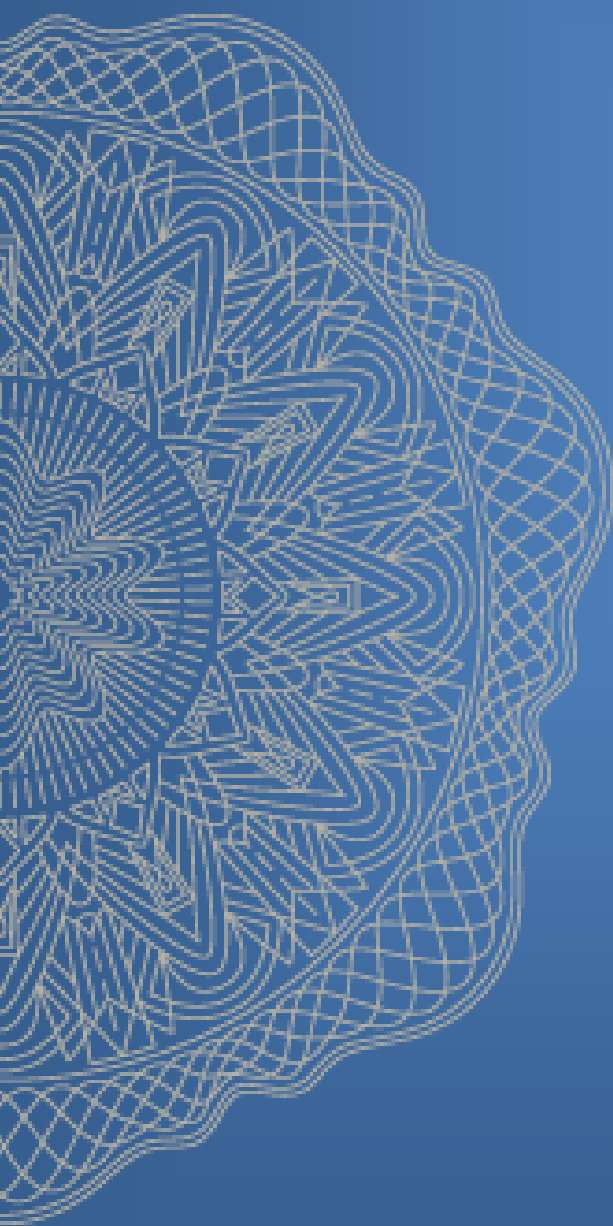




ธนาคารแห่งประเทศไทย

รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ประจำปี 2553



ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน

E-mail: MasterPlan2@bot.or.th

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. บทสรุปผู้บริหาร.....	1
2. บทนำ.....	3
2.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ.....	3
2.2 ขอบเขตการสำรวจ.....	3
3. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ.....	4
3.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์.....	4
3.2 คำจำกัดความของการเข้าถึงบริการ.....	5
3.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ.....	5
4. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์.....	5
4.1 การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม.....	5
4.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 3 บริการ.....	7
4.2.1 บริการด้านเงินฝาก.....	7
4.2.2 บริการด้านสินเชื่อ.....	10
4.2.3 บริการด้านโอนและชำระเงิน.....	12
4.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน.....	15
4.3.1 ช่องทางการฝากเงิน.....	15
4.3.2 ช่องทางการถอนเงิน.....	16
4.3.3 ช่องทางการโอนและชำระเงิน.....	17
4.4 ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน.....	19
4.4.1 ระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงิน.....	19
4.4.2 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางการเงิน.....	22
4.5 การคุ้มครองผู้บริโภค.....	23
4.6 ประเด็นอื่นๆ.....	25
5. สรุปผลการสำรวจ.....	26
6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	27

## รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ประจำปี 2553

### 1. บทสรุปผู้บริหาร

ปี 2553 ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในการสำรวจระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนขึ้น โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 11,202 ราย ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง โดยสำรวจการใช้บริการทางการเงินในภาพรวมของ 9 บริการ ได้แก่ (1) เงินฝาก/เงินออม (2) สินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) บัตรเครดิต (4) โอนและชำระเงิน (5) ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (6) ประกันชีวิตแบบอื่น (7) ตราสารการลงทุนภาครัฐ (8) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน และ (9) การเล่นแชร์ และได้ศึกษาในเชิงลึกสำหรับการใช้บริการทางการเงินพื้นฐานทั้ง 3 บริการ ได้แก่ บริการด้านเงินฝาก บริการด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) และบริการด้านการโอนและชำระเงิน

จากการสำรวจการใช้บริการทางการเงินในภาพรวมทั้ง 9 บริการ พบว่าครัวเรือนมีการใช้บริการทางการเงินร้อยละ 84.58 ไม่มีการใช้บริการทางการเงินร้อยละ 15.42 โดยในกลุ่มผู้ที่ไม่ใช้บริการทางการเงินนั้นมีผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้เพียงร้อยละ 3.50 และเลือกที่จะไม่ใช้บริการทางการเงินร้อยละ 11.92 ซึ่งครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อาศัยในเขตนอกเมือง ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ในส่วนของการบริการพื้นฐาน 3 บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าถึงบริการด้านการโอนและชำระเงินมากที่สุด ตามมาด้วยบริการด้านเงินฝาก และด้านสินเชื่อ เป็นลำดับ โดยครัวเรือนที่สามารถเข้าถึงบริการด้านโอนและชำระเงินและด้านเงินฝากส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้อยู่ในช่วงปานกลางถึงสูง อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าครัวเรือนที่สามารถเข้าถึงสินเชื่อส่วนใหญ่กลับเป็นครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตนอกเมือง ซึ่งอาจเป็นเพราะในเขตเมืองขาดแหล่งสินเชื่ออื่น ๆ ที่มีอยู่ในเขตนอกเมือง อาทิ กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ รวมถึงกลุ่มออมทรัพย์

อย่างไรก็ดี ในการประเมินคุณภาพของการให้บริการทางการเงินนั้น ผู้ที่มีการใช้บริการส่วนใหญ่ยังพบปัญหาอยู่บ้าง เช่น ระยะทางและการเดินทาง เงื่อนไขและขั้นตอนการขอสินเชื่อที่ยุ่งยาก รวมทั้งดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป เป็นต้น โดยวัตถุประสงค์ของการกั๊กและผลที่ได้จากการกั๊กมีดังกล่าว พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่กั๊กเพื่อการอุปโภคบริโภคและเพื่อการประกอบอาชีพ ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพเพียงพอที่จะนำไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและชำระคืนเงินกู้ได้แต่ไม่มีเงินออม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า หากครัวเรือนมีค่าใช้จ่ายเป็นประจำเป็นจำนวนสูง หรือมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉินเกิดขึ้น เช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ยามเจ็บป่วย และภัยธรรมชาติ ก็จะทำให้กระทบต่อความสามารถในการจ่ายชำระหนี้ทันที

สำหรับช่องทางการใช้บริการทางการเงินพื้นฐานทั้ง 3 บริการพบว่า สาขาธนาคารและตู้เอทีเอ็มเป็นช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการทางการเงินมากที่สุด ในขณะที่ร้านสะดวกซื้อเริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้นสำหรับบริการด้านโอนและชำระเงิน ทั้งนี้ ครัวเรือนส่วนใหญ่ต้องการให้มีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่จากสถาบันการเงินมาให้บริการตามบ้านหรือที่ทำงาน

ในการพิจารณาเฉพาะการเข้าถึงบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์พบว่า บริการด้านสินเชื่อ เป็นบริการที่ครัวเรือนเข้าถึงได้น้อยที่สุด โดยมีสาเหตุมาจากฐานะทางการเงินไม่ดี ไม่มีหลักประกัน หรือ ไม่กล้าไปติดต่อธนาคารพาณิชย์เพื่อขอสินเชื่อ ตลอดจนการมีเงื่อนไขหรือขั้นตอนที่ยุ่งยาก ในขณะที่สาเหตุของการเข้าไม่ถึงบริการด้านเงินฝากมักมาจากการมีฐานะทางการเงินไม่ดี ระยะทางไกลและวงเงินขั้นต่ำ ในการเปิดบัญชีที่สูงเกินไป ส่วนบริการด้านโอนและชำระเงินนั้นมีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการโอนและชำระเงิน ระยะทางไกล รวมทั้งการมีเงื่อนไขหรือขั้นตอนที่ยุ่งยาก

การสำรวจครั้งนี้ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินด้วย ซึ่งผลสำรวจพบว่า ครัวเรือนมีระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงินอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก โดยยังขาด ความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐาน อาทิ การคำนวณร้อยละและดอกเบี้ยทบต้น รวมทั้งความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินและแนวปฏิบัติเมื่อมีปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสถาบันการเงิน ส่วนการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางการเงินนั้น ครัวเรือนได้รับทราบจากสาขาธนาคารเป็นหลัก แต่ต้องการ รับทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมผ่านทางโทรศัพท์มากที่สุด

จากผลการสำรวจครั้งนี้ทำให้เกิดข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เกี่ยวกับการขยายช่องทางทำให้ บริการของสถาบันการเงินเพื่อเพิ่มการเข้าถึงของครัวเรือน และควรส่งเสริมให้มีการยกระดับความรู้ ความเข้าใจทางการเงินให้สูงขึ้น ซึ่งนอกจากจะทำให้มีการเข้าถึงการบริการทางการเงินได้มากขึ้นแล้ว ยังอาจทำให้ลดการใช้บริการจากนอกระบบได้อีกด้วย

## 2. บทนำ

### 2.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดียิ่งขึ้น จึงได้กำหนดนโยบายการส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงไว้ในแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินทั้งระยะที่ 1 และระยะที่ 2 โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากโครงการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนซึ่งจัดทำขึ้นเป็นประจำทุก 3 ปี ประกอบการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนประจำปี 2553 นี้ เป็นการจัดทำครั้งที่ 3<sup>1</sup> โดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติเพื่อประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ ตลอดจนระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงิน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำนโยบายและติดตามความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 2 (แผนพัฒนาฯ 2)

### 2.2 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครอบคลุมครัวเรือนจำนวนทั้งสิ้น 11,202 ครัวเรือน โดยการสัมภาษณ์หัวหน้าครัวเรือนตามแบบสอบถามของธนาคารแห่งประเทศไทยถึงความต้องการและการใช้บริการทางการเงิน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1 :** ระดับการเข้าถึงบริการในภาพรวม 9 บริการ ดังนี้

- |                                      |                           |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. เงินฝาก/เงินออม                   | 6. ประกันชีวิตแบบอื่น     |
| 2. สินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) | 7. ตราสารการลงทุนภาครัฐ   |
| 3. บัตรเครดิต                        | 8. ตราสารการลงทุนภาคเอกชน |
| 4. โอนและชำระเงิน                    | 9. การเล่นเกม             |
| 5. ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์          |                           |

**ส่วนที่ 2 :** การสำรวจเชิงลึกโดยแยกเป็นรายบริการสำหรับบริการพื้นฐาน 3 บริการ คือ (1) ด้านเงินฝาก/เงินออม (2) ด้านสินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) และ (3) ด้านเงินโอนและชำระเงิน โดยครอบคลุมถึงระดับการเข้าถึงบริการจากแหล่งต่าง ๆ ปัญหา และอุปสรรคในการใช้และการเข้าถึงบริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

<sup>1</sup> ปี 2546 ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัท ซี.เอส.เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด ในการจัดทำผลสำรวจครั้งแรกขึ้นภายใต้ชื่อ “โครงการศึกษาความต้องการบริการทางการเงิน” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 4,800 ราย และธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำการศึกษาครั้งที่ 2 ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 11,162 ราย ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศมากยิ่งขึ้น โดยสามารถดูผลการสำรวจครั้งที่ 2 ได้ที่ [http://www.bot.or.th/thai/EconomicConditions/Semina/symposium/symposium\\_docload/paper4\\_kiatipong.pdf](http://www.bot.or.th/thai/EconomicConditions/Semina/symposium/symposium_docload/paper4_kiatipong.pdf)

