

ครัวเรือนภูมิภาคส่วนใหญ่เลือกใช้บริการทางการเงินจากที่ไหนกัน

กรวีร์ ปิ่นนราช

ณัฐภัทร์ ศุภเศรษฐศิริ

ธนาคารแห่งประเทศไทย

จากบทความ “ทำความเข้าใจครัวเรือนในภูมิภาค ผ่านมิติภาคการเงิน” เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2567 ที่ชี้ให้เห็นมุมมองด้านการเงิน ทั้งเรื่องรายได้ รายจ่าย สินทรัพย์ และหนี้สิน รวมถึงสถาบันการเงินที่มีบทบาทมากกับครัวเรือนในภูมิภาค ซึ่งกว่า 60% ของครัวเรือนในภูมิภาคนิยมฝากเงินและกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) และสถาบันการเงินกึ่งในระบบ อาทิ กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ บทความนี้จึงอยากเจาะให้ลึกขึ้นว่าทำไมคนในภูมิภาคถึงเลือกที่จะใช้สถาบันการเงินเหล่านี้มากกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ โดยมีเหตุผลที่สำคัญ 3 ข้อ ดังนี้

ข้อแรก จำนวนสาขาและช่องทางการให้บริการของ SFIs กองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์ที่ครอบคลุมพื้นที่ในภูมิภาค โดยสาขาและจุดให้บริการของ SFIs เรียกได้ว่ามีแทบจะทุกพื้นที่ ทุกตำบล โดยปัจจุบัน SFIs มีจำนวนสาขารวมทั้งสิ้นเกือบ 2,500 แห่ง ทั่วประเทศ¹ และสัดส่วนจำนวนตู้ ATM และตู้รับฝากเงิน (CDM) กระจายตัวอยู่ในต่างจังหวัด กว่า 90% ของประเทศ² ส่วนกองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์ที่คนในชุมชนสามารถเดินไปใช้บริการได้เลยโดยไม่ต้องเสียต้นทุนในการเดินทาง มีจำนวนราว 80,000 กองทุน และกว่า 6,000 สหกรณ์ ทั่วประเทศ ตามลำดับ³

นอกจากนี้ SFIs บางแห่งยังมีบริการที่เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการโดยไม่ต้องไปที่สาขา อย่างบริการนอกสถานที่ (Mobile Unit) ทั้งในรูปแบบรถเคลื่อนที่หรือจุดให้บริการในชุมชนและพื้นที่ห่างไกล ที่เพียงนัดหมายวันเวลาและสถานที่ให้คนในชุมชนทราบล่วงหน้า เพื่อเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง มาใช้บริการทั้งรับฝากเงิน โอนเงิน ชำระเงิน และชำระหนี้ในวันและเวลาดังกล่าวได้

¹ ข้อมูลจากคำกล่าวเปิดงานสัมมนา “พลิกโฉม SFIs กับภารกิจที่ตอบโจทย์และตรงจุด เพื่อเศรษฐกิจไทยเติบโตต่อเนื่อง” ของ ดร.วิโรท สันติประภพ (ปี 2559)

² ข้อมูลจากบทความ “สถาบันการเงินเฉพาะกิจกับภารกิจกระจายโอกาสทางการเงิน (ปี 2559)

³ ข้อมูลจากสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (ปี 2566) และกรมส่งเสริมสหกรณ์ (ปี 2565)

ข้อที่สอง ผลผลิตภัณฑ์และการบริการมีความยืดหยุ่น เหมาะกับพฤติกรรมและความต้องการ ของประชาชนในภูมิภาค อาทิ

(1) **ผลผลิตภัณฑ์เงินฝาก** คนในชุมชนสามารถเริ่มต้นฝากเงินที่สหกรณ์หรือกองทุนหมู่บ้าน ได้ตั้งแต่หลักสิบบาท รวมถึงมีทางเลือกในการให้ผลตอบแทนที่เป็นสิ่งของจำเป็นที่สามารถใช้ได้จริง ในชีวิตประจำวัน เช่น กะปิ น้ำปลา แทนการให้ผลตอบแทนด้วยดอกเบี้ย

SFIs บางแห่งมีผลผลิตภัณฑ์สลากออมทรัพย์ที่ตอบโจทย์พฤติกรรมชอบเสี่ยงโชคของคน ในภูมิภาค โดยเมื่อฝากเงินแล้วยังสามารถลุ้นรับของหรือเงินรางวัลคล้ายกับการซื้อสลากกินแบ่งรัฐบาล อีกด้วย ซึ่งพบว่าสลากออมทรัพย์เป็นที่นิยมมากในภาคเหนือ แต่อาจยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายในภาค อีสาน

