



ฉบับส่งสื่อมวลชน

โควิดระลอก 3 ดันยอดการใช้ Mobile Banking และ e-Wallet เติบโต

CURRENT ISSUE

ปีที่ 27 ฉบับที่ 3219

วันที่ 7 พฤษภาคม 2564

▶ ประเด็นสำคัญ

- การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นแรงหนุนสำคัญที่ทำให้การทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet มีการเร่งการเติบโตสูงขึ้น สะท้อนจากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่พบว่า ผู้บริโภคไทยโดยภาพรวมมีการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile banking และ e-Wallet อยู่ที่ 19 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งเพิ่มมากกว่าการใช้งานในช่วงการระบาดระลอกแรกที่มีอัตราการใช้งานอยู่ที่ 17 ครั้งต่อสัปดาห์ ขณะที่ผู้บริโภคร้อยละ 53.9 มีการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า ในปี 2564 คาดว่า ในปี 2564 ปริมาณการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินผ่าน Mobile Banking จะขยายตัวราวร้อยละ 80.2 – 83.5 YoY ซึ่งเร่งขึ้นจากปี 2563 ที่ร้อยละ 79.7 เช่นเดียวกับปริมาณธุรกรรมผ่าน e-Money ที่คาดว่าจะเติบโตราวร้อยละ 15.8 – 18.0 ซึ่งสูงกว่าปี 2563 ที่ร้อยละ 8.7 ด้านมูลค่าการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking คาดว่าจะขยายตัวราวร้อยละ 36.5 – 38.0 YoY ใกล้เคียงกับปี 2563 ขณะที่ มูลค่าการทำธุรกรรมผ่าน e-Money คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 15.5-17.7 ซึ่งสะท้อนการเติบโตเร่งขึ้นจากร้อยละ 9.9 ในปี 2563 โดยน่าจะมีแรงผลักดันหลักมาจากการใช้ G-Wallet (เป๋าตัง) จากโครงการช่วยเหลือของภาครัฐที่น่าจะมีอย่างต่อเนื่องในปี 2564 อีกทั้ง ยังมีกลุ่มผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความน่าเชื่อถือและมีศักยภาพที่เข้ามาทำการตลาดมากขึ้นด้วย

จากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกสองและสามตั้งแต่ช่วงต้นปีที่ผ่านมา ส่งผลให้หลาย ๆ ธุรกิจได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง แต่ในอีกด้านหนึ่ง การทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet กลับได้รับอานิสงส์ให้เติบโตเร่งขึ้น เนื่องจากสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคส่วนหนึ่งที่หลีกเลี่ยงการสัมผัสบัตรและเหรียญ รวมถึงมีความคุ้นชินกับการชำระเงินผ่านช่องทางออนไลน์ดังกล่าวมากขึ้น

