

Think with Google

2021

**YEAR IN  
SEARCH**





# การเงิน

บริการธนาคารบนมือถือ (mobile banking) ได้ช่วยให้คนไทยโดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทางการเงินสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ตั้งแต่ก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และในระยะเวลาสองปีที่ผ่านมาบริการด้านการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลในไทยได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งถูกขับเคลื่อนโดยภาครัฐ เอกชน และประชาชนทั่วไปยิ่งไปกว่านั้นสถานการณ์การแพร่ระบาด ส่งผลให้ธนาคารและผู้ให้บริการทางการเงินอื่นๆ นอกจาธนาคาร (non-banks) ต้องปรับรูปแบบธุรกิจและพัฒนาโซลูชันทางการเงินต่างๆ ให้เข้าสู่ระบบดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ซึ่งดูเหมือนว่าเทรนด์เหล่านี้จะส่งผลในระยะยาว และผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด



ผู้บริโภคไทยยังคงสนใจบริการด้านการเงินทางดิจิทัล และหันมาพึ่งพาแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถืออย่าง การค้นหาผ่าน Search และเว็บไซต์ของธนาคารต่างๆ ในการบริหารจัดการเรื่องการเงิน

ไม่ใช่แค่เฉพาะผู้คนในหัวเมืองหลักที่ใช้ช่องทางออนไลน์เพื่อค้นหาบริการทางการเงิน แต่เรายังเห็นการค้นหา **แอปธนาคาร** ที่มาจากจังหวัดอื่นๆ นอกหัวเมืองหลักด้วย โดยการค้นหาต่อคนสูงสุดมาจากจังหวัด ต่อไปนี้ **ปราชินบุรี**  
**ชุมพร**  
**กาญจนบุรี**



ความกังวลด้านสุขภาพทำให้บริการด้านการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเติบโตขึ้น เพราะผู้คนมองว่าวิธีการชำระเงินแบบไร้เงินสดนั้นปลอดภัยกว่า

73% ของผู้ใช้แอปในไทยจะยังคงใช้วิธีการชำระเงินดิจิทัลผ่านแอปธนาคาร และกระเป๋าเงินดิจิทัลต่อไป แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดจะจบลง<sup>39</sup>

?

## รู้หรือไม่?

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19  
กระตุ้นให้ผู้คนใช้แอปการเงินมากขึ้น

กิจกรรมทางการเงิน 5 อันดับที่คนไทยทำผ่านแอป<sup>40</sup>ได้แก่

ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือ **76%**

โอนเงินระหว่างบุคคล **68%**

โอนเงินระหว่างบัญชี **67%**

ชำระเงินค่าสินค้า **66%**

จ่ายบิล **57%**



ความโปร่งใสคือสิ่งที่คนไทยต้องการในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอนนี้ ดังนั้น  
แหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น Search และเว็บไซต์ของสถาบันการเงิน  
จึงมีบทบาทสำคัญมากต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค<sup>41</sup>



