



ธนาคารแห่งประเทศไทย

รายงานผลสำรวจ

การเข้าถึงบริการทางการเงิน
ภาคครัวเรือน ปี 2561



สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	1
1. บทนำ.....	4
1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ.....	4
1.2 ขอบเขตการสำรวจ	4
2. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ	6
2.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์	6
2.2 คำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงิน	7
2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ.....	7
3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์.....	8
3.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน.....	8
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 4 บริการ.....	10
3.2.1 บริการด้านเงินฝาก	10
3.2.2 บริการด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	12
3.2.3 บริการด้านโอนเงิน.....	15
3.2.4 บริการด้านชำระเงิน.....	18
3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน	21
3.3.1 ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก.....	22
3.3.2 ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	23
3.3.3 ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน.....	25
3.3.4 ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน.....	26
3.4 การใช้หนี้นอกระบบ.....	28
3.5 การวางแผนทางการเงิน.....	30
4. สรุปผลการสำรวจ.....	33
5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	35
ภาคผนวก	36

แผนภาพ

หน้า

ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (11 บริการ)	8
ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงิน 11 บริการ แยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	9
ภาพที่ 3: จำนวนบริการทางการเงิน และสัดส่วนการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือน	9
ภาพที่ 4: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก	10
ภาพที่ 5: การเข้าถึงบริการด้านเงินฝากแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	11
ภาพที่ 6: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก	12
ภาพที่ 7: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ	13
ภาพที่ 8: การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	14
ภาพที่ 9: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ	15
ภาพที่ 10: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านโอนเงิน	16
ภาพที่ 11: การเข้าถึงบริการโอนเงินแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	17
ภาพที่ 12: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการโอนเงิน	18
ภาพที่ 13: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านชำระเงิน	19
ภาพที่ 14: การเข้าถึงบริการชำระเงินแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	20
ภาพที่ 15: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการชำระเงิน	21
ภาพที่ 16: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากในปัจจุบัน	22
ภาพที่ 17: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	23
ภาพที่ 18: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน	24
ภาพที่ 19: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	24
ภาพที่ 20: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินในปัจจุบัน	25
ภาพที่ 21: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	26
ภาพที่ 22: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินในปัจจุบัน	27
ภาพที่ 23: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	27
ภาพที่ 24: วัตถุประสงค์และเหตุผลหลักในการใช้นั้นนอกระบบ	28
ภาพที่ 25: การเข้าถึงสินเชื่อของครัวเรือนที่เคยใช้นั้นนอกระบบ	29
ภาพที่ 26: พฤติกรรมการออมและการใช้นั้นนอกระบบ	30
ภาพที่ 27: พฤติกรรมการออมเงินเพื่อยามเกษียณ	31
ภาพที่ 28: วัตถุประสงค์หลักและวิธีการเก็บออมเงิน	32

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 ครัวเรือนใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบลดลง ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลจากการดำเนินนโยบายของภาครัฐในการสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีระดับรายได้ต่ำสุด ครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวของช่องทางการให้บริการทางการเงินที่ดีและหลากหลายขึ้น นอกจากนี้ ประเทศไทยมิได้มีปัญหาลำบากในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 98.5 และร้อยละ 98.8 ตามลำดับ

บริการทางการเงินที่ครัวเรือนเข้าถึงมากที่สุด ได้แก่ ชำระเงิน โอนเงิน เงินฝาก และสินเชื่อ ตามลำดับ โดยมีสัดส่วนการเข้าถึงบริการทั้ง 4 ประเภทเพิ่มขึ้นจากปี 2559 หากพิจารณาแยกบริการ พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึง**บริการเงินฝาก**เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 96.9 จากร้อยละ 94.2 ในปี 2559 และครัวเรือนใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 80.0 จากร้อยละ 72.5 ในปี 2559 ผู้ให้บริการหลักคือธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยครัวเรือนใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก สำหรับ**บริการสินเชื่อ**ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 95.8 จากร้อยละ 94.1 ในปี 2559 โดยมีสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการหลัก ขณะที่สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อลดลงอยู่ที่ร้อยละ 35.8 จากร้อยละ 41.5 ในปี 2559 โดยกลุ่มครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ในทุกกลุ่มรายได้ โดยเฉพาะกลุ่มรายได้ต่ำ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมสัดส่วนหนี้ต่อครัวเรือนอยู่ในระดับสูง ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่ออยู่แล้วมียอดคงค้างสินเชื่อเพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ผลจากการส่งเสริม e-Payment ทั้ง PromptPay และ QR code รวมถึงการลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินของธนาคารพาณิชย์และสถาบัน

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

การเงินเฉพาะกิจ ส่งผลให้ครัวเรือนเข้าถึงบริการโอนเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.8 จากร้อยละ 97.1 ในปี 2559 รวมถึงครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 99.3 จากร้อยละ 98.8 ในปี 2559 โดยเคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ และผู้ให้บริการ e-Money มีบทบาทมากขึ้นในบริการชำระเงิน และครัวเรือนบางส่วนยังเลือกชำระเงินโดยตรงกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) แทนการชำระผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน

สำหรับช่องทางการใช้บริการทางการเงินพบว่า สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ยังคงเป็นช่องทางหลักในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสำหรับโอนเงินและชำระเงินลดลง เนื่องจากใช้บริการผ่านกองทุนหมู่บ้าน และองค์กรการเงินชุมชน รวมถึงช่องทางดิจิทัล (ระบบโมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้สูง กลุ่ม First Jobber ที่อยู่ในช่วงอายุ 23 ถึง 35 ปี และประชาชนในกรุงเทพมหานคร และภาคกลาง อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหาเรื่องจำนวนสาขาไม่เพียงพอหรือระยะทางไกลจากการใช้บริการสาขาของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 1.82 จากร้อยละ 1.16 ในปี 2559 ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากการทยอยปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ในภาพรวมครัวเรือนส่วนใหญ่พอใจกับช่องทางบริการในปัจจุบัน แต่บางส่วนยังต้องการช่องทางเพิ่มเติม โดยเฉพาะช่องทางร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่

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

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการใช้หนี้ของครัวเรือนไทย พบว่า ครัวเรือนที่ปัจจุบันใช้หนี้ นอกระบบคิดเป็นร้อยละ 1.4 ของครัวเรือนทั้งหมด โดยครัวเรือนที่ใช้หนี้ นอกระบบส่วนใหญ่ใช้เพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น เนื่องจากได้เงินเร็ว สะดวก และไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก นอกจากนี้ ครัวเรือนที่เคยมีหนี้ นอกระบบและปัจจุบันยังมีอยู่ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย และไม่มีเงินออม โดยสัดส่วนครัวเรือนที่ปัจจุบันมีหนี้ นอกระบบที่สามารถออมเงินก่อนการใช้จ่ายมีเพียงร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับร้อยละ 13 ในกลุ่มที่เคยมีหนี้ นอกระบบแต่ปัจจุบันไม่มีแล้ว

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

² ผู้ให้บริการหลักของบริการเงินฝาก สินเชื่อ และโอนเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ขณะที่ผู้ให้บริการหลักของบริการชำระเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการรับชำระเงิน

ผลสำรวจข้างต้นนำมาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ ธปท. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนควรร่วมกันดำเนินการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 3 ด้าน ดังนี้

1. การส่งเสริมสภาพแวดล้อมดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital banking) ผ่านการให้ความรู้ทางการเงินดิจิทัลและมาตรการส่งเสริมความปลอดภัยต่างๆ เพื่อให้เกิดการใช้งานเพิ่มขึ้น เพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการในรูปแบบที่สะดวก และผู้บริโภคใช้งานได้อย่างปลอดภัย รวมถึงส่งเสริมบทบาทของผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น ตัวแทน (Banking agent) เพื่อเติมเต็มช่องว่างการให้บริการสำหรับผู้ที่ยังไม่พร้อมใช้งานบนระบบดิจิทัล
2. การจัดการปัญหาหนี้ในระบบ โดยสนับสนุนการให้บริการสินเชื่อจากผู้ให้บริการที่มีใบอนุญาตพาณิชย์ (Non-bank) ซึ่งมีกระบวนการกำกับดูแลและการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัดกุม แทนการใช้สินเชื่อในระบบ รวมถึงส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการออมก่อนใช้
3. การสนับสนุนการออมเพื่อเกษียณ ให้ประชาชนตระหนักและให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงินและการออมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อช่วยให้ประชาชนมีเงินเพียงพอสำหรับแต่ละช่วงวัยและเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในยามเกษียณ รวมถึงส่งเสริมความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการออมเงินให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินได้ เช่น การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนจึงได้กำหนดนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงไว้ในแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 1 (2547-2551) ระยะที่ 2 (2553-2557) และระยะที่ 3 (2559-2563) โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากโครงการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนซึ่งจัดทำขึ้นเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อประเมินและติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน รวมถึงนำผลสำรวจมาประกอบการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้องต่อไป

การสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนในปี 2561 นี้ จัดทำขึ้นเป็นครั้งที่ 6³ โดย ธปท. ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจการใช้บริการทางการเงิน 11 บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการในระบบและผู้ให้บริการนอกระบบ เพื่อให้สามารถประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทางการเงิน

1.2 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 11,121 ครัวเรือนในทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามของ ธปท. เกี่ยวกับความต้องการและการใช้บริการทางการเงิน ทั้งนี้ แบ่งระดับคำถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: การสำรวจภาพรวมการเข้าถึงและการใช้บริการ 11 บริการ ดังนี้

- | | |
|--|-----------------------------|
| (1) เงินฝาก/ เงินออม (รวม e-Money ⁴) | (7) ประกันวินาศภัย |
| (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) | (8) กองทุนรวม |
| (3) การโอนเงิน | (9) ตราสารการลงทุนภาครัฐ |
| (4) การชำระเงิน | (10) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน |
| (5) บัตรเครดิต | (11) การเล่นเกม |
| (6) ประกันชีวิต | |

ส่วนที่ 2: การสำรวจเชิงลึกโดยแยกเป็นบริการพื้นฐาน 4 บริการ⁵ คือ (1) เงินฝาก/ เงินออม (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) การโอนเงิน และ (4) การชำระเงิน โดยจะพิจารณาระดับการเข้าถึงบริการจากแหล่งต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการใน

³ ครั้งที่ 1 ปี 2546 ธปท. ร่วมกับบริษัท ซี.เอส.เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด จัดทำผลสำรวจภายใต้ชื่อ “โครงการศึกษาความต้องการบริการทางการเงิน” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 4,800 ราย

ครั้งที่ 2 ปี 2549 ธปท. จัดทำการสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 11,162 ราย

ครั้งที่ 3 ปี 2553 ธปท. จัดทำการสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 11,202 ราย

ครั้งที่ 4 ปี 2556 ธปท. จัดทำการสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 10,613 ราย

ครั้งที่ 5 ปี 2559 ธปท. จัดทำการสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 10,866 ราย

⁴ หมายถึง มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ชิปคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กพาสติก เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ซึ่งผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้า (Pre-paid) แก่ผู้ให้บริการ และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้าบริการได้ตามร้านค้าที่รับชำระ

⁵ ปี 2559 การสำรวจเชิงลึกแยกเป็นบริการพื้นฐาน 3 บริการ คือ (1) เงินฝาก/เงินออม (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) และ (3) การโอนเงินและชำระเงิน

ปัจจุบันและช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม ตลอดจนพฤติกรรมการใช้หนี้ในระบบ และการวางแผนทางการเงินของครัวเรือนไทย

สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงิน ธปท. ได้จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ตามนิยามของธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งพิจารณาจากสถานะทางกฎหมายและการกำกับดูแลโดยทางการ⁶ ดังนี้

(1) ผู้ให้บริการในระบบ (Formal Sector) หมายถึง สถาบันการเงินที่มีสถานะทางกฎหมายที่ชัดเจน (มีการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจตามกฎหมายหรือมีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น) และอยู่ภายใต้การกำกับ/ตรวจสอบโดยกระทรวงการคลังหรือผู้กำกับดูแลภาคการเงิน (ธปท. สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย) โดยมีหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ครอบคลุมทั้งด้านการประกอบธุรกิจ ความมั่นคง และ/ หรือการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย

- ผู้ให้บริการที่รับฝากเงินและให้บริการทางการเงินอื่น ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- ผู้ให้บริการสินเชื่อ ได้แก่ บริษัทบัตรเครดิต บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์)
- ผู้ให้บริการด้านการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้บริการ e-Money
- ผู้ให้บริการด้านการลงทุนและประกันภัย ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการกองทุนรวม และบริษัทประกันภัย

(2) ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (Semi-formal Sector) หมายถึง สถาบันที่มีสถานะทางกฎหมายภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะ โดยอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยหน่วยงานอื่นที่นอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลผู้ให้บริการในระบบ ประกอบด้วย บริษัทเช่าซื้อ บริษัทลีสซิ่ง สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมชนสหกรณ์ เครดิตยูเนียน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และโรงรับจำนำ

(3) ผู้ให้บริการนอกระบบ (Informal Sector) หมายถึง ผู้ให้บริการทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ไม่มีสถานะทางกฎหมายภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะและไม่มีผู้กำกับดูแล ประกอบด้วย กลุ่มออมทรัพย์ องค์กรการเงินชุมชน ญาติ นายทุน บุคคลอื่นนอกครัวเรือน และอื่น ๆ (เช่น สวัสดิการบริษัท)

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงิน ธปท. ได้จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ (2) ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการกึ่งในระบบ และ (3) ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบ ทั้งนี้ บทศึกษานี้จะนับจำนวนครัวเรือนผู้ใช้บริการทางการเงินจากแหล่งให้บริการต่าง ๆ โดยไม่มีการนับซ้ำ กล่าวคือ หากหัวหน้าครัวเรือน ก. ใช้บริการจากทั้งธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในระบบ และสหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการกึ่งในระบบ บทศึกษานี้จะนับว่านาย ก. มีการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในระบบเท่านั้น

