



ธนาคารแห่งประเทศไทย



รายงานผลสำรวจ

การเข้าถึงบริการทางการเงิน
ภาคครัวเรือน ปี 2563

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร	1
1. บทนำ	3
1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ	3
1.2 ขอบเขตการสำรวจ	3
2. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ	5
2.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์	5
2.2 คำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงิน	6
2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ	6
3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์	7
3.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน	7
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 4 บริการ	9
3.2.1 บริการเงินฝาก	9
3.2.2 บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	11
3.2.3 บริการโอนเงิน	13
3.2.4 บริการชำระเงิน	15
3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน	17
3.3.1 ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก	18
3.3.2 ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	19
3.3.3 ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน	19
3.3.4 ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน	20
3.4 หนี้ครัวเรือนและหนี้สาธารณะ	21
3.4.1 หนี้ครัวเรือน	21
3.4.2 หนี้สาธารณะ	22
3.5 การใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)	24
ภาคผนวก	26

แผนภาพ

หน้า

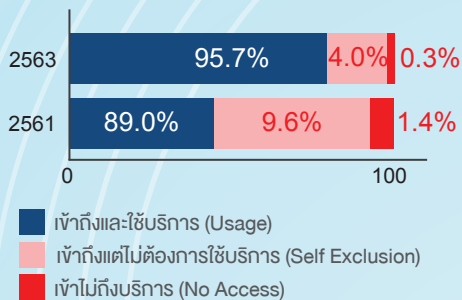
ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (11 บริการ)	7
ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงิน 11 บริการ แยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค	8
ภาพที่ 3: สัดส่วนการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือน	8
ภาพที่ 4: ภาพรวมการเข้าถึงบริการเงินฝาก	9
ภาพที่ 5: การเข้าถึงบริการเงินฝากแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค.....	10
ภาพที่ 6: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก	11
ภาพที่ 7: ภาพรวมการเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	11
ภาพที่ 8: การเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) แยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค	12
ภาพที่ 9: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต).....	13
ภาพที่ 10: ภาพรวมการเข้าถึงบริการโอนเงิน	13
ภาพที่ 11: การเข้าถึงบริการโอนเงินแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค.....	14
ภาพที่ 12: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการโอนเงิน	15
ภาพที่ 13: ภาพรวมการเข้าถึงบริการชำระเงิน	15
ภาพที่ 14: การเข้าถึงบริการชำระเงินแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค.....	16
ภาพที่ 15: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการชำระเงิน	17
ภาพที่ 16: ช่องทางหลักในการใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน.....	17
ภาพที่ 17: ช่องทางหลักในการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินแยกตามอายุ ภูมิภาค	18
ภาพที่ 18: ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก.....	18
ภาพที่ 19: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	19
ภาพที่ 20: ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน	20
ภาพที่ 21: ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน	20
ภาพที่ 22: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ต่อครัวเรือนทั้งหมด (แบ่งตามอายุ)	21
ภาพที่ 23: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ต่อครัวเรือนทั้งหมด (แบ่งตามอาชีพ)	21
ภาพที่ 24: สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหาเงินไม่พอจ่าย	22
ภาพที่ 25: สถานการณ์การชำระหนี้หากครัวเรือนมีรายได้ลดลงร้อยละ 20.....	22
ภาพที่ 26: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบ (แบ่งตามอาชีพ)	23
ภาพที่ 27: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบ (แบ่งตามอายุ)	23
ภาพที่ 28: วัตถุประสงค์และสาเหตุการใช้หนี้ในระบบ	23
ภาพที่ 29: สัดส่วนการใช้ e-Payment ในการโอน/ชำระเงินของครัวเรือนไทย.....	24
ภาพที่ 30: การใช้ e-Payment แยกตามเพศ เขตการปกครอง ภูมิภาค อาชีพ อาชีพ	25
ภาพที่ 31: สัดส่วนครัวเรือนที่ได้รับความช่วยเหลือหรือเข้าร่วมโครงการรัฐต่อจำนวนครัวเรือนทั้งหมด	25

ผลสำรวจ

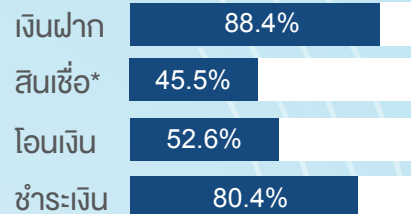
การเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2563

FINANCIAL ACCESS of Thai Household

ภาพรวมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน



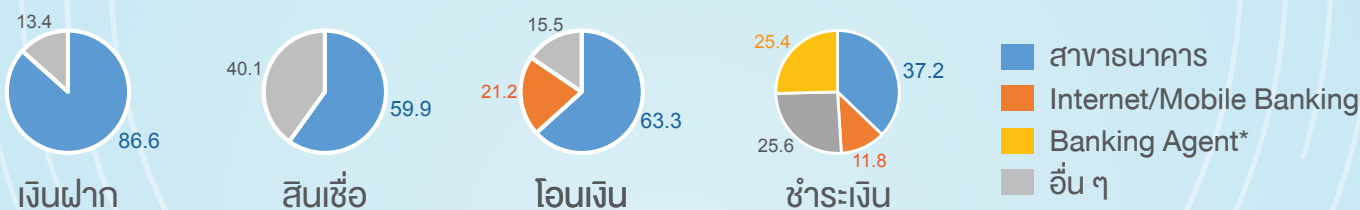
ครัวเรือนไทยกว่า 99% เข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน โดยครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเป็นครัวเรือนที่มีรายได้ไม่เพียงพอ และไม่เข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน



* ไม่รวมบัตรเครดิต

หมายเหตุ : สำรวจจาก 11,889 ครัวเรือนในช่วงไตรมาส 4 ปี 2563 โดย รพท. ร่วมกับ NSO สำรวจประจำทุก 2 ปี

ช่องทางการใช้บริการ



* เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ

หนี้ครัวเรือนและหนี้บัตรเครดิต

หนี้ครัวเรือน

กลุ่มอายุที่มีหนี้ครัวเรือนสูง



36-60 ปี

อาชีพที่มีหนี้ครัวเรือนสูง



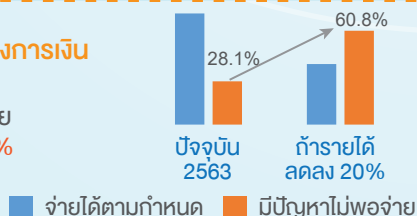
เกษตรกร



ข้าราชการ

ความเปราะบางทางการเงิน

ครัวเรือน 60.8% มีปัญหาเงินไม่พอจ่าย เมื่อรายได้ลดลง 20%



หนี้บัตรเครดิต

กลุ่มอายุที่มีหนี้บัตรเครดิตสูง



36 ปีขึ้นไป

กลุ่มอาชีพที่มีหนี้บัตรเครดิตสูง



บริการ



การค้า



ข้าราชการ

กู้ยืมบัตรเครดิตเพื่ออุปโภคบริโภค และประกอบธุรกิจ เนื่องจากได้เงินเร็ว และไม่ต้องมีหลักประกัน

พฤติกรรมของครัวเรือนที่มีหนี้บัตรเครดิต

- 12.0% ของครัวเรือนที่ใช้หนี้บัตรเครดิตไม่มีพฤติกรรมออมก่อนใช้
- 3.0% ของครัวเรือนที่มีปัญหาเงินไม่พอจ่าย แก้ปัญหาด้วยการใช้หนี้บัตรเครดิต

e-Payment

กลุ่มอายุที่ใช้ e-Payment มาก



25-35 ปี

อาชีพที่ใช้ e-Payment มาก

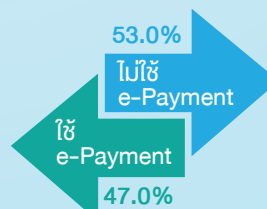


บริการ



ข้าราชการ

ใช้ เพราะง่าย สะดวก รวดเร็ว และค่าธรรมเนียมถูก



ไม่ใช้ เพราะสะดวกที่จะใช้เงินสด ไม่มีความจำเป็น และกังวลเรื่องภัยไซเบอร์

รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนปี 2563 (ฉบับเต็ม)



บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนเป็นประจำทุก 2 ปี เพื่อประเมินและติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน และนำผลสำรวจมาประกอบการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2563¹ การสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 11,889 ครัวเรือนในทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยสำรวจการใช้บริการทางการเงิน 11 บริการ ได้แก่ (1) เงินฝาก/ เงินออม (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) การโอนเงิน (4) การชำระเงิน (5) บัตรเครดิต (6) ประกันชีวิต (7) ประกันวินาศภัย (8) กองทุนรวม (9) ตราสารการลงทุนภาครัฐ (10) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน และ (11) การเล่นเกม

ผลสำรวจในปี 2563 พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน² ในภาพรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 99.7 จากร้อยละ 98.7 ในปี 2561 และใช้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 96.1 จากร้อยละ 89.8 ในปี 2561 หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการพบว่า ครัวเรือนเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก ทั้งนี้ ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงเป็นร้อยละ 0.3 จากร้อยละ 1.3 ในปี 2561 โดยครัวเรือนที่ไม่มีรายได้ (เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ แม่บ้าน ผู้ว่างงาน) และครัวเรือนอายุ 15-22 ปี ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมากที่สุด และหากพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวของช่องทางการให้บริการทางการเงินที่เพียงพอ รวมถึงครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงในทุกภาคเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนในภาคใต้ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนสูงสุด นอกจากนี้ ครัวเรือนไทยไม่มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง (Gender Gap) โดยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน

บริการทางการเงินที่ครัวเรือนเข้าถึงและใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ การชำระเงิน เงินฝาก/ เงินออม การโอนเงิน และสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ตามลำดับ หากพิจารณาแยกบริการ พบว่า ครัวเรือนเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.2 จากร้อยละ 96.9 ในปี 2561 และใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 88.4 จากร้อยละ 80.0 ในปี 2561 โดยผู้ให้บริการหลัก คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ทั้งนี้ ครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการเงินฝากและครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการเงินฝากมีสัดส่วนลดลง สำหรับบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ครัวเรือนเข้าถึงสินเชื่อร้อยละ 95.0 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 95.8) ขณะที่สัดส่วนการใช้สินเชื่อเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 45.5 จากร้อยละ 35.8 ในปี 2561 โดยใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินในระบบสูงขึ้น ซึ่งสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการหลัก ขณะที่การใช้สินเชื่อนอกกระบบอยู่ที่ร้อยละ 1.7 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 1.6) สำหรับบริการโอนเงิน ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการโอนเงินอยู่ที่ร้อยละ 97.2 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 97.8) ขณะที่สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 52.6 จากร้อยละ 44.5 ในปี 2561 โดยใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบเพิ่มขึ้น สำหรับบริการชำระเงิน ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินร้อยละ 99.2 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 99.3) ขณะที่สัดส่วนการใช้บริการชำระเงินเพิ่มขึ้นค่อนข้างมากเป็นร้อยละ 80.4 จากร้อยละ 67.9 ในปี 2561 โดยมีธนาคาร