ใช้ search engine

ใช้เว็บไซต์ทางการของธนาคาร

หาข้อมูลเกี่ยวกับ  
กองทุนรวม

76%

65%

หาข้อมูลเกี่ยวกับ  
สินเชื่อส่วนบุคคล

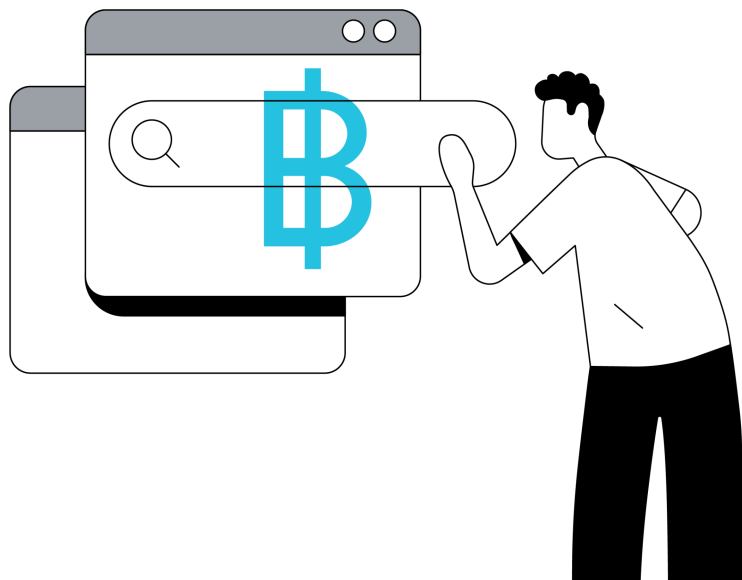
71%

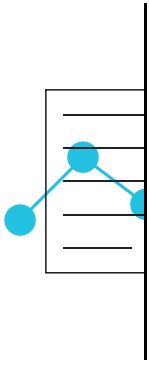
70%

หาข้อมูลเกี่ยวกับ  
ประกันชีวิต

76%

52%





## เคล็ดลับ

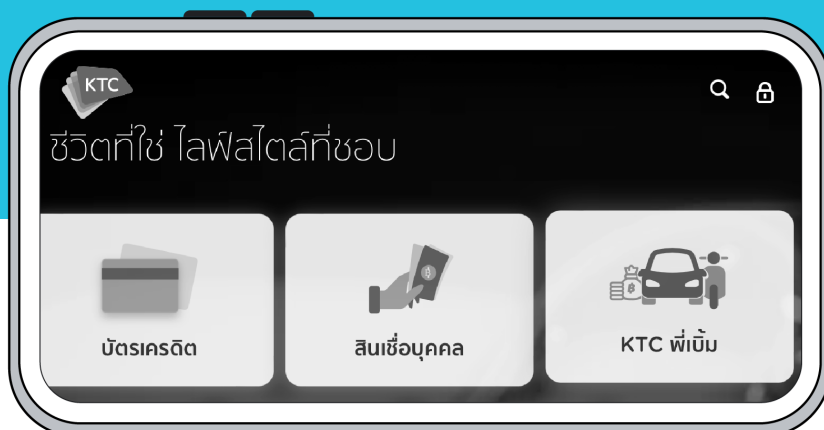
### ใช้ประโยชน์จาก Automation คว้าผลลัพธ์ที่คุณต้องการ

เนื่องจากการเส้นทางการซื้อของผู้บริโภคเต็มไปด้วยช่องทางที่หลากหลาย สถาบันการเงินจึงควรใช้ประโยชน์จาก Automation และ Attribution Technology เพื่อให้ทราบได้ว่าสื่อโฆษณาไหนบ้างที่มีส่วนเพิ่ม Conversions และเพื่อเพิ่มการเข้าถึงผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้าบนแพลตฟอร์มของ Google

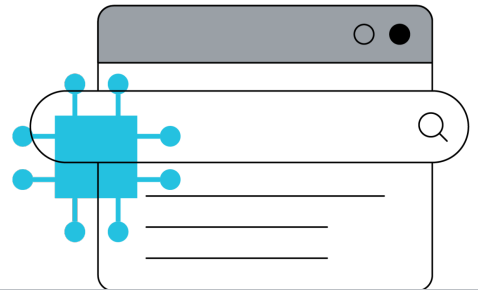
ซึ่ง [Performance Max](#) คือโซลูชันการตลาดดิจิทัลที่ใช้ Machine Learning ในการเลือกช่องทางของ Google ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการแสดงโฆษณา ไม่ว่าจะเป็น YouTube, Search, Display, Discovery และอื่นๆ อีกมากมาย เพื่อให้ผู้ลงโฆษณาได้ผลลัพธ์ทางการตลาดที่ดีที่สุดจากงบประมาณที่ใช้



## เรียนรู้กลยุทธ์ของ บัตรกรุงไทย ที่ก้าวทัน ความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ



[บัตรเครดิตไทย](#) ใช้ Machine Learning และ Automation ผ่านโซลูชัน Performance Max เพื่อเข้าถึงและดึงดูดลูกค้าบนช่องทางต่างๆ บนเส้นทางการซื้อที่ซับซ้อนของพวกเขา ซึ่งได้ช่วยให้บัตรเครดิตไทยเข้าถึงผู้ที่มีโอกาสเป็นลูกค้าและแสดงโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับพวกเขาบนแพลตฟอร์มต่างๆ ของ Google อย่างมีประสิทธิภาพทำให้ [Conversions เพิ่มขึ้นถึง 42%](#) เมื่อเทียบกับแคมเปญอื่นก่อนที่จะมาใช้ Performance Max