สำหรับสถาบันการเงิน/แหล่งให้บริการทางการเงินนั้น การสำรวจครั้งนี้จำแนกกลุ่มผู้ให้บริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

**1. กลุ่มผู้ให้บริการในระบบ (Formal Sector)** ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (เช่น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารออมสิน ฯลฯ) บริษัทเงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์ บริษัทบัตรเครดิต/สินเชื่อส่วนบุคคล บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการกองทุนรวม และบริษัทประกันชีวิต

**2. กลุ่มผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (Semi-formal Sector)** ประกอบด้วย สหกรณ์/สหกรณ์เครดิตยูเนี่ยน และกองทุนหมู่บ้าน

**3. กลุ่มผู้ให้บริการนอกระบบ (Informal Sector)** ประกอบด้วย กลุ่มออมทรัพย์/ธนาคารชุมชน นายทุน/บุคคลอื่นนอกครัวเรือน (รวมแชร์) และอื่น ๆ (เช่น โรงรับจำนำ สวัสดิการบริษัท ฯลฯ)

นอกจากนี้ การสำรวจยังครอบคลุมถึงระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงิน คุณภาพของการเข้าถึงบริการ ตลอดจนการคุ้มครองผู้บริโภค อันเป็นสิ่งสำคัญที่ทางการจำเป็นต้องคำนึงถึงเพื่อดำเนินการส่งเสริมควบคู่ไปกับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนด้วย

### **3. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ**

#### **3.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์**

ผลการสำรวจจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11,202 ราย ดังนี้

**1. ภูมิภาค** ครอบคลุมทั้ง 5 ภูมิภาค ตามการกระจายตัวของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ประกอบด้วย

- กรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 628 ราย
- ภาคกลาง จำนวน 3,304 ราย
- ภาคเหนือ จำนวน 2,766 ราย
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,853 ราย
- ภาคใต้ จำนวน 1,651 ราย

**2. เขตการปกครอง** แบ่งเป็น 2 เขต คือ

- ในเขตเทศบาล 6,934 ราย
- นอกเขตเทศบาล 4,268 ราย

**3. ระดับรายได้** บทศึกษานี้แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยเรียงลำดับรายได้ต่อเดือนทั้งสิ้นของครัวเรือนจากต่ำสุดไปยังสูงสุดและกำหนดให้แต่ละกลุ่มรายได้ประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มจำนวนเท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 20 ดังนี้

(หน่วย : บาท)

กลุ่มที่	รายได้เฉลี่ย	รายได้ต่ำสุด	รายได้สูงสุด
1 (ระดับต่ำสุด)	4,498	0	6,806
2	8,804	6,808	10,892
3	13,630	10,900	16,602
4	21,657	16,613	28,503
5 (ระดับสูงสุด)	54,016	28,520	1,436,183

### 3.2 คำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ในการประมวลผลการสำรวจ ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดคำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนเช่นเดียวกับธนาคารโลก (World Bank) ที่กำหนดให้สัดส่วนการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Access) นับรวมผู้ที่มีการใช้บริการ (Usage) และผู้ที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการ (Self Exclusion)<sup>2</sup> ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังนี้

$$\text{Financial Access} = \text{Usage} + \text{Self Exclusion}$$

### 3.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ

การสำรวจนี้ประมวลผลการสำรวจในลักษณะสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยโปรแกรม Statistical Package for Social Science (SPSS) ซึ่งผลการสำรวจในภาพรวม ส่วนแรกจะกล่าวถึงการเข้าถึงบริการในภาพรวม ตามด้วยการเข้าถึงบริการพื้นฐานทั้ง 3 บริการ ได้แก่ บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และด้านโอนและชำระเงิน ที่ครอบคลุมถึงระดับการเข้าถึงบริการจากทุกแหล่ง ผู้ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคจากธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและที่ต้องการเพิ่มเติม ก่อนเข้าสู่ผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจทางการเงินและการคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

## 4. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์

### 4.1 การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม

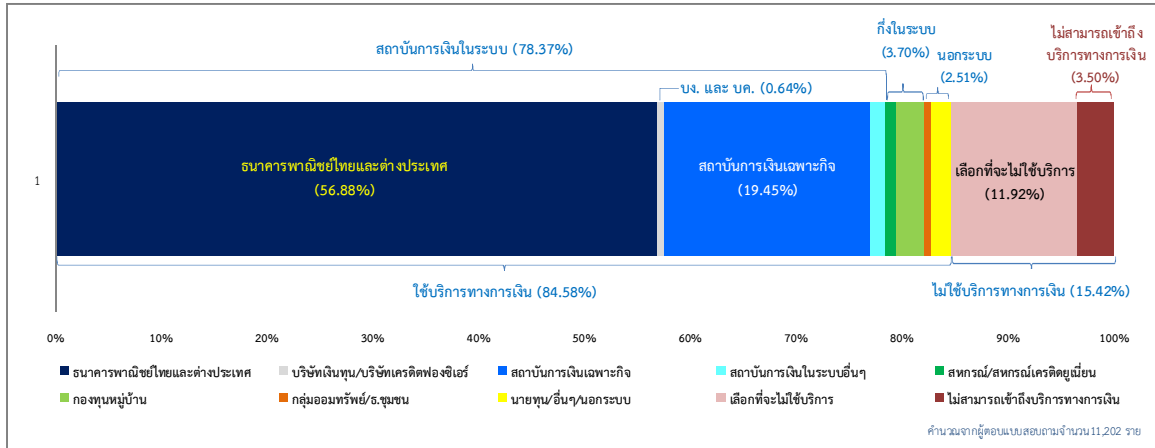
จากการสอบถามหัวหน้าครัวเรือนเพื่อเป็นตัวแทนของครัวเรือนทั้งสิ้นจำนวน 11,202 ราย ถึงความต้องการและการใช้บริการทางการเงินในภาพรวมทั้ง 9 บริการทางการเงินพบว่า ร้อยละ 84.58 มีการใช้บริการทางการเงิน<sup>3</sup> ในขณะที่ร้อยละ 15.42 ไม่มีการใช้บริการ ซึ่งในสัดส่วนนี้พบครัวเรือนร้อยละ 3.50 ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (มีความต้องการแต่ไม่สามารถใช้บริการได้) ส่วนที่เหลือ

<sup>2</sup> ผู้ที่ไม่มีการใช้บริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ (1) ผู้ที่ไม่ต้องการหรือเลือกที่จะไม่ใช้บริการ (Self Exclusion) และ (2) ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้บริการได้ (No access) ดังนั้น คำจำกัดความของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในบทศึกษานี้ นับเฉพาะกลุ่มที่ 2 ของผู้ที่ไม่มีการใช้บริการเท่านั้น

<sup>3</sup> นับครัวเรือนที่มีการใช้บริการอย่างน้อย 1 บริการจาก 9 บริการดังต่อไปนี้ (1) เงินฝาก/เงินออม (2) สินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) บัตรเครดิต (4) โอนและชำระเงิน (5) ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (6) ประกันชีวิตแบบอื่น (7) ตราสารการลงทุนภาครัฐ (8) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน (9) การเล่นเกม

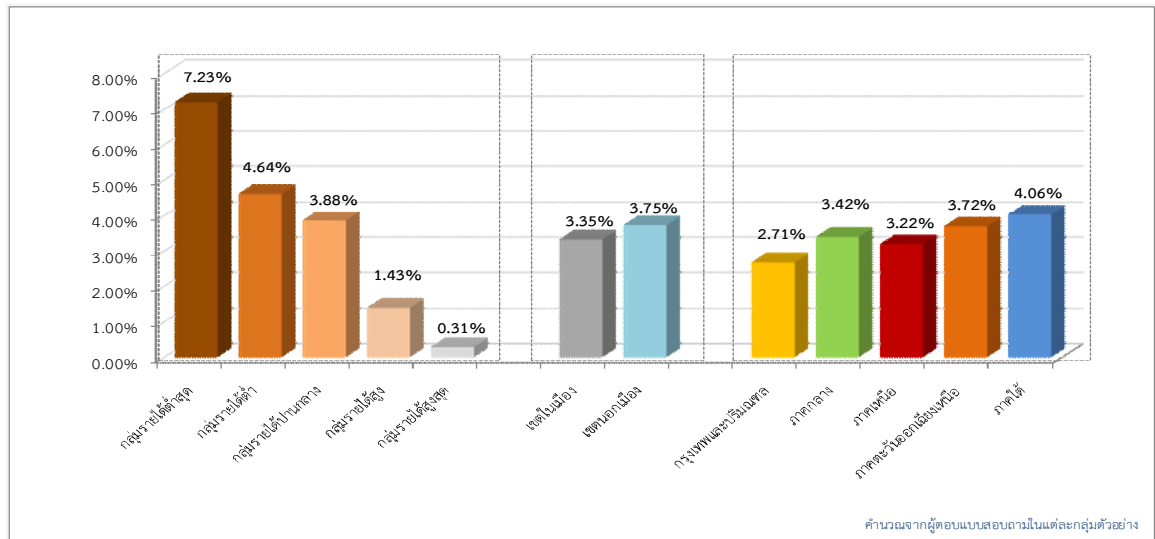
จำนวนร้อยละ 11.92 นั้น เป็นกลุ่มที่ไม่ต้องการใช้หรือเลือกที่จะไม่ใช้บริการทางการเงิน (Self Exclusion) ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

แผนภาพที่ 1 : การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม



สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้นั้นพบว่า ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อาศัยในเขตนอกเมือง ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินสูงที่สุด (แผนภาพที่ 2)

แผนภาพที่ 2 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน

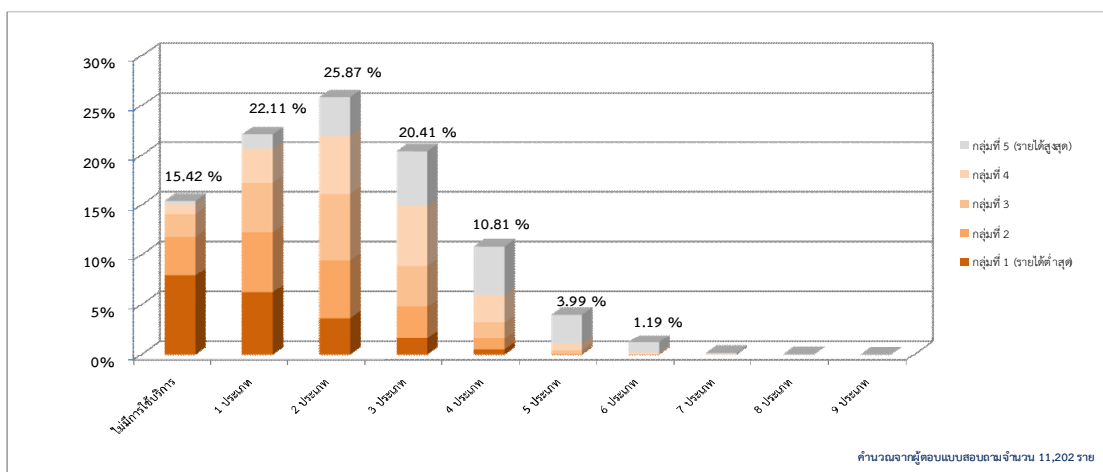




เมื่อพิจารณาจากสถาบันการเงิน/แหล่งบริการทางการเงินที่ครัวเรือนใช้บริการ<sup>4</sup> พบว่าครัวเรือนใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศมากที่สุด (ร้อยละ 56.88) ตามมาด้วยสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 19.45) และกองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 2.59) ตามลำดับ

อย่างไรก็ดี แม้ว่าครัวเรือนส่วนใหญ่มีการใช้บริการทางการเงิน แต่เมื่อพิจารณาถึงความหลากหลายของบริการที่ใช้ พบว่าการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-3 บริการเท่านั้น จากทั้งหมด 9 บริการ โดยครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะมีการใช้บริการที่หลากหลายกว่าครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3 ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าความหลากหลายของการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือนยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก

แผนภาพที่ 3 : จำนวนบริการทางการเงินที่ครัวเรือนใช้บริการ



## 4.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 3 บริการ

### 4.2.1 บริการด้านเงินฝาก

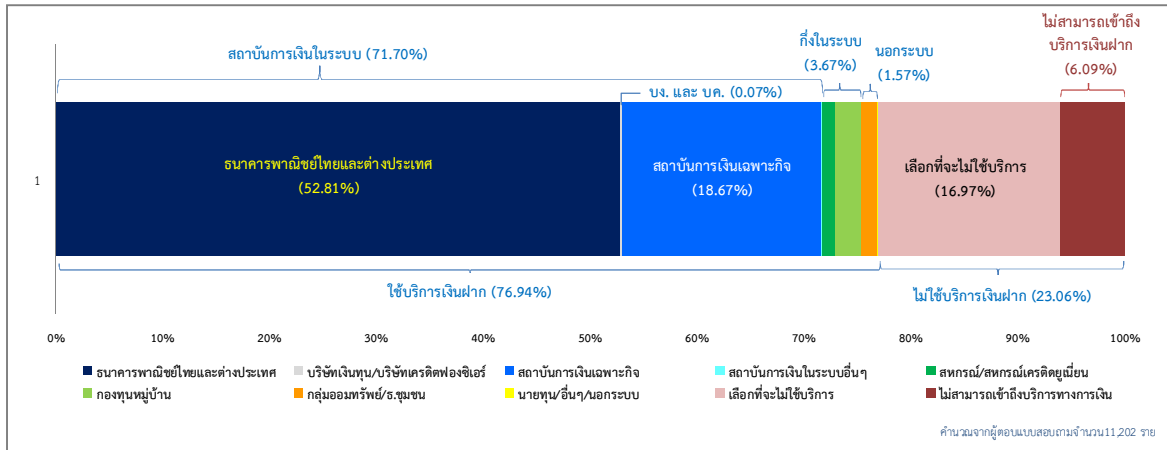
#### ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ผลสำรวจพบว่าครัวเรือนมีการใช้บริการด้านเงินฝากร้อยละ 76.94 คิดเป็นการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศร้อยละ 52.81 สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 18.67 และกองทุนหมู่บ้านร้อยละ 2.40 ซึ่งครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการ ร้อยละ 23.06 นั้น สามารถแบ่งได้เป็นครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 6.09 และครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 16.97 (แผนภาพที่ 4) และเมื่อพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากที่มีจำนวนร้อยละ 6.09 พบว่า

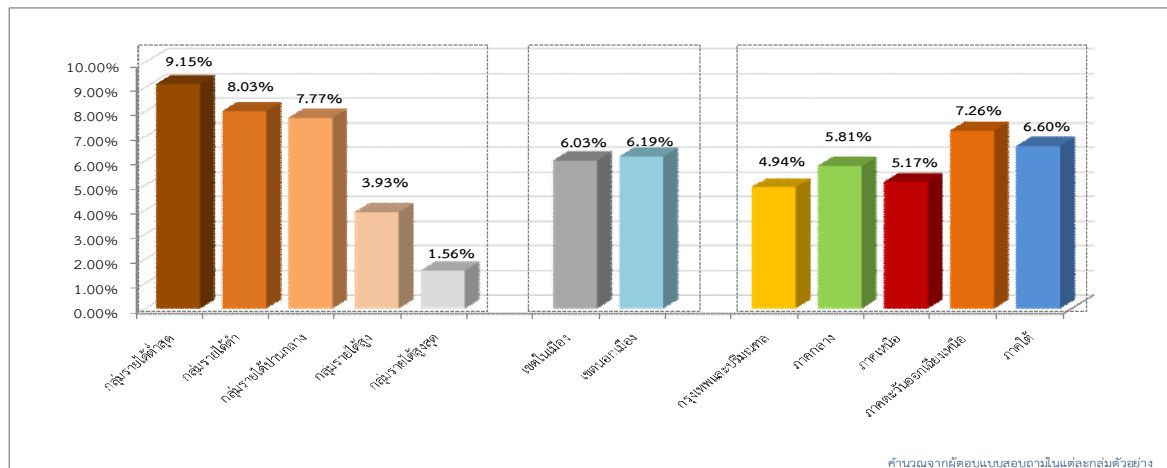
<sup>4</sup> บทศึกษานี้จะนับการใช้บริการโดยเรียงลำดับจากสถาบันการเงินในระบบ กึ่งในระบบและนอกระบบ โดยไม่มีการนับซ้ำ กล่าวคือ หากหัวหน้าครัวเรือน ก. ใช้บริการจากทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในบทศึกษานี้จะนับว่านาย ก. มีการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่นับการใช้บริการสถาบันการเงินเฉพาะกิจซ้ำ แต่หากนาย ก. ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจและกองทุนหมู่บ้าน บทวิเคราะห์นี้จะนับว่า นาย ก. มีการใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ไม่นับรวมการใช้บริการจากกองทุนหมู่บ้าน

ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำและต่ำสุด อาศัยอยู่นอกเขตเมือง เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการที่สูงที่สุด (แผนภาพที่ 5)

แผนภาพที่ 4 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก



แผนภาพที่ 5 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากในภาพรวม



### ปัญหาจากการใช้บริการเงินฝากในภาพรวม

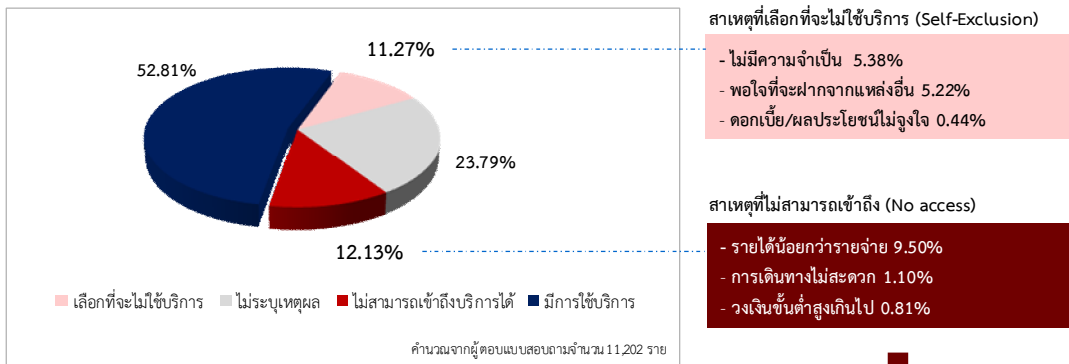
แม้ว่าระดับการเข้าถึงบริการด้านเงินฝากของครัวเรือนไทยอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่ยังคงพบปัญหาจากการใช้บริการโดยเฉพาะเรื่องระยะทางไกล/การเดินทางไม่สะดวก (ร้อยละ 27.49) ไม่พึงพอใจในการบริการของพนักงาน (ร้อยละ 22.67) รวมทั้งการมีค่าธรรมเนียม/ค่ารักษาบัญชีที่สูงเกินไป<sup>5</sup> (ร้อยละ 17.11)

<sup>5</sup> จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 605 ราย (935 คำตอบ) พบปัญหาจากการใช้บริการด้านเงินฝาก 5 อันดับแรก ดังนี้ (1) เดินทางไกล/สาขาที่ให้บริการมีน้อย ร้อยละ 27.49 (2) การบริการของพนักงานบางแห่งไม่ค่อยดี ร้อยละ 22.67 (3) ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาบัญชีที่สูงเกินไป ร้อยละ 17.11 (4) การกำหนดวงเงินคงเหลือในบัญชีที่สูงเกินไป ร้อยละ 10.05 และ (5) ความไม่มั่นคงของแหล่งเงินฝาก ร้อยละ 6.74

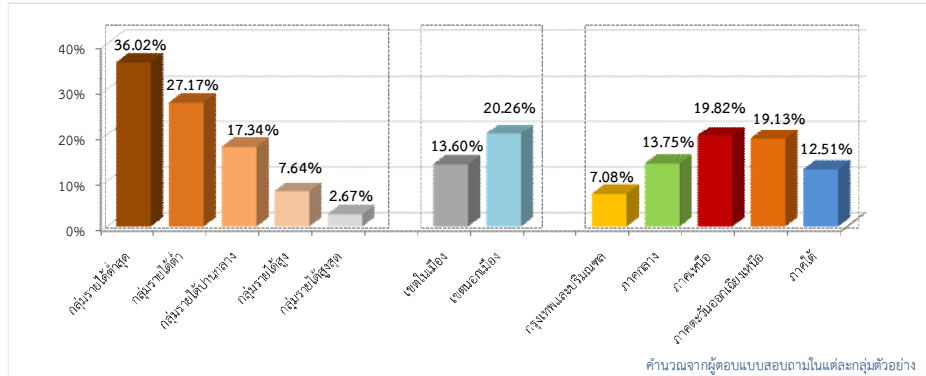
### ปัญหาการเข้าถึงบริการเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์<sup>6</sup>

เมื่อพิจารณาการเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์ พบว่าครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.19 นั้น เป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 11.27 และไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 12.13 ซึ่งครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็น พอใจที่ฝากจากแหล่งอื่น หรือ ดอกเบี้ยและผลประโยชน์ไม่จูงใจ ฯลฯ ในขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการมักมีสาเหตุมาจากการมีรายได้น้อยกว่ารายจ่าย การเดินทางไกล/ไม่สะดวก รวมทั้งการกำหนดวงเงินขั้นต่ำที่สูงเกินไป ซึ่งครัวเรือนที่มีรายได้น้อยและต่ำสุด อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงสุด (แผนภาพที่ 6)

แผนภาพที่ 6 : ปัญหาการเข้าถึงบริการด้านเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์



ครัวเรือนที่มี รายได้น้อย อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ในภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงมากที่สุด



<sup>6</sup> นักรวมธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

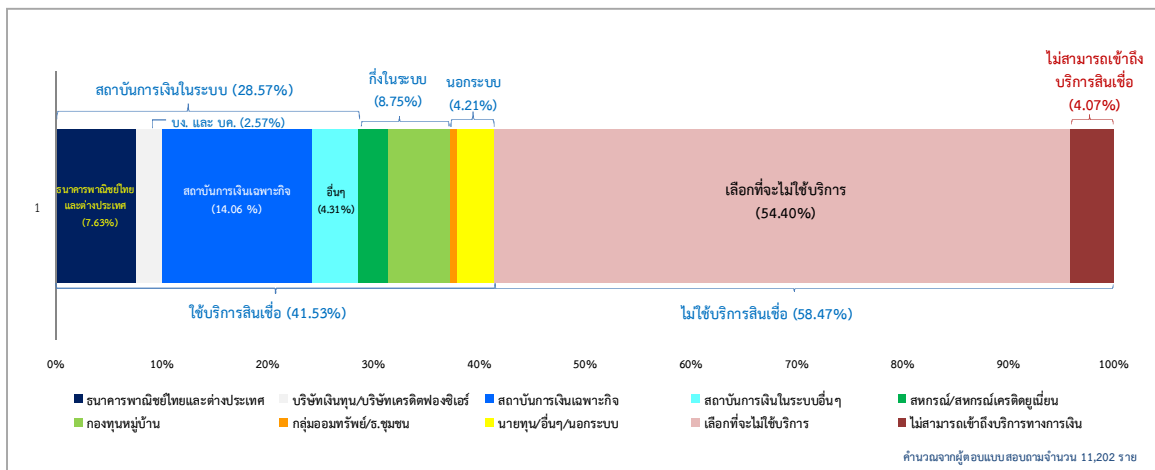
## 4.2.2 บริการด้านสินเชื่อ<sup>7</sup>

### ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

สำหรับบริการด้านสินเชื่อที่ครัวเรือนที่มีการใช้บริการร้อยละ 41.53 คิดเป็นการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ทั้งไทยและต่างประเทศร้อยละ 7.63 สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 14.06 และกองทุนหมู่บ้านร้อยละ 5.93 ในขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการร้อยละ 58.47 นั้น ร้อยละ 54.40 เป็นครัวเรือนที่ไม่มีความต้องการ/เลือกที่จะไม่ใช้บริการด้านสินเชื่อ ทำให้มีเพียงร้อยละ 4.07 ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ โดยครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อยู่ในเขตเมือง ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลและภาคใต้ มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงสุด (แผนภาพที่ 7-8) ทั้งนี้ เมื่อรวมผู้ใช้สินเชื่อจากนอกระบบ (กลุ่มออมทรัพย์/ธนาคารชุมชน (ร้อยละ 0.58) นายทุน/บุคคลอื่นนอกครัวเรือน (ร้อยละ 1.47) และอื่น ๆ (ร้อยละ 2.16)) เป็นผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินด้วยจะมีครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้คิดเป็นร้อยละ 8.28