Disclaimer

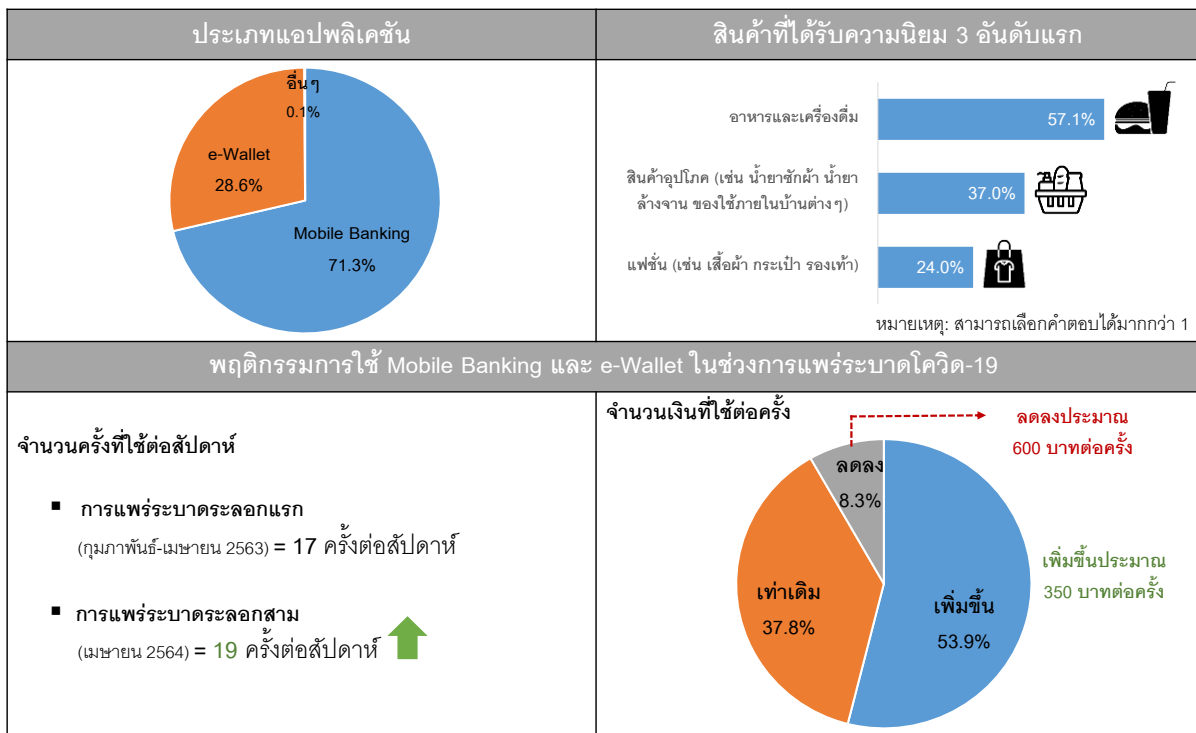
รายงานวิจัยนี้จัดทำโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ("KResearch") เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะหรือข้อมูลที่เชื่อในความน่าเชื่อถือที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทั้งนี้ KResearch มิอาจรับรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้อันุมัติหรือรับรองเพื่อชี้ชวน เสนอแนะ ให้คำแนะนำ หรือจูงใจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการใดๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้ถือเป็นทรัพย์สินของ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงข้อความถึงสิทธิความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการในลักษณะใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)

บริการทุกระดับประทับใจ

ผลสำรวจ KResearch ชี้ว่า โควิดรอบใหม่ดันยอด Mobile Banking และ e-Wallet เติบโต

■ จากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกิจการไทย¹ พบว่า ปริมาณการใช้งานผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet ยังคงเติบโต ท่ามกลางการแพร่ระบาดของโควิด-19 ระลอกใหม่ โดยผู้บริโภคไทยโดยภาพรวมมีการโอนเงินและชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile banking และ e-Wallet อยู่ที่ 19 ครั้งต่อสัปดาห์ ซึ่งเพิ่มมากกว่าผลสำรวจการใช้งานภายหลังจากการระบาดระลอกแรกในเดือนสิงหาคม 2563 ที่มีอัตราการใช้งานอยู่ที่ 17 ครั้งต่อสัปดาห์ ขณะที่ผู้บริโภคกว่าร้อยละ 53.9 มีการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมาจากกลุ่มผู้บริโภคที่ได้รับผลกระทบด้านรายได้ที่จำกัด อาทิ พนักงานบริษัทขนาดใหญ่ ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ยังเห็นการใช้งานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในจังหวะของการ Work from Home และการลดการเดินทางเพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อหรือการแพร่ระบาดของโควิด ขณะที่ ผู้บริโภคที่ซื้อเพิ่มขึ้นนี้มียอดการซื้อต่อครั้งเพิ่มขึ้นจากผลสำรวจครั้งก่อน 350 บาท โดยยังคงเน้นการใช้จ่ายไปที่กลุ่มอาหารและเครื่องดื่ม สินค้าอุปโภคที่ใช้ในชีวิตประจำวัน และสินค้าแฟชั่น เหมือนดังการสำรวจรอบก่อนหน้า