บริการด้านการเงินดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำธุรกิจไทยไปสู่การเติบโตและความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการทางการเงิน

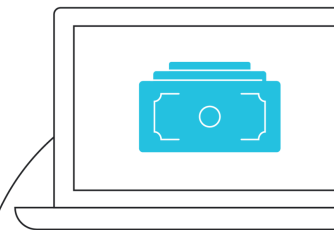
การค้นหา [สร้าง QR code](#)  
เพิ่มขึ้น 25% เนื่องจากธุรกิจต่างๆ  
หันมาใช้วิธีการรับชำระเงินแบบ  
ไร้เงินสด

สร้าง QR code



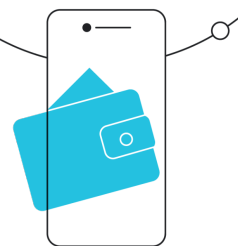
# 96%

ของผู้ค้าดิจิทัลในปัจจุบันรับ  
การชำระเงินแบบดิจิทัล<sup>42</sup>  
และ



# 82%

ใช้บริการสินเชื่อผ่าน  
ช่องทางดิจิทัล<sup>42</sup>



เมื่อความกังวลทางการเงินเพิ่มขึ้น คนไทยมองหาความช่วยเหลือ  
ทางการเงินเพื่อให้ผ่านพ้นช่วงยากลำบากนี้ไปได้

การค้นหา เยียวยาประกันสังคม  
เพิ่มขึ้น 300%

# +300%





## สินเชื่อเงินด่วน

การลือกดาวนัทำให้ผู้คนต้องเผชิญกับ  
ความเครียดทางการเงินมากขึ้น  
เห็นได้จากการค้นหา **สินเชื่อเงินด่วน**  
ที่เพิ่มขึ้น 59% เนื่องจากคนไทยพยายาม  
หาเงินสดมาไว้กับตัวในช่วงเวลาที่  
ไม่แน่นอนนี้

# +59%

ผู้คนใช้ Search ในการหาข้อมูลเพื่อช่วยให้พวกเขาได้รับประโยชน์สูงสุด  
จากการสนับสนุนทางการเงิน 5 ใน 10 อันดับคำค้นหายอดนิยมเกี่ยวกับ  
**วิธี** ในประเทศไทย ได้แก่