(2) **ผลผลิตภัณฑ์สินเชื่อ** ด้วยประชาชนส่วนใหญ่อยู่ในภาคการเกษตร และภาคบริการเป็นหลัก จึงนิยมกู้เงินจาก SFIs เพื่อประกอบอาชีพและอุปโภคบริโภค เนื่องจากมีผลผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ตอบโจทย์ ตามกลุ่มอาชีพ เช่น กลุ่มเกษตรกรที่กู้เงินจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กลุ่มพ่อค้า แม่ค้ารายย่อย ที่กู้เงินจากธนาคารออมสิน และกลุ่มผู้ประกอบการรายเล็กที่ไม่มีหลักประกันที่กู้เงินจาก ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME D Bank) เป็นต้น ส่วนกองทุน หมู่บ้าน และสหกรณ์ มีจุดเด่นที่คนในชุมชนที่เป็นสมาชิกฝากเงิน สามารถขอกู้ได้โดยไม่ต้องเตรียม เอกสารหลักฐานมากนัก เพราะเจ้าหน้าที่รู้จักพฤติกรรมของคนในชุมชนเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ SFIs บางแห่งยังมีโครงการใหม่ที่ช่วยกระตุ้นให้ลูกหนี้กลับมาชำระหนี้เพิ่มมากขึ้น⁴ โดยใช้พฤติกรรมชอบเสี่ยงโชคมาเป็นแรงจูงใจในการชำระหนี้ เช่น ทุกการชำระหนี้ 1,000 บาท จะได้รับสิทธิ์ในการลุ้นรับของรางวัลทั้งในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

(3) **สวัสดิการและบริการอื่น ๆ** กองทุนหมู่บ้านและสหกรณ์มีการให้สวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับ สมาชิกที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของคนในครอบครัวและวัฒนธรรมที่คนในภูมิภาคให้ความสำคัญ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าฌาปนกิจ ทุนการศึกษาบุตร รวมถึงมีการให้บริการโดยพนักงานของ SFIs ที่เข้าถึง และรู้จักลูกค้าในพื้นที่และให้คำแนะนำเมื่อต้องการความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ข้อสุดท้าย ทศนคติของคนในภูมิภาคที่รู้สึกสะดวกใจที่จะเข้าไปใช้บริการที่ SFIs และ กองทุนหมู่บ้าน เพราะรู้สึกว่าจะไม่ต้องเตรียมตัวเพื่อไปใช้บริการที่สาขา และหลายแห่งมักจะใช้ ภาษาท้องถิ่นในการให้บริการ

⁴ โครงการชำระดีมีโชค ของ ธ.ก.ส.

โดยสรุปแล้ว พฤติกรรมการเงินของครัวเรือนในภูมิภาค ส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการจาก SFIs กองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์ ด้วยเหตุผลหลักด้านช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงพื้นที่ต่างจังหวัด และชนบท การมีผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ความต้องการและพฤติกรรมความรู้สึกสะดวกใจของคนในพื้นที่

หากมองไปในอนาคต พฤติกรรมดังกล่าว สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ต้องการส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ช่วยให้รายย่อยหรือกลุ่มที่มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึง บริการทางการเงินในระบบได้อย่างเหมาะสม รวมถึงการส่งเสริมการชำระเงินดิจิทัล (Digital payment) เพื่อให้คนไทยได้เข้าถึงและสะดวกมากขึ้น โดยเห็นได้ชัดว่าคนไทยใช้ Digital Payment มากขึ้นถึง 5 เท่าใน 5 ปีที่ผ่านมาและทำธุรกรรมผ่านธนาคารทางโทรศัพท์เป็นอันดับหนึ่งของโลก นอกจากนี้ การเปิดกว้างในการแข่งขัน (Open Competition) ให้ผู้เล่นรายเดิมและรายใหม่เข้ามาให้บริการและ พัฒนานวัตกรรมทางการเงิน น่าจะเป็นอีกนโยบายที่จะทำให้ผู้คนในภูมิภาคมีทางเลือกในผลิตภัณฑ์ และตอบโจทย์ความต้องการทางการเงินได้มากยิ่งขึ้น

** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด **