดยต้องสรรหานักบุคลากรที่มีทักษะสูงที่รู้ทันและตอบสนองต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วให้ได้ และต้องพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งบรรจุแผนรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์เข้าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต่อจากนี้ไป ธุรกิจจะต้องไม่รับมือกับความเสี่ยงจากภัยไซเบอร์เมื่อเกิดขึ้นเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมีมาตรการเชิงรุกในการบริหารจัดการความเสี่ยงจากภัยร้ายนี้ด้วย

เรียบเรียง โดย ชัชชญา อังคลี

อีเมล: chatchaya@efinancethai.com

อนุมัติ โดย อนรรักษ์ ลีประเสริฐสุนทร