⁶ ที่มา: Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective และบทความวิชาการ (งานสัมมนาเชิงวิชาการ พ.ศ. 2550) เรื่อง ความมั่นคงและหนี้สินครัวเรือนไทย: การบริหารความเสี่ยงและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

2. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ

2.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์

ผลการสำรวจจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11,121 ราย ดังนี้

(1) **ระดับรายได้** แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม โดยเรียงลำดับรายได้รวมต่อเดือนของครัวเรือนจากต่ำสุดไปสูงสุด และกำหนดให้แต่ละกลุ่มรายได้ประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม จำนวนเท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนี้

ปี 2561			
กลุ่มที่	รายได้ต่ำสุด	รายได้สูงสุด	รายได้เฉลี่ย
1 ระดับต่ำสุด	0	8,347	5,735
2	8,348	12,811	10,487
3	12,812	19,000	15,737
4	19,001	30,930	24,309
5 ระดับสูงสุด	30,931	600,000	56,606

(2) **เพศ** ได้แก่

- เพศหญิง 6,556 ราย
- เพศชาย 4,565 ราย

(3) **ภูมิภาค** ครอบคลุม 5 ภูมิภาค⁷ ตามวิธีการสุ่มการกระจายตัวของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้แก่

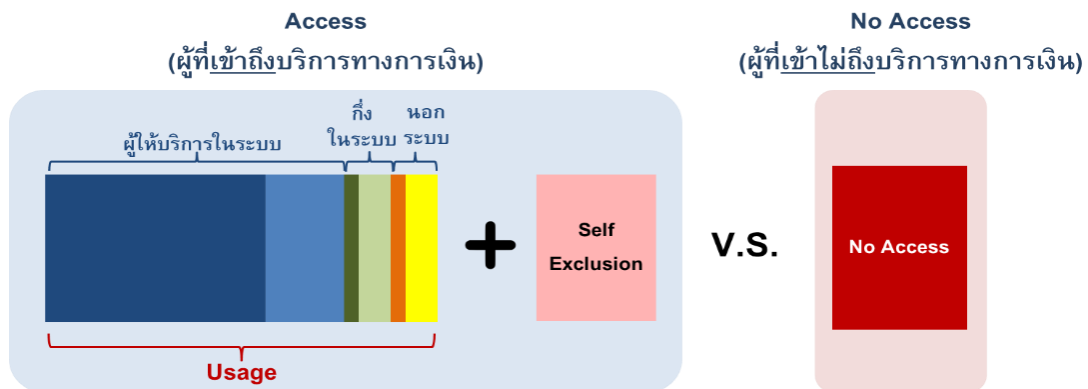
- กรุงเทพมหานคร จำนวน 626 ราย
- ภาคกลาง จำนวน 3,231 ราย
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,928 ราย
- ภาคเหนือ จำนวน 2,616 ราย
- ภาคใต้ จำนวน 1,720 ราย

(4) **เขตการปกครอง** แบ่งเป็น 2 เขต ได้แก่

- ในเขตเทศบาล 6,781 ราย
- นอกเขตเทศบาล 4,340 ราย

⁷ ใช้หลักเกณฑ์ตามกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย โดยแบ่งเป็น 4 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ ทั้งนี้ ในการวิเคราะห์ทางสถิติได้แยกกรุงเทพมหานครออกมาจากภาคกลาง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุด

2.2 คำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงิน



ที่มา: Finance for all? Policies and Pitfalls in Expanding Access ปี 2008 ของ World Bank

- (1) ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (Access) หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) และผู้ที่เลือกจะไม่ใช้บริการทางการเงิน (Self Exclusion)⁸
- (2) ผู้ที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน (No Access) หมายถึง ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้บริการทางการเงินได้

2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ

การสำรวจนี้ประมวลผลในลักษณะสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยโปรแกรม Tableau ซึ่งผลการสำรวจในส่วนแรกกล่าวถึงการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม ตามด้วยการประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 4 บริการ ได้แก่ เงินฝาก/ เงินออม สินเชื่อ การโอนเงิน และการชำระเงิน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ให้บริการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและที่ต้องการเพิ่มเติม ตลอดจนพฤติกรรมการใช้หนี้ในระบบ การวางแผนทางการเงิน รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

⁸ ไม่ต้องการใช้บริการและไม่มีการใช้บริการ

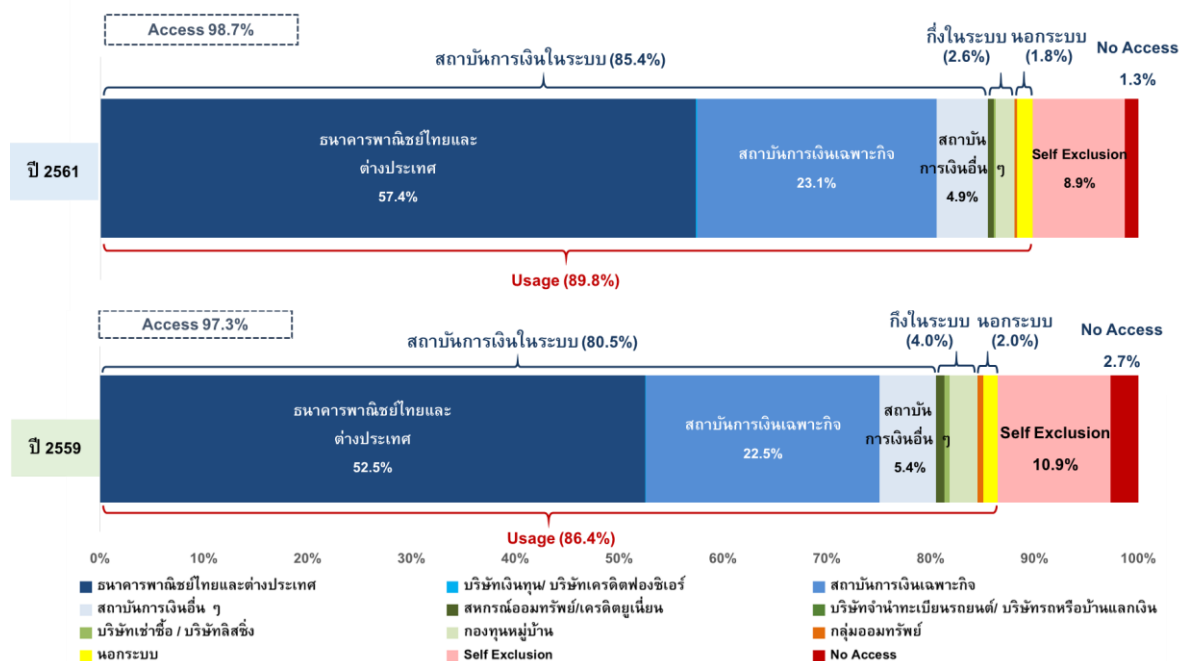
3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์

3.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

จากการสอบถามหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือนทั้งสิ้น 11,121 ราย ถึงความต้องการและการใช้บริการทางการเงินทั้ง 11 บริการ พบว่า ในภาพรวมครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 98.7 เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (ร้อยละ 97.3) ซึ่งในสัดส่วนนี้ประกอบด้วยกลุ่มครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) ร้อยละ 89.8 ซึ่งมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลสำรวจปี 2559 (ร้อยละ 86.4) และกลุ่มครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้หรือไม่ต้องการใช้บริการทางการเงิน (Self Exclusion) ร้อยละ 8.9 ขณะที่สัดส่วนของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (No access) ลดลงจากปี 2559 (ร้อยละ 2.7) เป็นร้อยละ 1.3

ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่มีการใช้บริการทางการเงิน พบว่า ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังเป็นผู้ให้บริการหลัก โดยครัวเรือนที่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 57.4 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2559 (ร้อยละ 52.5) และใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 23.1 เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (ร้อยละ 22.5) (ภาพที่ 1)

ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (11 บริการ)

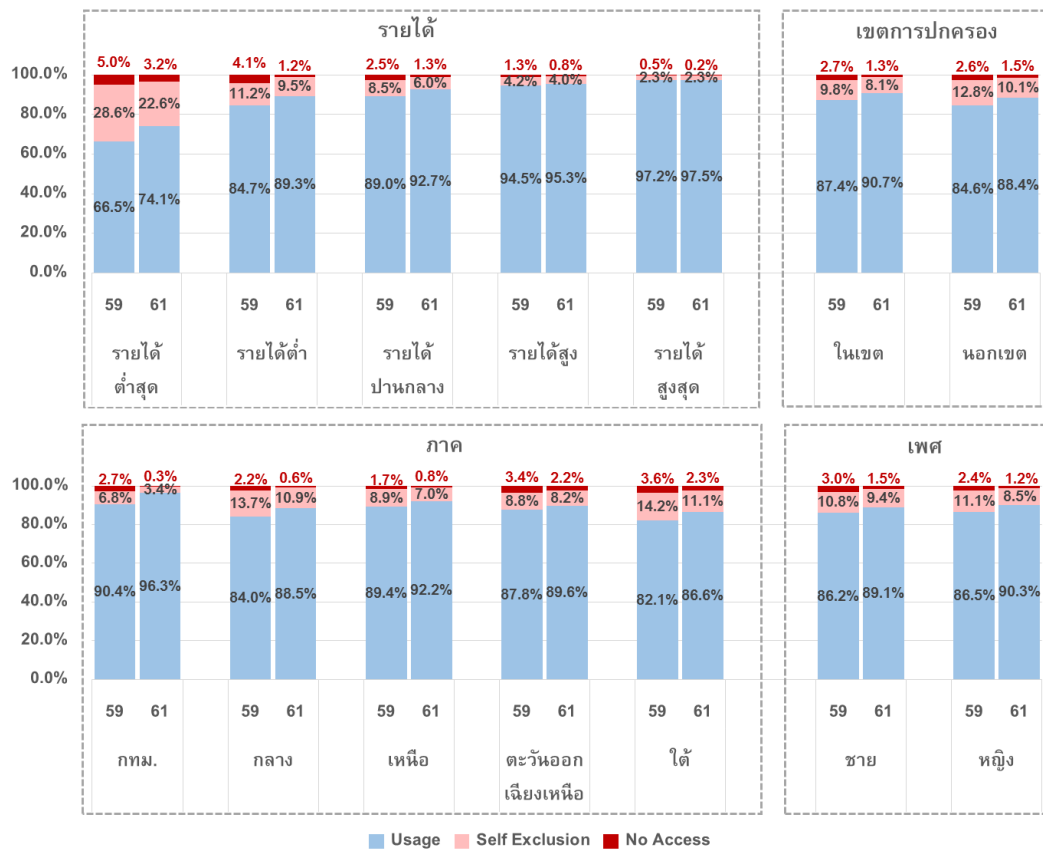


หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2559 และปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 คน และ 11,121 คน ตามลำดับ

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีระดับรายได้ต่ำสุด และหากพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวของช่องทางการให้บริการทางการเงินที่ดีและหลากหลายขึ้น รวมถึงครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงในทุกภาคของไทยเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราการไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินสูงสุด โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 2.3 และร้อยละ 2.2 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลสำรวจจะพบว่า ครัวเรือนไทยไม่มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศ

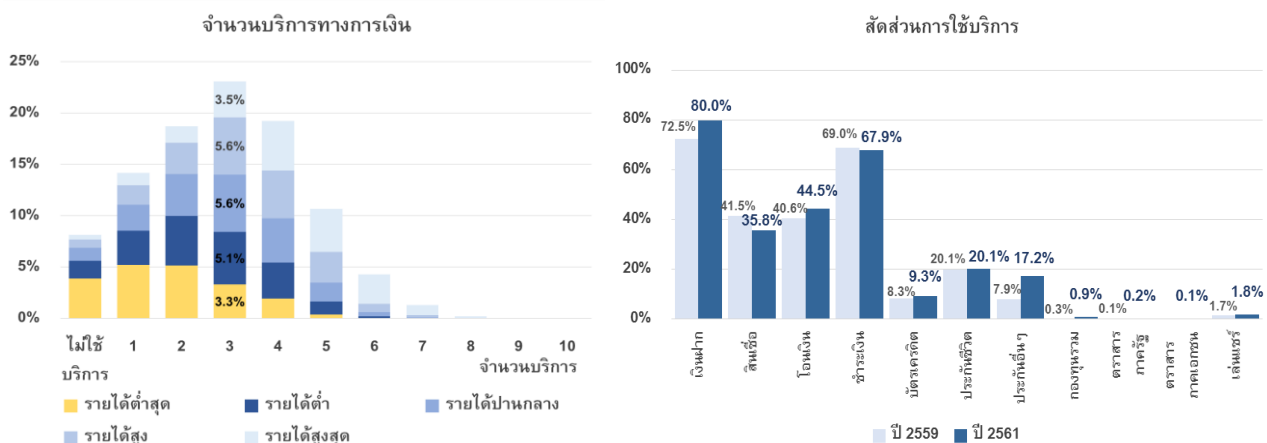
โดยเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 1.5 และร้อยละ 1.2 ตามลำดับ (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงิน 11 บริการ แยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



เมื่อพิจารณาความหลากหลายในการใช้บริการ พบว่า ครึ่งเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินไม่เกิน 3 ประเภท โดยผู้มีรายได้สูงจะใช้บริการทางการเงินหลากหลายกว่าผู้มีรายได้น้อย ทั้งนี้ บริการทางการเงินที่ครัวเรือนใช้บริการสูงสุด 4 อันดับแรก ได้แก่ (1) เงินฝาก (ร้อยละ 80.0) (2) ชำระเงิน (ร้อยละ 67.9) (3) โอนเงิน (ร้อยละ 44.5) และ (4) สินเชื่อ (ร้อยละ 35.8) (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3: จำนวนบริการทางการเงิน และสัดส่วนการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือน



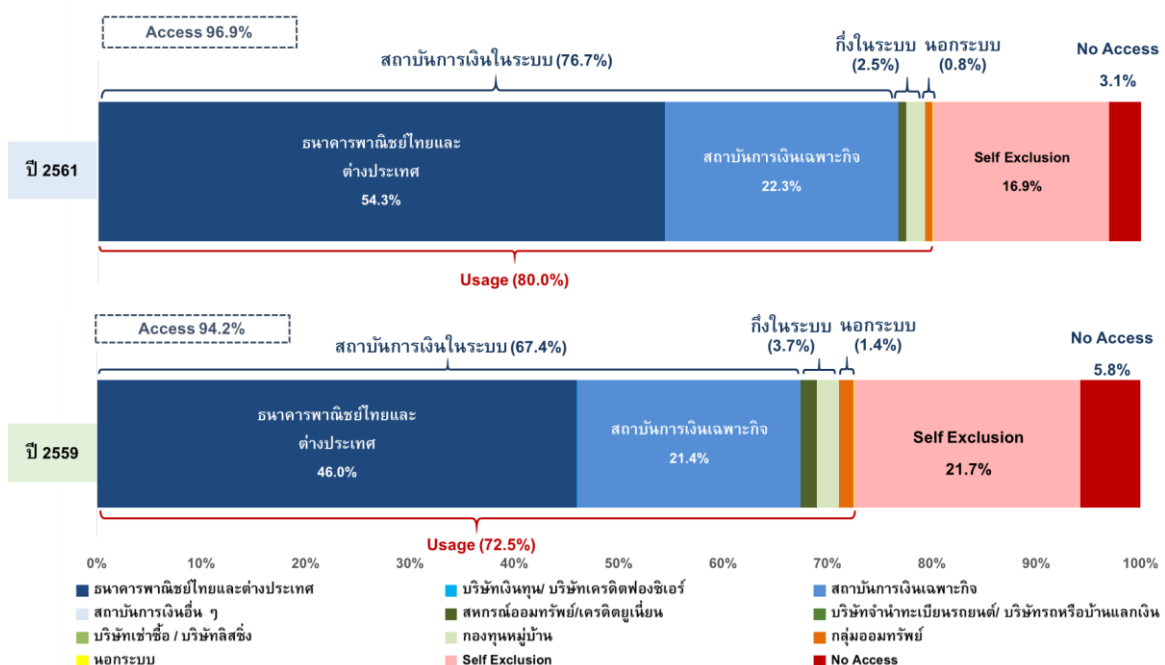
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 4 บริการ

3.2.1 บริการด้านเงินฝาก

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ในปี 2561 ครั้วเรือนสามารถเข้าถึงและใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2559 โดยเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.2 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 96.9 ในปี 2561 และใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 72.5 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 80.0 ในปี 2561 ผู้ให้บริการหลักคือ ธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 54.3) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 22.3) ทั้งนี้ ครั้วเรือนใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับปี 2559 (ร้อยละ 46.0) ขณะที่ครั้วเรือนใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินทั้งในระบบและนอกระบบลดลง นอกจากนี้ ครั้วเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการเงินฝากและครั้วเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการเงินฝากมีสัดส่วนลดลงเป็นร้อยละ 16.9 และ ร้อยละ 3.1 ตามลำดับ (ภาพที่ 4)

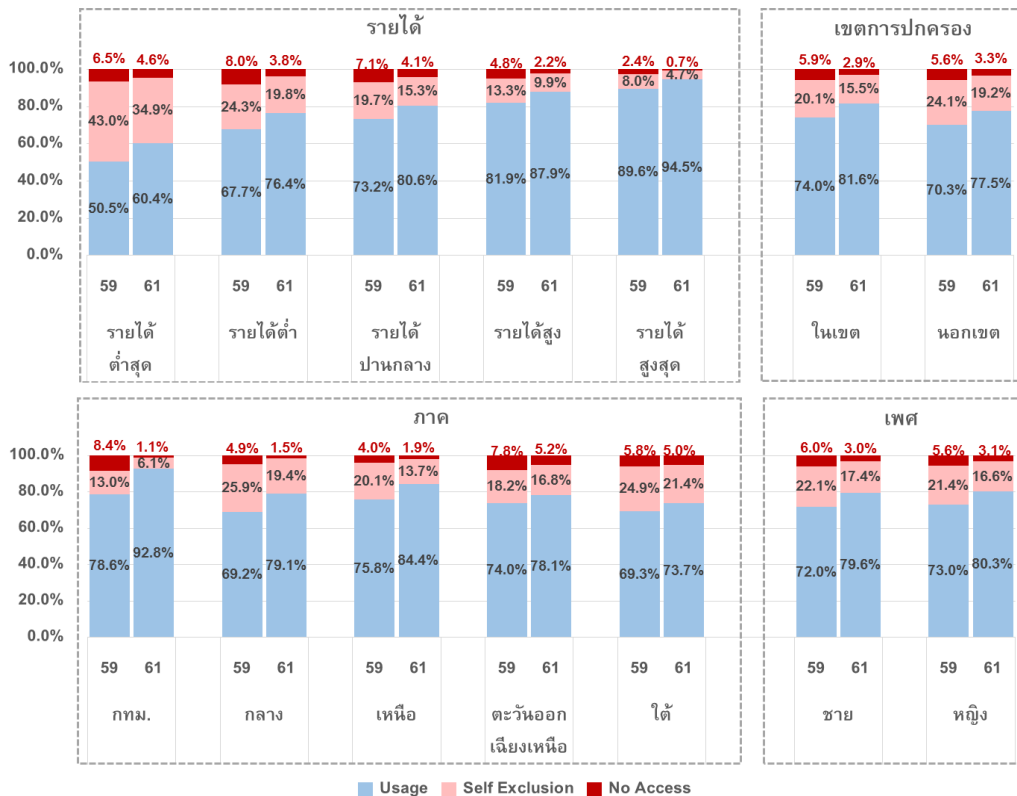
ภาพที่ 4: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2559 และปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 คน และ 11,121 คน ตามลำดับ

สำหรับครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝาก พบว่า ส่วนใหญ่เป็นครั้วเรือนที่มีรายได้ต่ำที่สุด และครั้วเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากลดลงในทุกกลุ่มรายได้และทุกภูมิภาค อีกทั้ง ครั้วเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองเข้าถึงบริการเงินฝากได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่ไม่พบความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง โดยสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากอยู่ที่ร้อยละ 3.0 และร้อยละ 3.1 ตามลำดับ (ภาพที่ 5)

ภาพที่ 5: การเข้าถึงบริการด้านเงินฝากแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



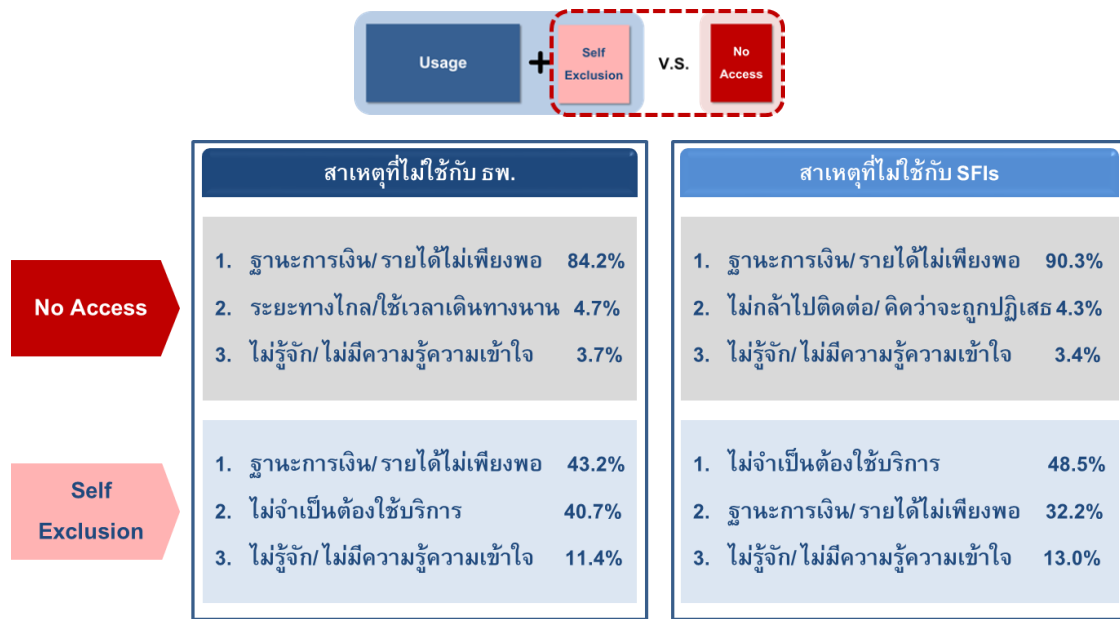
ปัญหาจากการใช้บริการเงินฝาก

เมื่อพิจารณาคำร้องเรียนที่ใช้บริการเงินฝากพบว่า สัดส่วนคำร้องเรียนที่มีปัญหาในการใช้บริการเงินฝากต่อคำร้องเรียนที่ใช้บริการเงินฝากทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 3.8 ซึ่งลดลงจากปี 2559 (ร้อยละ 5.6) แสดงให้เห็นว่าคำร้องเรียนส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการเงินฝากมากขึ้น ทั้งนี้ คำร้องเรียนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากระยะทางไปใช้บริการไกลหรือจำนวนสาขาน้อย (ร้อยละ 41.8) การบริการไม่เหมาะสม เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 34.5) และผู้ให้บริการให้ข้อมูลไม่เพียงพอ (ร้อยละ 12.5) ขณะที่คำร้องเรียนที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจประสบปัญหาการบริการไม่เหมาะสมเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 40.9) ตามด้วยระยะทางในการไปใช้บริการไกลหรือสาขามีน้อย (ร้อยละ 34.2) และผู้ให้บริการให้ข้อมูลไม่เพียงพอ (ร้อยละ 7.4) ตามลำดับ

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก

ผลสำรวจคำร้องเรียนที่ไม่ใช้บริการเงินฝาก ทั้งคำร้องเรียนที่เลือกจะไม่ใช้บริการและคำร้องเรียนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่าคำร้องเรียนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากส่วนใหญ่มีฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ขณะที่คำร้องเรียนที่เลือกไม่ใช้บริการมีสาเหตุหลักมาจากรู้นฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 43.2 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 48.5) และไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 40.7 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 32.2) (ภาพที่ 6)

ภาพที่ 6: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก

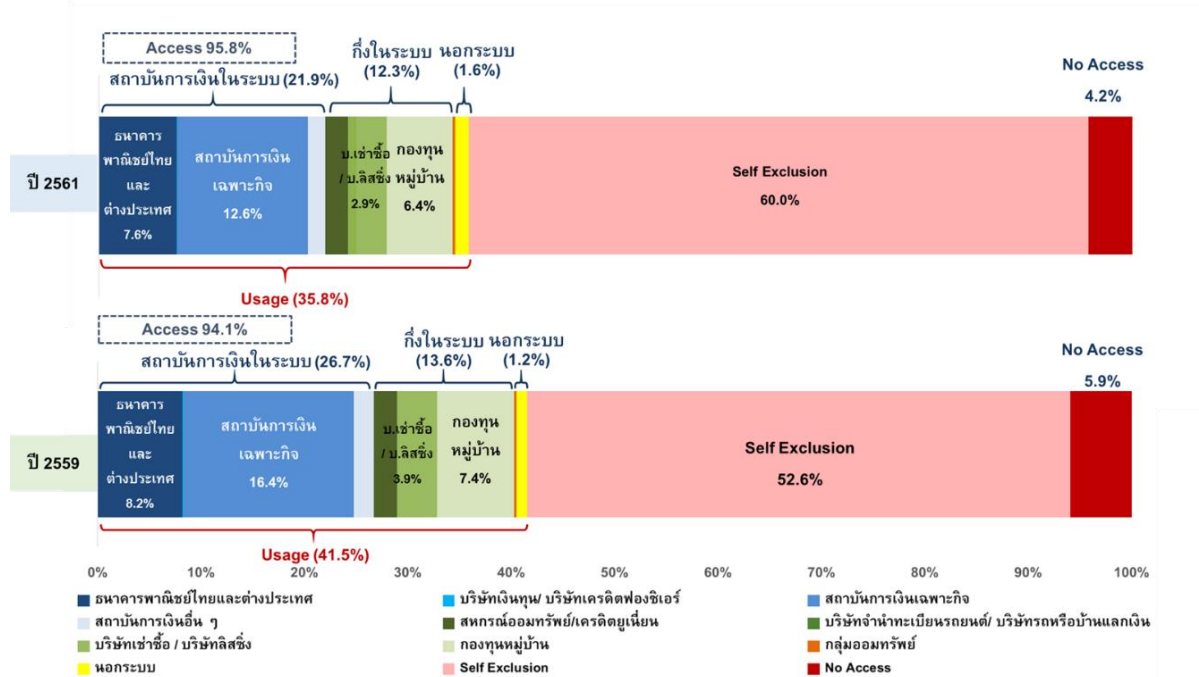


3.2.2 บริการด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ร้อยละ 95.8 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2559 (ร้อยละ 94.1) แต่สัดส่วนการใช้สินเชื่อลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 35.8 เมื่อเทียบกับปี 2559 (ร้อยละ 41.5) เนื่องจากครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการด้านสินเชื่อมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากปี 2559 (ร้อยละ 52.6) มาอยู่ที่ร้อยละ 60.0 ทั้งนี้ การที่ครัวเรือนใช้สินเชื่อลดลงแต่สัดส่วนหนี้ครัวเรือนของไทยในภาพรวมยังอยู่ในระดับสูงส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่ออยู่แล้วยึดค่างสินเชื่อเพิ่มสูงขึ้น ครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 12.6) ธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 7.6) และกองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 6.4) และเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2559 พบว่า ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินในระบบและกึ่งในระบบลดลงมาอยู่ที่ร้อยละ 21.9 และ ร้อยละ 12.3 ตามลำดับ ขณะที่การใช้สินเชื่อนอกระบบเพิ่มขึ้นเล็กน้อย (จากร้อยละ 1.2 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 1.6) (ภาพที่ 7)