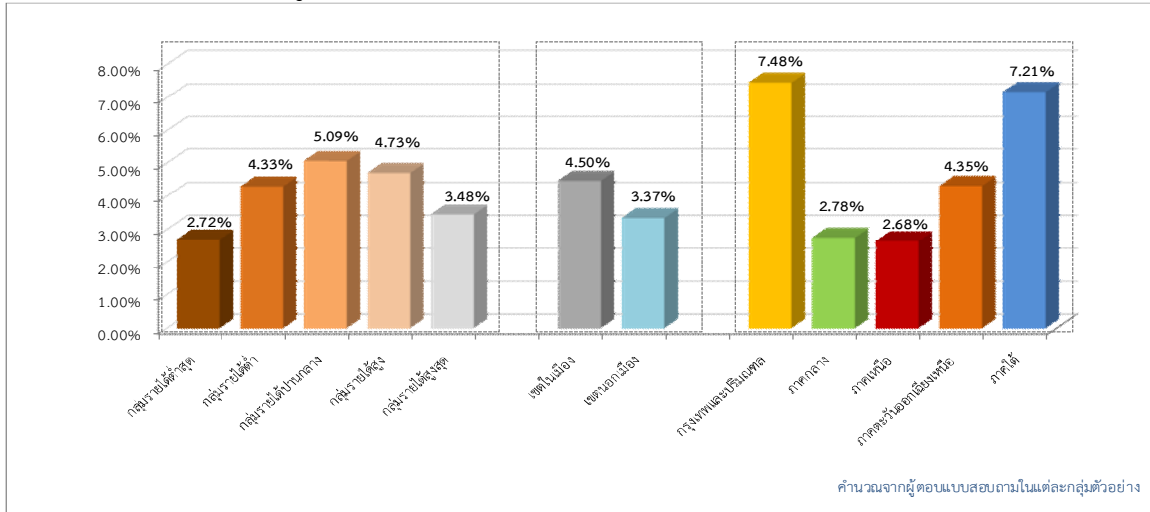
อย่างไรก็ดี การสำรวจนี้ไม่สามารถระบุชัดเจนถึงเหตุผลความแตกต่างของการเข้าถึงบริการในแต่ละภาคได้ แต่จากการพิจารณาข้อมูลอื่นประกอบ รวมทั้งประสบการณ์การหารือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปสาเหตุที่ครัวเรือนที่อาศัยในเขตเมือง ในกรุงเทพฯและปริมณฑลมีส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงสุดได้ว่า เนื่องมาจากการขาดแหล่งสินเชื่ออื่น ๆ รองรับ อาทิ กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ รวมถึงกลุ่มออมทรัพย์ ที่มีมากอยู่ในเขตนอกเมือง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัญหาในด้านผู้ให้บริการ (Supply side)

แผนภาพที่ 7 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ



<sup>7</sup> ไม่นับรวมสินเชื่อบัตรเครดิต

แผนภาพที่ 8 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อในภาพรวม



### ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อในภาพรวม

จากแบบสอบถามพบว่าครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านสินเชื่อในปัจจุบัน ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการในเรื่องดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป (ร้อยละ 40.62) วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ (ร้อยละ 19.48) และความยุ่งยาก / เงื่อนไขในการขอกู้ (ร้อยละ 15.35)<sup>8</sup>

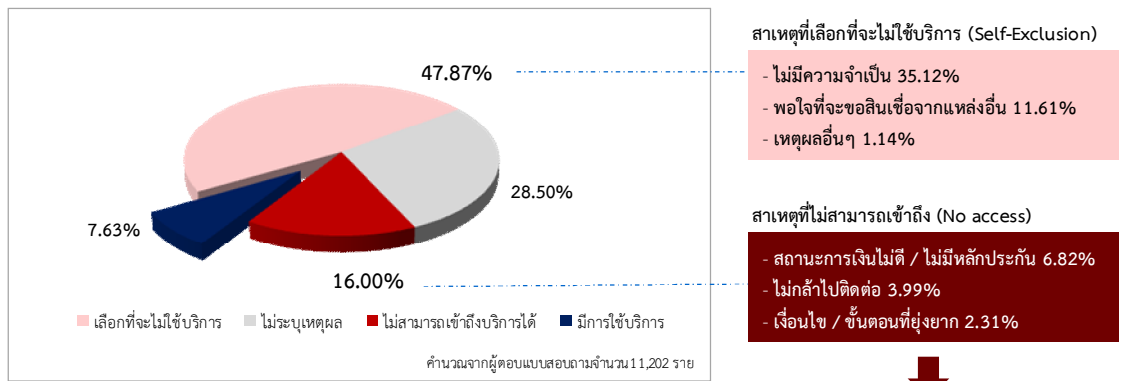
### ปัญหาการเข้าถึงบริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์

ในส่วนของครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ที่มีจำนวนสูงถึงร้อยละ 92.37 ส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47.87 ในขณะที่ร้อยละ 16 เป็นครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการ ซึ่งสาเหตุที่ครัวเรือนเลือกที่จะไม่ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากไม่มีความจำเป็น หรือ พอใจที่จะขอสินเชื่อจากแหล่งอื่น แต่สาเหตุที่ครัวเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์มักมาจากมีสถานะการเงินไม่ดี/ไม่มีหลักประกัน ไม่กล้าไปติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ รวมถึงการมีเงื่อนไข/ขั้นตอนการขอสินเชื่อที่ยุ่งยาก โดยครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ในกรุงเทพฯและปริมณฑล มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงสุด (แผนภาพที่ 9)

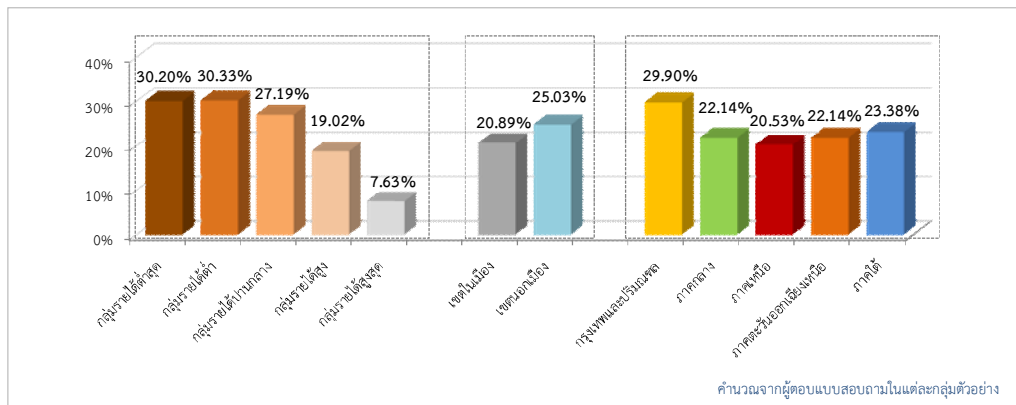
<sup>8</sup> จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 889 ราย (1,381 คำตอบ) พบปัญหาจากการใช้บริการด้านสินเชื่อ 5 อันดับแรก ดังนี้ (1) ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไปร้อยละ 40.62 (2) วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ ร้อยละ 19.48 (3) ความยุ่งยาก / เงื่อนไขในการขอกู้ ร้อยละ 15.35 (4) เดินทางไกล / ไม่สะดวก ร้อยละ 6.81 และ (5) งดการชำระคืนไม่ตรงตามความต้องการ ร้อยละ 5.36

<sup>9</sup> นับรวมธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

แผนภาพที่ 9 : การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์



ครัวเรือน รายได้ต่ำ - ปานกลาง อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ในกรุงเทพฯและปริมณฑล มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงมากที่สุด



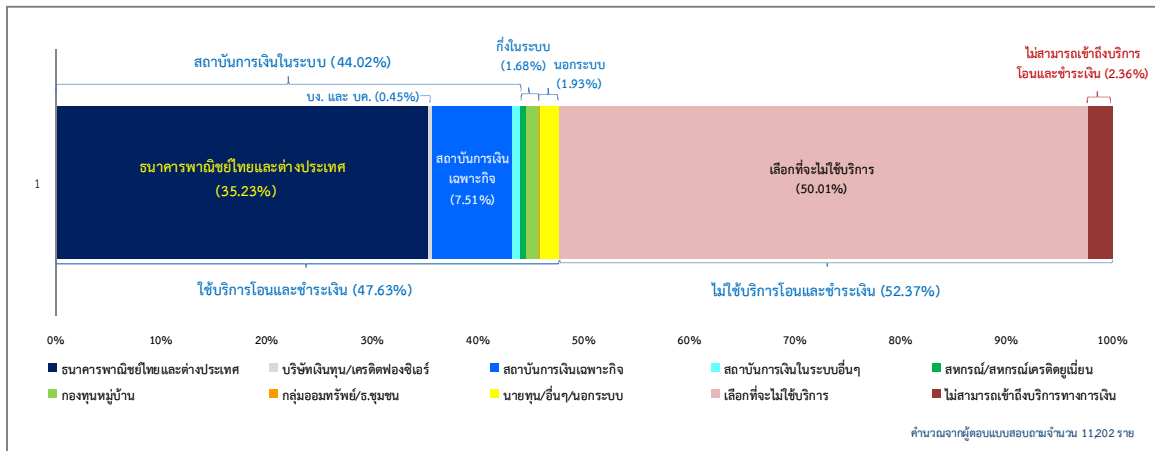
#### 4.2.3 บริการด้านโอนและชำระเงิน

##### ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

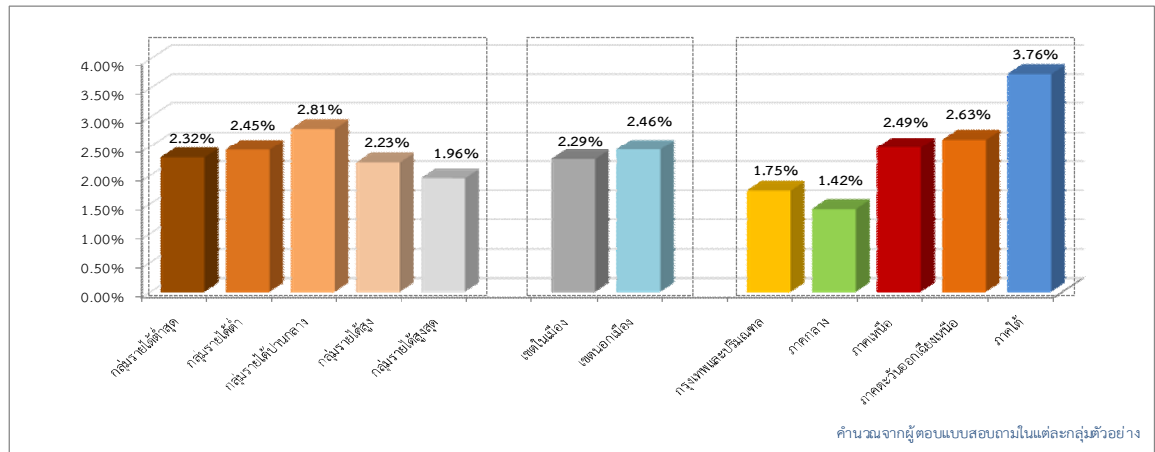
บริการด้านการโอนและชำระเงินเป็นบริการที่ครัวเรือนไทยสามารถเข้าถึงบริการได้มากที่สุด เนื่องจากพบครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้เพียงร้อยละ 2.36 ซึ่งน้อยกว่าบริการด้านเงินฝากและด้านสินเชื่อ โดยครัวเรือนที่มีการใช้บริการร้อยละ 47.63 นั้น คิดเป็นการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศร้อยละ 35.23 สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 7.51 นายทุน/อื่น ๆ ร้อยละ 1.73