หมายเหตุ: สัปดาห์ระหว่างวันที่ 26 – 30 เมษายน 2564

ที่มา: สัปดาห์โดยศูนย์วิจัยกิจการไทย



¹ สัปดาห์ระหว่างวันที่ 26 – 30 เมษายน 2564

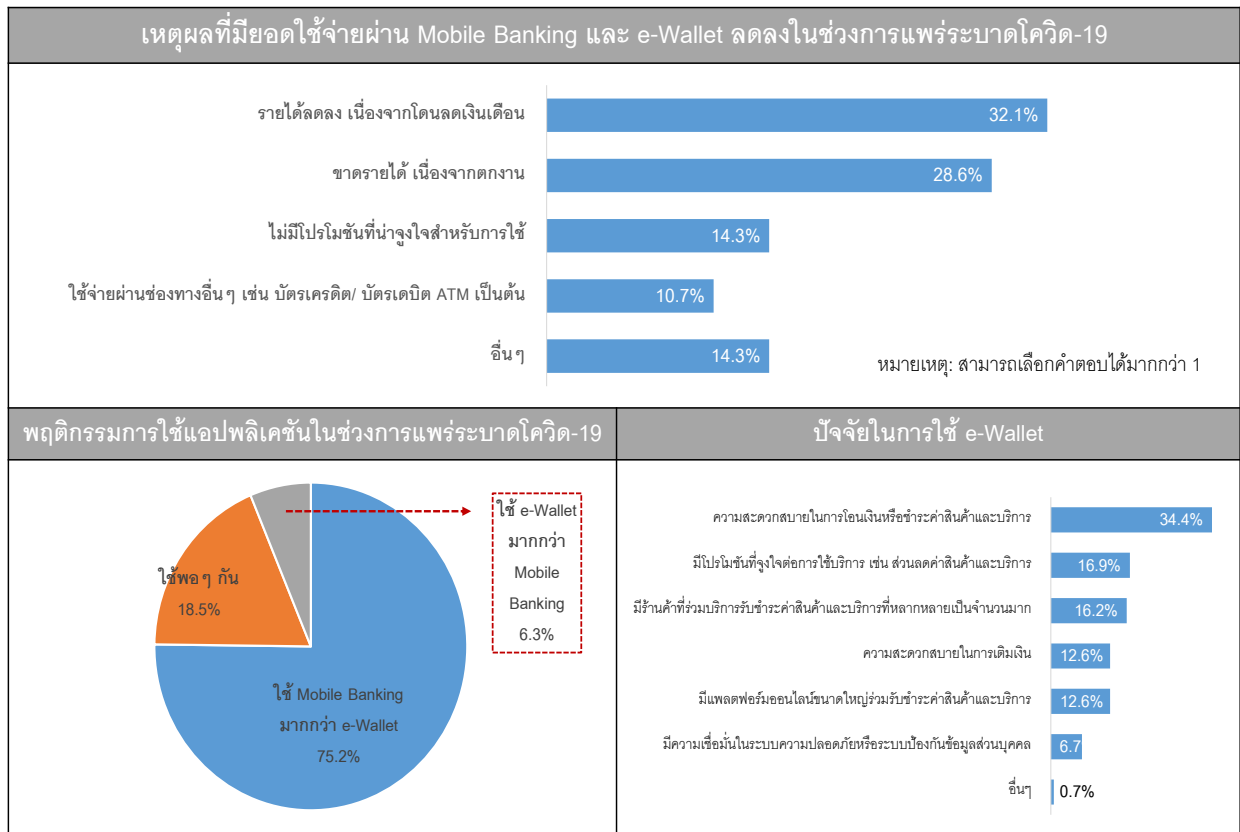
Disclaimers

รายงานวิจัยนี้จัดทำโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกิจการไทย จำกัด ("KResearch") เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะหรือข้อมูลที่เชื่อในความน่าเชื่อถือที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ KResearch มีอาจรับรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ชวน เสนอแนะ ให้คำแนะนำ หรือจูงใจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการใดๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้ถือเป็นทรัพย์สินของ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงข้อความถึงสิทธิความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการในลักษณะใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)

บริการทุกระดับประทับใจ

■ **อย่างไรก็ดี การแพร่ระบาดของโควิด-19 ยังส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคบางส่วน ทำให้รายได้ลดลงอันเนื่องมาจากถูกลดเงินเดือนหรือยอดขายสินค้าลดลง หรือขาดรายได้อันเนื่องมาจากตงงาน สะท้อนจากผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่พบว่า มีผู้บริโภคราวร้อยละ 8.3 ที่มีการใช้จ่ายผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet ลดลง โดยมียอดซื้อต่อครั้งลดลง 600 บาท**



หมายเหตุ: สัปดาห์ระหว่างวันที่ 26 – 30 เมษายน 2564

ที่มา: สัารวจโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย



■ **Mobile Banking ของสถาบันการเงินต่างๆ ยังคงเป็นที่นิยมในหมู่ผู้บริโภคไทย** ซึ่งส่วนหนึ่งคงมีสาเหตุจากการที่สถาบันการเงินมีความร่วมมือกับผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ขนาดใหญ่มากขึ้น ขณะที่ ฟังก์ชันการใช้งานสำหรับการชำระค่าสินค้าและบริการผ่าน Mobile Banking ก็เป็นที่เข้าใจง่าย ทำให้ผู้บริโภคปรับตัวในการใช้งานได้เร็ว นอกจากนี้ ผู้บริโภคไทยยังคงนิยมซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Commerce) อาทิ Facebook, Instagram หรือ LINE ซึ่งร้านค้าหรือผู้ขายมักมีการรับชำระค่าสินค้าผ่านบัญชีของธนาคารพาณิชย์ ส่งผลให้ปริมาณการใช้ Mobile Banking ยังคงขยายตัวต่อเนื่อง

Disclaimers

รายงานวิจัยนี้จัดทำโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด (“KResearch”) เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะหรือข้อมูลที่เชื่อว่ามีแนวโน้มเชื่อถือที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ KResearch มิอาจรับรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้อำนาจประสงค์เพื่อชี้ชวน เสนอแนะ ให้คำแนะนำหรือมุ่งใจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการใดๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดที่เกิดจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

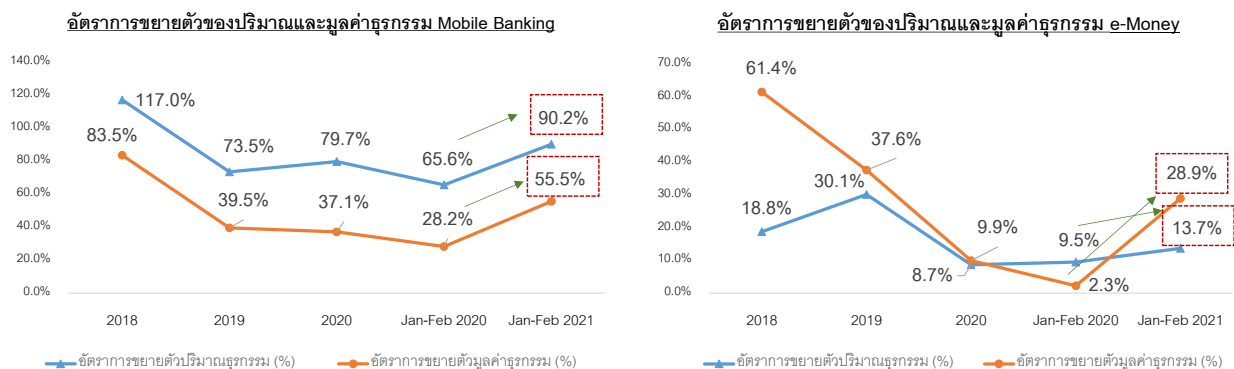
ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้เป็นทรัพย์สินของ KResearch และหรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงชื่อความถึงสิทธิความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และหรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการในลักษณะใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และหรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)

บริการทุกระดับประทับใจ

ธุรกรรมชำระเงินออนไลน์สองเดือนแรกของปี 2564 พุ่ง... ขณะที่คาดทั้งปี 64 ปริมาณธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ขยายตัวกว่า 80%