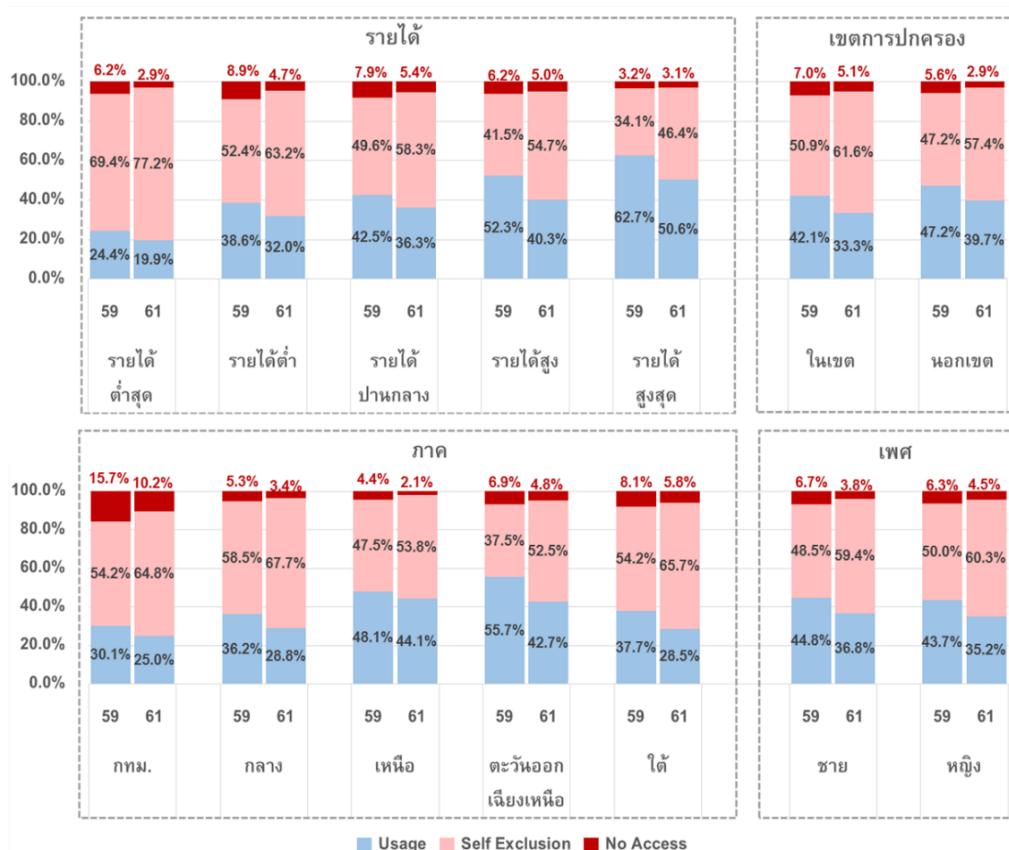
ภาพที่ 7: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 คน และ 11,121 คน ตามลำดับ

ครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการสินเชื่อมีสัดส่วนลดลงจากปี 2559 โดยครัวเรือนที่มีรายได้ปานกลางถึงสูง ครัวเรือนในเขตเมือง และครัวเรือนในกรุงเทพมหานครจะมีปัญหามากกว่ากลุ่มอื่น ในขณะที่กลุ่มครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ในทุกกลุ่มรายได้ โดยเฉพาะกลุ่มรายได้ต่ำ นอกจากนี้ ไม่พบความเหลื่อมล้ำระหว่างเพศในการเข้าถึงบริการสินเชื่อ โดยสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่ออยู่ที่ร้อยละ 3.8 และร้อยละ 4.5 ตามลำดับ (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8: การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อ

สัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการสินเชื่อต่อครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 3.7 ซึ่งต่ำกว่าผลสำรวจปี 2559 (ร้อยละ 5.5) แสดงให้เห็นว่าครัวเรือนส่วนใหญ่พึงพอใจการใช้บริการสินเชื่อมากขึ้น อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อและมีปัญหาในการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบว่า ครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีปัญหาจากเงื่อนไขหรือขั้นตอนการขอสินเชื่อมีความยุ่งยาก (ร้อยละ 28.6) สาขามีน้อยหรือตั้งอยู่ห่างไกล (ร้อยละ 27.1) และอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสูงเกินไป (ร้อยละ 25.7) ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีปัญหาจากความไม่พึงพอใจการให้บริการ เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 30.2) อัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมสูงเกินไป (ร้อยละ 23.8) และสาขามีน้อยหรือตั้งอยู่ห่างไกล (ร้อยละ 23.8)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ

สาเหตุที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อจากทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 41.4 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 39.4) ไม่กล้าไปติดต่อกับผู้ให้บริการโดยคิดว่าจะถูกปฏิเสธ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 18.8 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 20.4) และไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 14.3 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 10.2) ขณะที่ครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากไม่จำเป็นต้อง

ใช้บริการ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 66.3 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 67.6) ฐานะทางการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 13.7 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 11.6) และไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 8.6 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 9.8) (ภาพที่ 9)

ภาพที่ 9: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ

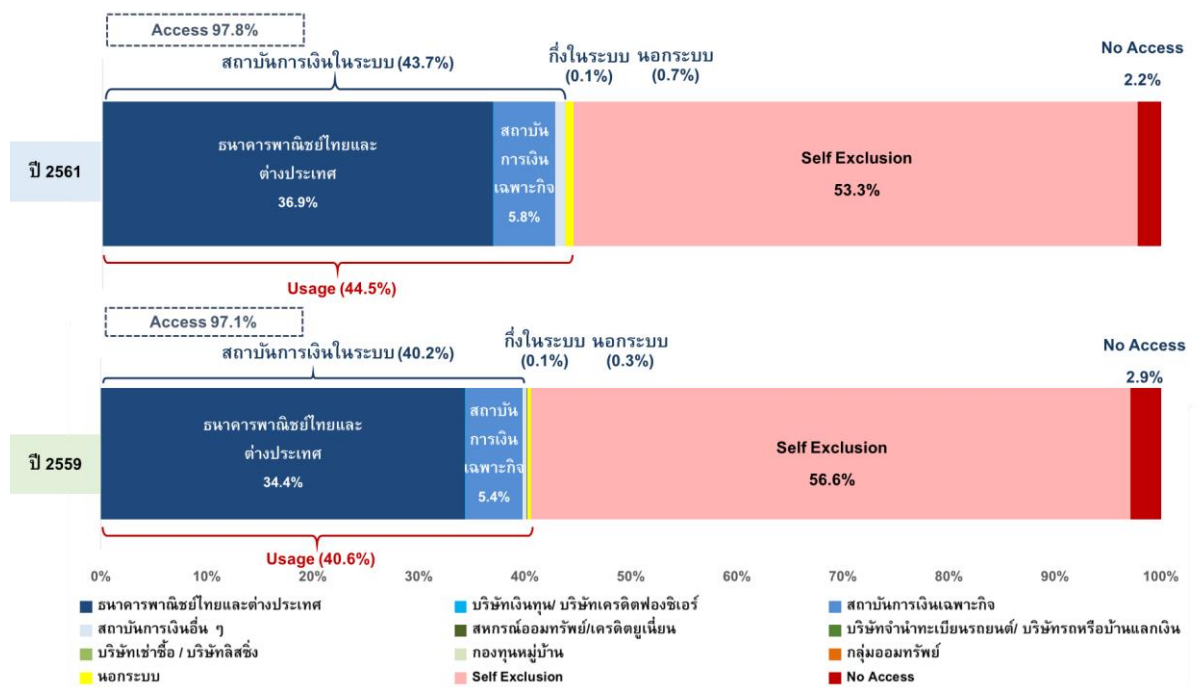


3.2.3 บริการด้านโอนเงิน

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการโอนเงินร้อยละ 97.8 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2559 (ร้อยละ 97.1) โดยแบ่งเป็นครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินร้อยละ 44.5 และครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการร้อยละ 53.3 ซึ่งหากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 36.9) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 5.8) ซึ่งอาจเป็นผลจากนโยบายส่งเสริมการใช้ Promptpay และการลดค่าธรรมเนียมการโอนเงินของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทั้งนี้ หากพิจารณาครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการโอนเงินมีสัดส่วนลดลงจากปี 2559 (ร้อยละ 56.6) เป็นร้อยละ 53.3 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการโอนเงินเพิ่มขึ้น (ภาพที่ 10)

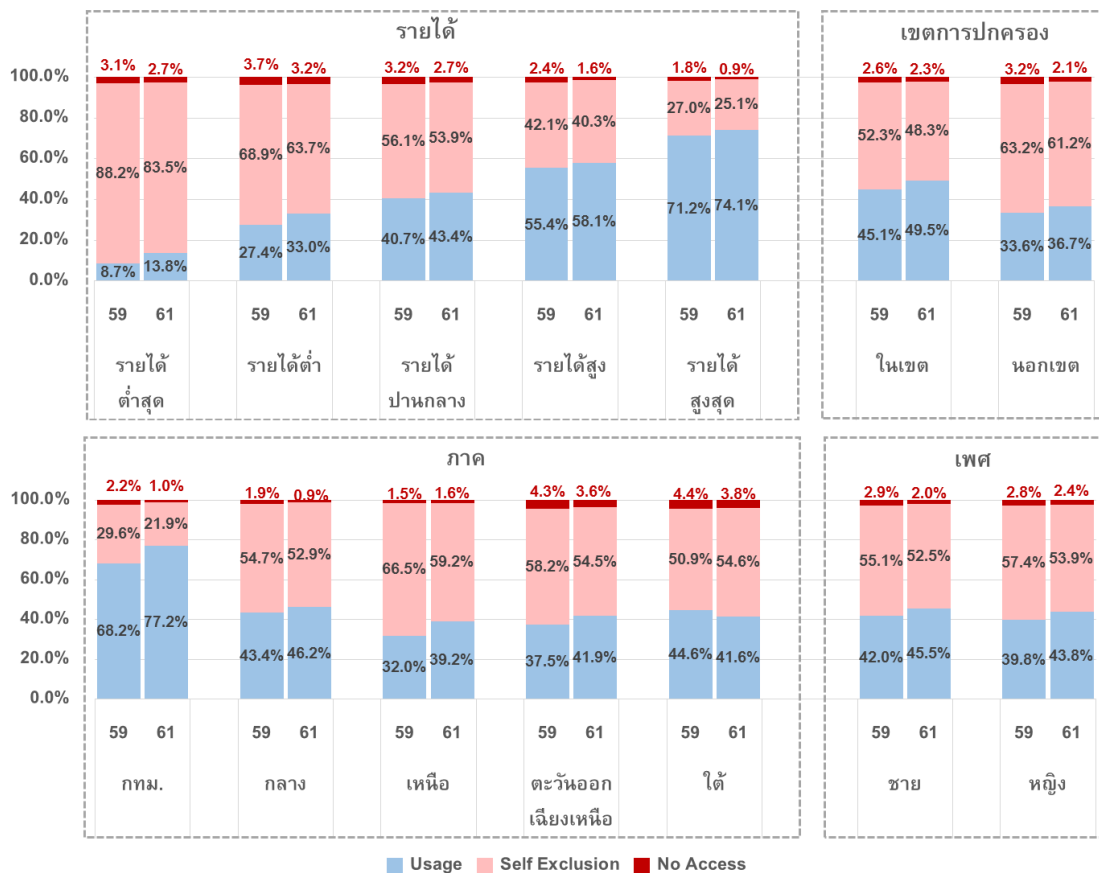
ภาพที่ 10: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านโอนเงิน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 คน และ 11,121 คน ตามลำดับ

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 2.2 ซึ่งลดลงจากผลสำรวจปี 2559 (ร้อยละ 2.9) ทั้งนี้ ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ และครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีสัดส่วนการเข้าไม่ถึงบริการโอนเงินสูงสุด นอกจากนี้ ผลสำรวจระบุว่าครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง เช่นเดียวกับความเหลื่อมล้ำระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยสัดส่วนของเพศชายและหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการอยู่ที่ร้อยละ 2.0 และร้อยละ 2.4 ตามลำดับ (ภาพที่ 11)

ภาพที่ 11: การเข้าถึงบริการโอนเงินแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



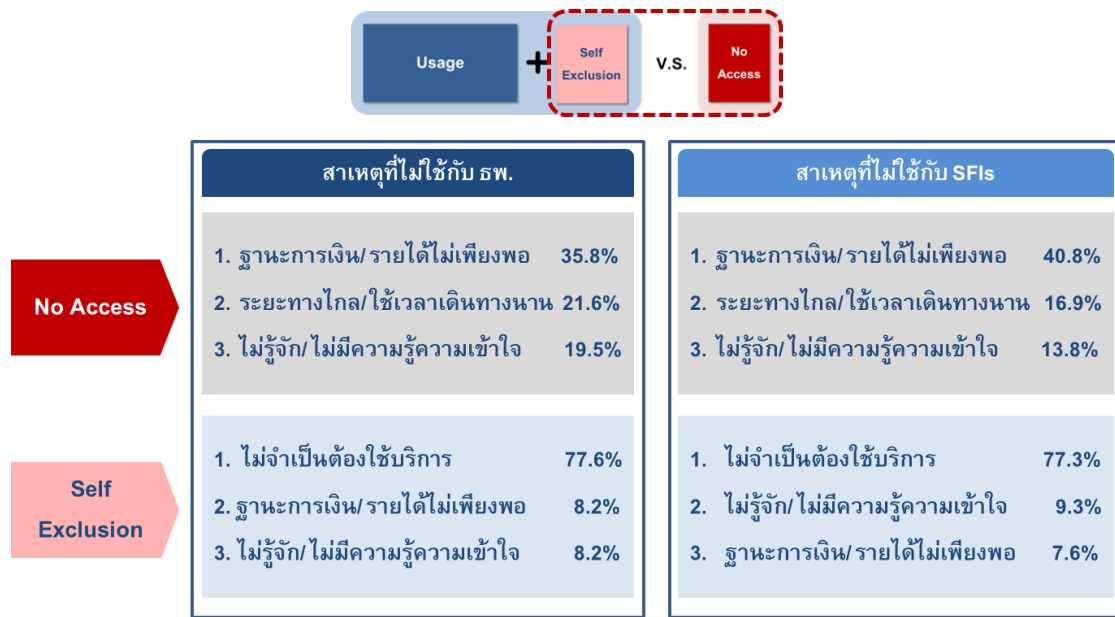
ปัญหาจากการใช้บริการโอนเงิน

ครัวเรือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น โดยสัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการต่อครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินทั้งหมดลดลงจากร้อยละ 5.6 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 3.6 ในปี 2559 อย่างไรก็ดี ครัวเรือนที่ประสบปัญหาการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีสาเหตุจากความไม่พึงพอใจในบริการ เช่น รอคิวนาน และพนักงานไม่สุภาพ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 41.0 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 42.9) ปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือสาขามีน้อย (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 30.6 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 23.8) และค่าธรรมเนียมสูง (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 14.9 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 16.7)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการโอนเงิน

ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินมีสาเหตุมาจากรู้นานการโอนเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 35.8 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 40.8) ระยะทางไกลทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 21.6 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 16.9) และไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผลิตภัณฑ์การโอนเงิน (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 19.5 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 13.8) ขณะที่ผลสำรวจปัญหาของครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช่บริการโอนเงินระบุว่า มีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 77.6 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 77.3) (ภาพที่ 12)

ภาพที่ 12: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการออนไลน์

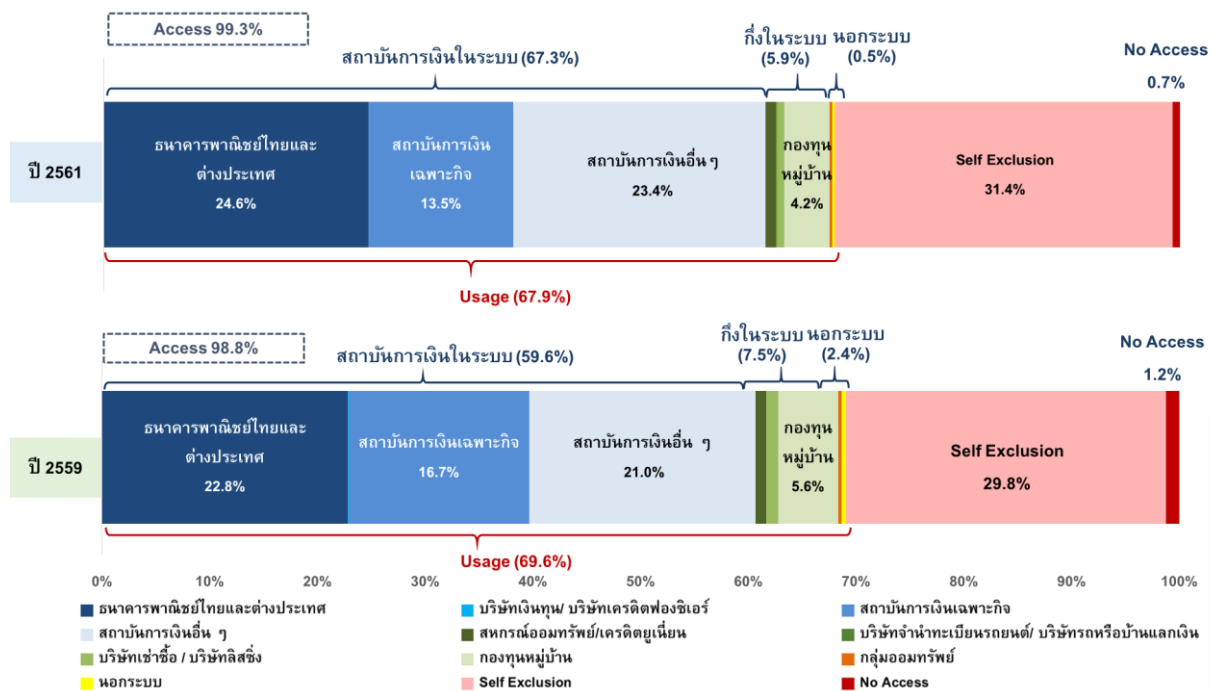


3.2.4 บริการด้านชำระเงิน

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินร้อยละ 99.3 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2559 (ร้อยละ 98.8) โดยแบ่งเป็นครัวเรือนที่ใช้บริการชำระเงินร้อยละ 67.9 และครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการร้อยละ 31.4 ซึ่งหากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ อากาศพาณิชย์ (ร้อยละ 24.6) ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ (ร้อยละ 20.99) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 13.5) ทั้งนี้ แม้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังเป็นผู้ให้บริการหลักแต่ครัวเรือนใช้บริการผ่านผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ และผู้ให้บริการ E-money) เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 20.99 จากปี 2559 (ร้อยละ 18.73) ซึ่งเป็นผลจากนโยบายส่งเสริมการใช้ Promptpay และ QR code นอกจากนี้ พบว่าครัวเรือนบางส่วนยังเลือกชำระเงินโดยตรงกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) แทนการชำระผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน (ภาพที่ 13)

ภาพที่ 13: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านชำระเงิน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 คน และ 11,121 คน ตามลำดับ

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการชำระเงินมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 0.7 ซึ่งน้อยกว่าผลสำรวจปี 2559 (ร้อยละ 1.2) โดยภาคใต้มีสัดส่วนครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการชำระเงินสูงที่สุด นอกจากนี้ไม่พบความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการชำระเงินระหว่างครัวเรือนในแต่ละกลุ่มรายได้ ครัวเรือนในและนอกเขตเมือง และระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการอยู่ที่ร้อยละ 0.5 และร้อยละ 0.8 ตามลำดับ (ภาพที่ 14)

ภาพที่ 14: การเข้าถึงบริการชำระเงินแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



ปัญหาจากการใช้บริการชำระเงิน

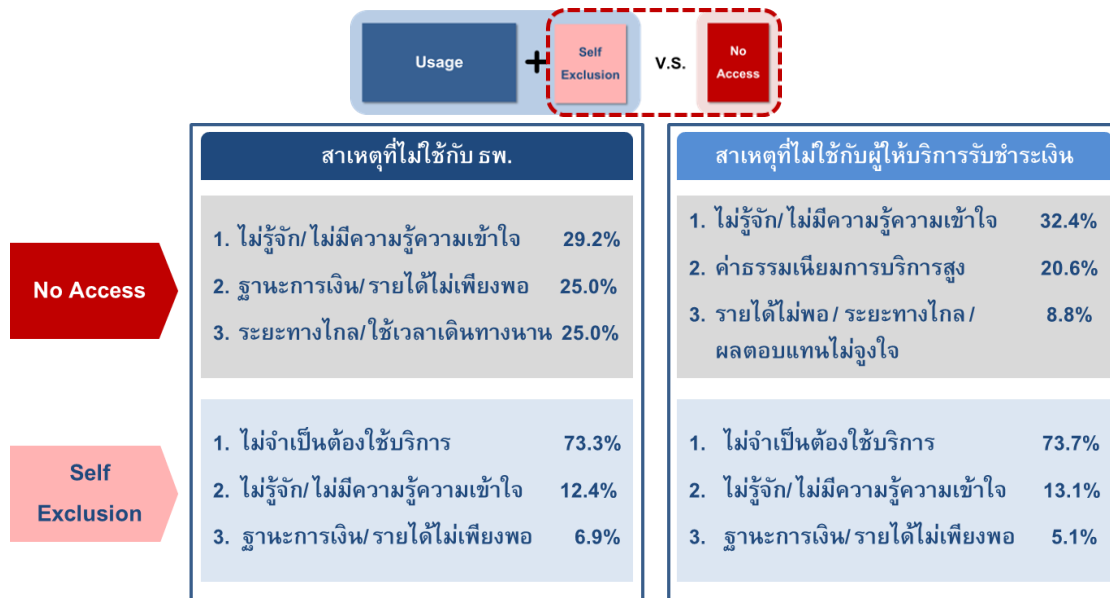
ครัวเรือนพึงพอใจในการใช้บริการชำระเงินมากขึ้น โดยสัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการให้บริการชำระเงินต่อครัวเรือนที่ใช้บริการชำระเงินทั้งหมดลดลงจากร้อยละ 4.6 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 3.5 ในปี 2561 สำหรับครัวเรือนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีปัญหาไม่พึงพอใจในบริการ เช่น รอคิวนาน และพนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 40.8) ปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขามีน้อย (ร้อยละ 26.8) และค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 20.4) ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจประสบปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขามีน้อยเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 31.2) ตามด้วยไม่พึงพอใจในบริการ (ร้อยละ 29.7) และค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 17.2) ทั้งนี้ ครัวเรือนที่ใช้บริการชำระเงินผ่านผู้รับชำระ (เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์) ส่วนใหญ่พบปัญหาค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 43.7) ไม่สะดวกไปใช้บริการเนื่องจากสาขามีน้อยหรืออยู่ไกล (ร้อยละ 21.5) และไม่พึงพอใจการให้บริการ เช่น รอคิวนาน และพนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 16.3)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการชำระเงิน

เมื่อพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ไม่ใช้บริการชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการรับชำระเงินซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลัก พบว่า ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์มีสาเหตุจากไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 29.2) ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 25.0) และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ร้อยละ 25.0) สำหรับครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงผู้ให้บริการรับชำระเงิน

ส่วนใหญ่เกิดจากการไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 32.4) และค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 20.6) ขณะที่ผลสำรวจปัญหาของครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการชำระเงินระบุว่า มีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการกับสถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 73.3 / ผู้ให้บริการรับชำระเงินร้อยละ 73.7) (ภาพที่ 15)

ภาพที่ 15: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการชำระเงิน



3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

แม้ว่าสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงเป็นช่องทางหลักในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน แต่สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสำหรับธุรกรรมสินเชื่อ โอนเงิน และชำระเงินลดลง เนื่องจากใช้บริการสินเชื่อผ่านกองทุนหมู่บ้าน/กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงินชุมชน และใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล (ระบบโมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มรายได้สูง กลุ่ม First Jobber ที่อยู่ในช่วงอายุ 23 ถึง 35 ปี และประชาชนในกรุงเทพมหานครและภาคกลาง อย่างไรก็ตาม มีครัวเรือนบางส่วนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการสาขาของธนาคารพาณิชย์เนื่องจากจำนวนสาขาไม่เพียงพอหรือระยะทางไกล คิดเป็นร้อยละ 1.82 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 1.16 ในปี 2559 ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากการทยอยปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ในภาพรวมครัวเรือนส่วนใหญ่พอใจกับช่องทางบริการในปัจจุบัน มีครัวเรือนเพียงบางส่วนยังต้องการช่องทางเพิ่มเติม โดยเฉพาะช่องทางร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตัวแทนของบริษัทมาให้บริการ สรุปรายละเอียดผลสำรวจช่องทางการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อ โอนเงิน และชำระเงิน ดังนี้

3.3.1 ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จากการสอบถามผู้ให้บริการเงินฝากทั้งสิ้น 8,913 ราย⁹ พบว่า ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 87.2 (2) กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน ร้อยละ 6.1 และ (3) ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 2.6 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2559 (ภาพที่ 16)

ภาพที่ 16: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก	หน่วย: ร้อยละ	
	ปี 2561	ปี 2559
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	87.2	86.9
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	6.1	7.3
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	2.6	1.3
สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชมสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน	1.3	2.7
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	1.2	0.6
อื่น ๆ (เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์/ ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่มารับฝาก / ผ่านระบบบัญชีอัตโนมัติ)	1.5	1.2
	จำนวนผู้ตอบ 8,913 ราย	จำนวนผู้ตอบ 7,885 ราย

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณาช่องทางการฝากเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม พบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 79.9) ไม่ต้องการช่องทางบริการเพิ่มเติม บางส่วนต้องการให้มีสาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 5.1) ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ (ร้อยละ 3.5) และร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต (ร้อยละ 2.9) เพิ่มขึ้น ตามลำดับ (ภาพที่ 17) นอกจากนี้ หากพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่าครัวเรือนในเขตเมืองต้องการสาขานาการเพิ่มเติมเพื่อเป็นช่องทางรับฝากเงินมากที่สุด ขณะที่ครัวเรือนนอกเขตเมืองต้องการใช้บริการจากรถ/เรือเคลื่อนที่หรือเจ้าหน้าที่ให้บริการตามชุมชนมากที่สุด

⁹ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 1 ช่องทาง

ภาพที่ 17: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

หน่วย: ร้อยละ	
ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก	ปี 2561
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	79.9
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	5.1
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	3.5
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	2.9
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	2.9
อื่นๆ (เช่น กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน/ การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน/ ผ่านระบบบัญชีอัตโนมัติ)	5.7

3.3.2 ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จากการสอบถามผู้ให้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ทั้งสิ้น 3,975 ราย¹⁰ พบว่าช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อ 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) (ร้อยละ 59.3) (2) กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน (ร้อยละ 21.6) และ (3) สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชนสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน (ร้อยละ 6.2) (ภาพที่ 18) โดยครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อผ่านกองทุนหมู่บ้าน/กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงินชุมชนเพิ่มมากขึ้นและใช้บริการผ่านสาขาลดลง ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะช่องทางสาขานาการ โดยแยกเป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์และสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางสาขาของธนาคารพาณิชย์สูงกว่าสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจเล็กน้อย โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 30.8 และร้อยละ 28.4 ตามลำดับ

¹⁰ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 1 ช่องทาง

ภาพที่ 18: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน

หน่วย: ร้อยละ

ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	ปี 2561	ปี 2559
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	59.3	63.3
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	21.6	20.3
สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชมสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน	6.2	6.3
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต (รวมถึงการซื้อสินค้าเงินเชื่อกับร้านค้า)	3.5	2.8
ฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	2.1	1.0
อื่น ๆ (เช่น ตู้ ATM / ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่มาให้บริการสินเชื่อ)	7.3	6.3
	จำนวนผู้ตอบ 3,975 ราย	จำนวนผู้ตอบ 4,512 ราย

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

ผลสำรวจระบุว่า ครึ่งเรือนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 83.5) ไม่ต้องการช่องทางใช้บริการสินเชื่อเพิ่มเติม และบางส่วนต้องการใช้บริการสินเชื่อผ่านสาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) (ร้อยละ 4.0) ร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต (ร้อยละ 3.0) และตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนซึ่งมาให้บริการตามบ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 2.5) นอกจากนี้ ผลสำรวจระบุว่า ครึ่งเรือนในเขตเมืองต้องการร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ตเป็นช่องทางการใช้บริการสินเชื่อมากที่สุด ในขณะที่ครึ่งเรือนนอกเขตเมืองต้องการให้มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่หรือรถ/เรือมาให้บริการสินเชื่อที่ชุมชนมากที่สุด (ภาพที่ 19)

ภาพที่ 19: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

หน่วย: ร้อยละ

ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ	ปี 2561
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	83.5
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	3.0
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	4.0
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	2.5
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	1.6
อื่น ๆ (เช่น การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน /ผ่านระบบบัญชีอัตโนมัติ/ โหมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	5.4

3.3.3 ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน

จากการสอบถามผู้ให้บริการโอนเงินทั้งสิ้น 4,936 ราย¹¹ พบว่า ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) (ร้อยละ 78.3) (2) ตู้เอทีเอ็ม/ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ (ร้อยละ 11.0) และ (3) การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์หรือผ่านโมบายแอปพลิเคชัน (ร้อยละ 2.6) ซึ่งทั้ง 3 ช่องทางยังเป็นช่องทางหลักที่ครัวเรือนใช้บริการโอนเงินเช่นเดียวกับปี 2559 แต่ครัวเรือนเลือกใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการใช้บริการผ่านระบบ Promptpay ที่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 0.05 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 1.6 ในปี 2561 ขณะที่ครัวเรือนใช้บริการผ่านสาขาลดลง (ภาพที่ 20)

ภาพที่ 20: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน	หน่วย: ร้อยละ	
	ปี 2561	ปี 2559
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	78.3	85.2
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	11.0	10.8
ผ่านการใช้อินเทอร์เน็ตด้วยคอมพิวเตอร์/ผ่านโมบายแอปพลิเคชัน	2.6	0.8
ระบบพร้อมเพย์	1.6	0.05
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	1.5	0.5
อื่นๆ (เช่น กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน ร้านสะดวกซื้อ/ ไปรษณีย์)	5.1	2.7
	จำนวนผู้ตอบ 4,936 ราย	จำนวนผู้ตอบ 4,403 ราย

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่ต้องการช่องทางโอนเงินเพิ่มเติม (ร้อยละ 81.1) อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนต้องการให้มีสาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 3.9) ตู้เอทีเอ็ม/ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ (ร้อยละ 3.8) และร้านสะดวกซื้อ/ซูเปอร์มาร์เก็ต (ร้อยละ 3.3) (ภาพที่ 21) ทั้งนี้ หากพิจารณาความต้องการของครัวเรือน โดยจำแนกจากเขตที่อยู่อาศัยจะพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองต้องการให้มีการให้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ตเพิ่มเติมมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากครัวเรือนนอกเขตเมืองที่ส่วนใหญ่ต้องการให้มีตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติเพิ่มเติมมากที่สุด

¹¹ ผู้ให้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 1 ช่องทาง

ภาพที่ 21: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

หน่วย: ร้อยละ

ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน	ปี 2561
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	81.1
สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	3.9
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	3.8
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	3.3
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	1.6
อื่นๆ (เช่น การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน /ผ่านระบบบัญชีอัตโนมัติ /โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	6.3

3.3.4 ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน

จากการสอบถามผู้ให้บริการชำระเงินทั้งสิ้น 8,451 ราย¹² พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงิน 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 40.3 (2) ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 27.5 และ (3) กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน ร้อยละ 8.5 เช่นเดียวกับผลสำรวจในปี 2559 แต่ครัวเรือนเลือกใช้บริการผ่านช่องทางกองทุนหมู่บ้าน/กลุ่มออมทรัพย์/องค์กรการเงินชุมชนเพิ่มขึ้น รวมถึงการให้บริการผ่านระบบ Promptpay ที่เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 0.1 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 0.7 ในปี 2561 ขณะที่การให้บริการผ่านสาขาลดลง (ภาพที่ 22)

¹² ผู้ให้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 1 ช่องทาง

ภาพที่ 22: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน	หน่วย: ร้อยละ	
	ปี 2561	ปี 2559
สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	40.3	53.4
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	27.5	27.8
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	8.5	4.1
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	5.4	0.7
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	5.2	1.9
อื่นๆ (เช่น ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ที่ทำการไปรษณีย์ โหมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	13.0	12.1
	จำนวนผู้ตอบ 8,451 ราย	จำนวนผู้ตอบ 7,540 ราย

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่ต้องการช่องทางการชำระเงินเพิ่มเติม (ร้อยละ 79.9) ขณะที่บางส่วนต้องการให้มีช่องทางชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ/ซูเปอร์มาร์เก็ต (ร้อยละ 3.5) ตัวแทน/เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 3.3) และตู้เอทีเอ็ม/ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ (ร้อยละ 2.3) (ภาพที่ 23) นอกจากนี้ ผลสำรวจพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองต้องการช่องทางบริการชำระเงินผ่านร้านสะดวกซื้อ/ซูเปอร์มาร์เก็ตมากที่สุด ขณะที่ครัวเรือนนอกเขตเมืองต้องการใช้บริการชำระเงินผ่านรถ/เรือหรือเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมมากที่สุด

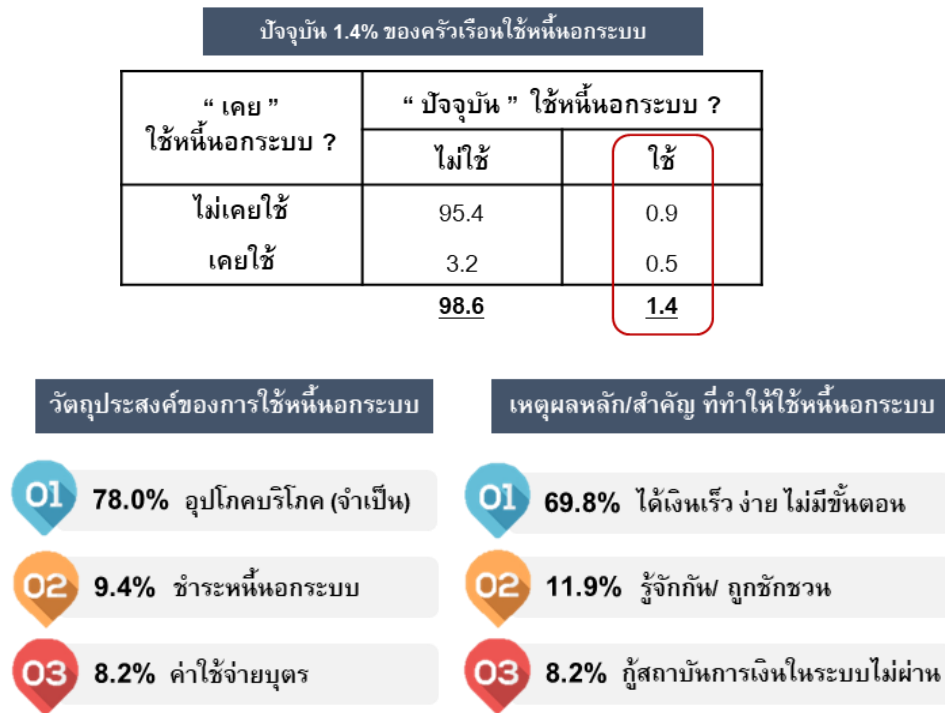
ภาพที่ 23: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน	หน่วย: ร้อยละ	
	ปี 2561	
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	79.9	
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	3.5	
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	3.3	
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	2.3	
สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	3.0	
อื่นๆ (เช่น การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน /ผ่านระบบบัญชีอัตโนมัติ /โหมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	8.0	

3.4 การใช้หนี้ในระบบ

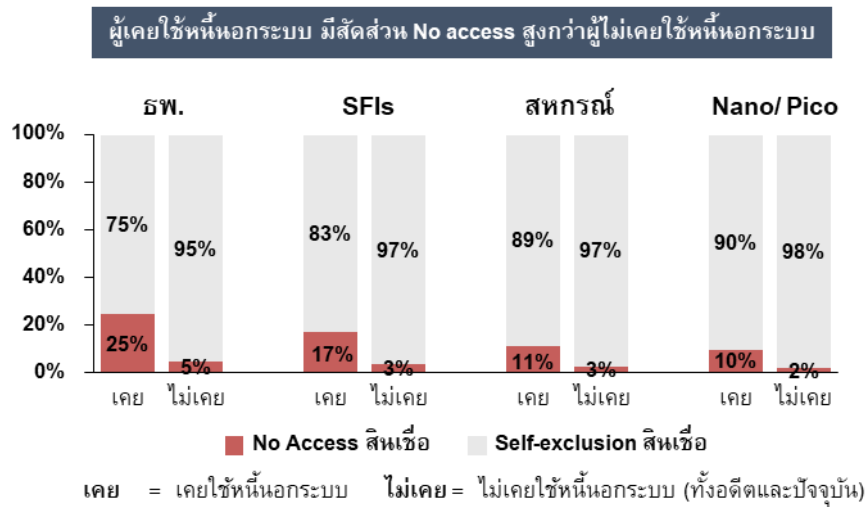
ครัวเรือนที่ปัจจุบันใช้หนี้ในระบบคิดเป็นร้อยละ 1.4 ของครัวเรือนทั้งหมด โดยมีครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบและปัจจุบันยังใช้อยู่ ร้อยละ 0.5 หรือคิดเป็น 61 ครัวเรือน ส่วนใหญ่ใช้หนี้ในระบบเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น (ร้อยละ 78.0) ชำระหนี้ในระบบ (ร้อยละ 9.4) และจ่ายค่าใช้จ่ายบุตร (ร้อยละ 8.2) โดยมีเหตุผลหลักคือได้เงินเร็ว สะดวก และไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก (ภาพที่ 24)

ภาพที่ 24: วัตถุประสงค์และเหตุผลหลักในการใช้หนี้ในระบบ



หากพิจารณาถึงการเข้าถึงสินเชื่อของครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบ และเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่เคยใช้หนี้ในระบบ (ทั้งอดีตและปัจจุบัน) พบว่าครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบมีสัดส่วนเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ สหกรณ์ ผู้ให้บริการ Nano finance และ Pico Finance มากกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้หนี้ในระบบอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้ สาเหตุหลักที่ครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อทั้งจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ เกิดจากปัญหาด้านฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 46 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 27) และไม่กล้าไปติดต่อสถาบันการเงิน (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 19 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 21) เป็นสำคัญ (ภาพที่ 25)

ภาพที่ 25: การเข้าถึงสินเชื่อของครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบ

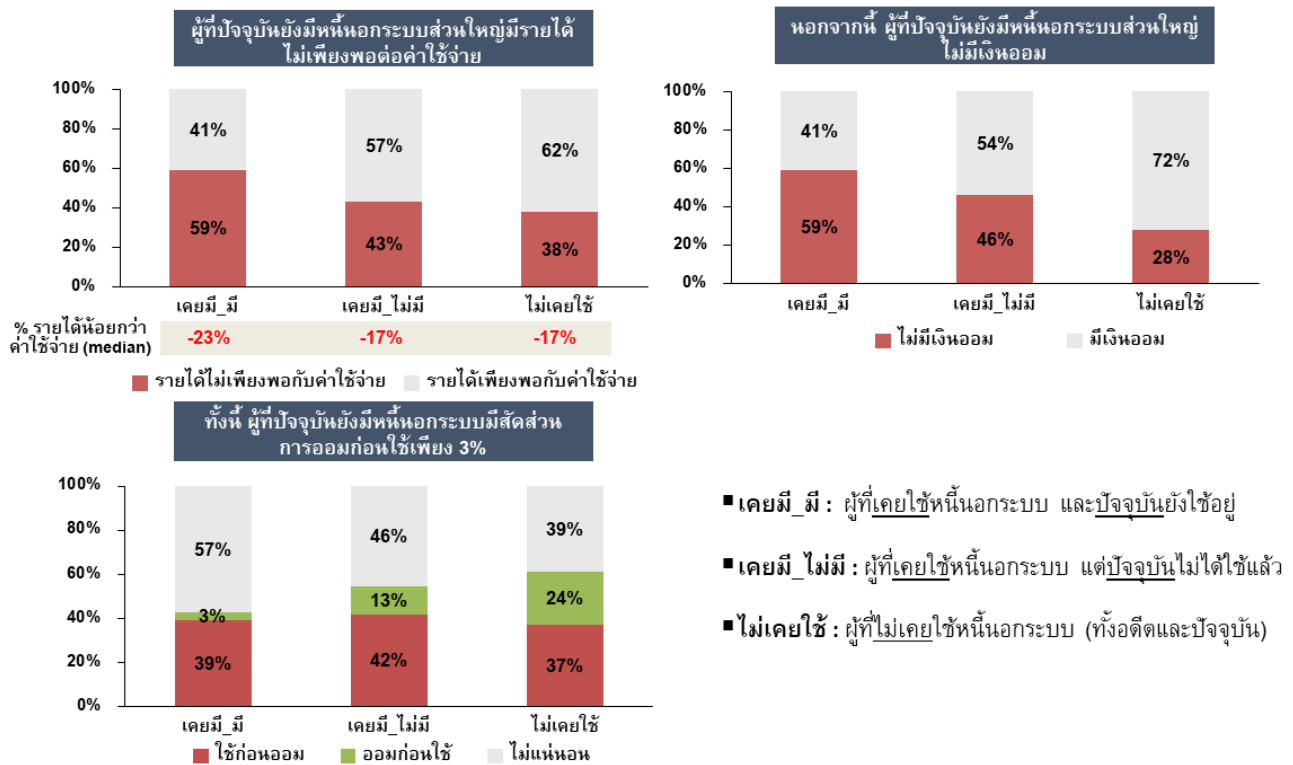


เหตุผลที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบ

ธนาคารพาณิชย์	เคย	ไม่เคย	SFIs	เคย	ไม่เคย
ฐานะการเงิน/รายได้ไม่พอ	46%	41%	ฐานะการเงิน/รายได้ไม่พอ	27%	41%
ไม่กล้าไปติดต่อ	19%	19%	ไม่กล้าไปติดต่อ	21%	20%
ไม่มีข้อมูล/ไม่รู้จัก	10%	15%	มีเงื่อนไข/ขั้นตอนยุ่งยาก	18%	7%
มีเงื่อนไข/ขั้นตอนยุ่งยาก	10%	6%	ไม่มีข้อมูล/ไม่รู้จัก	9%	10%
ระยะทางไกล/สาขาน้อย	8%	6%	ระยะทางไกล/สาขาน้อย	9%	3%

