

เวียดนามกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่การชำระเงินแบบ e-Payment

ปัจจุบันเทคโนโลยีทางการเงิน หรือที่เรียกว่า FinTech (Financial Technology) เข้ามามีบทบาทอย่างมากกับพฤติกรรมการจับจ่ายใช้สอยแบบไร้เงินสดของผู้บริโภคทั่วโลก จนทำให้เกิดเกือบทุกประเทศตื่นรับกับกระแสสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) ที่ขยายวงกว้างมากขึ้น ไม่เว้นแม้แต่ประเทศที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังยึดติดกับการใช้เงินสดอย่างเวียดนาม สังเกตได้จากการที่รัฐบาลเวียดนามมีนโยบายอย่างชัดเจนในการขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดภายในปี 2563 แม้นักวิเคราะห์ส่วนใหญ่มองว่าเป็นเรื่องยากที่เงินสดจะหายไปจากสังคมเวียดนาม ส่วนหนึ่งเป็นเพราะชาวเวียดนามยังคุ้นเคยกับการใช้เงินสดมากกว่าการใช้จ่ายรูปแบบอื่นๆ แต่ปัจจุบันกลุ่มผู้บริโภครายได้ปานกลางในเวียดนามที่มีแนวโน้มขยายตัวอย่างรวดเร็วก็ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้จ่ายมาสู่ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Payment มากขึ้นเป็นลำดับ ประกอบกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารที่ทันสมัยทำให้การชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ในเวียดนามได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นตามไปด้วย สะท้อนได้จากมูลค่าการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ในเวียดนามที่สูงถึง 6.14 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2560 เพิ่มขึ้นร้อยละ 22 จากปีก่อนหน้า และคาดว่ามูลค่าการชำระเงินผ่านระบบดังกล่าวจะเพิ่มขึ้นเป็นเท่าตัวแตะระดับ 12.33 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2565 ทั้งนี้ การที่เวียดนามจะบรรลุเป้าหมายการเป็นสังคมไร้เงินสดและการชำระเงินแบบ e-Payment จะกลายเป็นช่องทางหลักของคนทุกวัยในเวียดนามได้จริงหรือไม่ ต้องวิเคราะห์จากพลังของแรงหนุนสำคัญ ดังนี้

- **การสนับสนุนจากภาครัฐ** เนื่องจากเดิมเวียดนามเป็นประเทศที่เศรษฐกิจพึ่งพาเงินสด (Cash-based Economy) ในระดับสูง ซึ่งประเทศที่พึ่งพาเงินสดจะมีต้นทุนแฝงในระบบเศรษฐกิจ อาทิ ต้นทุนการพิมพ์ธนบัตร และต้นทุนการทำธุรกรรมด้วยเงินสด (ถอนเงิน โอนเงิน และเก็บรักษาเงิน) รวมทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาอื่นหลายด้าน อาทิ การคอร์รัปชัน การฟอกเงิน และการหลบเลี่ยงภาษี เนื่องจากการทำธุรกรรมด้วยเงินสดถูกตรวจสอบและติดตามได้ยาก ดังนั้น การก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสดจะช่วยลดต้นทุนและปัญหาดังกล่าวให้กับระบบเศรษฐกิจได้ในระดับหนึ่ง รัฐบาลเวียดนามจึงวางนโยบายการก้าวสู่สังคมไร้เงินสดภายในปี 2563 โดยตั้งเป้าลดสัดส่วนการใช้เงินสดในการทำธุรกรรมต่างๆ ให้เหลือร้อยละ 10 ของธุรกรรมทางการเงินทั้งหมดของประเทศ ด้วยมาตรการพัฒนาระบบ e-Payment ให้ครอบคลุมการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันของชาวเวียดนามให้มากขึ้น อาทิ ตั้งเป้าร้อยละ 70 ของการชำระค่าสาธารณูปโภค ได้แก่ ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์ จะสามารถทำผ่านระบบ e-Payment รวมถึงการจ่ายเงินบำนาญของรัฐบาลและสวัสดิการสังคมผ่านระบบ e-Payment อีกทั้งจะผลักดันให้เกิดจุดรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Point of Sale) เพิ่มขึ้นอีกอย่างน้อย 300,000 จุดทั่วประเทศ นอกจากนี้ รัฐบาลเวียดนามยังมีแผนกระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชนผ่านบัตรเครดิตมากขึ้น จากปัจจุบันที่ยังอยู่ในระดับต่ำเพียงร้อยละ 2 (เทียบกับอัตราเฉลี่ยของโลกที่ร้อยละ 18 และของไทยที่ร้อยละ 6) ด้วยการผลักดันให้ห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตท้องถิ่นทั้งหมดในประเทศสามารถรับชำระค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต ทั้งนี้ รัฐบาลเวียดนามตั้งเป้าให้การใช้จ่ายผ่านระบบ e-Payment ในประเทศเพิ่มขึ้นแตะระดับ 200 ล้านธุรกรรมต่อปี ภายในปี 2563

- **การเข้าถึงสถาบันการเงินของชาวเวียดนามที่มากขึ้น** เป็นที่ทราบกันดีว่าในอดีตชาวเวียดนามส่วนใหญ่ไม่นิยมฝากเงินไว้กับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นค่านิยมของชาวเวียดนามในขณะนั้นที่มองว่าตัวเลขใน

บัญชีมีคุณค่าไม่เท่ากับการเก็บเงินสดที่จับต้องได้ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันแนวคิดดังกล่าวได้เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับภาคธนาคารของเวียดนามมีพัฒนาการที่แข็งแกร่งขึ้น ทำให้ชาวเวียดนามหันมาเปิดบัญชีกับธนาคารพาณิชย์มากขึ้นเป็นลำดับ สะท้อนได้จากข้อมูลของธนาคารกลางเวียดนามที่ระบุว่าจำนวนบัญชีธนาคารในเวียดนามเพิ่มขึ้นจาก 16.8 ล้านบัญชี ในปี 2553 เป็น 67.4 ล้านบัญชี ในปี 2560 ทั้งนี้ รัฐบาลเวียดนามตั้งเป้าให้อย่างน้อยร้อยละ 70 ของชาวเวียดนามที่มีอายุมากกว่า 15 ปี ต้องมีบัญชีธนาคารภายในปี 2563 นับเป็นหนึ่งในมาตรการที่จะช่วยส่งเสริมให้ชาวเวียดนามเข้าถึงบริการทางการเงินของประเทศ โดยเฉพาะการใช้จ่ายผ่านช่องทาง e-Payment ได้มากขึ้น

- **การใช้อินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนของชาวเวียดนามที่เพิ่มขึ้น** ตลาดอินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนในเวียดนามขยายตัวอย่างต่อเนื่องในช่วงกว่า 10 ปีที่ผ่านมา ทำให้ปัจจุบันเวียดนามถือเป็นประเทศที่มีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดอันดับ 13 ของโลก โดยในปี 2560 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเวียดนามแต่ละระดับ 50 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 54 ของประชากรทั้งประเทศ ขณะที่จำนวนผู้ใช้สมาร์ทโฟนมีแนวโน้มขยายตัวเป็น 3 เท่า จากราว 30 ล้านคนในปี 2558 เป็น 90 ล้านคนในปี 2564 ทั้งนี้ การใช้อินเทอร์เน็ตและสมาร์ทโฟนในเวียดนามที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วได้แรงหนุนสำคัญจากราคาสมาร์ทโฟนในเวียดนามที่ไม่แพงมากนัก รวมถึงอัตราค่าบริการโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตที่อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขับเคลื่อนการใช้จ่ายผ่านระบบ e-Payment ในระยะข้างหน้า

- **การสร้างความมั่นใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้บริโภคชาวเวียดนาม** การที่เวียดนามจะก้าวไปสู่การเป็นสังคมไร้เงินสด สิ่งหนึ่งที่จะมองข้ามไม่ได้ คือ การสร้างความเชื่อมั่นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริโภคชาวเวียดนาม หรืออย่างน้อยต้องมั่นใจได้ว่าจะมีระบบกฎหมายรองรับหากเกิดปัญหาขึ้น ดังนั้น รัฐบาลเวียดนามจึงได้ออกกฎระเบียบภายใต้ Circular No.30/2016/TT-NHNN เมื่อเดือนตุลาคม 2559 ว่าด้วยสิทธิของลูกค้าในการร้องเรียนปัญหาจากการชำระเงินกับผู้ให้บริการ ซึ่งมีส่วนช่วยให้ผู้บริโภคชาวเวียดนามยินดีที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบ e-Payment ได้ในระดับหนึ่ง

การพัฒนาโครงสร้างระบบการชำระเงินและกระแสความต้องการซื้อสินค้าออนไลน์ที่เพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดแรงดึงดูดการลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาสู่เวียดนาม อาทิ ผู้ให้บริการระบบ e-Payment สำคัญของโลกอย่าง Samsung Pay และ Apple Pay ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ท้องถิ่นก็เริ่มปรับตัวรับกระแสดังกล่าว ล่าสุด Sacombank ได้เปิดบริการชำระเงินด้วย QR Code ในร้านค้าและร้านอาหาร นับเป็นธนาคารพาณิชย์รายแรกในเวียดนามที่เปิดให้บริการการชำระเงินด้วยวิธีดังกล่าว สถานการณ์เช่นนี้ ยิ่งกระตุ้นให้การบรรลุเป้าหมายของการก้าวสู่การเป็นสังคมไร้เงินสดเกิดได้เร็วขึ้น และนั่นทำให้ผู้ประกอบการที่ดำเนินธุรกิจในเวียดนามที่ปรับตัวทันกับกระแสดังกล่าวมีโอกาสกุมความได้เปรียบทางธุรกิจท่ามกลางสถานการณ์การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นทุกขณะ