

รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2561

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อประเมินและติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน รวมถึงนำผลสำรวจมาประกอบการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2561 ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 11,121 ครัวเรือนในทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยสำรวจการใช้บริการทางการเงิน 11 บริการ ได้แก่ (1) เงินฝาก/ เงินออม (รวม e-Money) (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) การโอนเงิน (4) การชำระเงิน (5) บัตรเครดิต (6) ประกันชีวิต (7) ประกันวินาศภัย (8) กองทุนรวม (9) ตราสารการลงทุนภาครัฐ (10) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน และ (11) การเล่นเกม

ผลสำรวจในปี 2561 พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน¹ ในภาพรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 98.7 จากร้อยละ 97.3 ในปี 2559 และสัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 89.8 จากร้อยละ 86.4 ในปี 2559 ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงเป็นร้อยละ 1.3 จากร้อยละ 2.7 ในปี 2559 ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการจะพบว่า ครัวเรือนเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากที่สุด ขณะที่กองทุนหมู่บ้าน และสถาบันการเงินอื่น ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ครัวเรือนใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบลดลงซึ่งสะท้อนให้เห็นผลจากการดำเนินนโยบายของภาครัฐในการสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีระดับรายได้ต่ำสุด ครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวของช่องทางบริการทางการเงินที่ดีและหลากหลายขึ้น นอกจากนี้ ประเทศไทยมิได้มีปัญหาคอขวดในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 98.5 และร้อยละ 98.8 ตามลำดับ

บริการทางการเงินที่ครัวเรือนเข้าถึงมากที่สุด ได้แก่ ชำระเงิน โอนเงิน เงินฝาก และสินเชื่อ ตามลำดับ โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงบริการทั้ง 4 ประเภทเพิ่มขึ้นจากปี 2559 หากพิจารณาแยกรายการบริการ พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 96.9 จากร้อยละ 94.2 ในปี 2559 และครัวเรือนใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80.0 จากร้อยละ 72.5 ในปี 2559 ผู้ให้บริการหลักคือธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยครัวเรือนใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก สำหรับบริการสินเชื่อ ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 95.8 จากร้อยละ 94.1 ในปี 2559 โดยมีสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการหลัก ขณะที่สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อลดลงอยู่ที่ร้อยละ 35.8 จากร้อยละ 41.5 ใน

¹ ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (Access) หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) และ ผู้ที่เลือกจะไม่ใช้บริการทางการเงิน (Self-exclusion) โดยรายงานผลสำรวจฯ นับจำนวนผู้ใช้บริการจากแหล่งต่าง ๆ โดยไม่นับซ้ำ เช่น หากผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการทั้งจากผู้ให้บริการในระบบและกึ่งในระบบ จะนับว่าใช้บริการกับผู้ให้บริการในระบบเท่านั้น

ปี 2559 โดยกลุ่มครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ในทุกกลุ่มรายได้ โดยเฉพาะกลุ่มรายได้ต่ำ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมสัดส่วนหนี้ต่อครัวเรือนอยู่ในระดับสูง ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่ออยู่แล้วมียอดคงค้างสินเชื่อเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผลจากการส่งเสริม e-Payment ทั้ง PromptPay และ QR code รวมถึงการลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ส่งผลให้ครัวเรือนเข้าถึงบริการโอนเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.8 จากร้อยละ 97.1 ในปี 2559 รวมถึงครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 99.3 จากร้อยละ 98.8 ในปี 2559 โดยเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ และผู้ให้บริการ e-Money มีบทบาทมากขึ้นในบริการชำระเงิน นอกจากนี้ พบว่าครัวเรือนบางส่วนยังเลือกชำระเงินโดยตรงกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) แทนการชำระผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน

สำหรับช่องทางการใช้บริการทางการเงินพบว่า สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงเป็นช่องทางหลักในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสำหรับโอนเงินและชำระเงินลดลง เนื่องจากใช้บริการผ่านกองทุนหมู่บ้านและองค์กรการเงินชุมชน รวมถึงช่องทางดิจิทัล (ระบบโมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้สูง กลุ่ม First Jobber ที่อยู่ในช่วงอายุ 23 ถึง 35 ปี และประชาชนในกรุงเทพมหานครและภาคกลาง อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหาเรื่องจำนวนสาขาไม่เพียงพอหรือระยะทางไกลจากการใช้บริการสาขาของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 1.82 จากร้อยละ 1.16 ในปี 2559 ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากการทยอยปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ในภาพรวมครัวเรือนส่วนใหญ่พอใจกับช่องทางบริการในปัจจุบัน แต่บางส่วนยังต้องการช่องทางเพิ่มเติม โดยเฉพาะช่องทางร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่