¹ สำรวจในช่วงไตรมาส 4 ปี 2563

² ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (Access) หมายถึง ผู้ที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) และผู้ที่เลือกจะไม่ใช้บริการทางการเงิน (Self-exclusion)

พาณิชย์และผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) เป็นผู้ให้บริการหลัก ขณะที่ครัวเรือนบางส่วนชำระเงินโดยตรงกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) แทนการชำระผ่านผู้ให้บริการทางการเงิน

สำหรับช่องทางการใช้บริการทางการเงินพบว่า ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงเป็นช่องทางหลักในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน (ได้แก่ เงินฝาก/เงินออม สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) โอนเงิน และชำระเงิน) อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการเงินฝาก โอนเงิน และชำระเงินผ่านธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจลดลง ขณะที่ครัวเรือนใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล (ระบบ 모바일แอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) เพิ่มขึ้น โดยใช้มากที่สุดในกลุ่มอายุ 15-35 ปี และกลุ่มที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร

ในด้านคุณภาพของการให้บริการพบว่า ครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินมีปัญหาจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการหลัก³ เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2561 โดยปัญหาส่วนใหญ่ คือ ไม่พอใจในคุณภาพการบริการของสถาบันการเงิน (เช่น การรอคิวนาน การขายผลิตภัณฑ์ฟุ้ง และพนักงานไม่สุภาพ) ระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขาน้อย และค่าธรรมเนียมสูง ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงหรือเลือกไม่ใช้บริการจากผู้ให้บริการหลัก มีสาเหตุส่วนใหญ่ คือ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในบริการ และค่าธรรมเนียมสูง

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นหนี้ของครัวเรือน พบว่า ครัวเรือนเริ่มมีหนี้ตั้งแต่อายุ 15 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 36-60 ปี และยังเป็นหนี้แม้เข้าสู่วัยเกษียณ โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพการเกษตรและอื่น ๆ (เช่น ข้าราชการ) ร้อยละ 67.2 และ 71.5 ตามลำดับ ขณะที่ครัวเรือนกลุ่มอาชีพพอสังหาริมทรัพย์ และการเกษตรประสบปัญหาเงินไม่พอจ่ายสูงสุด และกลุ่มอาชีพการค้าประสบปัญหาเงินไม่พอจ่ายเพิ่มขึ้นจากปี 2561 เป็นลำดับแรก ทั้งนี้ หากครัวเรือนมีรายได้ลดลงจะประสบปัญหาขาดสภาพคล่องและค้างชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น หากพิจารณาพฤติกรรมการเป็นหนี้ในระบบ พบว่า จำนวนครัวเรือนมีหนี้ในระบบมากขึ้นเนื่องจากขาดการออม และมีปัญหาเงินไม่พอใช้จ่าย ซึ่งครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินเคยแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการใช้หนี้นอกระบบ เพราะได้เงินง่าย สะดวกรวดเร็ว และไม่ต้องมีหลักประกัน

นอกจากนี้ ครัวเรือนใช้บริการโอนและชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) เพิ่มขึ้น ซึ่งคาดว่าส่วนหนึ่งเป็นผลจากการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ เช่น โครงการคนละครึ่ง โครงการเราไม่ทิ้งกัน ทั้งนี้ ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้ e-Payment เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ ค่าสาธารณูปโภค และโอนให้คนรู้จัก เนื่องจากสะดวก ง่าย และรวดเร็ว ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่ใช้ e-Payment มีสาเหตุจากพอใจที่จะใช้เงินสด ไม่เห็นความจำเป็นในการใช้ e-Payment และกังวลในความปลอดภัย

³ ผู้ให้บริการหลักของบริการเงินฝาก สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) และโอนเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ขณะที่ผู้ให้บริการหลักของบริการชำระเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ)

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 มาประเมินและติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน และใช้ประกอบการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนในครั้งนี้มีการลงพื้นที่ในช่วงไตรมาส 4 ปี 2563 ซึ่งจัดทำขึ้นเป็นครั้งที่ 7⁴ โดย ธปท. ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจการใช้บริการทางการเงิน 11 บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ให้บริการในระบบและผู้ให้บริการนอกระบบ เพื่อให้สามารถประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงิน

1.2 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 11,889 ครัวเรือนในทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามของ ธปท. เกี่ยวกับความต้องการและการใช้บริการทางการเงินซึ่งแบ่งระดับคำถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: การสำรวจภาพรวมการเข้าถึงและการใช้บริการ 11 บริการ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------|
| (1) เงินฝาก/ เงินออม | (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 บริการ คือ (1) เงินฝาก/ เงินออม (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) การโอนเงิน และ (4) การชำระเงิน โดยพิจารณาระดับการเข้าถึงบริการจากแหล่งต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินจากผู้ให้บริการหลัก ช่องทางการใช้บริการ ตลอดจนความเปราะบางทางการเงินในเรื่องหนี้ครัวเรือนและหนี้นอกระบบ รวมถึงพฤติกรรมการใช้ e-Payment

⁴ 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

ครั้งที่ 6 ปี 2561 ธปท. จัดทำการสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 11,121 ราย

ธปท. ได้จำแนกกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินเป็น 3 กลุ่ม ตามนิยามของธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งพิจารณาจากสถานะทางกฎหมายและการกำกับดูแลโดยทางการ⁵ 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) และผู้ให้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น P2P lending)
- ผู้ให้บริการด้านการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) และผู้ให้บริการ e-Money
- ผู้ให้บริการด้านการลงทุนและประกันภัย ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการกองทุนรวม และบริษัทประกันภัย

(2) ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (Semi-formal Sector) หมายถึง สถาบันที่มีสถานะทางกฎหมายภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะ โดยอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยหน่วยงานอื่นที่นอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลผู้ให้บริการในระบบ ประกอบด้วย บริษัทเช่าซื้อ บริษัทลีสซิง สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมชนสหกรณ์ เครดิตยูเนียน สถาบันการเงินประชาชน และกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง

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

สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงิน ธปท. ได้จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ (2) ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการกึ่งในระบบ และ (3) ผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบ ทั้งนี้ การสำรวจนี้จะนับจำนวนครัวเรือนผู้ใช้บริการทางการเงินจากแหล่งให้บริการต่าง ๆ โดยไม่มีการนับซ้ำ กล่าวคือ หากผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการจากทั้งธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในระบบ และสหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการกึ่งในระบบ บทศึกษานี้จะนับว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นผู้ให้บริการในระบบเท่านั้น

⁵ ที่มา: Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective และบทความวิชาการ (งานสัมมนาเชิงวิชาการ พ.ศ. 2550) เรื่อง ความมั่นคงและหนี้สินครัวเรือนไทย: การบริหารความเสี่ยงและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

2. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ

2.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์

ผลการสำรวจจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11,889 ราย ดังนี้

(1) เพศ ได้แก่

- เพศหญิง 5,002 ราย
- เพศชาย 6,887 ราย

(2) เขตการปกครอง แบ่งเป็น 2 เขต ได้แก่

- ในเขตเทศบาล 5,183 ราย
- นอกเขตเทศบาล 6,706 ราย

(3) อาชีพแบ่งตามประเภทอุตสาหกรรม แบ่งเป็น 7 กลุ่ม ได้แก่

- การเกษตร จำนวน 3,527 ราย
- การผลิต จำนวน 967 ราย
- อสังหาริมทรัพย์ จำนวน 541 ราย
- การบริการ จำนวน 1,832 ราย
- การค้า จำนวน 1,341 ราย
- อื่น ๆ (เช่น ข้าราชการ องค์กรระหว่างประเทศ การจ้างงานในครัวเรือน) จำนวน 600 ราย
- ไม่มีรายได้ (เช่น นักเรียน ผู้สูงอายุ แม่บ้าน ผู้ว่างงาน) จำนวน 3,108 ราย

(4) อายุ แบ่งเป็น 5 ช่วงอายุ ได้แก่

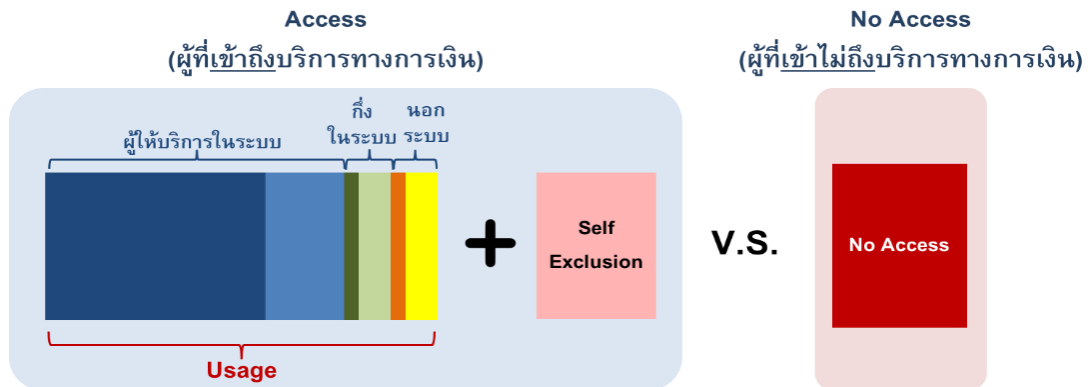
- 15-22 ปี จำนวน 176 ราย
- 23-35 ปี จำนวน 1,019 ราย
- 36-50 ปี จำนวน 3,000 ราย
- 51-60 ปี จำนวน 3,069 ราย
- 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4,625 ราย

(5) ภูมิภาค ครอบคลุม 5 ภูมิภาค⁶ ตามวิธีการสุ่มการกระจายตัวของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้แก่

- กรุงเทพมหานคร จำนวน 671 ราย
- ภาคกลาง จำนวน 3,435 ราย
- ภาคเหนือ จำนวน 3,155 ราย
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 1,828 ราย
- ภาคใต้ จำนวน 2,800 ราย

⁶ 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)⁷
- (2) ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (No Access) หมายถึง ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้บริการทางการเงินได้