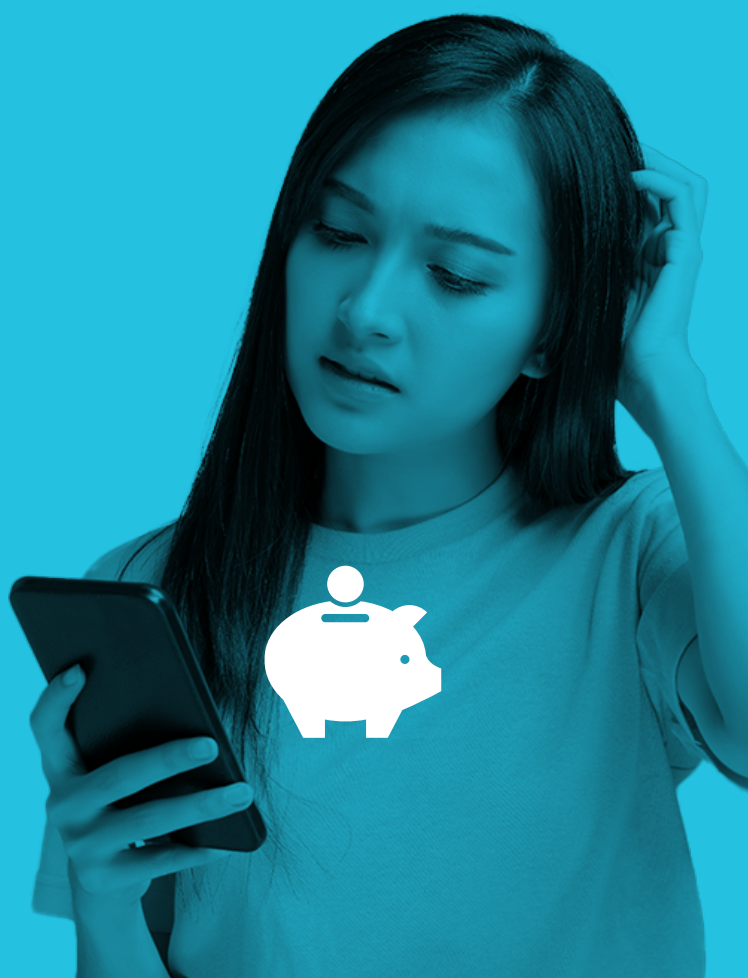
🔍 วิธียืนยันตัวตน เราชนะ

🔍 วิธีใช้คนละครึ่ง

🔍 วิธีลงทะเบียน เรารักกัน

🔍 วิธีรายงานตัวว่างงานผ่านเน็ต

🔍 วิธีสมัครสินเชื่อเสริมพลังฐานราก





คนไทยมีความกระตือรือร้นที่จะศึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ  
และมองหาวิธีการลงทุน

การค้นหา **หุ้นปันผล** เพิ่มขึ้น 64%  
ในขณะที่การค้นหา **ฝากประจำ** ลดลง

**+64%**

การค้นหา **หุ้นต่างประเทศ**  
เพิ่มขึ้น 41%

**+41%**



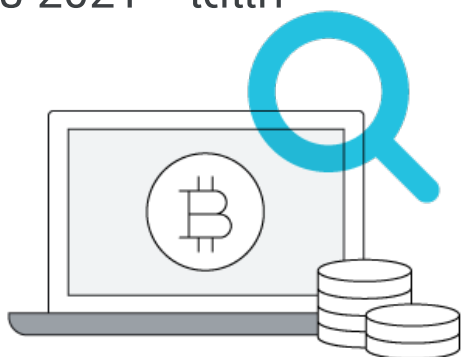




การค้นหาสกุลเงินดิจิทัลพุ่งสูงขึ้น  
โดยการค้นหา bitcoin  
เพิ่มขึ้น 245%

+245%

5 อันดับการค้นหาคริปโต-  
เคอเรนซียอดนิยมในประเทศไทย  
ประจำปี 2021<sup>43</sup> ได้แก่



🔍 Bitkub

🔍 BINANCE

🔍 Morning Moon Village

🔍 TradingView

🔍 Zipmex

?

## รู้หรือไม่?

Google Finance คือเว็บไซต์ที่ช่วยให้ผู้คนเริ่มค้นหาลงทุนที่น่าสนใจ และตรงกับความต้องการของพวกเขา และยังสามารถสร้าง Watch List รวมถึงติดตามข่าวสารด้านการลงทุนที่เข้าใจง่ายได้อีกด้วย



### ที่มา:

All Google Search data points included in this report are from Google Trends, Thailand, Sep 1, 2020 - Aug 31, 2021 vs. Sep 1, 2019 - Aug 31, 2020, unless indicated otherwise.

39, 40. Google/Kantar, Apps: How to realize their full value, TH, 2021, n=1000 people

41. Google/Nielsen, Finance Market Study, Thailand, Nov 2021

42. Google/Dynata, SEA-6 Digital Merchant Survey, TH, 2021

Note: Digital Merchants include businesses that have captured online sales in the past 12 months and are currently operating online

43. Year in Search 2021: Thailand's top trending searches in 2021

Think with Google

# 2021

**YEAR IN  
SEARCH**



A young woman and an older man are looking at a smartphone together. The woman is holding the phone, and the man is pointing at the screen. A credit card is visible on the table. The image has a blue tint.

# Finance

Even before the pandemic, mobile banking had emerged as an enabler for financial inclusion in Thailand, especially to reach and serve the financially underserved. Now, two years into the pandemic, there is a continued surge in digital financial services across the country, driven by the government, businesses and general public. The pandemic has also accelerated the digitization of business models and financial solutions by financial institutions across banks and non-banks. These trends are likely to have a lasting impact, driving Thailand towards a cashless society.



Thai consumers continue to show interest in online financial services. They are turning to trusted sources of information, including Search and banks' websites, to handle and manage their finances.

Searches for financial services aren't just coming from metros but also non-metro areas, with the highest searches per capita for **แอปธนาคาร** (bank application) coming from:

**ปราจีนบุรี** (Prachin Buri)

**ชุมพร** (Chumphon)

**กาญจนบุรี** (Kanchanaburi)



**73%**

Concerns for physical health have accelerated the adoption of digital banking, with cashless payment methods being seen as more hygienic.

73% of Thai app users prefer to use digital payments such as banking apps and e-wallets post-COVID-19.<sup>39</sup>



## Did you know?

The pandemic has triggered a boom in terms of adoption of finance apps.

Top 5 activities among Thai finance app users:<sup>40</sup>

check account balance **76%**

person to person transfer **68%**

transfer between accounts **67%**

retail payments **66%**

pay bills **57%**



Thais are looking for transparency in uncertain times. Trusted sources of information, such as Search and financial institutions' websites, are playing an important role in influencing consumers' decisions.<sup>41</sup>



