

คอลัมน์ “แรงสั่นสะเทือน” ฉบับวันที่ 19 มีนาคม 2567

เปิดผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินของคนไทย... ความท้าทายสู่อนาคตที่ยั่งยืน

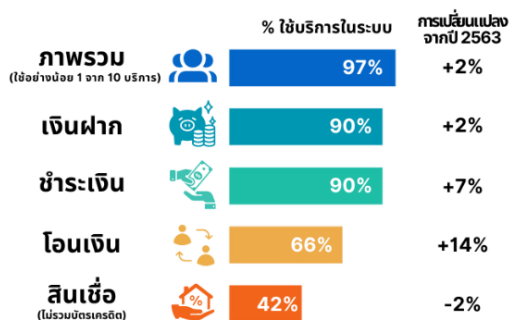
ปวีศา สุขะพันธุ์
ธนาคารแห่งประเทศไทย

การเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial inclusion) เป็นหนึ่งในเป้าหมายด้านความยั่งยืนทางการเงินที่ทั่วโลกผลักดัน บทความนี้ผู้เขียนจะมาเปิด [รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนไทย](#) ล่าสุดปี 2565 ที่แบงก์ชาติร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจกลุ่มครัวเรือนตัวอย่างกว่าหมื่นครัวเรือนทั่วประเทศ โดยการสำรวจนี้เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่แบงก์ชาติใช้ติดตามพัฒนาการในการเข้าถึงบริการทางการเงินของครัวเรือนไทย

ภาพรวมปี 2565 ครัวเรือนไทยมีระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ 97% เพิ่มขึ้นจากปี 2563 ที่ 95% ซึ่งอาจสะท้อนว่าครัวเรือนไทยเข้าถึงบริการทางการเงินได้ดี แต่ยังมีประเด็นท้าทายอยู่ ทั้งนี้ แบงก์ชาติอ้างอิงกรอบของธนาคารโลกในการจัดกลุ่มการเข้าถึงของครัวเรือนเป็น 3 กลุ่ม 1) กลุ่มที่เข้าถึงผู้ให้บริการทางการเงินในระบบ แต่อาจยังได้รับบริการที่ไม่เพียงพอ (underserved) 2) กลุ่มที่เข้าไม่ถึงผู้ให้บริการในระบบเพราะติดอุปสรรค (unserved) อาทิ อยากรู้เงินแต่ฐานะการเงินไม่ดี หรือรู้ได้แต่กับผู้ให้บริการนอกระบบเท่านั้น และ 3) กลุ่มที่ไม่ได้ใช้บริการเพราะไม่จำเป็น ดังนั้น ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวมที่ 97% หมายถึง 97 จาก 100 ครัวเรือน

ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ ของครัวเรือนไทยในปัจจุบันเป็นอย่างไร ?

ผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2565
(สำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 12,401 ครัวเรือนทั่วประเทศ)



ที่มา: ธปท.

ที่สำรวจใช้บริการกับผู้ให้บริการในระบบอย่างน้อย 1 จาก 10 บริการที่สำรวจ¹ แต่ยังพบว่า **ครัวเรือนไทยใช้บริการทางการเงินกระจุกตัวอยู่เพียงบริการพื้นฐานในชีวิตประจำวันอย่างเงินฝาก โอนเงิน ชำระเงิน และสินเชื่อ** ส่วนบริการที่มีความซับซ้อนขึ้นอย่างผลิตภัณฑ์ลงทุนและประกันยังมีการใช้ในระดับต่ำ

เมื่อเจาะลึกลงไปในแต่ละบริการพื้นฐาน 4 บริการยังพบประเด็นที่น่ากังวล...

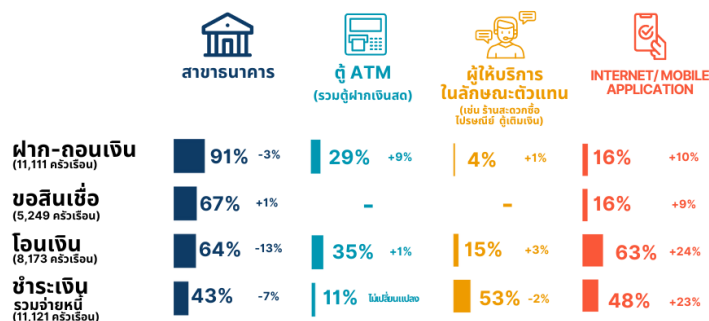
ด้านเงินฝาก - แม้ครัวเรือนไทยจะมีบัญชีเงินฝากกับผู้ให้บริการในระบบอย่างธนาคารพาณิชย์แล้ว แต่เงินที่ออมในบัญชียังไม่เพียงพอรองรับการใช้จ่ายหากต้องหยุดงานกะทันหันหรือเกษียณอายุ โดยเฉพาะการก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ โดย 2 ใน 3 ของครัวเรือนที่มีบัญชีเงินฝากตอบว่ามีเงินออมเพื่อใช้จ่ายหากต้องหยุดงานกะทันหันน้อยกว่า 3 เดือนหรือไม่แน่ใจสถานะเงินออมของตนเอง และมีเพียง 1 ใน 4 ของครัวเรือนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปและมีบัญชีเงินฝากตอบว่าสามารถออมได้ตามแผนสำหรับยามชรา

ด้านสินเชื่อ - ระดับการเข้าถึงและใช้สินเชื่อจะต่ำกว่าบริการพื้นฐานอื่น โดยครัวเรือนที่สำรวจใช้สินเชื่อกับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคารเป็นหลัก เช่น กองทุนหมู่บ้าน บริษัทสินเชื่อรายย่อย บริษัทลิสซิ่ง/เช่าซื้อ เป็นต้น และปัญหาสำคัญที่พบกับผู้ให้บริการสินเชื่อต่าง ๆ คือ ผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ตอบโจทย์ ส่วนหนึ่งเป็นเรื่องเงื่อนไขหรือขั้นตอนที่ยุ่งยากที่ทำให้ครัวเรือนบางส่วนหันไปใช้หนี้นอกระบบเพราะได้เงินเร็ว ไม่ต้องใช้หลักประกันหรือเอกสารรายได้ ทั้งนี้ กลุ่มที่เข้าถึงไม่ถึงสินเชื่อกับผู้ให้บริการในระบบ ได้แก่ กลุ่มลูกจ้างประจำที่มีรายได้น้อยและกลุ่มประกอบอาชีพอิสระ ซึ่งเป็นเพราะฐานะการเงินไม่ดี/รายได้ไม่เพียงพอ

ด้านการโอนเงินและด้านการชำระเงิน - เห็นพัฒนาการทั้งระดับการเข้าถึงและการใช้บริการกับผู้ให้บริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งธนาคาร ผู้ให้บริการ e-money และผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน

บทบาทของช่องทางสำคัญในการใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน

ผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2565
(สำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 12,401 ครัวเรือนทั่วประเทศ)



%ครัวเรือนที่ใช้บริการและตอบช่องทางนั้น ๆ เป็น 1 ใน 3 อันดับช่องทางที่ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงจากปี 2563

ที่มา: สปท.

¹ 10 บริการที่สำรวจ ประกอบด้วย เงินฝาก สินเชื่อ(ไม่รวมบัตรเครดิต) โอนเงิน ชำระเงิน บัตรเครดิต ประกันชีวิต ประกันอื่นๆ กองทุนรวม ตราสารการลงทุนภาครัฐ ตราสารการลงทุนภาคเอกชน

(banking agent) อาทิ ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ โดยกลุ่มที่เข้าไม่ถึงบริการดังกล่าว คือ กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มรายได้น้อยซึ่งให้เหตุผลว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจ

นอกจากนี้ ผลสำรวจยังมีมิติช่องทางการใช้บริการ คือ 1) สาขารณาคารและตู้ ATM ยังเป็นช่องทางหลักในบริการฝาก-ถอนเงินและสินเชื่อ 2) ผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทนเป็นหลักด้านบริการชำระเงิน โดยเฉพาะในพื้นที่นอกเมือง แต่ยังมีปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการและค่าธรรมเนียมสูง และ 3) ช่องทาง digital (Internet หรือ Mobile Banking) มีสัดส่วนการใช้เพิ่มขึ้นในทุกบริการโดยเฉพาะการโอนเงินและชำระเงิน ทั้งนี้ แม้ว่าจะเห็นการปรับตัวและใช้บริการผ่านช่องทาง digital (digital adoption) ที่เพิ่มขึ้นแต่ยังมีกลุ่มที่ยังต้องพึ่งพาช่องทาง non-digital (กลุ่มรายได้น้อยและผู้สูงอายุ) ซึ่งต้องดูแลให้สามารถทยอยปรับตัวได้ต่อไป

จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ยั่งยืนจำเป็นต้องพิจารณาหลายแง่มุม ไม่ว่าจะเป็นระดับการเข้าถึงบริการที่มีความหลากหลายทั้งผู้ให้บริการและช่องทางการใช้บริการ ความรู้ความเข้าใจในบริการที่ซับซ้อน ประกอบกับคุณภาพในการเข้าถึงบริการที่จะส่งเสริมสุขภาพทางการเงินที่ดี เช่น ความสามารถในการกู้และชำระหนี้ได้ ไม่ติดกับดักหนี้ การมีบัญชีเงินฝากและสามารถออมเงินได้เพียงพอในกรณีฉุกเฉินหรือออมได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เป็นต้น

ทุกภาคส่วนสามารถช่วยสนับสนุนการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างยั่งยืนได้ โดยปัจจุบันแบงก์ชาติมีหลายโครงการที่ช่วยเรื่องนี้ อาทิ การเปิดให้มีผู้เล่นใหม่อย่างธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual bank) ที่ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยี digital เข้ามาแข่งขันพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการมากขึ้น การผลักดันให้เกิดกลไกที่ประชาชนสามารถใช้สิทธิส่งข้อมูลที่มีกับผู้ให้บริการต่าง ๆ (Open data) เช่น Bank statement ประวัติการชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เพื่อรับบริการและคำแนะนำทางการเงินที่เหมาะสมกับตัวเอง ควบคู่กับมาตรการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินผ่านหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่บังคับใช้กับผู้ให้บริการทางการเงิน อาทิ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ การแก้หนี้อย่างยั่งยืน การจัดการปัญหาการทุจริตและหลอกลวง ตลอดจนการส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการเงินดิจิทัลให้แก่ประชาชน อันจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ทั่วถึง เท่าเทียม อย่างยั่งยืนของคนไทย...



สแกน QR Code เพื่ออ่านรายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนฉบับเต็ม

** บทความนี้เป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล จึงไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับความเห็นของหน่วยงานที่ผู้เขียนสังกัด **