2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ

การสำรวจนี้ประมวลผลในลักษณะสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยโปรแกรม Tableau ซึ่งผลการสำรวจในส่วนแรกกล่าวถึงการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม ตามด้วยการประเมินระดับการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน 4 บริการ ได้แก่ เงินฝาก/ เงินออม สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) การโอนเงิน และการชำระเงิน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินจากผู้ให้บริการหลัก 2 ลำดับแรกในแต่ละบริการ ช่องทางการใช้บริการ ตลอดจนความเปราะบางทางการเงินในเรื่องหนี้ครัวเรือนและหนี้ในระบบ รวมถึงพฤติกรรมการใช้ e-Payment

⁷ ผู้ที่เลือกจะไม่ใช้หรือไม่ต้องการใช้บริการทางการเงิน เช่น ไม่กู้เงินเพราะไม่อยากเป็นหนี้

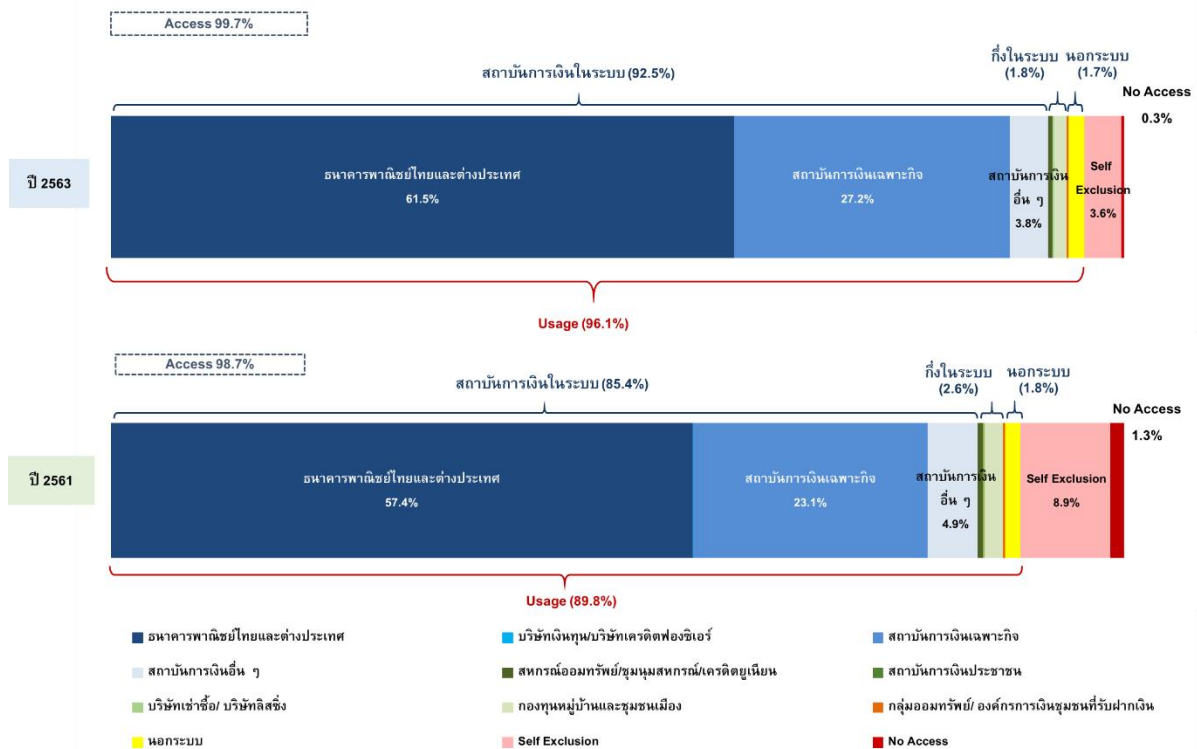
3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์

3.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

จากการสอบถามหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือนทั้งสิ้น 11,889 ราย ถึงความต้องการและการใช้บริการทางการเงินทั้ง 11 บริการ พบว่า ในภาพรวมครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 99.7 เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 98.7 ในปี 2561 ซึ่งประกอบด้วย (1) กลุ่มครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) ร้อยละ 96.1 ซึ่งมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากปี 2561 (ร้อยละ 89.8) (2) กลุ่มครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช่หรือไม่ต้องการใช้บริการทางการเงิน (Self Exclusion) ร้อยละ 3.6 ซึ่งลดลงจากปี 2561 (ร้อยละ 8.9) และ (3) ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (No access) ร้อยละ 0.3 ซึ่งลดลงจากปี 2561 (ร้อยละ 1.3)

ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่มีการใช้บริการทางการเงิน พบว่า ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังเป็นผู้ให้บริการหลัก โดยครัวเรือนที่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศมีสัดส่วนร้อยละ 61.5 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 (ร้อยละ 57.4) และใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 27.2 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 (ร้อยละ 23.1) ขณะที่ครัวเรือนใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ ร้อยละ 3.8 ลดลงจากปี 2561 (ร้อยละ 4.9) (ภาพที่ 1)

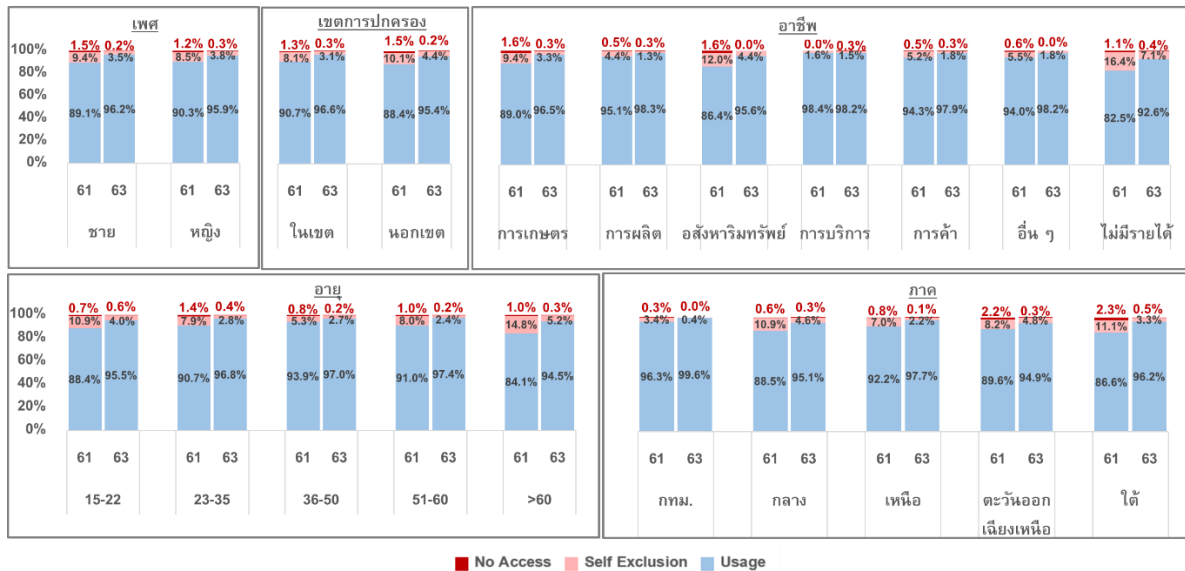
ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (11 บริการ)



สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินลดลงในทุกมิติ (ได้แก่ เพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุ และภาค) โดยครัวเรือนที่ไม่มีรายได้ และครัวเรือนอายุ 15-22 ปี ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมากที่สุด และหากพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนใกล้เคียงกัน รวมถึงครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงในทุกภาคของไทยเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนในภาคใต้ไม่สามารถเข้าถึงบริการ

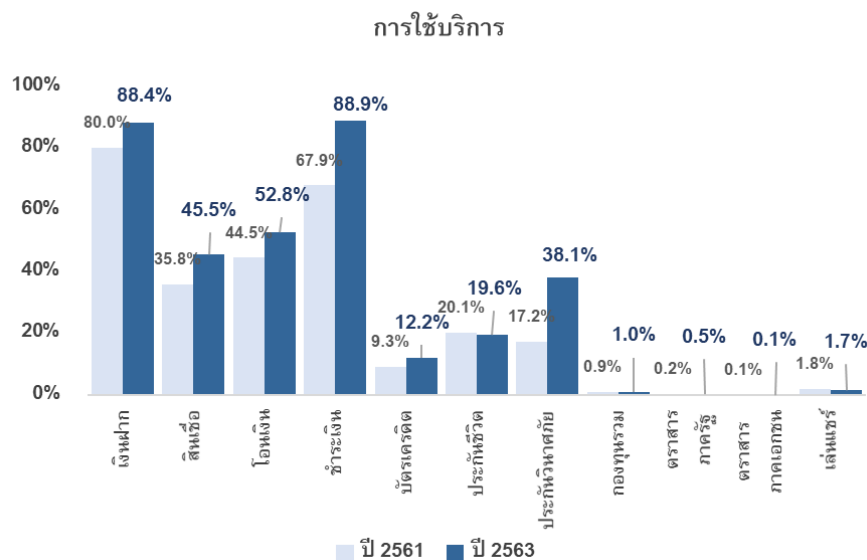
ทางการเงินในสัดส่วนสูงสุด อยู่ที่ร้อยละ 0.5 นอกจากนี้ ผลสำรวจจะพบว่า สัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 0.2 และร้อยละ 0.3 ตามลำดับ (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงิน 11 บริการ แยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค



บริการทางการเงินที่ครัวเรือนใช้สูงสุด 4 อันดับแรก ได้แก่ (1) การชำระเงิน (ร้อยละ 88.9) (2) เงินฝาก/ เงินออม (ร้อยละ 88.4) (3) การโอนเงิน (ร้อยละ 52.8) และ (4) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (ร้อยละ 45.5) ขณะที่บริการอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีสัดส่วนการใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะประกันวินาศภัย และ บัตรเครดิต (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3: สัดส่วนการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือน



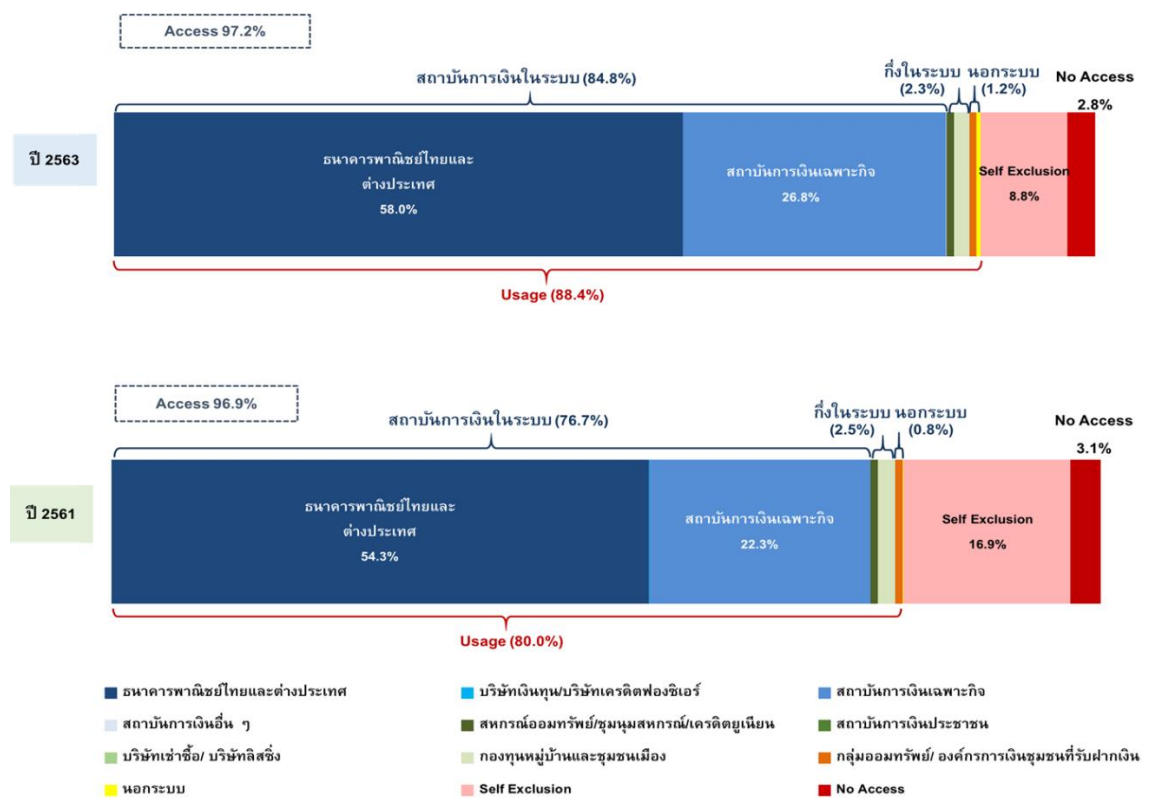
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 4 บริการ

3.2.1 บริการเงินฝาก

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ในปี 2563 ครั้วเรือนสามารถเข้าถึงและใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2561 โดยเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.2 จากร้อยละ 96.9 ในปี 2561 และใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 88.4 จากร้อยละ 80.0 ในปี 2561 ทั้งนี้ ครั้วเรือนใช้บริการเงินฝากกับสถาบันการเงินในระบบสูงขึ้นเป็นร้อยละ 84.8 โดยผู้ให้บริการหลัก คือ ธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 58.0) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 26.8) นอกจากนี้ ครั้วเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการเงินฝากและครั้วเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการเงินฝากมีสัดส่วนลดลงเป็นร้อยละ 8.8 และร้อยละ 2.8 ตามลำดับ (ภาพที่ 4)

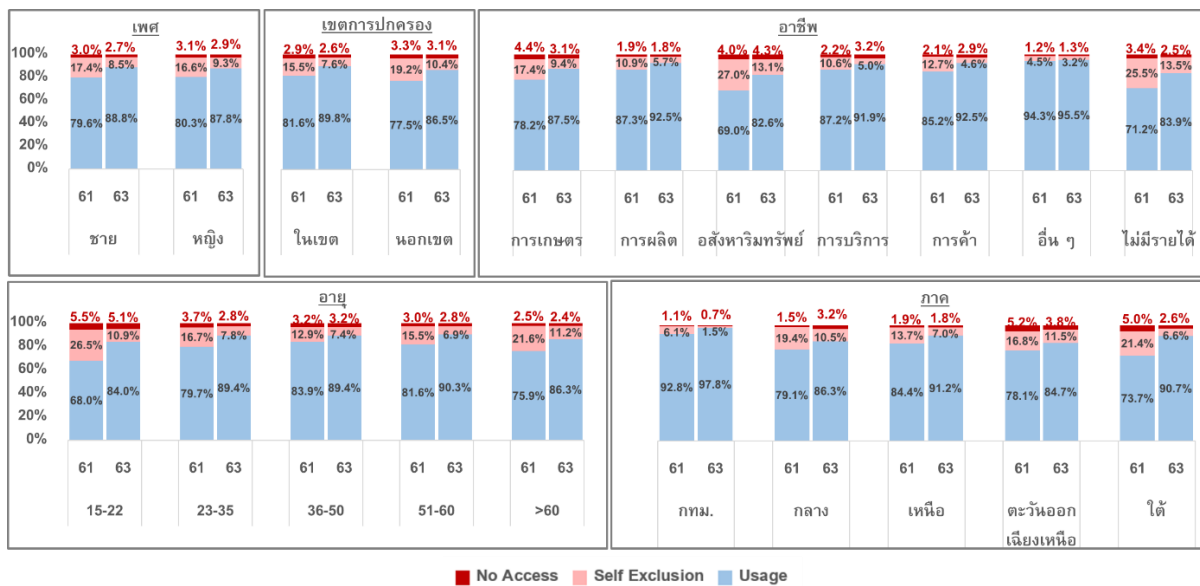
ภาพที่ 4: ภาพรวมการเข้าถึงบริการเงินฝาก



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2561 และปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,121 ราย และ 11,889 ราย ตามลำดับ

ครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากส่วนใหญ่เป็นครั้วเรือนที่ประกอบอาชีพพอสังหาริมทรัพย์ ครั้วเรือนอายุ 15-22 ปี และครั้วเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ครั้วเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมือง เข้าถึงบริการเงินฝากได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับการเข้าถึงบริการเงินฝากของเพศชายและเพศหญิง โดยสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากอยู่ที่ร้อยละ 2.7 และร้อยละ 2.9 ตามลำดับ (ภาพที่ 5)

ภาพที่ 5: การเข้าถึงบริการเงินฝากแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค



ปัญหาจากการใช้บริการเงินฝาก⁸

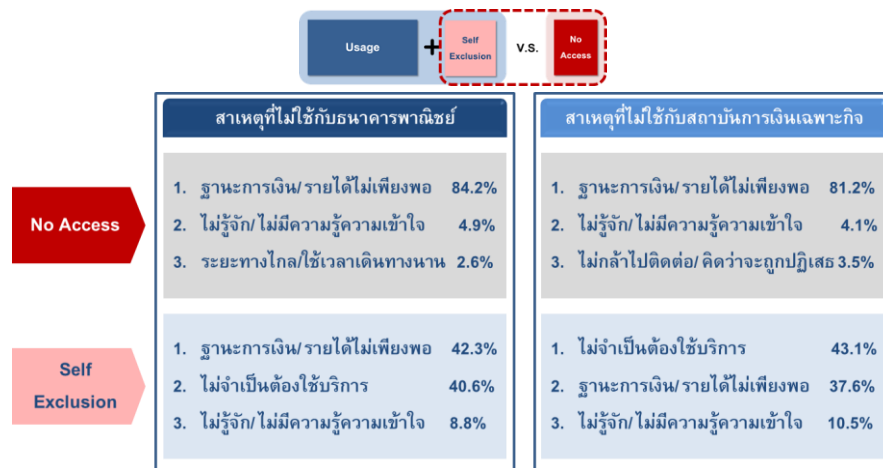
สัดส่วนครัวเรือนที่มีปัญหาในการใช้บริการเงินฝากต่อครัวเรือนที่ใช้บริการเงินฝากทั้งหมด อยู่ที่ร้อยละ 7.1 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2561 (ร้อยละ 3.8) โดยพบว่าครัวเรือนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการกับ ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากการบริการไม่เหมาะสม เช่น การรอคิวนาน การขายผลิตภัณฑ์พ่วง และ พนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 51.5) ปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขาน้อย (ร้อยละ 25.3) และผู้ให้บริการให้ข้อมูลไม่เพียงพอ (ร้อยละ 8.4) ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจประสบ ปัญหาการบริการไม่เหมาะสมเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 57.8) ปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือ จำนวนสาขาน้อย (ร้อยละ 23.8) และเงื่อนไขหรือขั้นตอนการติดต่อบริการมีความยุ่งยาก (ร้อยละ 6.5) ตามลำดับ

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก

ผลสำรวจครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการและครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากจาก ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่าครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากส่วนใหญ่มีฐานะ การเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ขณะที่ครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการมีสาเหตุหลักมาจากรู้นะการเงินไม่ดีหรือ รายได้ไม่เพียงพอ และไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (ภาพที่ 6)

⁸ วิเคราะห์สาเหตุปัญหาจากผู้ให้บริการหลัก 2 ลำดับแรก โดยผู้ให้บริการหลักของบริการเงินฝาก คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ภาพที่ 6: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก



3.2.2 บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) อยู่ที่ย้อยละ 95.0 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 95.8) ขณะที่การใช้สินเชื่อเพิ่มขึ้นค่อนข้างมากเป็นร้อยละ 45.5 จากร้อยละ 35.8 ในปี 2561 โดยเฉพาะการใช้บริการกับสถาบันการเงินในระบบที่สูงขึ้นเป็นร้อยละ 30.5 โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการหลัก ขณะที่การใช้สินเชื่อนอกระบบอยู่ที่ร้อยละ 1.7 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 1.6) (ภาพที่ 7)

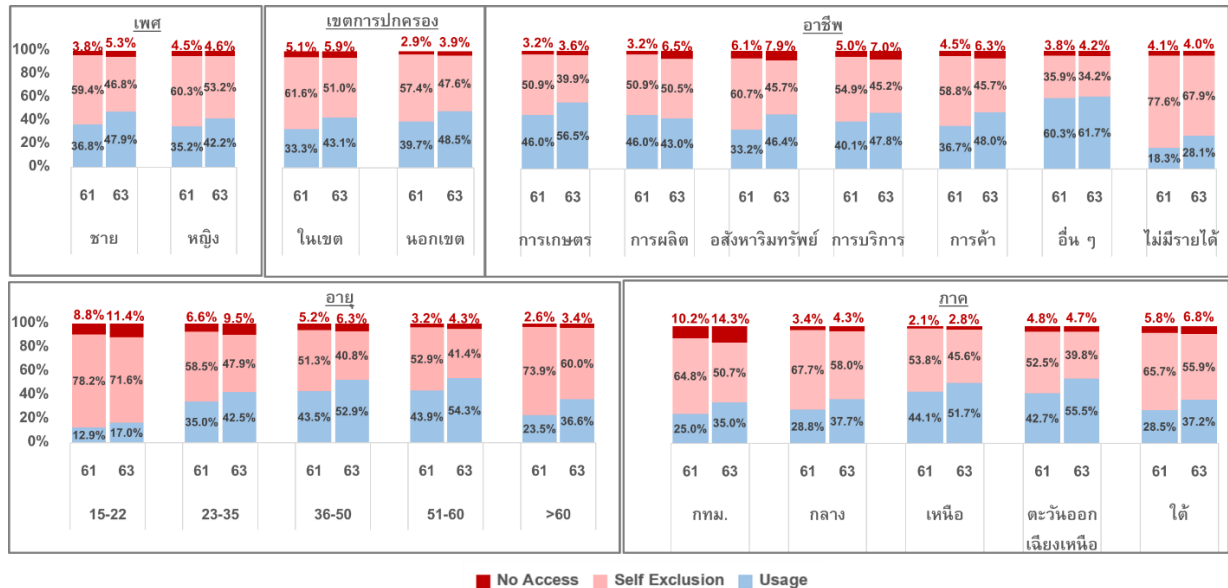
ภาพที่ 7: ภาพรวมการเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2561 และปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,121 ราย และ 11,889 ราย ตามลำดับ

ครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 5.0 จากร้อยละ 4.2 ในปี 2561 โดยครัวเรือนในเขตเมือง ครัวเรือนที่ประกอบอาชีพในภาคก่อสร้างิมทรัพย์ และครัวเรือนในกรุงเทพมหานครประสบปัญหาการเข้าถึงมากกว่ากลุ่มอื่น ขณะที่ไม่พบความเหลื่อมล้ำระหว่างเพศในการเข้าถึงบริการสินเชื่อ โดยสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อ อยู่ที่ร้อยละ 5.3 และร้อยละ 4.6 ตามลำดับ (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8: การเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) แยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค



ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)⁹

สัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ต่อครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 6.1 ซึ่งสูงกว่าผลสำรวจปี 2561 (ร้อยละ 3.7) อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่มีปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่ประสบปัญหาโดยมีสาเหตุจากความไม่พึงพอใจในบริการ เช่น การรอคิวนาน การขายผลิตภัณฑ์พ่วง และพนักงานไม่สุภาพ (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 28.8 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 38.0) ปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขาน้อย (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 25.8 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 30.1) และเงื่อนไขหรือขั้นตอนการติดต่อใช้บริการมีความยุ่งยาก (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 18.2 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 21.7)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์มีสาเหตุจากฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ และไม่กล้าไปติดต่อเพราะคิดว่าจะถูกปฏิเสธ สำหรับครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ เงื่อนไขหรือขั้นตอนการติดต่อใช้บริการมีความยุ่งยาก และไม่กล้าไปติดต่อเพราะคิดว่าจะถูกปฏิเสธ ขณะที่ครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วน

⁹ วิเคราะห์สาเหตุปัญหาจากผู้ให้บริการหลัก 2 ลำดับแรก โดยผู้ให้บริการหลักของบริการสินเชื่อ คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ใหญ่มีสาเหตุจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการ ฐานะทางการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ และไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (ภาพที่ 9)

ภาพที่ 9: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

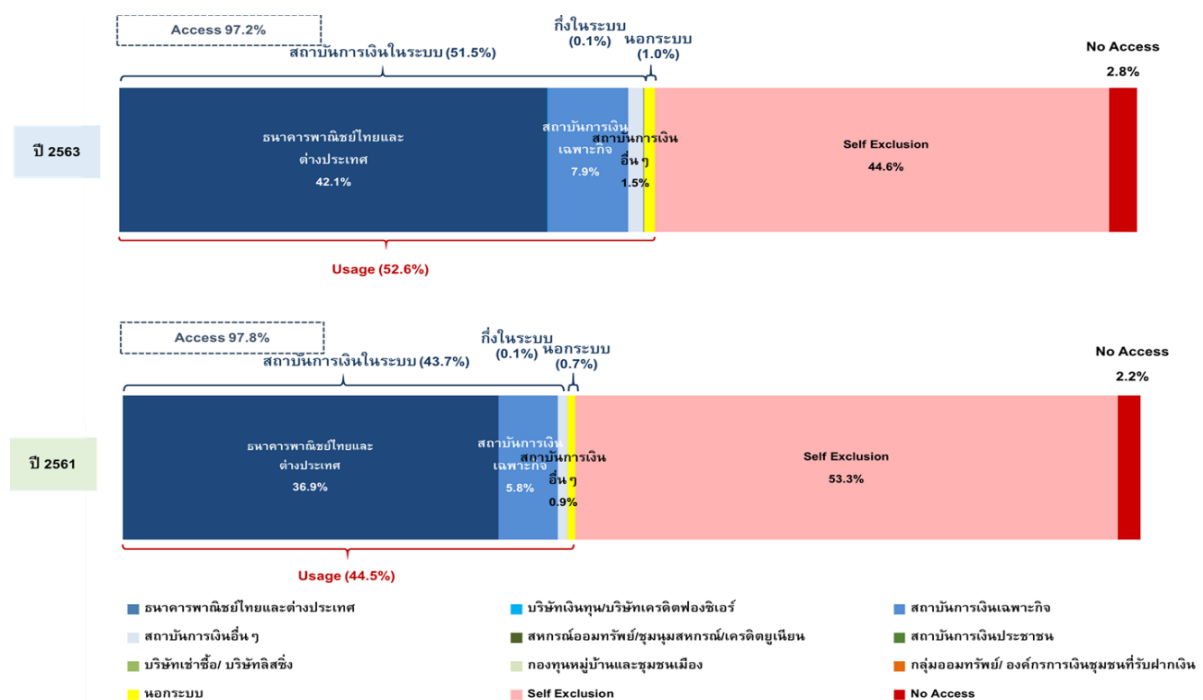


3.2.3 บริการโอนเงิน

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการโอนเงินอยู่ที่ร้อยละ 97.2 ใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 97.8) แต่การใช้บริการโอนเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 52.6 เมื่อเทียบกับปี 2561 (ร้อยละ 44.5) ซึ่งใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบเพิ่มขึ้น โดยธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการหลัก (ภาพที่ 10)

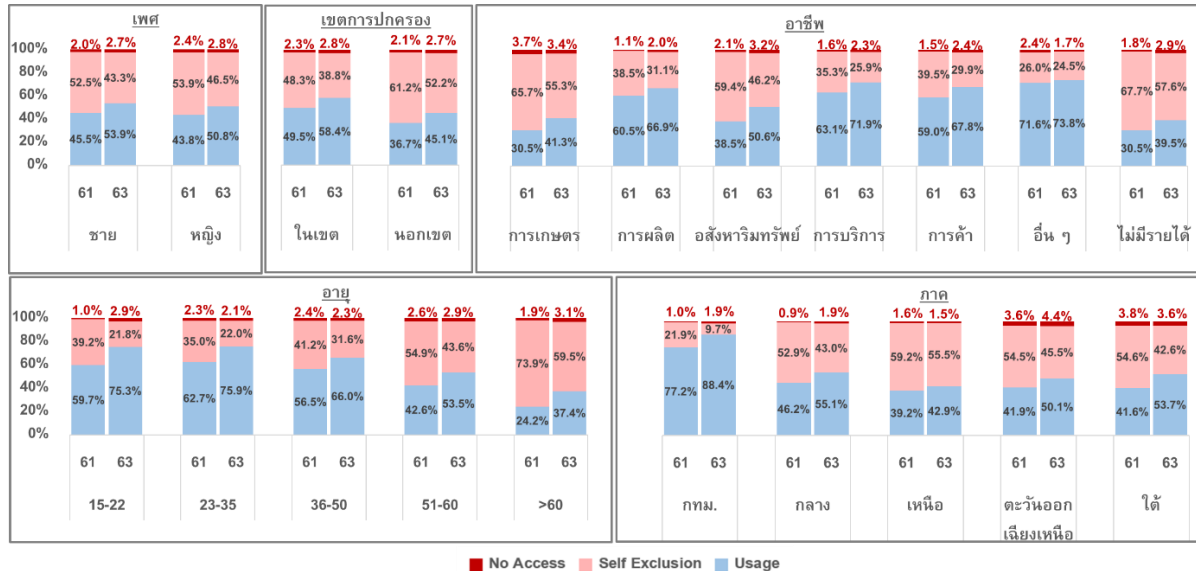
ภาพที่ 10: ภาพรวมการเข้าถึงบริการโอนเงิน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2561 และปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,121 ราย และ 11,889 ราย ตามลำดับ

ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 2.8 ซึ่งเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 2.2 ในปี 2561 โดยมีสัดส่วนสูงในกลุ่มครัวเรือนที่ประกอบอาชีพการเกษตร ครัวเรือนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี และครัวเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ ผลสำรวจระบุว่าครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโอนเงิน เช่นเดียวกับการเข้าถึงบริการโอนเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง (ภาพที่ 11)

ภาพที่ 11: การเข้าถึงบริการโอนเงินแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค



ปัญหาจากการใช้บริการโอนเงิน¹⁰

สัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการโอนเงินต่อครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินทั้งหมดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 6.0 จากร้อยละ 3.6 ในปี 2561 โดยครัวเรือนที่ประสบปัญหาการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีสาเหตุจากความไม่พึงพอใจในบริการ เช่น การรอคิวนาน การขายผลิตภัณฑ์พ่วง และพนักงานไม่สุภาพ (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 42.8 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 40.8) ปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขาน้อย (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 30.4 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 30.3) และปัญหาค่าธรรมเนียม (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 7.8 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 5.6)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการโอนเงิน

ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินมีสาเหตุมาจากรู้นาน การเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ และไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ขณะที่ปัญหาของครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการโอนเงินมีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการ ไม่รู้จักหรือไม่มีความรู้ความเข้าใจ และฐานะทางการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ภาพที่ 12)

¹⁰ วิเคราะห์สาเหตุปัญหาจากผู้ให้บริการหลัก 2 ลำดับแรก โดยผู้ให้บริการหลักของบริการโอนเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ภาพที่ 12: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการออนไลน์