use search engine

use official bank websites

To find out about  
**Mutual Funds**

76%

65%

To find out about  
**Personal Loan**

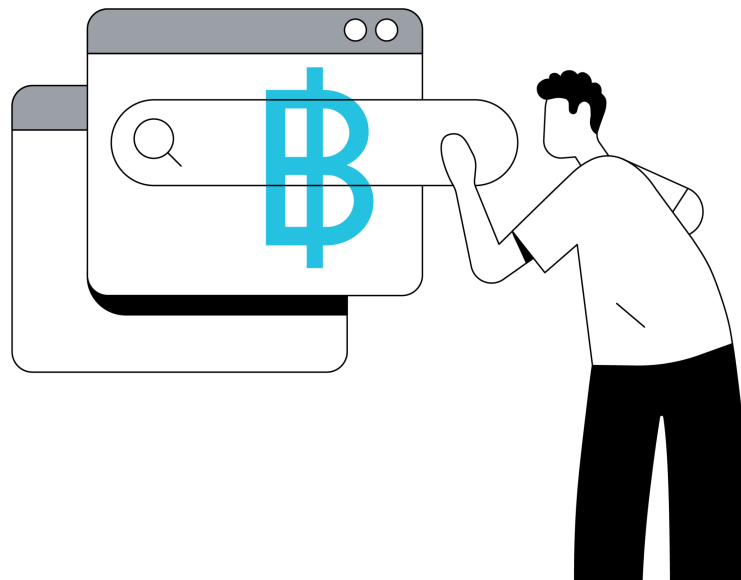
71%

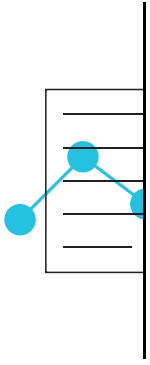
70%

To find out about  
**Life Insurance**

76%

52%





### TIP

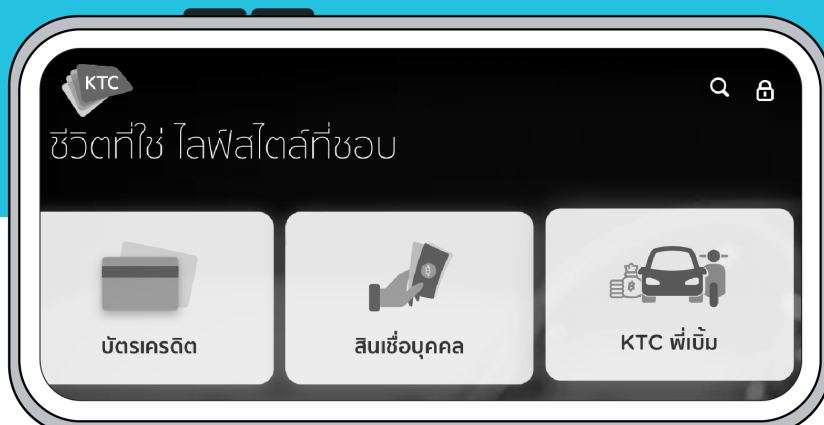
Leverage automation  
to get results

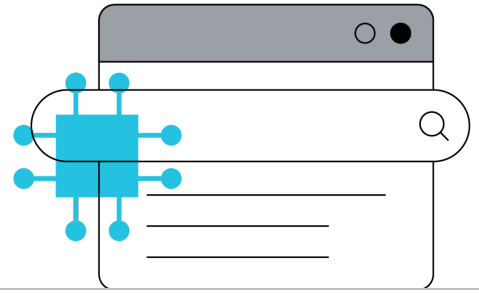
As consumers navigate numerous touchpoints across platforms, financial institutions can leverage automation technology to reach high potential customers across Google platforms.

[Performance Max](#) is a digital marketing solution that utilizes machine learning to offer relevant ads on the most appropriate channels across Google's properties, including YouTube, Search, Display, Discovery, and more. Thus, an advertiser's budget is optimized across channels to achieve the highest value opportunities as per marketing objectives.



## How Krungthai Card captured demands effectively and efficiently





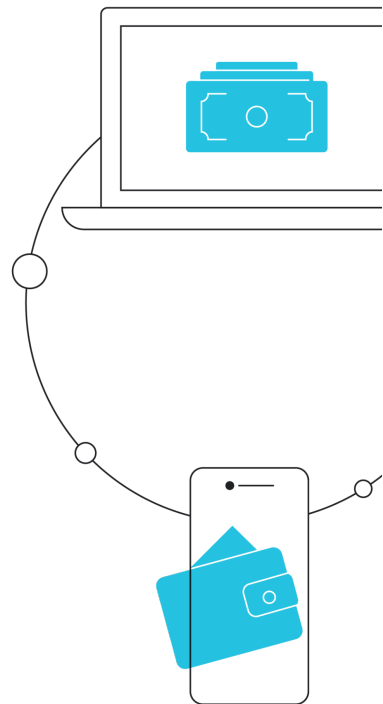
Digital financial services are becoming critical enablers for Thai businesses, leading to growth and even more financial inclusion.

Search interest  
in [สร้าง QR code](#)  
(how to generate QR code)  
grew by 25%, as businesses  
transitioned to cashless  
payment options.



# 96%

of digital merchants  
now accept **digital**  
payments and...<sup>42</sup>



# 82%

...have adopted **digital**  
lending solutions.<sup>42</sup>



As financial worries increase, more Thais are looking for financial assistance to get them through these tough times.

Search interest in เยียวยาประกันสังคม  
(social security unemployment  
compensation) grew by 300%.

# +300%





## สินเช่เงินด่วน

Lockdowns have put more people in financial distress, with search interest in **สินเช่เงินด่วน** (quick cash loan) growing by 59% as Thais seek cash in uncertain times.

# +59%

People are also turning to Search for assistance to help them get the most out of their financial support. The top 5 of 10 trending **how to** queries in Thailand include:

Q วิธียืนยันตัวตน เราชนะ

how to verify identity for Rao Chana

Q วิธีใช้คนละครึ่ง

how to apply for Khon La Krueng

Q วิธีรายงานตัวว่างงานผ่านเน็ต

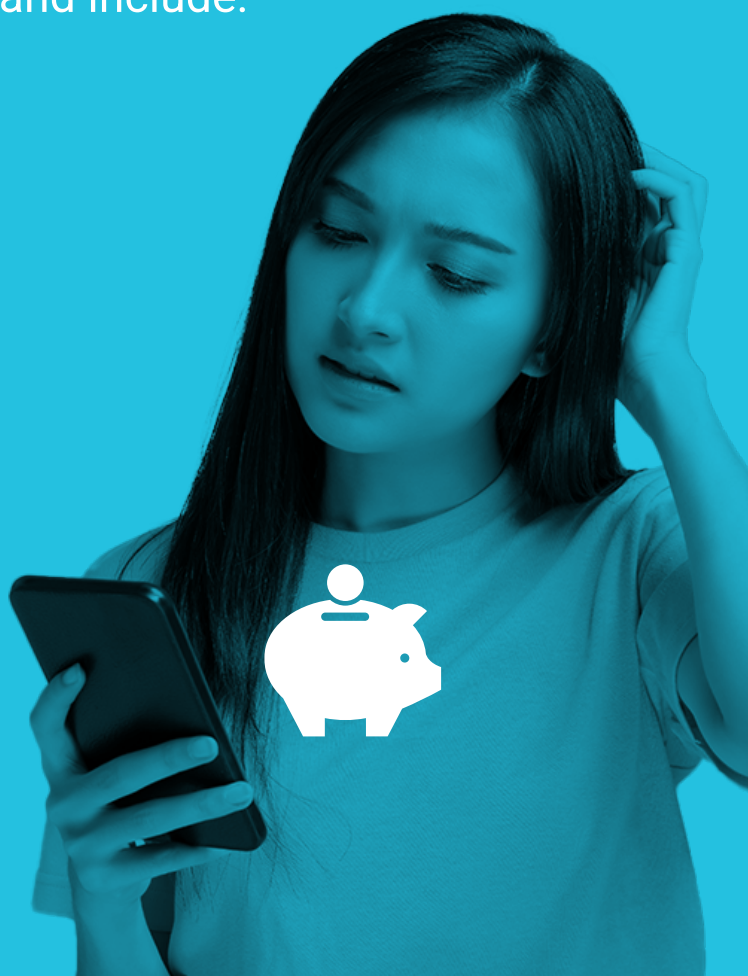
how to report unemployment

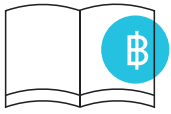
Q วิธีสมัครสินเช่เสริมพลังฐานราก

how to sign up for Serm Palung Rak Tan

Q วิธีลงทะเบียน เรารักกัน

how to register for Rao Rak Kan





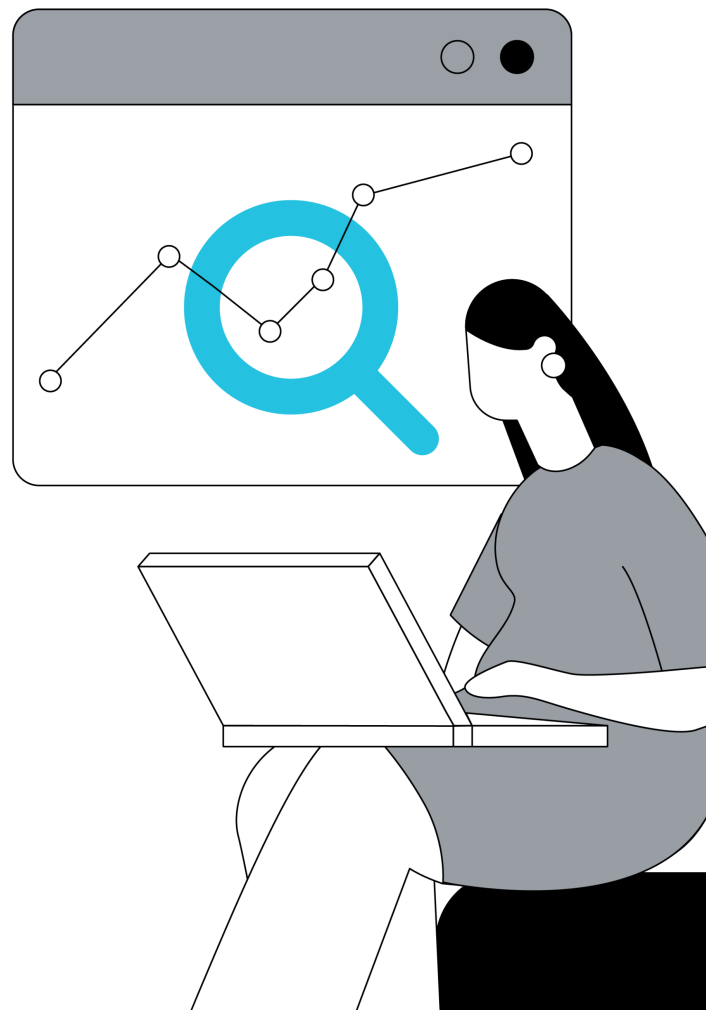
Thais are proactively educating themselves on new financial products and are looking for ways to make investments.

Search interest in **หุ้นปันผล**  
(dividend stocks) grew by 64%,  
compared to a decline in  
searches for **ฝากประจำ**  
(fixed saving).

**+64%**

Search interest in **หุ้นต่างประเทศ**  
(foreign stocks) grew by 41%.

**+41%**





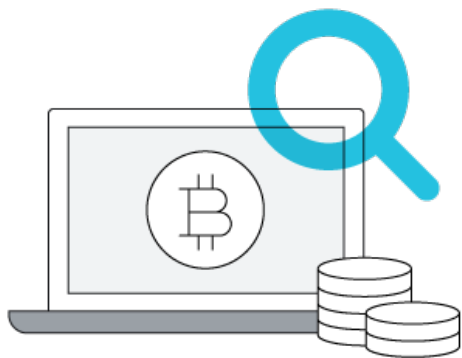


bitcoin

There's been a surge in interest for digital currency, with search interest in **bitcoin** growing by 245%.

+245%

Top 5 searches for  
cryptocurrency in Thailand  
in 2021:<sup>43</sup>



Q Bitkub

Q BINANCE

Q Morning Moon Village

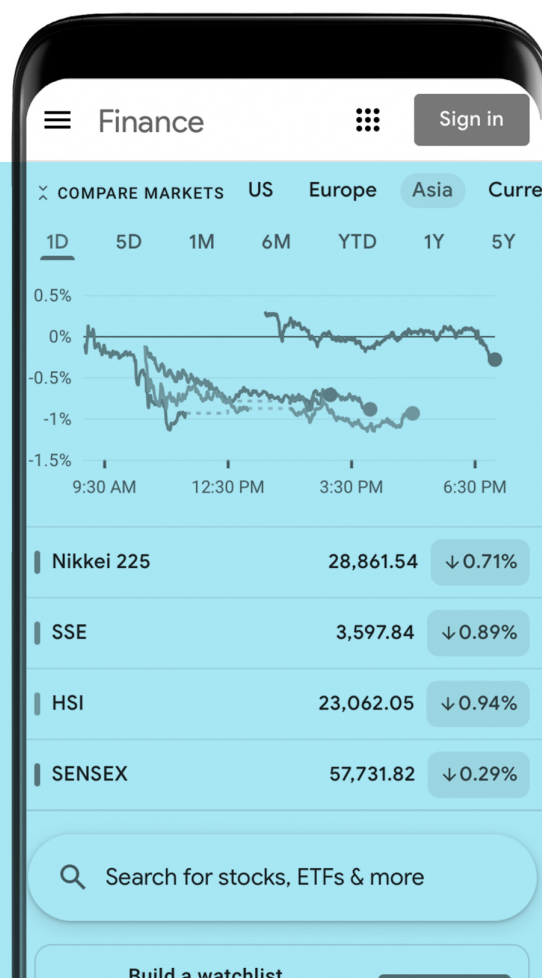
Q TradingView

Q Zipmex



## Did you know?

The Google Finance tool provides answers to investment-related queries. It is a great place to start your search for finding interesting and relevant investments, create your own stock watchlist and find easy-to-digest investing news.



### Sources:

All Google Search data points included in this report are from Google Trends, Thailand, Sep 1, 2020 - Aug 31, 2021 vs. Sep 1, 2019 - Aug 31, 2020, unless indicated otherwise.

39, 40. Google/Kantar, Apps: How to realize their full value, TH, 2021, n=1000 people

41. Google/Nielsen, Finance Market Study, Thailand, Nov 2021

42. Google/Dynata, SEA-6 Digital Merchant Survey, TH, 2021

Note: Digital Merchants include businesses that have captured online sales in the past 12 months and are currently operating online

43. Year in Search 2021: Thailand's top trending searches in 2021