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมการออมระหว่างครัวเรือน 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบและปัจจุบันยังใช้อยู่ (2) กลุ่มครัวเรือนที่เคยใช้หนี้ในระบบแต่ปัจจุบันไม่ได้ใช้แล้ว และ (3) กลุ่มครัวเรือนที่ไม่เคยใช้หนี้ในระบบ พบว่า ร้อยละ 59 ของกลุ่ม (1) มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย โดยมีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้ถึงร้อยละ 23 (เช่น มีรายได้ 100 บาท แต่มีค่าใช้จ่าย 123 บาท) ขณะที่สัดส่วนกลุ่ม (2) และกลุ่ม (3) ที่มีรายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่ายจะอยู่ในระดับต่ำกว่า คือ ร้อยละ 43 และ ร้อยละ 38 ตามลำดับ นอกจากนี้ กลุ่ม (1) มีสัดส่วนการออมก่อนใช้เพียงร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับกลุ่ม (2) และกลุ่ม (3) ที่มีสัดส่วนการออมก่อนใช้ร้อยละ 13 และร้อยละ 24 ตามลำดับ ทั้งนี้ คาดว่าการใช้หนี้ในระบบอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการออมของครัวเรือน เนื่องจากครัวเรือนที่เคยมีหนี้ในระบบแต่ปัจจุบันไม่มีแล้วมีสัดส่วนเงินออมร้อยละ 54 ซึ่งมากกว่าครัวเรือนที่เคยมีหนี้ในระบบและปัจจุบันยังมีอยู่ที่มีสัดส่วนเงินออมร้อยละ 41 แต่สัดส่วนครัวเรือนที่มีเงินออมทั้งสองกลุ่มยังต่ำกว่าครัวเรือนที่ไม่เคยใช้หนี้ครัวเรือนที่มีสัดส่วนเงินออมสูงถึงร้อยละ 72 (ภาพที่ 26)

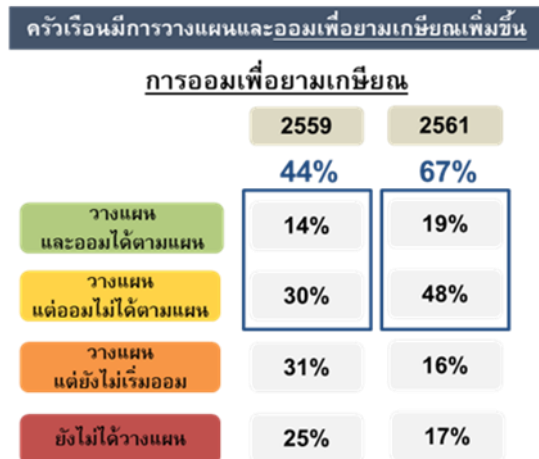
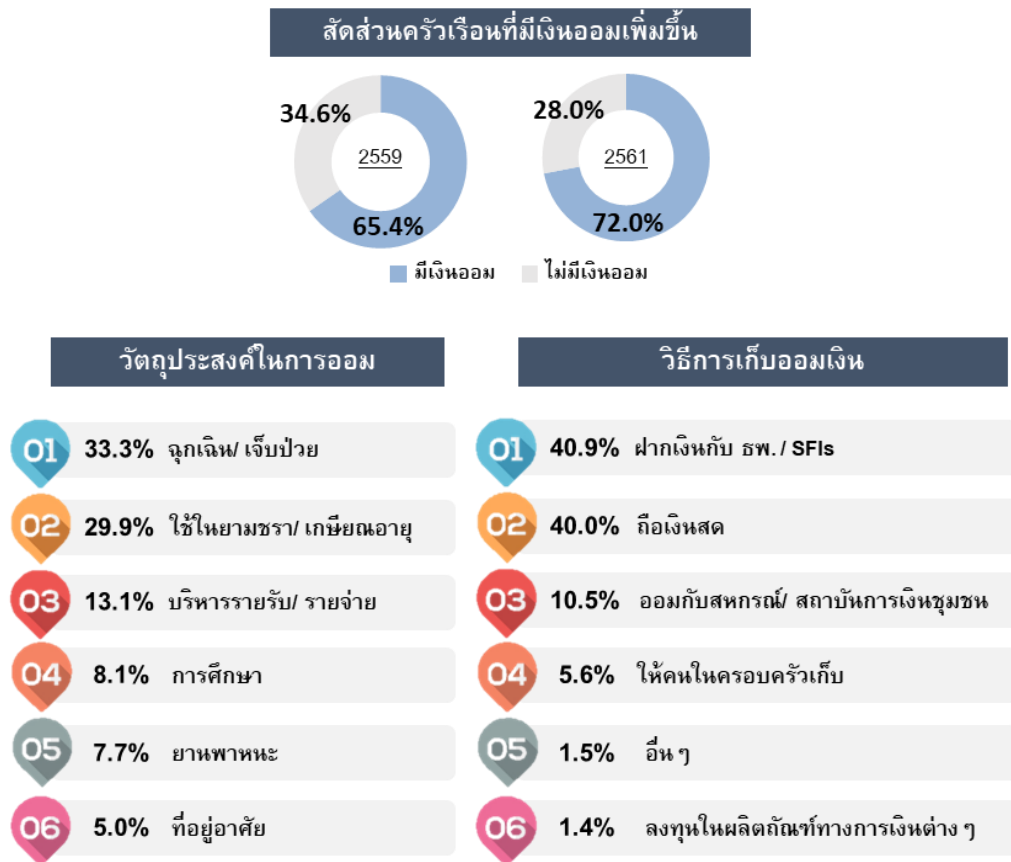
ภาพที่ 26: พฤติกรรมการออมและการใช้หนี้ในระบบ



3.5 การวางแผนทางการเงิน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการออมของครัวเรือนไทย พบว่า สัดส่วนครัวเรือนที่มีเงินออมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 72 จากร้อยละ 65 ในปี 2559 ส่วนใหญ่ออมเงินเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย (ร้อยละ 33.3) ออมเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ (ร้อยละ 29.9) และใช้สำหรับบริหารรายรับ-รายจ่าย (ร้อยละ 13.1) ตามลำดับ โดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 40.9) ตามด้วยถือเงินสด (ร้อยละ 40.0) และออมกับสหกรณ์หรือสถาบันการเงินชุมชน (ร้อยละ 10.5) นอกจากนี้ หากพิจารณาการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณของครัวเรือน พบว่า ครัวเรือนร้อยละ 67 มีการวางแผนและเริ่มออมเงินเพื่อยามชราหรือเกษียณอายุแล้ว โดยสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากผลสำรวจปี 2559 (ร้อยละ 44) (ภาพที่ 27)

ภาพที่ 27: พฤติกรรมการออมเงินเพื่อยามเกษียณ



ผู้ที่สามารถออมเงินเพื่อยามเกษียณได้ตามเป้าหมายส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักคือออมเงินเพื่อใช้ในยามชรา (ร้อยละ 60) และออมเงินในบัญชีเงินออมที่แยกจากบัญชีสำหรับใช้จ่าย ทั้งนี้ คราวเรือนที่วางแผนและออมเงินได้ตามแผนมีวิธีการเก็บเงินที่ต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดคือ เก็บในบัญชีเงินออมและลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ภาพที่ 28)

ภาพที่ 28: วัตถุประสงค์หลักและวิธีการเก็บออมเงิน

วัตถุประสงค์หลักในการออมเงิน				
	วางแผนและออมได้ตามแผน	วางแผนแต่ออมไม่ได้ตามแผน	วางแผนแต่ยังไม่เริ่มออม	ยังไม่ได้วางแผน
ใช้ในยามชรา/ เกษียณอายุ	60%	45%	35%	29%
ฉุกเฉิน/ เจ็บป่วย	24%	31%	36%	40%
การศึกษา	5%	8%	9%	10%
บริหารรายรับ/ รายจ่าย	4%	9%	11%	11%
ที่อยู่อาศัย	3%	3%	5%	3%
ยานพาหนะ	2%	4%	4%	6%
อื่น ๆ	1%	0%	0%	1%
ขอกู้ (ค้ำประกันเงินกู้)	0%	0%	0%	0%
	100%	100%	100%	100%

วิธีการเก็บออมเงิน				
	วางแผนและออมได้ตามแผน	วางแผนแต่ออมไม่ได้ตามแผน	วางแผนแต่ยังไม่เริ่มออม	ยังไม่ได้วางแผน
ถือเงินสด	30%	36%	42%	42%
บัญชีเงินเดือน/ บัญชีใช้จ่าย	26%	27%	24%	21%
บัญชีเงินออม	20%	11%	7%	6%
สหกรณ์/ สถาบันการเงินชุมชน	11%	10%	8%	5%
ให้คนในครอบครัวเก็บ	6%	5%	4%	4%
ลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	3%	1%	1%	1%
ไม่ได้ออมอย่างจริงจัง	2%	7%	14%	19%
อื่น ๆ	2%	1%	1%	2%
	100%	100%	100%	100%

4. สรุปผลการสำรวจ

ผลการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม พบว่าครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 97.3 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 98.7 แบ่งเป็นครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินร้อยละ 89.8 และครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการร้อยละ 8.9 หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการพบว่า ครัวเรือนใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก ขณะที่กองทุนหมู่บ้าน และสถาบันการเงินอื่น ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทเพิ่มขึ้น สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงเป็นร้อยละ 1.3 จากร้อยละ 2.7 ในปี 2559 โดยครัวเรือนระดับรายได้ต่ำสุด และครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนการเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินมากที่สุด นอกจากนี้ไม่พบปัญหาความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมือง เช่นเดียวกับครัวเรือนเพศชายและหญิง ซึ่งสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 98.5 และ 98.8 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

- **ความหลากหลายในการใช้บริการทางการเงิน:** ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินไม่เกิน 3 ประเภท โดยครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะใช้บริการทางการเงินหลากหลายกว่าครัวเรือนที่มีรายได้น้อย ทั้งนี้ บริการทางการเงินที่ครัวเรือนเข้าถึงมากที่สุด ได้แก่ ชำระเงิน โอนเงิน เงินฝาก และสินเชื่อ ตามลำดับ

- **การเข้าถึงบริการพื้นฐาน**

- **ด้านเงินฝาก:** ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 94.2 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 96.9 และใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 72.5 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 80.0 โดยใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ การใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก ขณะที่การใช้บริการกับสถาบันการเงินกึ่งในระบบและนอกระบบลดลง

- **ด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต):** ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 94.1 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 95.8 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ขณะที่สัดส่วนการใช้บริการสินเชื่อลดลงอยู่ที่ร้อยละ 35.8 จากร้อยละ 41.5 ในปี 2559 โดยกลุ่มครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2559 ในทุกกลุ่มรายได้ โดยเฉพาะกลุ่มรายได้ต่ำ ทั้งนี้ ในภาพรวมสัดส่วนหนี้ต่อครัวเรือนอยู่ในระดับสูง ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่ออยู่แล้วมียอดคงค้างสินเชื่อเพิ่มสูงขึ้น

- **ด้านโอนเงิน:** ครัวเรือนเข้าถึงบริการโอนเงินร้อยละ 97.8 เท่าเดียวกับปี 2559 ที่ร้อยละ 97.1 และใช้บริการเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 40.6 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 44.5 โดยใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก ซึ่งอาจเป็นผลจากนโยบายส่งเสริมการใช้ Promptpay และการลดค่าธรรมเนียมการโอนเงิน

- **ด้านชำระเงิน:** ครัวเรือนเข้าถึงบริการชำระเงินร้อยละ 99.3 เท่าเดียวกับปี 2559 (ร้อยละ 98.8) โดยส่วนใหญ่ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และ ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (เคาเตอร์เซอร์วิส ไปรษณีย์ และผู้ให้บริการ E-money) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายส่งเสริมการใช้ Promptpay และ QR code อย่างไรก็ดี พบว่าครัวเรือนบางส่วนยังเลือกชำระเงินโดยตรงกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) แทนการชำระผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน

- **ช่องทางการใช้บริการ:** ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงเป็นช่องทางหลักในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน (เงินฝาก สินเชื่อ โอนเงิน และชำระเงิน) อย่างไรก็ดี สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการผ่านช่องทางสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจสำหรับบริการสินเชื่อ โอนเงิน และ