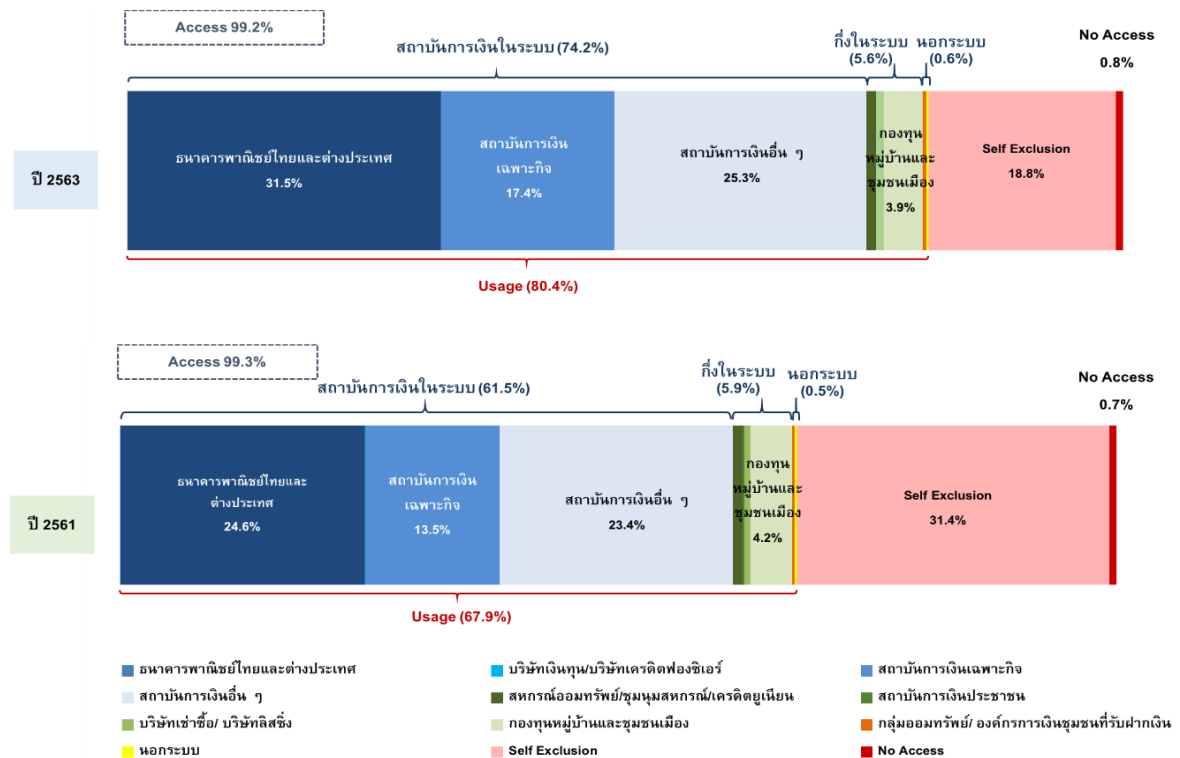


3.2.4 บริการชำระเงิน

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการชำระเงินร้อยละ 99.2 ซึ่งใกล้เคียงกับปี 2561 (ร้อยละ 99.3) ขณะที่การใช้บริการชำระเงินเพิ่มเป็นร้อยละ 80.4 ซึ่งเพิ่มขึ้นค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับปี 2561 (ร้อยละ 67.9) โดยมีธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) เป็นผู้ให้บริการหลัก นอกจากนี้ ครัวเรือนบางส่วนยังชำระค่าสาธารณูปโภค (เช่น ไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) กับผู้ให้บริการโดยตรง (ภาพที่ 13)

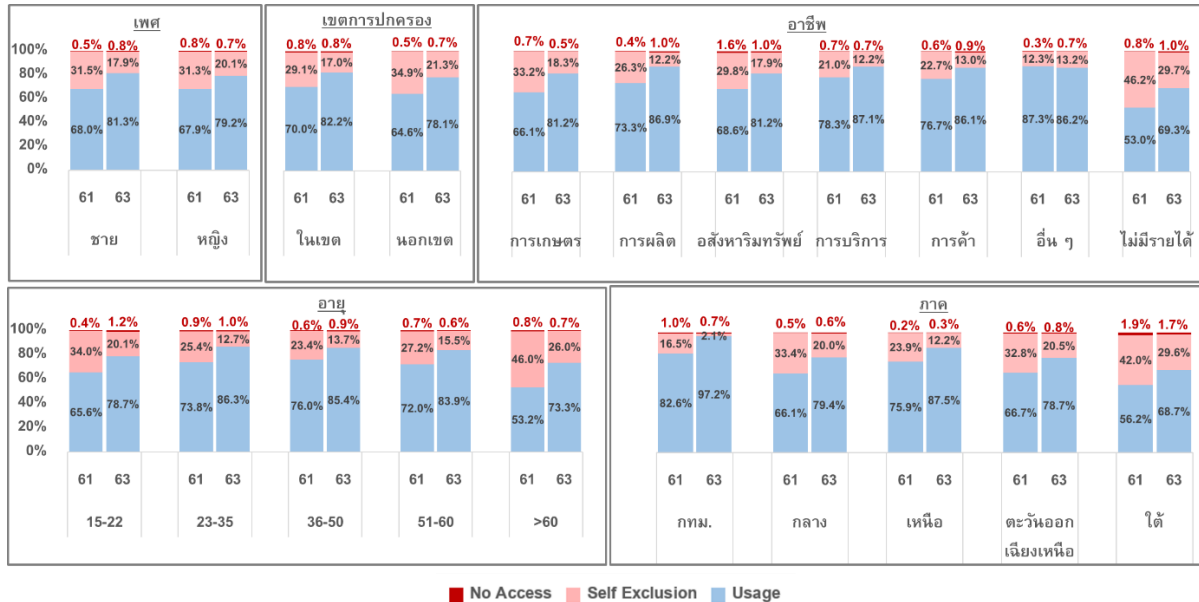
ภาพที่ 13: ภาพรวมการเข้าถึงบริการชำระเงิน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2561 และปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,121 ราย และ 11,889 ราย ตามลำดับ

ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการชำระเงินมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 0.8 ซึ่งใกล้เคียงกับผลสำรวจปี 2561 (ร้อยละ 0.7) โดยเฉพาะครัวเรือนที่มีอายุ 15-22 ปี และครัวเรือนในภาคใต้ อย่างไรก็ตาม ไม่พบความเหลื่อมล้ำของการเข้าถึงบริการชำระเงินระหว่างครัวเรือนในและนอกเขตเมือง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง และระหว่างกลุ่มอาชีพ (ภาพที่ 14)

ภาพที่ 14: การเข้าถึงบริการชำระเงินแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุและภูมิภาค



ปัญหาจากการใช้บริการชำระเงิน¹¹

สัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการชำระเงินต่อครัวเรือนที่ใช้บริการชำระเงินทั้งหมดเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5.6 จากร้อยละ 3.9 ในปี 2561 โดยครัวเรือนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีปัญหาไม่พึงพอใจในบริการ เช่น การรอคิวนาน การขายผลิตภัณฑ์พ่วง และพนักงานไม่สุภาพ (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 47.4 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 46.1) ปัญหากระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขาน้อย (ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 30.4 / สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 37.1) ทั้งนี้ ครัวเรือนที่ใช้บริการชำระเงินผ่านผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) พบปัญหาค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 35.2) ไม่พึงพอใจการให้บริการ เช่น รอคิวนาน การขายผลิตภัณฑ์พ่วง และพนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 24.7) และไม่สะดวกไปใช้บริการเนื่องจากกระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือจำนวนสาขาน้อย (ร้อยละ 20.3)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการชำระเงิน

เมื่อพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ไม่ใช้บริการชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลัก พบว่า ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์มีสาเหตุจากไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการเนื่องจากกระยะทางไกลหรือจำนวนสาขาน้อย สำหรับครัวเรือน

¹¹ วิเคราะห์สาเหตุปัญหาจากผู้ให้บริการหลัก 2 ลำดับแรก โดยผู้ให้บริการหลักของบริการชำระเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์และผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ)

ที่เข้าไม่ถึงผู้ให้บริการชำระเงินในลักษณะตัวแทน ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ ค่าธรรมเนียมสูง และฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ขณะที่ปัญหาของครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการชำระเงินมีสาเหตุหลักจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการ และไม่รู้จักรหรือไม่มีความรู้ความเข้าใจ (ภาพที่ 15)

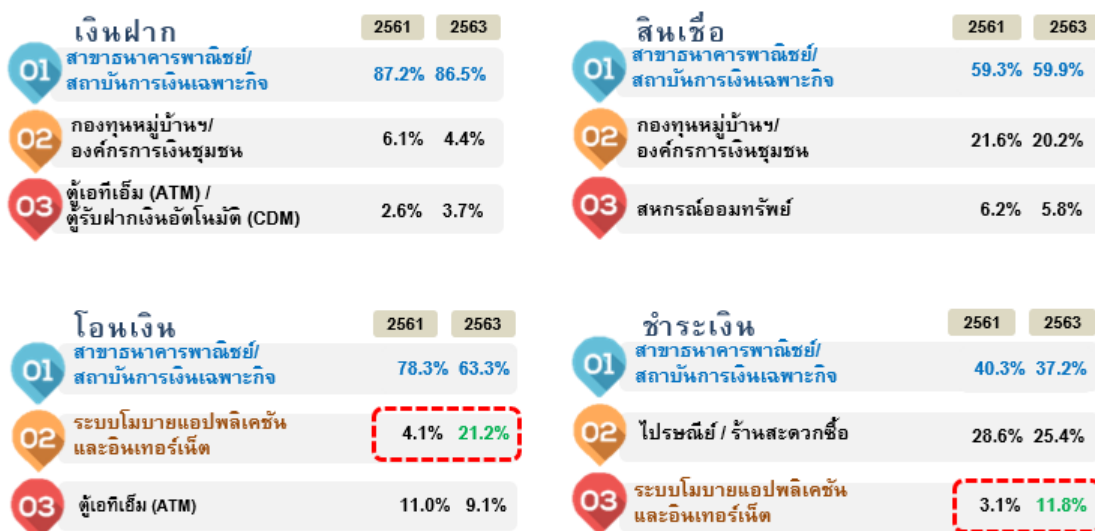
ภาพที่ 15: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการชำระเงิน



3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

ในปี 2563 แม้ว่าสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังคงเป็นช่องทางหลักในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน แต่สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการเงินฝาก โอนเงิน และชำระเงินผ่านสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจลดลง ขณะที่การใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านช่องทางดิจิทัล (ระบบโมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (ภาพที่ 16)