ในด้านคุณภาพของการให้บริการพบว่า ครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินมีปัญหาจากการใช้บริการลดลงเมื่อเทียบกับปี 2559 โดยปัญหาส่วนใหญ่ คือ ไม่พึงพอใจในบริการของสถาบันการเงิน (เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ และขายผลิตภัณฑ์พ่วง) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ระยะทางการเดินทางไปใช้บริการไกล และดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงหรือเลือกจะไม่ใช้บริการจากผู้ให้บริการหลัก² ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลัก คือ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในบริการ ไม่กล้าไปติดต่อเพราะกลัวถูกปฏิเสธ และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้หนี้ของครัวเรือนไทย พบว่า ครัวเรือนที่ปัจจุบันใช้หนี้มีหนี้คิดเป็นร้อยละ 1.4 ของครัวเรือนทั้งหมด โดยครัวเรือนที่ใช้หนี้มีหนี้ส่วนใหญ่ใช้เพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น เนื่องจากได้เงินเร็ว สะดวก และไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก นอกจากนี้ ครัวเรือนที่เคยมีหนี้มีหนี้และปัจจุบันยังมีอยู่ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และไม่มี

² ผู้ให้บริการหลักของบริการเงินฝาก สินเชื่อ และโอนเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ขณะที่ผู้ให้บริการหลักของบริการชำระเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการรับชำระเงิน

เงินออม โดยสัดส่วนครัวเรือนที่สามารถออมเงินก่อนการใช้จ่ายมีเพียงร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับร้อยละ 13 ในกลุ่มที่เคยมีหนี้ก่อนระบบแต่ปัจจุบันไม่มีแล้ว

ทั้งนี้ หากพิจารณาพฤติกรรมการออมของภาคครัวเรือน พบว่า สัดส่วนครัวเรือนที่มีเงินออมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 72.0 จากร้อยละ 65.4 ในปี 2559 โดยครัวเรือนส่วนใหญ่ออมเงินเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย ใช้ในยามเกษียณ และใช้บริหารรายรับ-รายจ่ายตามลำดับ โดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก ทั้งนี้ ครัวเรือนมีการวางแผนและเริ่มออมเงินเพื่อเกษียณเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 67 จากร้อยละ 44 ในปี 2559 โดยผู้ที่สามารถออมเงินเพื่อเกษียณได้สำเร็จตามเป้าหมายส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการออมเงินคือเพื่อใช้ในยามชราและออมเงินในบัญชีเงินออมที่แยกบัญชีสำหรับใช้จ่าย

ผลสำรวจข้างต้นนำมาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ ธปท. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ควรร่วมกันดำเนินการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 3 ด้าน ดังนี้

1. การส่งเสริมสภาพแวดล้อมดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital banking) ผ่านการให้ความรู้ทางการเงินดิจิทัลและมาตรการส่งเสริมความปลอดภัยต่างๆ เพื่อให้เกิดการใช้งานเพิ่มขึ้น เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการในรูปแบบที่สะดวก และผู้บริโภคใช้งานได้อย่างปลอดภัย รวมถึงส่งเสริมบทบาทของผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ตัวแทน (Banking agent) เพื่อเติมเต็มช่องว่างการให้บริการสำหรับผู้ที่ยังไม่พร้อมใช้งานบนระบบดิจิทัล

2. การจัดการปัญหาหนี้ก่อนระบบ โดยสนับสนุนการใช้บริการสินเชื่อจากผู้ให้บริการที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ (Non-bank) ซึ่งมีกระบวนการกำกับดูแลและการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัดกุม แทนการใช้สินเชื่อก่อนระบบ รวมถึงส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการออมก่อนใช้

3. การสนับสนุนการออมเพื่อเกษียณ ให้ประชาชนตระหนักและให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงินและการออมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อช่วยให้ประชาชนมีเงินเพียงพอสำหรับแต่ละช่วงวัยและเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในยามเกษียณ รวมถึงส่งเสริมความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการออมเงินให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินการออมได้ เช่น การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