นอกเหนือจากผลสำรวจข้างต้นแล้ว ข้อมูลปริมาณธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินผ่าน Mobile Banking และ e-Money ในช่วงสองเดือนแรกของปี 2564 ที่ผ่านมามีอัตราการขยายตัวราวร้อยละ 90.2 และ 28.9 ซึ่งเร่งตัวขึ้นจากช่วงเดียวกันของปี 2563 ที่มีอัตราการขยายตัวอยู่ที่ร้อยละ 65.6 และร้อยละ 2.3 ตามลำดับ ซึ่ง **ศูนย์วิจัยกสิกรไทย** มองว่า การขยายตัวที่เร่งขึ้นนั้น น่าจะมาจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ใช้เงินสดลดลง อันเนื่องมาจากความกังวลต่อการเชื้อไวรัสที่อาจมาจากธนบัตร และผู้บริโภคทั่วไปก็เริ่มมีความคุ้นชินกับการใช้ Mobile Banking และ e-Wallet มากขึ้น โดยเฉพาะจากการใช้แอปพลิเคชัน G-Wallet (เป๋าตัง) จากเงินช่วยเหลือภาครัฐในตลอดช่วงปี 2563 ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้ ทางฝั่งธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการ e-Wallet ได้ร่วมมือกับแพลตฟอร์มออนไลน์ขนาดใหญ่ที่มีฐานผู้ใช้เป็นจำนวนมาก อาทิ e-Market Place หรือ Food Delivery ทำให้สามารถชำระเงินผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet ได้ง่ายและสะดวกขึ้น และผู้ประกอบการเองก็ได้มีการออกไปโม้ขึ้นลดราคาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะสำหรับผู้ใช้จ่ายใหม่ ทำให้มีจำนวนผู้ใช้จ่ายใหม่และปริมาณการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้น ขณะที่กลุ่มผู้ประกอบการรายใหญ่ก็เข้ามาในตลาด e-Wallet มากขึ้น อย่างเช่น ผู้ให้บริการแพลตฟอร์มออนไลน์ขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการค้าปลีกรายใหญ่ที่มีความน่าเชื่อถือเป็นทุนเดิม ทำให้ผู้บริโภคกล้าที่จะทดลองใช้ e-Wallet ของผู้ประกอบการรายใหม่เหล่านั้น



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย รวบรวมโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ทั้งนี้ ทิศทางดังกล่าว ผนวกกับแนวโน้มของกิจกรรมการใช้จ่ายออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นในช่วงโควิดระลอกสาม คงทำให้ปี 2564 ยังคงเป็นอีกปีหนึ่งที่มีการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet มี

Disclaimers

รายงานวิจัยนี้จัดทำโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ("KResearch") เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะหรือข้อมูลที่เชื่อในความน่าเชื่อถือที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ KResearch มิอาจรับรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้ออกแบบหรือจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจเพื่อการค้าในกรณีใดๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดที่เกิดจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้เป็นทรัพย์สินของ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงชื่อและสิทธิความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการในลักษณะใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)

บริการทุกระดับประทับใจ

การขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์วิจัยกสิกรไทยประมาณว่า **ปริมาณการทำธุรกรรมโอนเงินและชำระเงินผ่าน Mobile Banking ในปี 2564 จะขยายตัวราวร้อยละ 80.2 – 83.5 YoY** ซึ่งเร่งขึ้นจากปี 2563 ที่ร้อยละ 79.7 โดยส่วนหนึ่งจะเป็นานิสงค์ทางอ้อมจากโครงการช่วยเหลือของภาครัฐ เช่น อาทิ โครงการคนละครึ่ง เฟสสามที่จะดำเนินการในปี 2564 จะส่งผลให้เกิดการใช้งาน Mobile Banking เพื่อโอนเงินเข้าสู่ G-Wallet (เป้าตั้ง) เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับปริมาณธุรกรรมผ่าน e-Money ที่คาดว่าจะเติบโตราวร้อยละ 15.8 – 18.0 ซึ่งสูงกว่าปี 2563 ที่ร้อยละ 8.7 (แม้อัตราการเติบโตของทั้งปี 2564 ดังกล่าว มีโอกาสจะชะลอลงจากตัวเลขที่ปรากฏในช่วงสองเดือนแรกของปี 2564 รวมถึงในช่วงไตรมาส 2 ของปี หากภาครัฐสามารถควบคุมการแพร่ระบาดของไวรัสและเร่งอัตราการฉีดวัคซีนให้ครอบคลุมได้มากขึ้น จนมีผลให้พนักงานกลับไปทำงานในที่ทำงานมากขึ้น)