ชำระเงินลดลง เนื่องจากใช้บริการสินเชื่อผ่านกองทุนหมู่บ้านและองค์การการเงินชุมชนเพิ่มมากขึ้น ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล (ระบบโมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้สูง กลุ่ม First Jobber ที่อยู่ในช่วงอายุ 23 ถึง 35 ปี และประชาชนในกรุงเทพมหานครและภาคกลาง อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหาเรื่องจำนวนสาขาไม่เพียงพอหรือระยะทางไกลจากการใช้บริการผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 1.16 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 1.82 ของจำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากการทยอยปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ในช่วงที่ผ่านมา ทั้งนี้ ครัวเรือนส่วนใหญ่พอใจกับช่องทางบริการในปัจจุบัน โดยมีบางส่วนต้องการช่องทางเพิ่มเติม โดยเฉพาะช่องทางร้านสะดวกซื้อหรือซูเปอร์มาร์เก็ต สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ให้บริการนอกสถานที่

• ปัญหาในการใช้และการเข้าถึงบริการทางการเงิน

- **ปัญหาจากการใช้บริการ:** ในภาพรวม พบว่า ครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินมีปัญหาจากการใช้บริการลดลงเมื่อเทียบกับปี 2559 โดยปัญหาส่วนใหญ่ คือ ไม่พึงพอใจในบริการของสถาบันการเงิน (เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ และขายผลิตภัณฑ์พ่วง) ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ระยะทางการเดินทางไปใช้บริการไกล และดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม

- **ปัญหาการเข้าถึงบริการ:** สาเหตุสำคัญที่ทำให้ครัวเรือนไม่สามารถเข้าถึงหรือเลือกจะไม่ใช้บริการจากผู้ให้บริการหลัก คือ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการ ไม่กล้าไปติดต่อสถาบันการเงินเพราะกลัวถูกปฏิเสธ และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

• **พฤติกรรมการใช้หนี้นอกระบบ:** มีครัวเรือนที่ปัจจุบันใช้หนี้นอกระบบคิดเป็นร้อยละ 1.4 ของครัวเรือนทั้งหมด โดยใช้หนี้นอกระบบเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากได้เงินเร็ว สะดวก และไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก ขณะที่ผลการวิเคราะห์การเข้าถึงสินเชื่อของครัวเรือนที่เคยมีหนี้นอกระบบ พบว่า ครัวเรือนที่เคยใช้หนี้นอกระบบยังมีสัดส่วนการเข้าไม่ถึงสินเชื่อในระบบสูงกว่าเมื่อเทียบกับครัวเรือนที่ไม่เคยใช้หนี้นอกระบบในทุกผู้ให้บริการทางการเงิน โดยเหตุผลหลักที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบได้ คือ มีฐานะหรือรายได้ไม่เพียงพอ ไม่กล้าไปติดต่อสถาบันการเงิน เป็นสำคัญ นอกจากนี้ ครัวเรือนที่เคยมีหนี้นอกระบบและปัจจุบันยังมีอยู่ ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อค่าใช้จ่าย อีกทั้ง สัดส่วนครัวเรือนที่มีการออมก่อนใช้มีเพียงร้อยละ 3 เมื่อเทียบกับร้อยละ 13 ในกลุ่มครัวเรือนที่หลุดพ้นจากการมีหนี้นอกระบบแล้ว

• **พฤติกรรมการออม:** ในภาพรวม พบว่าสัดส่วนครัวเรือนที่มีเงินออมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 72 จากปี 2559 (ร้อยละ 65.4) โดยครัวเรือนส่วนใหญ่ออมเงินเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย ใช้ในยามเกษียณ และใช้บริหารรายรับ-รายจ่าย ตามลำดับ โดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก อีกทั้ง ครัวเรือนมีการวางแผนและเริ่มออมเงินเพื่อเกษียณเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 67 จากร้อยละ 44 ในปี 2559 นอกจากนี้ ครัวเรือนที่วางแผนและสามารถออมเงินได้ตามแผนมีวิธีการเก็บเงินที่ต่างจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดคือ เก็บในบัญชีเงินออม และลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2561 พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนยังมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทางการเงิน จึงนำมาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ ธปท. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนควรร่วมกันดำเนินการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 3 ด้าน ดังนี้

1. การส่งเสริมสภาพแวดล้อมดิจิทัลแบงกิ้ง (Digital banking) โดยการกระตุ้นให้เกิดความต้องการใช้บริการควบคู่ไปกับการส่งเสริมให้มีช่องทางการเข้าถึงที่เหมาะสม โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้
 - 1) Digital financial Literacy: ส่งเสริม Digital Financial Literacy โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้มีรายได้ต่ำ และประชาชนในภูมิภาค เพื่อให้ (1) เกิดการใช้งานบริการทางการเงินดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น และ (2) ผู้บริโภคใช้งานได้อย่างปลอดภัย รวมถึงมีกลไก Self-protection ที่สามารถแก้ปัญหาและป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง
 - 2) ช่องทาง: ส่งเสริมให้สามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบดิจิทัลได้มากขึ้น โดยครอบคลุมทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน รวมทั้งส่งเสริมบทบาทของผู้ให้บริการอื่นๆ เช่น banking agent เพื่อเติมเต็มช่องว่างการให้บริการสำหรับผู้ที่ยังไม่พร้อมใช้งานบนระบบดิจิทัล
2. การจัดการปัญหาหนี้ในระบบ
 - 1) การสนับสนุนการให้บริการสินเชื่อจากผู้ให้บริการที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์แทนการใช้สินเชื่อในระบบ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ สินเชื่อรายย่อยระดับจังหวัดภายใต้การกำกับ และกองทุนหมู่บ้าน เนื่องจากมีกระบวนการที่ง่ายกว่าและใช้เอกสารน้อยกว่าสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงสินเชื่อจากสถาบันการเงินทั้งในระบบและในระบบมากขึ้น
 - 2) การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เพื่อลดโอกาสการใช้หนี้ในระบบ รวมถึงสามารถชำระหรือปิดหนี้ในระบบได้ โดยการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการเงินและการออมเงิน เช่น การเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงส่งเสริมพฤติกรรมการออมเงินก่อนใช้
3. การสนับสนุนการออมเพื่อเกษียณ ให้ประชาชนตระหนักและให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงินและการออมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อช่วยให้ประชาชนมีเงินเพียงพอสำหรับแต่ละช่วงวัยและเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในยามเกษียณ รวมถึงส่งเสริมความรู้ความเข้าใจพื้นฐานด้านการออมเงินให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินได้ เช่น การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ

ผู้จัดทำ

ส่วนนโยบายการพัฒนาสถาบันการเงิน
ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย

www.bot.or.th

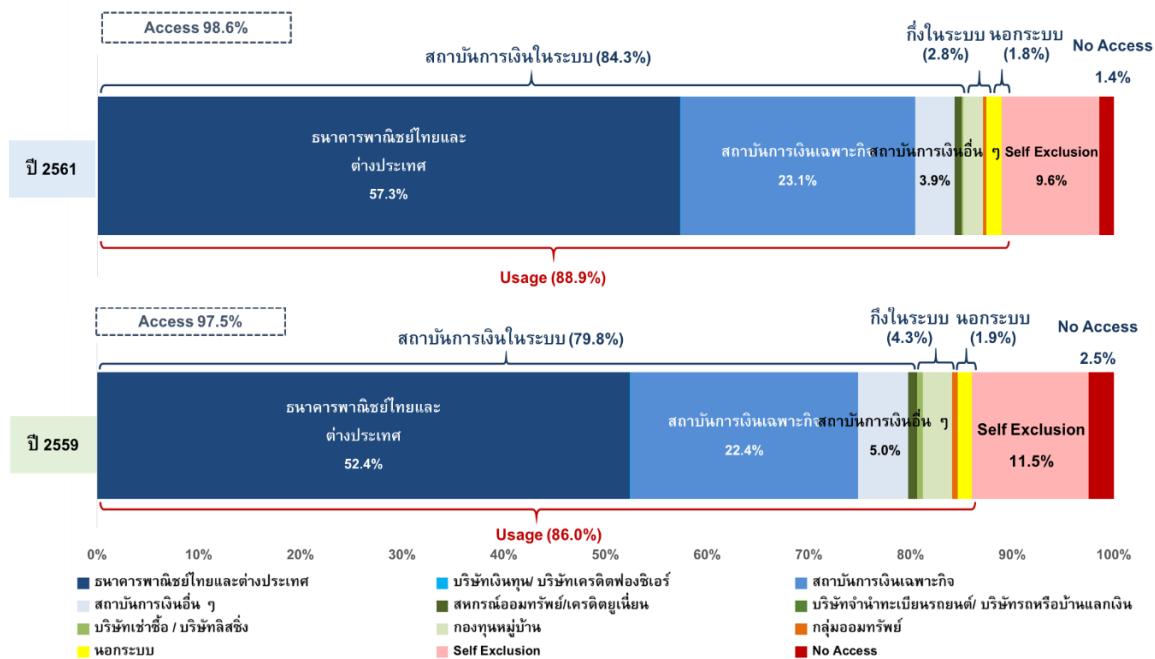
FSMP3@bot.or.th

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 4 บริการ

ผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 4 บริการหลัก ได้แก่ บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ (รวมบัตรเครดิต) บริการโอนเงิน และบริการชำระเงิน พบว่า ครึ่งเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานที่ร้อยละ 98.6 เพิ่มขึ้นจากปี 2559 (ร้อยละ 97.5) โดยแบ่งเป็นครึ่งเรือนที่ใช้บริการร้อยละ 88.9 และครึ่งเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการร้อยละ 9.6 ทั้งนี้ ครึ่งเรือนยังคงใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 57.3) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 23.1) เป็นหลัก โดยสัดส่วนการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมากจากปี 2559 (ร้อยละ 52.4) ขณะที่กองทุนหมู่บ้าน และสถาบันการเงินอื่น ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทเพิ่มขึ้น (ภาพที่ 1)

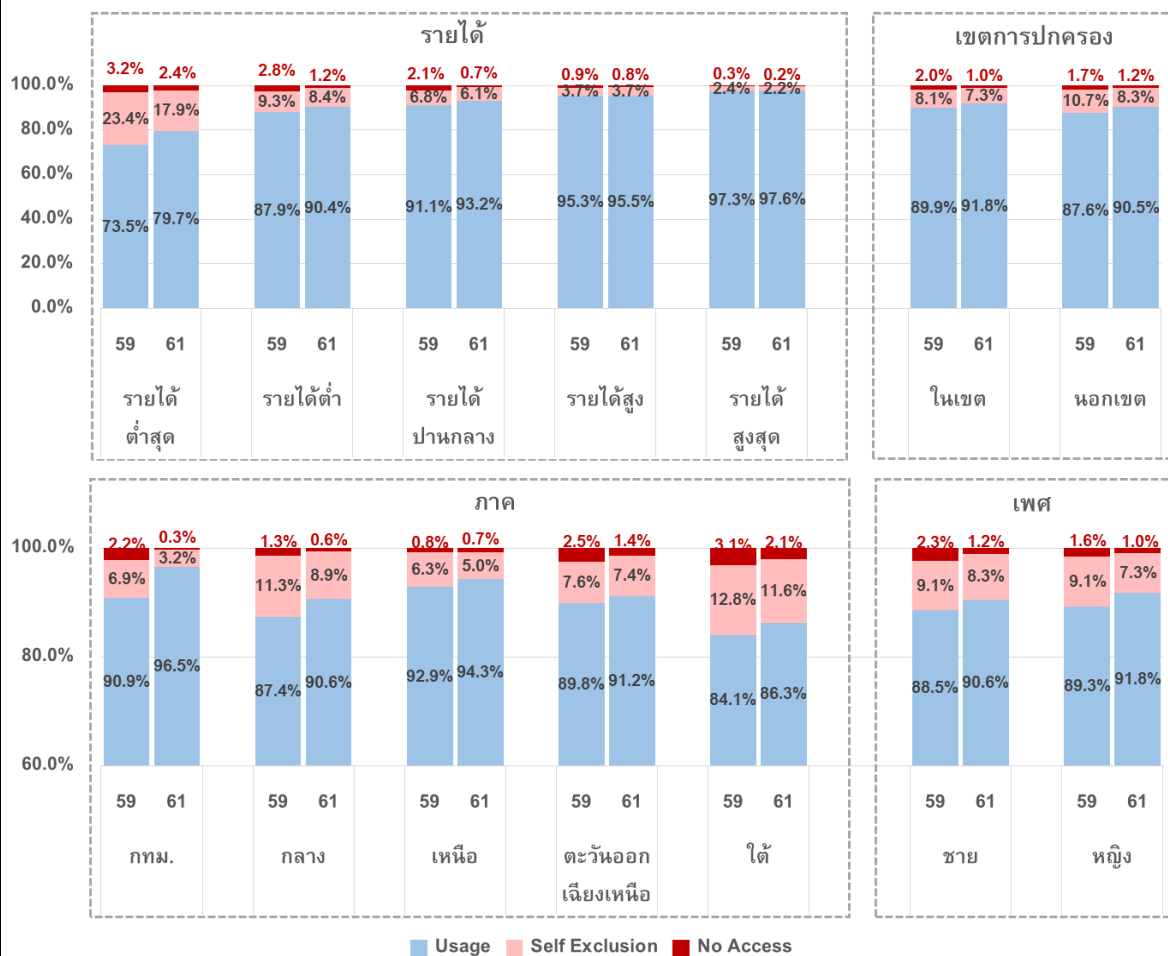
ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2559 และปี 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 คน และ 11,121 คน ตามลำดับ

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน พบว่า มีสัดส่วนลดลงค่อนข้างมากจากร้อยละ 2.5 ในปี 2559 เป็นร้อยละ 1.4 ในปี 2561 โดยครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุด และครัวเรือนในภาคใต้ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีสัดส่วนการเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินพื้นฐานมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับเพศชายและเพศหญิงที่ไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ





เพื่อความเป็นอย่างดี
อย่างยั่งยืน ของไทย