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านการโอนและการชำระเงินร้อยละ 2.36 พบว่า ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อยู่นอกเขตเมือง ในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงที่สุด (แผนภาพที่ 10-11)

แผนภาพที่ 10 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านไอออนและชำระเงิน



แผนภาพที่ 11 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านไอออนและชำระเงินในภาพรวม



### ปัญหาจากการใช้บริการ

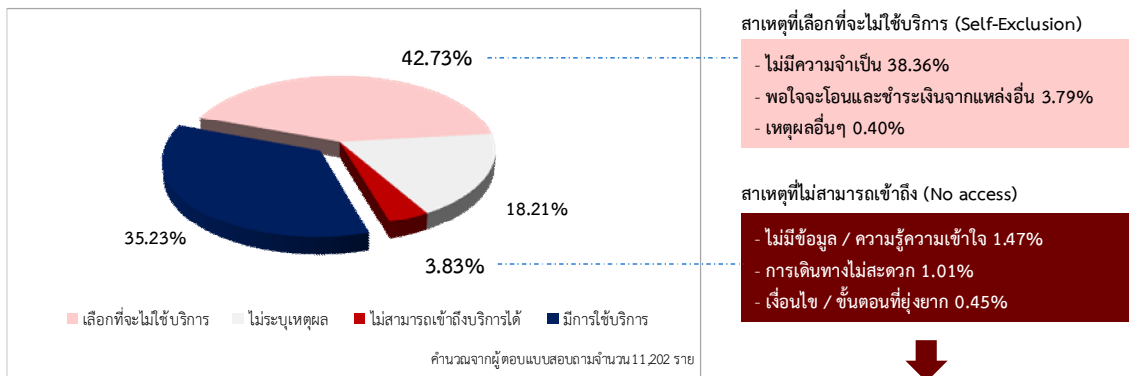
จากการสำรวจพบว่าครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านไอออนและชำระเงินส่วนใหญ่ พบปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียมการให้บริการสูง (ร้อยละ 46.01) การเดินทางไกล/สาขามีน้อย (ร้อยละ 19.06) และเงื่อนไขหรือขั้นตอนที่ยุ่งยาก (ร้อยละ 12.35)<sup>10</sup>

<sup>10</sup> จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 637 ราย (939 คำตอบ) พบปัญหาจากการใช้บริการด้านไอออนและชำระเงิน 5 อันดับแรก ดังนี้ (1) ค่าธรรมเนียมสูงเกินไป ร้อยละ 46.01 (2) เดินทางไกลไม่สะดวก / สาขามีน้อย ร้อยละ 19.06 (3) ความยุ่งยาก / เงื่อนไขการไอออนและชำระเงิน ร้อยละ 12.35 (4) การบริการของแหล่งการไอออนและชำระเงินไม่ค่อยดี เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ ร้อยละ 10.86 และ (5) การให้ข้อมูลของแหล่งการชำระเงินไม่เพียงพอ ร้อยละ 7.35

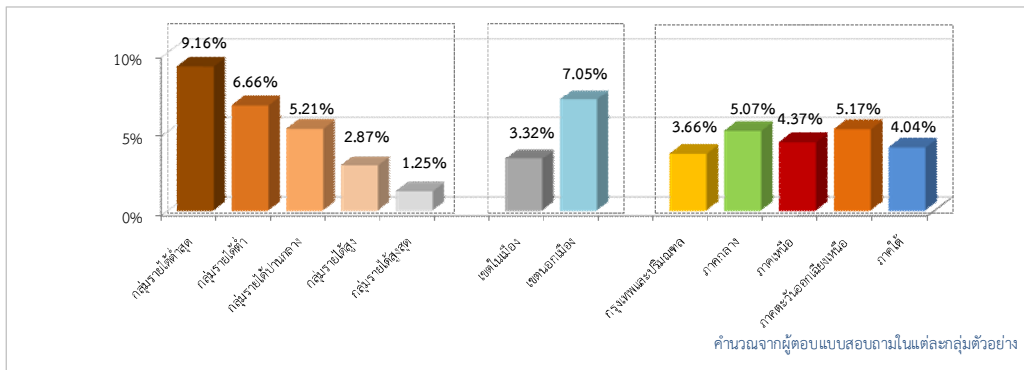
### ปัญหาการเข้าถึงบริการโอนและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์<sup>11</sup>

สำหรับบริการโอนและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์พบว่า คริวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 64.77 สามารถแบ่งเป็นคริวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 42.73 และคริวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการร้อยละ 3.83 ซึ่งคริวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็น หรือพอใจที่จะโอนและชำระเงินจากแหล่งอื่น ในขณะที่คริวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการมีสาเหตุมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจ การเดินทางที่ไม่สะดวก หรือการมีเงื่อนไข/ขั้นตอนที่ยุ่งยาก โดยคริวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุด อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงที่สุด (แผนภาพที่ 12)

แผนภาพที่ 12 : การเข้าถึงบริการด้านโอนและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์



คริวเรือน **รายได้ต่ำ อาศัยอยู่นอกเขตเมือง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง** มีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงมากที่สุด



<sup>11</sup> นับรวมธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ



### 4.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

ในการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินนั้น นอกเหนือจากการศึกษาเรื่องระดับการเข้าถึงบริการ และลักษณะของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินแล้ว ทางกรมควรทราบถึงช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน รวมถึงช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมในอนาคต เพื่อการวางนโยบายที่เหมาะสม

บทวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงกล่าวถึงช่องทางการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือนทั้งในปัจจุบัน และช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม โดยเน้นเฉพาะ 3 ช่องทางสำคัญ คือ (1) ช่องทางการฝากเงิน (2) ช่องทางการถอนเงิน และ (3) ช่องทางการโอนและชำระเงิน

#### 4.3.1 ช่องทางการฝากเงิน

##### ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จาก 10,685 คำตอบของจำนวนผู้ใช้บริการด้านเงินฝากทั้งสิ้น 8,619 ราย<sup>12</sup> พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนไทยมีการใช้บริการฝากเงินมากที่สุดในปัจจุบัน 3 อันดับแรก คือ สาขานาการ (ร้อยละ 71.64) ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 13.05) และกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 8.11) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ช่องทางการฝากเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการด้านเงินฝาก	ร้อยละ
ที่สาขานาการ	71.64
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	13.05
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	8.11
ที่ทำการสหกรณ์	2.96
เคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชน	2.91
อื่นๆ เช่น มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่มารับฝาก รถเคลื่อนที่ ฯลฯ	1.33

ตัวอย่าง : 10,685 คำตอบของผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก 8,619 ราย

##### ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

สำหรับช่องทางการฝากเงินที่ต้องการเพิ่มเติมนั้น การวิเคราะห์จะแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (8,619 ราย) และ (2) กลุ่มที่ไม่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (1,248 ราย)<sup>13</sup> ซึ่งผลการสำรวจพบว่าครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านเงินฝากอยู่แล้วในปัจจุบัน ต้องการให้มีตู้เอทีเอ็มต่างสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติม (ร้อยละ 17.55) รวมทั้งการมีตัวแทน/เจ้าหน้าที่มาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน และเคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ร้านค้าชุมชน (ร้อยละ 15.12 และ ร้อยละ 14.26 ตามลำดับ) ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการด้านเงินฝากต้องการให้มีสาขานาการเป็นช่องทางในการฝาก

<sup>12</sup> ผู้ใช้บริการ 1 รายสามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง

<sup>13</sup> ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ 1 ช่องทาง

เพิ่มเติมมากที่สุด (ร้อยละ 19.14) ตามมาด้วยการมีตัวแทน/เจ้าหน้าที่มาให้บริการที่บ้าน (ร้อยละ 6.59) และตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 3.77) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 : ช่องทางการฝากเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

(หน่วย : ร้อยละ)

ความต้องการช่องทางการฝากเงินเพิ่มเติม	ผู้ใช้บริการเงินฝาก (8,619 ราย)	ผู้ไม่ใช้บริการเงินฝาก (1,248 ราย)
ไม่ต้องการช่องทางการฝากเงินเพิ่มเติม	6.97	54.10
ต้องการ	93.03	45.90
ที่สาขานาคาร	8.91	19.14
ที่ทำการสหกรณ์	1.18	0.47
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	4.66	2.75
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	17.55	3.77
เคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชน	14.26	2.59
รถรับฝากที่เคลื่อนที่ไปตามชุมชนหมู่บ้าน	11.68	3.73
ร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น, แฟมิลี่มาร์ท)/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	9.60	3.10
ที่ทำการสาขาไปรษณีย์ท้องถิ่น	4.18	1.84
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน	15.12	6.59
อื่นๆ	5.89	1.92

#### 4.3.2 ช่องทางการถอนเงิน

##### ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

สำหรับช่องทางการถอนเงินนั้น จากคำตอบ 11,199 คำตอบของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากทั้งสิ้น 8,619 ราย<sup>14</sup> พบว่าสาขานาคารเป็นช่องทางที่มีการใช้บริการถอนเงินมากที่สุด (ร้อยละ 59.62) โดยช่องทางที่มีการใช้บริการรองลงมาคือตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 31.34) และกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 4.05) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ช่องทางการถอนเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการถอนเงิน	ร้อยละ
ที่สาขานาคาร	59.62
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	31.34
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	4.05
ที่ทำการสหกรณ์	2.09
เคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชน	1.83
อื่นๆ เช่น มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่มารับฝาก รถเคลื่อนที่ ฯลฯ	1.06

ตัวอย่าง : 11,199 คำตอบของผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก 8,619 ราย

<sup>14</sup> ผู้ใช้บริการ 1 รายสามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง

### ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

เมื่อสอบถามถึงช่องทางการถอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติมซึ่งแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่มเช่นเดียวกับช่องทางการฝากเงิน<sup>15</sup> พบว่า ครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านเงินฝากยังคงต้องการตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติม (ร้อยละ 15.42) รวมทั้งการมีเคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชนเพิ่มเติม (ร้อยละ 14.35) และการมีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน (ร้อยละ 14.26)

ในขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการเงินฝากต้องการสาขาธนาคารเพิ่มเติมเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 16.84) ตามมาด้วยตู้เอทีเอ็มและการมีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน (ร้อยละ 7.30) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 : ช่องทางการถอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

(หน่วย : ร้อยละ)

ความต้องการช่องทางการถอนเงินเพิ่มเติม	ผู้ใช้บริการเงินฝาก (8,619 ราย)	ผู้ไม่ใช้บริการเงินฝาก (1,248 ราย)
ไม่ต้องการช่องทางการฝากเงินเพิ่มเติม	11.15	48.44
<b>ต้องการ</b>	<b>88.85</b>	<b>51.56</b>
ที่สาขาธนาคาร	8.61	16.84
ที่ทำการสหกรณ์	0.94	0.56
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	4.47	2.81
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	15.42	7.30
เคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชน	14.35	4.25
รถรับฝากที่เคลื่อนที่ไปตามชุมชนหมู่บ้าน	9.56	3.45
ร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น, แฟมิลีมาร์ท)/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	11.19	4.49
ที่ทำการสาขาไปรษณีย์ท้องถิ่น	4.52	2.25
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน	14.26	7.30
อื่นๆ	5.53	2.33