ด้านมูลค่าการทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking คาดว่าจะขยายตัวราวร้อยละ 36.5 – 38.0 YoY ใกล้เคียงกับปี 2563 สะท้อนมูลค่าธุรกรรมต่อครั้งที่ลดลง เนื่องจากสามารถรองรับการใช้งานที่หลากหลายขึ้น โดยเฉพาะจากร้านค้าขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีการเปิดรับชำระเงินผ่าน Mobile Banking ผ่านการสแกน QR Code กันมากขึ้น ขณะที่ **มูลค่าการทำธุรกรรมผ่าน e-Money คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 15.5-17.7** ซึ่งสะท้อนการเติบโตเร่งขึ้นจากร้อยละ 9.9 ในปี 2563 โดยทั้งปริมาณและมูลค่าการทำธุรกรรมผ่าน e-Money ที่เร่งตัวขึ้นนั้น น่าจะมีแรงผลักดันหลักมาจากการใช้ G-Wallet (เป้าตั้ง) จากโครงการช่วยเหลือของภาครัฐที่น่าจะมีอย่างต่อเนื่องในปี 2564 อาทิ โครงการเราชนะ โครงการ 33 เจ๊าะกั๊กกัน โครงการคนละครึ่งเฟสสาม โครงการยิ่งใช้ยิ่งดี อีกทั้ง ยังได้รับแรงผลักดันจากกลุ่มผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความน่าเชื่อถือและมีศักยภาพที่เข้ามาทำการตลาดมากขึ้น โดยเฉพาะการออกโปรโมชันลดราคาสินค้าและบริการ ทำให้เกิดการใช้งาน e-Wallet ในหมู่ผู้บริโภคไทยโดยภาพรวมเร่งตัวสูงขึ้น

คาดการณ์โอนเงินและชำระเงินออนไลน์ผ่าน Mobile Banking และ e-Money เติบโตเร่งขึ้นปี 2564

โอนเงินและชำระเงิน	2562	2563	ม.ค.-ก.พ. 62	ม.ค.-ก.พ. 63	2564f
Mobile Banking					
- ปริมาณธุรกรรม (พันรายการ)	4,925,109	8,850,754	1,044,258	1,985,951	15,950,900 – 16,241,100
อัตราขยายตัว (YoY)	73.5%	79.7%	65.6%	90.2%	80.2% - 83.5%
- มูลค่าธุรกรรม (พันล้านบาท)	24,408	33,459	4,544	7,068	45,660 – 46,170
อัตราขยายตัว (YoY)	39.5%	37.1%	28.2%	55.5%	36.5% - 38.0%
e-Money					
- ปริมาณธุรกรรม (พันรายการ)	1,965,753	2,136,148	335,487	381,398	2,473,000 – 2,520,650
อัตราขยายตัว (YoY)	30.1%	8.7%	9.5%	13.7%	15.8% - 18.0%
- มูลค่าธุรกรรม (พันล้านบาท)	282	310	45	58	358 – 365
อัตราขยายตัว (YoY)	37.6%	9.9%	2.3%	28.9%	15.5% - 17.7%

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย ประมาณการโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย



Disclaimers

รายงานวิจัยนี้จัดทำโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ("KResearch") เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะหรือข้อมูลที่เชื่อในความน่าเชื่อถือที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ KResearch มิอาจรับรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้ออกแบบหรือจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการตัดสินใจเพื่อการใด ๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบในความเสี่ยงใดที่เกิดจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้เป็นทรัพย์สินของ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงชื่อความถึงสิทธิความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการในลักษณะใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)

บริการทุกระดับประทับใจ

อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิจัยกสิกรไทย ยังมองว่า การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะยังส่งผลกระทบต่อบรรยากาศการใช้จ่ายใช้สอยโดยภาพรวม เพียงแต่อาจเป็นที่น่าสังเกตว่า ปริมาณและมูลค่าธุรกรรมผ่าน Mobile Banking และ e-Wallet ที่เพิ่มขึ้นนั้น น่าจะมีสาเหตุหลักมาจากการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการใช้จ่ายด้วยเงินสดลดลง มากกว่าจะเป็นการใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นสวนทางกับภาวะเศรษฐกิจที่ยังอยู่บนความไม่แน่นอนท่ามกลางการระบาดของโควิด-19

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการ e-Wallet หรือแม้แต่ Mobile Banking อาจต้องเผชิญกับความท้าทายอีกมากในระยะข้างหน้า จากการแข่งขันที่เข้มข้นในตลาด เนื่องจากผู้บริโภคมีทิศทางเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างรวดเร็ว และน่าจะมีความอ่อนไหวต่อกลยุทธ์ทางการตลาด โดยพร้อมที่จะเปลี่ยนแอปพลิเคชันที่ใช้งานเดิม หากมีแรงจูงใจจากการใช้งานที่สะดวกสบายขึ้น มีโปรโมชั่นลดราคาค่าสินค้าและบริการ หรือมีสิทธิประโยชน์อื่นๆ สอดคล้องกับผลสำรวจของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ที่พบว่า ปัจจัย 3 อันดับแรกที่ทำให้มีการใช้ e-wallet คือ ความสะดวกสบายในการโอนเงินหรือชำระค่าบริการ (ร้อยละ 34.4) มีโปรโมชั่นที่จูงใจต่อการใช้บริการ อาทิ ส่วนลดค่าสินค้าและบริการ (ร้อยละ 16.9) มีร้านค้าที่ร่วมบริการรับชำระค่าสินค้าและบริการที่หลากหลาย (ร้อยละ 16.2) ขณะเดียวกัน ผู้บริโภคส่วนใหญ่ราวร้อยละ 32.3 มี Mobile Banking และ e-Wallet มากกว่า 5 แอปพลิเคชัน ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงอาจต้องเผชิญกับความท้าทายในการรักษาฐานลูกค้าของตนเอง และความพยายามในการจูงใจให้ลูกค้ามีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกัน หากในอนาคต ทหารไทยสามารถเข้ามาดูแลกิจกรรมบนแพลตฟอร์มออนไลน์ อาทิ ดูแลร้านค้าในแพลตฟอร์มเพื่อบรรเทาต้นทุนค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ก็อาจมีผลต่อทิศทางหรือรูปแบบการชำระเงินในอนาคตด้วยเช่นกัน



Disclaimers

รายงานวิจัยนี้จัดทำโดยบริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด ("KResearch") เพื่อเผยแพร่เป็นการทั่วไป โดยอาศัยแหล่งข้อมูลสาธารณะหรือข้อมูลที่เชื่อว่ามีที่น่าเชื่อถือที่ปรากฏขณะจัดทำ ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ในแต่ละช่วงเวลา ทั้งนี้ KResearch มิอาจรับรองความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม ความครบถ้วนสมบูรณ์ หรือความเป็นปัจจุบันของข้อมูลดังกล่าว และไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ชวน เสนอแนะ ให้คำแนะนำ หรือจูงใจในการตัดสินใจเพื่อดำเนินการใดๆ แต่อย่างใด ดังนั้น ท่านควรศึกษาข้อมูลด้วยความระมัดระวังและใช้วิจารณญาณอย่างรอบคอบก่อนตัดสินใจใดๆ KResearch จะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดที่เกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลดังกล่าว

ข้อมูลใดๆ ที่ปรากฏในรายงานวิจัยนี้ถือเป็นทรัพย์สินของ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) การนำข้อมูลดังกล่าว (ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน) ไปใช้ต้องแสดงข้อความถึงสิทธิความเป็นเจ้าของแก่ KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี) หรือแหล่งที่มาของข้อมูลนั้นๆ ทั้งนี้ ท่านจะไม่ทำซ้ำ ปรับปรุง ดัดแปลง แก้ไข ส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ในการค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจาก KResearch และ/หรือบุคคลที่สาม (แล้วแต่กรณี)

บริการทุกระดับประทับใจ