### 4.3.3 ช่องทางการโอนและชำระเงิน

#### ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จาก 7,294 คำตอบของผู้ใช้บริการโอนและชำระเงินทั้งสิ้น 5,336 ราย<sup>16</sup> พบว่าสาขาธนาคารเป็นช่องทางที่มีการใช้บริการโอนและชำระเงินมากที่สุด (ร้อยละ 57.14) รองลงมาคือตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 23.09) เช่นกันเดียวกับช่องทางการฝากและถอนเงิน ในขณะที่ร้านสะดวกซื้อ/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยเป็นช่องทางการโอนและชำระเงินที่มีครัวเรือนใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับสาม (ร้อยละ 6.13) ดังแสดงในตารางที่ 5

<sup>15</sup> ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (8,619 ราย) และ (2) กลุ่มที่ไม่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (1,248 ราย)

โดยแต่ละรายเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ 1 ช่องทาง

<sup>16</sup> ผู้ใช้บริการ 1 รายสามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง

ตารางที่ 5 : ช่องทางการโอนและชำระเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการโอนและชำระเงิน	ร้อยละ
ที่สาขาธนาคาร	57.14
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	23.09
ร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น, แฟมิลีมาร์ท)/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	6.13
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	4.20
เคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชน	3.48
ที่ทำการสาขาไปรษณีย์ท้องถิ่น	2.04
ที่ทำการสหกรณ์	1.44
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้านที่ทำงาน	0.30
รถรับฝากที่เคลื่อนที่ไปตามชุมชนหมู่บ้าน	0.29
อินเทอร์เน็ต	0.27
โทรศัพท์มือถือ	0.22
อื่นๆ	1.40

ตัวอย่าง : 7,294 คำตอบของผู้ใช้บริการด้านโอนและชำระเงิน 5,336 ราย

#### ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

สำหรับช่องทางการโอนและชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม นั้น แบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่มีการใช้บริการโอนและชำระเงิน (5,336 ราย) และ (2) กลุ่มที่ไม่มีการใช้บริการ (4,531 ราย)<sup>17</sup> โดยกลุ่มที่มีการใช้บริการต้องการเคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ร้านค้าชุมชนเพิ่มเติมมากเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 14.81) ตามด้วยการมีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน (ร้อยละ 14.34) และร้านค้าสะดวกซื้อ/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน (ร้อยละ 13.85) ในขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการโอนและชำระเงินส่วนใหญ่ต้องการให้มีสาขาธนาคารเป็นช่องทางในการโอนและชำระเงินเพิ่มเติม (ร้อยละ 12.14) รวมถึงการมีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน (ร้อยละ 7.98) และการเพิ่มตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 6.99) ดังแสดงในตารางที่ 6

<sup>17</sup> ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ 1 ช่องทาง

ตารางที่ 6 : ช่องทางการโอนและชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

(หน่วย : ร้อยละ)

ความต้องการช่องทางการโอนและชำระเงินเพิ่มเติม	ผู้ใช้บริการโอนและชำระเงิน (5,336 ราย)	ผู้ใช้บริการโอนและชำระเงิน (4,531 ราย)
ไม่ต้องการช่องทางการฝากเงินเพิ่มเติม	11.70	49.08
ต้องการ	88.30	50.92
ที่สาขาธนาคาร	6.46	12.14
ที่ทำการสหกรณ์	0.53	0.73
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	2.93	2.61
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	13.38	6.99
โทรศัพท์มือถือ	4.24	0.66
อินเทอร์เน็ต	2.20	0.15
เคาน์เตอร์ธนาคารตามห้างสรรพสินค้า/ตามร้านค้าชุมชน	14.81	4.82
รถรับฝากที่เคลื่อนที่ไปตามชุมชน/หมู่บ้าน	7.51	5.59
ร้านสะดวกซื้อ (เซเว่น, แฟมิลี่มาร์ท)/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	13.85	5.20
ที่ทำการสาขาไปรษณีย์ท้องถิ่น	5.86	2.50
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้านที่ทำงาน	14.34	7.89
อื่นๆ	2.20	1.55

#### 4.4 ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน

##### 4.4.1 ระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงิน

แบบสำรวจนี้แบ่งการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงินออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้ความเข้าใจในแต่ละบริการทางการเงินทั้ง 9 บริการ และ (2) ความรู้ความเข้าใจทางการเงินโดยทั่วไป อาทิ การคำนวณร้อยละและอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

##### ความรู้ความเข้าใจในแต่ละบริการทางการเงิน

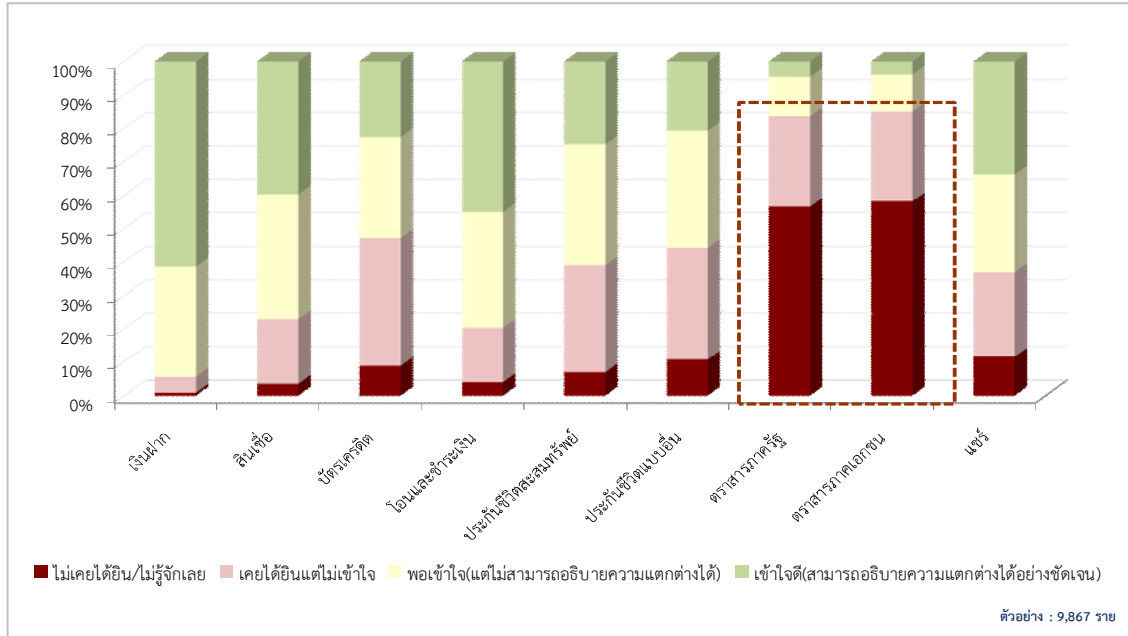
เมื่อสอบถามถึงความรู้ความเข้าใจของแต่ละบริการทางการเงินทั้ง 9 บริการ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองว่าในแต่ละบริการทางการเงินนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับใดซึ่งมีตัวเลือกให้ทั้งสิ้น 4 ระดับ คือ (1) ไม่เคยได้ยิน/ไม่รู้จักเลย (2) เคยได้ยินแต่ไม่เข้าใจ (3) พอเข้าใจ (ไม่สามารถอธิบายความแตกต่างได้) และ (4) เข้าใจดี (อธิบายความแตกต่างได้อย่างชัดเจน)

ผลการสำรวจพบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 9,867 ราย<sup>18</sup> ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบริการด้านเงินฝากมากที่สุด ตามมาด้วยบริการด้านการโอนและชำระเงิน และบริการด้านสินเชื่อตามลำดับ ในขณะที่ตราสารการลงทุนภาคเอกชน อาทิ หุ้นสามัญ หุ้นกู้ภาคเอกชน ฯลฯ และตราสารการลงทุนภาครัฐ อาทิ พันธบัตรรัฐบาล ฯลฯ เป็นบริการที่ครัวเรือนขาดความรู้ความเข้าใจมากที่สุด (แผนภาพที่ 13) โดยครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำและต่ำสุด อาศัยอยู่ในเขตนอกเมือง และภาคเหนือ มีอัตราส่วน

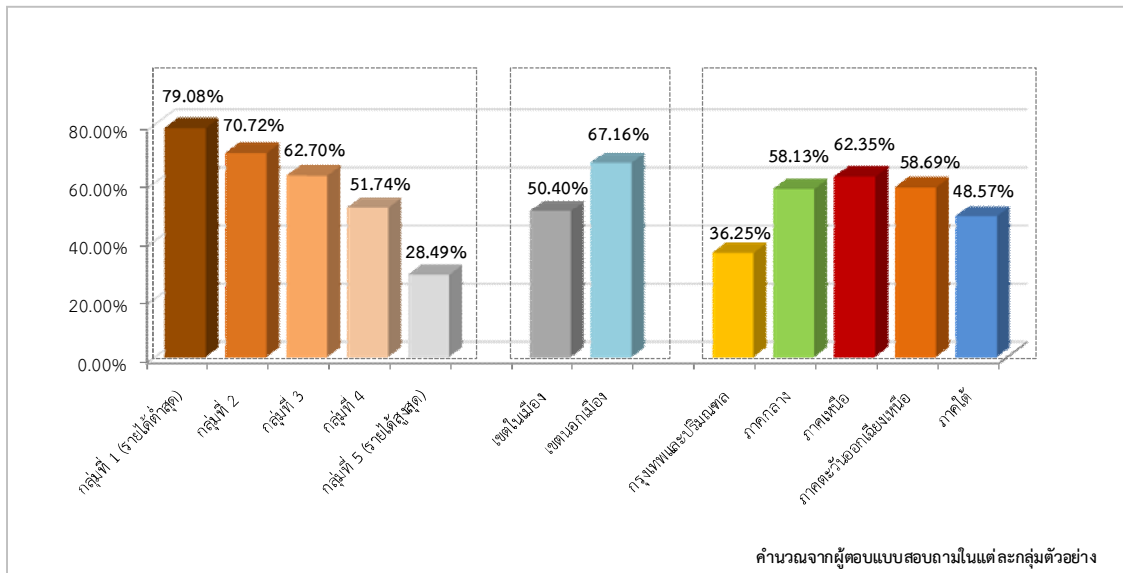
<sup>18</sup> ไม่นับรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความต้องการและไม่มีการใช้บริการทางการเงินเลยทั้ง 9 บริการ จำนวน 1,335 ราย

ผู้ที่ไม่มีเคยได้ยิน/ไม่มีความรู้ความเข้าใจบริการตราสารทางการเงินภาครัฐและภาคเอกชนสูงสุด (แผนภาพที่ 14-15)

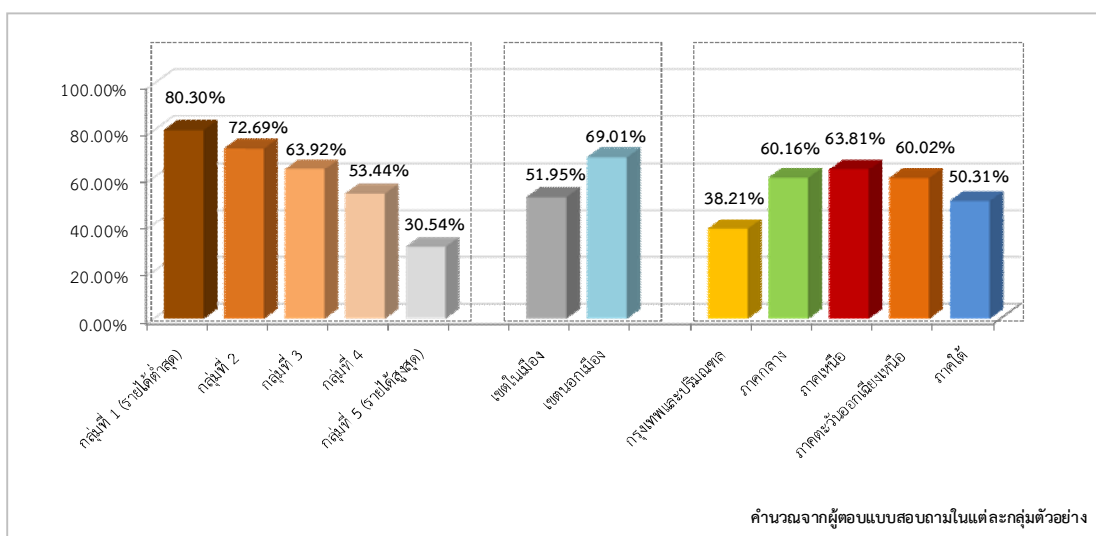
แผนภาพที่ 13 : ระดับความรู้ความเข้าใจในแต่ละบริการทางการเงิน



แผนภาพที่ 14 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่เคยได้ยินหรือไม่รู้จักตราสารการลงทุนภาครัฐ



แผนภาพที่ 15 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่เคยได้ยินหรือไม่รู้จักตราสารการลงทุนภาคเอกชน



### ความรู้ความเข้าใจทางการเงินโดยทั่วไป

นอกจากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองถึงระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงินในแต่ละบริการทางการเงินแล้ว แบบสอบถามนี้มีการตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจทางการเงินโดยทั่วไปเพื่อประเมินความสามารถในการคำนวณร้อยละและอัตราดอกเบี้ย ตลอดจนความรู้ความเข้าใจเรื่องมูลค่าของเงินตามเวลา (Time value of money) การคิดดอกเบี้ยทบต้นและนโยบายการค้ำประกันเงินฝากของรัฐบาล รวมทั้งสิ้น 5 ข้อ ซึ่งผลการสำรวจพบว่า คราวเรือนไทยส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจบริการทางการเงินในเรื่องการคำนวณร้อยละและดอกเบี้ยทบต้น และไม่ทราบเกี่ยวกับนโยบายรัฐที่ค้ำประกันเงินฝากซึ่งเปิดบัญชีกับธนาคารพาณิชย์ ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 : ความรู้ความเข้าใจทางการเงินโดยทั่วไป

คำถาม	ตอบผิด	ตอบถูก
สมมติว่า เกิดโรคระบาดขึ้นในตำบล ก ซึ่งมีจำนวนคนอาศัยอยู่ 150 คน และมีอัตราการเสียชีวิตจากโรคระบาดนี้เฉลี่ยร้อยละ 10 จากข้อมูลดังกล่าว ท่านคิดว่าจะมีผู้เสียชีวิตคิดเป็นกี่คน	42.88 %	57.12%
สมมติว่า ท่านซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้ามาในราคา 1,000 บาท และต้องชำระเงินคืนภายในระยะเวลา 1 ปี โดยสามารถเลือกชำระได้ 2 แบบ คือ (ก) ชำระ/ผ่อนจ่ายรายเดือนๆ ละ 100 บาท เป็นเวลา 12 เดือน (ข) ชำระ/จ่ายคืนครั้งเดียวในอีก 12 เดือนข้างหน้า บวกดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 20 แบบใดถูกกว่ากัน	92.51%	7.49%
สมมติว่าท่านขอกู้เงินจำนวน 1,000 บาท ซึ่งธนาคารคิดดอกเบี้ยเงินกู้ร้อยละ 20 ต่อปี โดยคิดดอกเบี้ยต้นต่อปี หากท่านไม่มีการจ่ายเงินกู้และดอกเบี้ยเลย ยอดเงินค้างชำระของท่านจะเพิ่มขึ้นเป็น 2 เท่าในระยะเวลาประมาณกี่ปี	83.87%	16.13%
คำถาม	ไม่ทราบ	ทราบ
หากท่านมีคินัดชำระเงินกู้จากธนาคารแห่งหนึ่งแล้ว ท่านคิดว่าธนาคารแห่งอื่นจะทราบหรือไม่	34.78%	65.22%
ท่านทราบหรือไม่ว่าปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายค้ำประกันเงินฝากเต็มจำนวนสำหรับบัญชีเงินฝากที่เปิดกับธนาคารพาณิชย์*	72.81%	27.19%

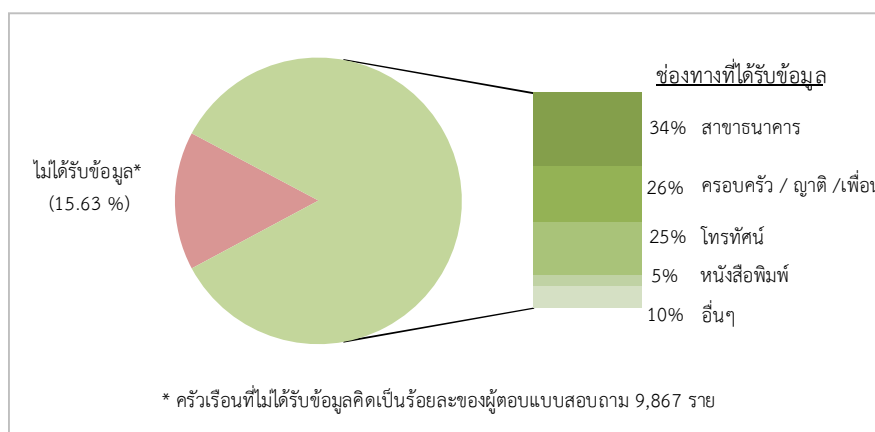
\* หมายเหตุ : เป็นการตั้งคำถามในปี 2553 ซึ่ง พ.ร.บ.คุ้มครองเงินฝากให้ความคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน

ตัวอย่าง : 9,867 ราย

#### 4.4.2 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางการเงิน

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 9,867 ราย<sup>19</sup> พบว่าร้อยละ 84.37 ได้รับข่าวสารทางการเงิน ในขณะที่ร้อยละ 15.63 ไม่ได้รับข้อมูล/ข่าวสารทางการเงินจากแหล่งใดเลย ซึ่งช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางการเงินของครัวเรือนที่สำคัญ<sup>20</sup> ได้แก่ สาขานาการ ครอบครัว/ญาติ/เพื่อน และโทรทัศน์ ตามลำดับ ดังแสดงในแผนภาพที่ 16

แผนภาพที่ 16 : ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางการเงินของครัวเรือนในปัจจุบัน



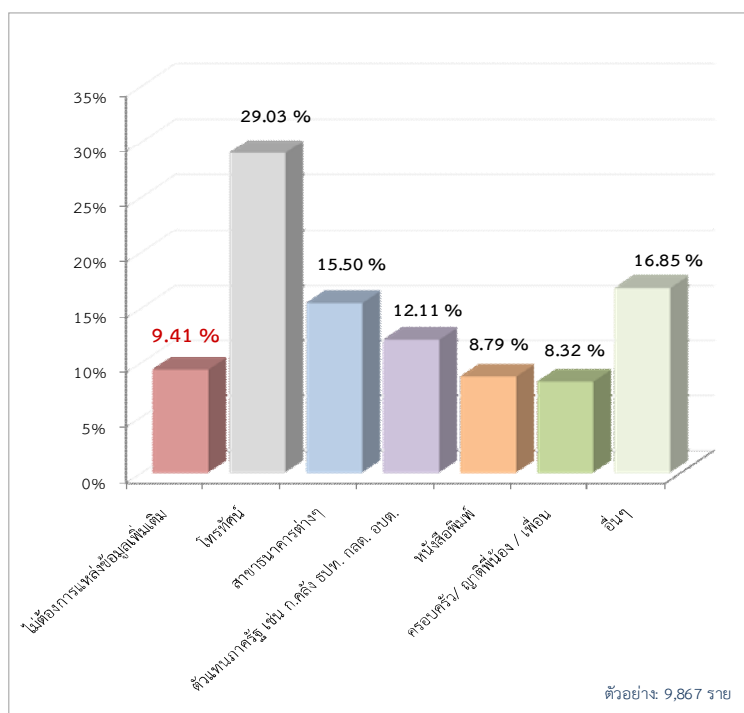
ทั้งนี้ ช่องทางการรับรู้ข่าวสารที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติมได้แก่ โทรทัศน์ สาขานาการ และตัวแทนภาครัฐ เป็นต้น (แผนภาพที่ 17)

<sup>19</sup> ไม่นับรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความต้องการและไม่มีการใช้บริการทางการเงินเลยทั้ง 9 บริการ จำนวน 1,335 ราย

<sup>20</sup> ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารทางการเงิน สามารถตอบช่องทางที่ได้รับข่าวสารได้ทั้งสิ้น 2 ช่องทาง โดยผลสำรวจในข้อนี้คำนวณจากคำตอบทั้งสิ้น 13,090 คำตอบ



แผนภาพที่ 17 : ช่องทางการรับรู้ข่าวสารทางการเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม<sup>21</sup>



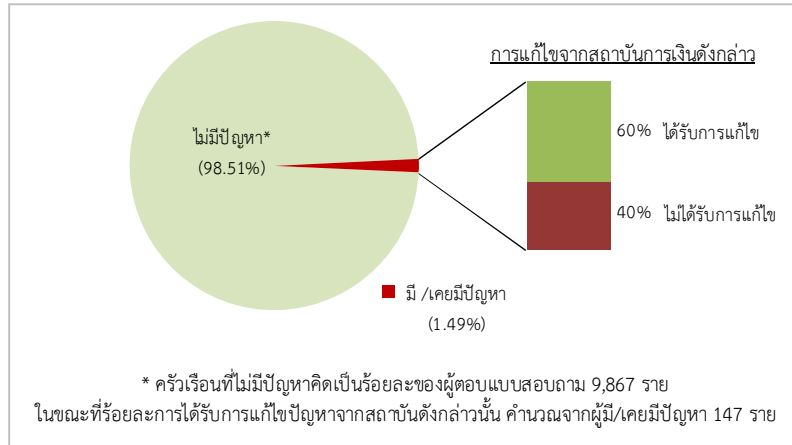
#### 4.5 การคุ้มครองผู้บริโภค

เมื่อสอบถามถึงปัญหาในการใช้บริการจากสถาบันการเงินภายในการค้ากับของธนาคารแห่งประเทศไทย<sup>22</sup> พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการกับสถาบันการเงินดังกล่าว (ร้อยละ 98.51) มีเพียงร้อยละ 1.49 (คิดเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม 147 ราย) เท่านั้นที่พบปัญหาจากการใช้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ได้รับการแก้ไขจากสถาบันการเงินนั้น ๆ ดังแสดงในแผนภาพที่ 18

<sup>21</sup> ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 9,867 ราย (ไม่นับรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความต้องการและไม่มีการใช้บริการทางการเงินเลยทั้ง 9 บริการ จำนวน 1,335 ราย) สามารถเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ร้อยละ 1 ช่องทาง

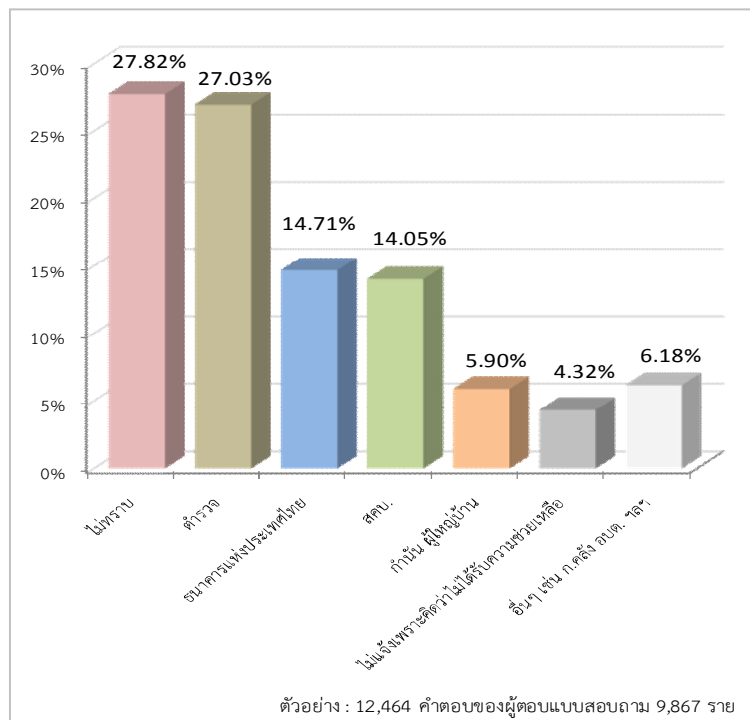
<sup>22</sup> สถาบันภายใต้การค้ากับของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน/บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และบริษัทบัตรเครดิต/บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคล

แผนภาพที่ 18 : การสำรวจปัญหาในการใช้บริการจากสถาบันการเงินภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย และการแก้ไขปัญหามาจากสถาบันการเงินดังกล่าว



อย่างไรก็ดี ผลสำรวจพบว่าเมื่อผู้ใช้บริการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือประสบปัญหาจากการใช้บริการและไม่ได้รับการแก้ไขจากสถาบันการเงินนั้น ๆ แล้ว ส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าจะต้องแจ้งไปยังหน่วยงานใด (ร้อยละ 27.82) มีเพียงร้อยละ 14.71 เท่านั้นที่ทราบว่าสามารถแจ้งมายังธนาคารแห่งประเทศไทยได้ (แผนภาพที่ 19)

แผนภาพที่ 19 : ช่องทางการร้องเรียนหากไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา/ความไม่เป็นธรรมในการใช้บริการจากสถาบันการเงิน ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย

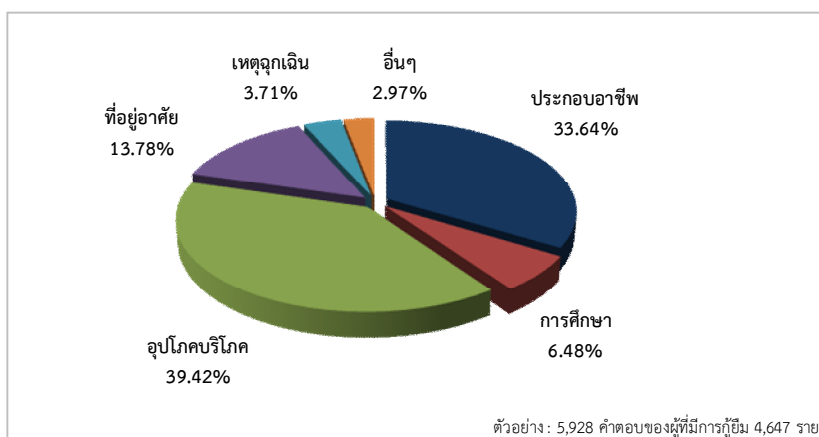


#### 4.6 ประเด็นอื่น ๆ

แบบสำรวจนี้ได้สอบถามเพิ่มเติมถึงวัตถุประสงค์ของการขอสินเชื่อด้วย ซึ่งผลปรากฏว่าครัวเรือนส่วนใหญ่ขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (ร้อยละ 39.42) และเพื่อการประกอบอาชีพ (ร้อยละ 33.64) ดังแสดงในแผนภาพที่ 20

อย่างไรก็ดี สำหรับครัวเรือนที่ขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพนั้นกว่าร้อยละ 40 มีรายได้จากการประกอบอาชีพดังกล่าวเพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและชำระคืนเงินกู้ แต่ไม่มีเงินออม ซึ่งอาจแสดงให้เห็นว่า หากครัวเรือนมีค่าใช้จ่ายฉุกเฉิน/ภัยธรรมชาติ ค่าเล่าเรียนบุตร หรือยามเจ็บป่วย จะกระทบต่อการจ่ายชำระหนี้ทันที (ตารางที่ 8)

แผนภาพที่ 20 : แสดงวัตถุประสงค์การขอสินเชื่อ



ตารางที่ 8 : ผลจากการขอสินเชื่อเพื่อการประกอบอาชีพ

ผลจากการขอสินเชื่อเพื่อประกอบอาชีพ	ร้อยละ
เพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและชำระเงินกู้ แต่ไม่มีเงินออม	40.30
ใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ชำระเงินกู้ และยังมีเงินเหลือออม	38.03
เพียงพอใช้จ่ายในชีวิตประจำวันแต่ไม่เพียงพอในการชำระเงินกู้	10.05
ไม่เพียงพอในการใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและการชำระเงินกู้	8.84
ไม่ระบุ / ไม่ทราบ	2.78

ตัวอย่าง : ผู้ที่กู้ยืมเพื่อการประกอบอาชีพ 1,994 ราย

## 5. สรุปผลการสำรวจ

จากผลสำรวจที่กล่าวมานั้น สรุปได้ดังนี้

- **ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม :** ครั้วเรือนร้อยละ 84.58 มีการใช้บริการทางการเงิน ในขณะที่ร้อยละ 15.42 ไม่มีการใช้บริการ ซึ่งในสัดส่วนนี้พบครั้วเรือนร้อยละ 3.50 ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยครั้วเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลางอาศัยในเขตนอกเมือง ภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราส่วนของครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินสูงที่สุด
- **ปัญหาที่พบจากการใช้บริการ :** การเดินทางที่ไม่สะดวก/ระยะทางไกล ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ ตลอดจนถึงเงื่อนไข/ขั้นตอนที่ยุ่งยากเป็นปัญหาที่ครั้วเรือนส่วนใหญ่พบจากการใช้บริการพื้นฐาน 3 บริการ (เงินฝาก สินเชื่อ และโอนและชำระเงิน)
- **ความหลากหลายของบริการทางการเงิน :** ความหลากหลายในการใช้บริการของครั้วเรือนไม่สูงมากนัก โดยพบว่าการใช้บริการทางการเงินของครั้วเรือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-3 บริการ เท่านั้นจากทั้งหมด 9 บริการ
- **การเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก :** บริการด้านเงินฝากเป็นบริการที่มีครั้วเรือนใช้บริการมากที่สุด โดยมีครั้วเรือนที่ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 76.94 ในขณะที่ร้อยละ 23.06 ไม่มีการใช้บริการ โดยสัดส่วนนี้มีครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้กว่าร้อยละ 6.09
- **การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ :** ครั้วเรือนที่มีการใช้บริการด้านสินเชื่อมีร้อยละ 41.53 และไม่มีการใช้บริการร้อยละ 58.47 โดยสัดส่วนนี้มีครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 4.07 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครั้วเรือนที่มีรายได้ปานกลาง ในเขตเมือง และกรุงเทพและปริมณฑล เนื่องจากในเขตเมืองขาดแหล่งสินเชื่ออื่น ๆ รองรับ อาทิ กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ รวมถึงกลุ่มออมทรัพย์ที่มีอยู่ในเขตนอกเมือง
- **การเข้าถึงบริการด้านโอนและชำระเงิน :** บริการด้านโอนและชำระเงินเป็นบริการที่ครั้วเรือนสามารถเข้าถึงได้มากที่สุด โดยมีครั้วเรือนที่ใช้บริการร้อยละ 47.63 ในขณะที่ร้อยละ 52.37 ไม่มีการใช้บริการ โดยสัดส่วนนี้มีครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้เพียงร้อยละ 2.36
- **อุปสรรคในการเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์ :** อุปสรรคหรือสาเหตุสำคัญที่ทำให้ครั้วเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์ได้นั้น ส่วนใหญ่มาจากการมีฐานะทางการเงินไม่ดี/ไม่มีหลักประกัน ระยะทางไกล/เดินทางไม่สะดวก การกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีเงินฝากที่สูงเกินไป การมีเงื่อนไข/ขั้นตอนที่ยุ่งยาก รวมทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจและไม่กล้าไปติดต่อธนาคาร
- **ช่องทางการใช้บริการ :** ช่องทางที่เป็นที่นิยมในการใช้บริการพื้นฐานทั้ง 3 บริการ (ฝาก สินเชื่อ โอนและชำระเงิน) ได้แก่ สาขานาการและตู้เอทีเอ็ม ในขณะที่ร้านสะดวกซื้อมีบทบาทสำคัญในการโอนและชำระเงิน โดยครั้วเรือนต้องการให้มีเจ้าหน้าที่หรือตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงานเพิ่มเติม
- **ความรู้ความเข้าใจทางการเงิน :** ครั้วเรือนไทยยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการคำนวณร้อยละ อัตราดอกเบี้ยทบต้น และขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการทางการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลิตภัณฑ์ด้านตราสารการลงทุนภาครัฐและภาคเอกชน นอกจากนี้ พบว่าครั้วเรือน

ไทยได้รับความรู้ทางการเงินจากธนาคารเป็นหลัก แต่ต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมผ่านโทรศัพท์มากที่สุด

■ **การคุ้มครองผู้บริโภค :** คริวเรือนเพียงร้อยละ 1.49 เท่านั้นที่พบปัญหาจากการใช้บริการ<sup>23</sup> จากสถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งส่วนใหญ่ก็ได้รับการแก้ไขจากสถาบันการเงินนั้น ๆ อย่างไรก็ตาม คริวเรือนส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าเมื่อเกิดปัญหาจากการใช้บริการจากสถาบันการเงินภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย และไม่ได้รับการแก้ไขจากสถาบันการเงินนั้น ๆ แล้ว จะต้องดำเนินการอย่างไร

## 6. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลสำรวจพบว่า คริวเรือนไทยส่วนใหญ่มีการใช้บริการทางการเงิน แต่ยังคงพบช่องว่างในการเข้าถึงบริการ (Financial access gap) โดยเฉพาะการเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์ ซึ่งบริการด้านสินเชื่อและเงินฝากเป็นบริการที่คริวเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้มากที่สุด เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุ/อุปสรรคของการเข้าถึงบริการพบว่านอกจากการมีฐานะทางการเงินไม่ดี/ไม่มีหลักประกันแล้ว การมีสาขาน้อย/ระยะทางไกลเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการเข้าถึงบริการ

ดังนั้น การเพิ่มระดับการเข้าถึงบริการทางการเงิน อาจทำได้โดยสนับสนุนให้มีการจัดตั้งสาขาธนาคารเพิ่มเติมหรือส่งเสริมให้มีการกระจายตัวของสาขาธนาคารอย่างเหมาะสม รวมทั้งการเพิ่มตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ ตลอดจนการผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการทางการเงินในรูปแบบที่ไม่ต้องอาศัยการตั้งสาขาธนาคาร (Branchless banking) อาทิ การให้มีบริการนอกสถานที่ การแต่งตั้งตัวแทนธนาคาร รวมทั้งการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น<sup>24</sup>

นอกจากนี้ สิ่งที่ควรให้ความสำคัญควบคู่ไปกับการขยายช่องทางในการเข้าถึงบริการทางการเงิน คือ การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น (โดยเฉพาะเรื่องการค้าขายร้อยละ และอัตราดอกเบี้ย) รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงแนวทางการดำเนินการเมื่อพบปัญหาจากการใช้บริการ และไม่ได้รับการแก้ไขจากสถาบันการเงินผู้ให้บริการ โดยสามารถประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์และสาขาธนาคารซึ่งเป็นช่องทางที่คริวเรือนต้องการรับรู้ข่าวสารทางการเงินเพิ่มเติมมากที่สุด

<sup>23</sup> คำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม 9,867 ราย (ไม่นับรวมผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีความต้องการและไม่มีการใช้บริการทางการเงินเลยทั้ง 9 บริการ จำนวน 1,335 ราย)

<sup>24</sup> จากการสำรวจพบว่า ช่องทางที่คริวเรือนต้องการในการใช้บริการเพิ่มเติม 3 อันดับแรก คือ สาขาธนาคาร ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ และการมีตัวแทนมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน