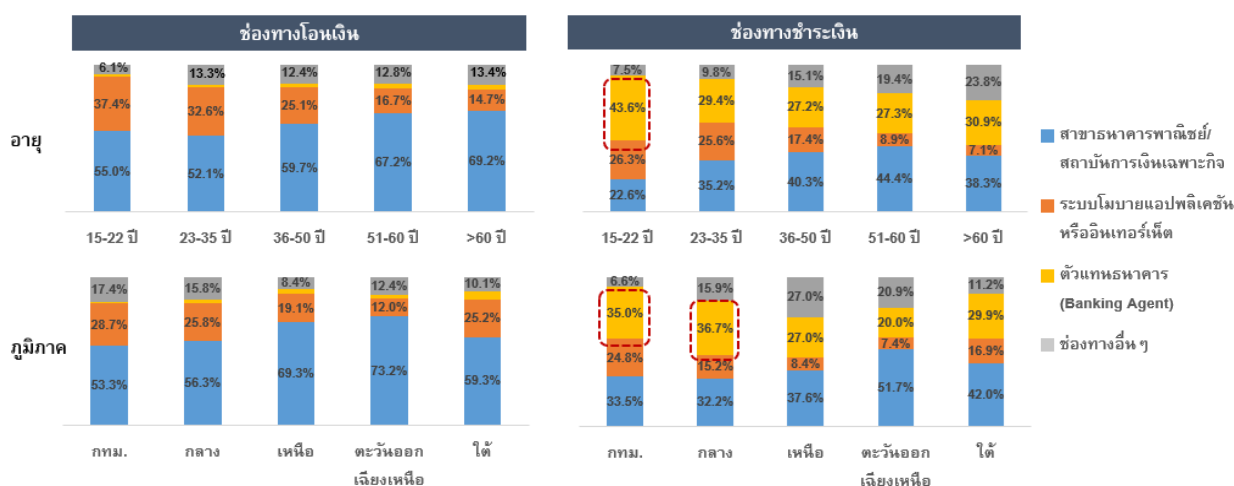
ภาพที่ 16: ช่องทางหลักในการใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน



และเมื่อพิจารณาช่องทางหลักในการใช้โอนเงินและชำระเงินตามกลุ่มอายุและกลุ่มภูมิภาคพบว่าครัวเรือนเกือบทุกช่วงวัยและเกือบทุกภูมิภาคใช้บริการโอนและชำระเงินผ่านสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก ยกเว้นครัวเรือนในกลุ่มอายุ 15-22 ปี กลุ่มที่อาศัยใน กทม. และภาค

กลางที่ใช้บริการชำระเงินผ่านตัวแทนธนาคาร (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) เป็นหลัก ในขณะที่ช่องทางการใช้บริการผ่านระบบโมบายแอปพลิเคชันหรืออินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางที่ครัวเรือนอายุ 15-35 ปี และครัวเรือนใน กทม. ใช้โอนและชำระเงินในสัดส่วนที่สูง (ภาพที่ 17)

ภาพที่ 17: ช่องทางหลักในการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินแยกตามอายุ ภูมิภาค



สำหรับรายละเอียดของช่องทางการใช้บริการทางการเงินพื้นฐานทั้ง 4 บริการ มีดังนี้

3.3.1 ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก

จากการสอบถามผู้ให้บริการเงินฝากทั้งสิ้น 10,494 ราย¹² พบว่า ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 86.5 (2) กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ องค์การการเงินชุมชน ร้อยละ 4.4 และ (3) ตู้เอทีเอ็มหรือตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 3.7 ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจในปี 2561 (ภาพที่ 18)

ภาพที่ 18: ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก

	หน่วย: ร้อยละ	
ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก	ปี 2563 (10,494 ราย)	ปี 2561 (8,913 ราย)
สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	86.5	87.2
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์การการเงินชุมชน	4.4	6.1
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ	3.7	2.6
การใช้อินเทอร์เน็ต หรือ โมบายแอปพลิเคชัน	1.8	0.2
สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชนสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน	1.6	1.3
อื่นๆ (เช่น ร้านสะดวกซื้อ/ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามชุมชน/ ศูนย์บริการอัตโนมัติ/ การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน)	2.0	2.7

¹² ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 1 ช่องทาง

3.3.2 ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

จากการสอบถามผู้ให้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ทั้งสิ้น 5,407 ราย¹³ พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อ 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 59.9 (2) กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ องค์การการเงินชุมชน ร้อยละ 20.2 และ (3) สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมชนสหกรณ์ เครดิตยูเนียน ร้อยละ 5.8 (ภาพที่ 19) โดยครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อผ่านสาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพิ่มขึ้น ขณะที่ใช้บริการผ่านกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ องค์การการเงินชุมชนลดลง ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะช่องทางสาขานาการ โดยแบ่งเป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์และสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางสาขาของธนาคารพาณิชย์ใกล้เคียงกับสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 29.8 และร้อยละ 30.1 ตามลำดับ

ภาพที่ 19: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

หน่วย: ร้อยละ

ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	ปี 2563 (5,407 ราย)	ปี 2561 (3,975 ราย)
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	59.9	59.3
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์การการเงินชุมชน	20.2	21.6
สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชนสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน	5.8	6.2
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต (รวมถึงการซื้อสินค้าเงินเชื่อกับร้านค้า)	3.6	3.5
การใช้อินเทอร์เน็ต หรือ โนบายแอปพลิเคชัน	2.9	0.3
อื่นๆ (เช่น ตู้เอทีเอ็ม/ ตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่มาให้บริการสินเชื่อ/ การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน)	7.6	9.4

3.3.3 ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน

จากการสอบถามผู้ให้บริการโอนเงินทั้งสิ้น 6,230 ราย¹⁴ พบว่า ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 63.3 (2) การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือโนบายแอปพลิเคชัน ร้อยละ 21.2 และ (3) ตู้เอทีเอ็มหรือตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 9.1 ซึ่งทั้ง 3 ช่องทางยังเป็นช่องทางหลักที่ครัวเรือนใช้เพื่อการโอนเงินเช่นเดียวกับปี 2561 อย่างไรก็ตาม ในปี 2563 ครัวเรือนเลือกใช้บริการผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือโนบายแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การให้บริการผ่านสาขาและผ่านตู้เอทีเอ็มหรือตู้รับฝากเงินอัตโนมัติมีแนวโน้มลดลง (ภาพที่ 20)

¹³ ผู้ให้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 1 ช่องทาง

¹⁴ ผู้ให้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 1 ช่องทาง

ภาพที่ 20: ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน

หน่วย: ร้อยละ		
ช่องทางการใช้บริการโอนเงิน	ปี 2563 (6,230 ราย)	ปี 2561 (4,936 ราย)
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	63.3	78.3
การใช้อินเทอร์เน็ต หรือ โนบายแอปพลิเคชัน (รวมพร้อมเพย์)	21.2	4.1
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้รับฝากเงินอัตโนมัติ	9.1	11.0
ไปรษณีย์/ ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	2.3	2.2
อื่น ๆ (เช่น กองทุนหรือตัวแทนหมู่บ้าน/ สหกรณ์ออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน/ การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน)	4.0	4.4

3.3.4 ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน

จากการสอบถามผู้ให้บริการชำระเงินทั้งสิ้น 9,945 ราย¹⁵ พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงิน 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 37.2 (2) ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 25.4 และ (3) การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตหรือผ่านโนบายแอปพลิเคชัน ร้อยละ 11.8 โดยครัวเรือนใช้บริการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตหรือผ่านโนบายแอปพลิเคชันเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากร้อยละ 3.1 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 11.8 ในปี 2563 ขณะที่การใช้บริการช่องทางต่าง ๆ (เช่น สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้านสะดวกซื้อ/ซูเปอร์มาร์เก็ต และกองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ องค์กรการเงินชุมชน) มีสัดส่วนลดลง (ภาพที่ 21)

ภาพที่ 21: ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน

หน่วย: ร้อยละ		
ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน	ปี 2563 (9,945 ราย)	ปี 2561 (8,451 ราย)
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	37.2	40.3
ไปรษณีย์/ ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	25.4	28.6
การใช้อินเทอร์เน็ต หรือ โนบายแอปพลิเคชัน (รวมพร้อมเพย์/ QR Code)	11.8	3.1
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	7.3	8.5
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	4.9	5.4
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการชำระเงินมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	4.8	5.2
อื่น ๆ (เช่น ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้บริการอัตโนมัติ และสหกรณ์ออมทรัพย์)	8.7	8.8

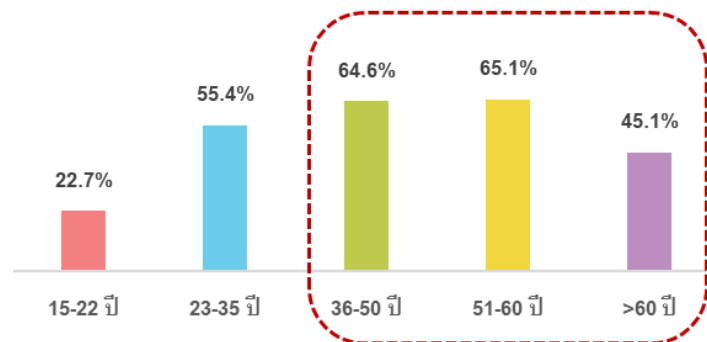
¹⁵ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 1 ช่องทาง

3.4 หนี้ครัวเรือนและหนี้ในระบบ

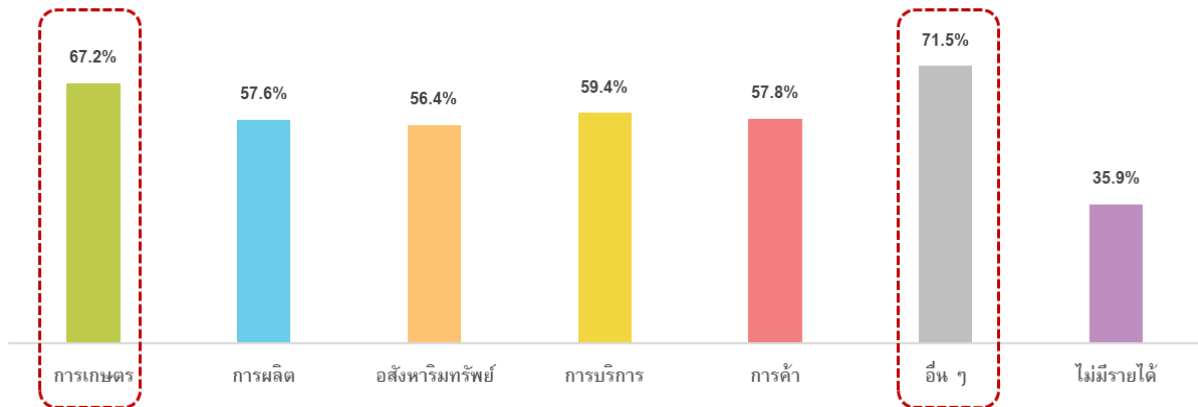
3.4.1 หนี้ครัวเรือน

รายงานฉบับนี้จะวิเคราะห์หนี้ครัวเรือนโดยเปรียบเทียบสัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อทุกประเภท รวมบัตรเครดิต ต่อครัวเรือนทั้งหมด ซึ่งพบว่า ครัวเรือนเริ่มมีหนี้ตั้งแต่อายุ 15 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 36-60 ปี และยังคงเป็นหนี้แม้เข้าสู่วัยเกษียณ อีกทั้ง ครัวเรือนที่มีหนี้ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพการเกษตรและอาชีพอื่น ๆ เช่น ข้าราชการ (ภาพที่ 22 และ 23)

ภาพที่ 22: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ต่อครัวเรือนทั้งหมด (แบ่งตามอายุ)



ภาพที่ 23: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ต่อครัวเรือนทั้งหมด (แบ่งตามอาชีพ)



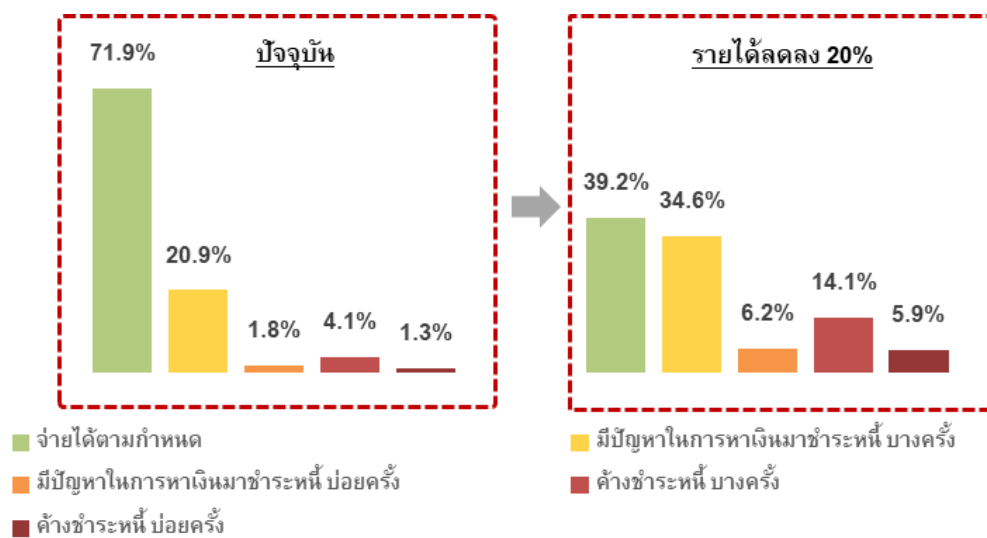
หากพิจารณาถึงความเปราะบางทางการเงิน พบว่า ในภาพรวมครัวเรือนประสบปัญหาเงินไม่พอจ่ายเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 61.1 จากร้อยละ 50.0 ในปี 2561 โดยกลุ่มอาชีพก่อสร้างและเกษตรประสบปัญหาเงินไม่พอจ่ายสูงสุดในปี 2563 ขณะที่กลุ่มอาชีพการค้าประสบปัญหาเงินไม่พอจ่ายเพิ่มขึ้นจากปี 2561 เป็นลำดับแรก (เพิ่มขึ้นร้อยละ 27.1) (ภาพที่ 24)

ภาพที่ 24: สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหาเงินไม่พอจ่าย

อาชีพ	ปี 2561	ปี 2563	การเปลี่ยนแปลงเมื่อเทียบกับช่วงก่อนหน้า (Percentage Change)
การเกษตร	56.9%	67.0%	17.6%
การผลิต	52.4%	61.7%	17.8%
อสังหาริมทรัพย์	58.7%	69.9%	18.9%
การบริการ	51.2%	62.4%	22.0%
การค้า	47.0%	59.7%	27.1%
อื่น ๆ	49.2%	61.5%	24.9%
ไม่มีรายได้	41.5%	52.5%	26.3%

เมื่อสอบถามถึงสถานการณ์การชำระหนี้ พบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 71.9) สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนด อย่างไรก็ตาม หากครัวเรือนมีรายได้ลดลงร้อยละ 20¹⁶ ครัวเรือนจะมีปัญหาในด้านสภาพคล่องและค้างชำระหนี้เพิ่มสูงขึ้น โดยสัดส่วนครัวเรือนที่สามารถชำระหนี้ได้ตามกำหนดจะลดลงเป็นร้อยละ 39.2 ขณะที่สัดส่วนครัวเรือนที่ค้างชำระหนี้บ่อยครั้งเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 5.9 (ภาพที่ 25)

ภาพที่ 25: สถานการณ์การชำระหนี้หากครัวเรือนมีรายได้ลดลงร้อยละ 20



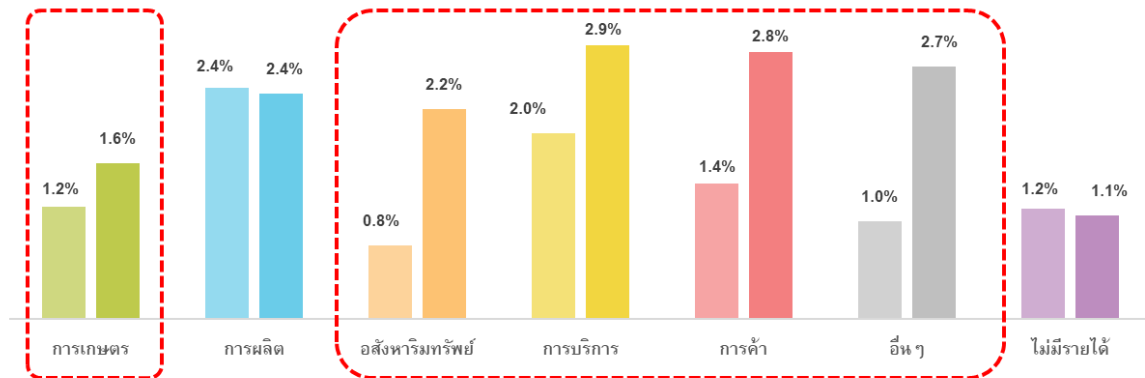
3.4.2 หนี้ในระบบ¹⁷

สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบคิดเป็นร้อยละ 1.7 ของครัวเรือนทั้งหมด โดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอาชีพการเกษตร อสังหาริมทรัพย์ การบริการ การค้า และอื่น ๆ (เช่น ข้าราชการ) และเมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า ครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป (ภาพที่ 26 และ 27)

¹⁶ รายได้ลดลงร้อยละ 20 โดยมีข้อสมมติฐานจากกรณีเกิดผลกระทบที่ทำให้รายได้ลดลง จะส่งผลให้รายได้การทำงานล่วงเวลา (OT) ลดลงก่อน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20 ของรายได้ทั้งหมด

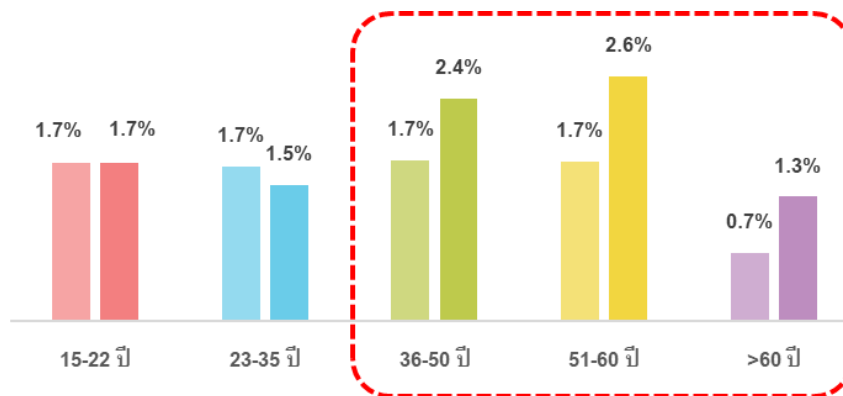
¹⁷ ผู้ให้บริการนอกกรอบ (Informal Sector) หมายถึง ผู้ให้บริการทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ไม่มีสถานะทางกฎหมายภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะและไม่มีการกำกับดูแล ประกอบด้วย กลุ่มออมทรัพย์ องค์กรการเงินชุมชน ญาติ นายทุน บุคคลอื่นนอกครัวเรือน และอื่น ๆ (เช่น สวัสดิการบริษัท)

ภาพที่ 26: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบ (แบ่งตามอาชีพ)



หมายเหตุ: กราฟแท่งด้านซ้าย (สีอ่อน) เป็นข้อมูลปี 2561 และ กราฟแท่งด้านขวา (สีเข้ม) เป็นข้อมูลปี 2563

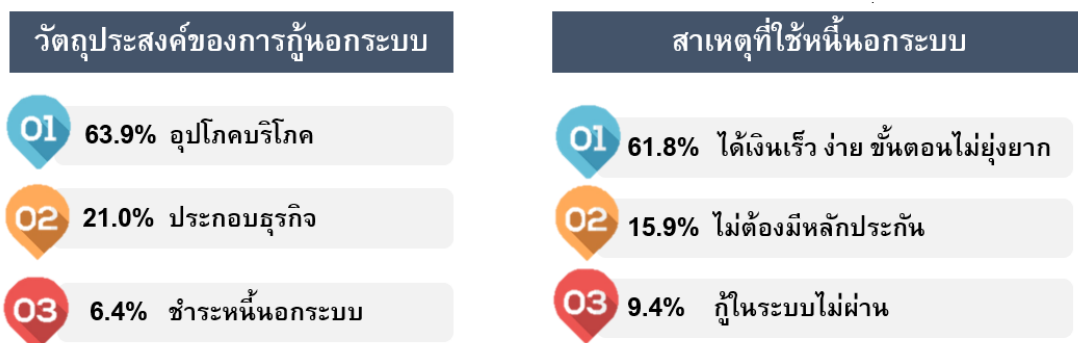
ภาพที่ 27: สัดส่วนครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบ (แบ่งตามอายุ)



หมายเหตุ: กราฟแท่งด้านซ้าย (สีอ่อน) เป็นข้อมูลปี 2561 และ กราฟแท่งด้านขวา (สีเข้ม) เป็นข้อมูลปี 2563

เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของครัวเรือนที่ใช้หนี้ในระบบ พบว่า ครัวเรือนกู้หนี้ในระบบเพื่อซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค (ร้อยละ 63.9) ประกอบธุรกิจ (ร้อยละ 21.0) และชำระหนี้ในระบบ (ร้อยละ 6.4) โดยเลือกใช้นี้ในระบบเพราะได้เงินเร็ว สะดวก ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก ไม่ต้องมีหลักประกัน หรือ กู้ในระบบไม่ผ่าน (ภาพที่ 28)

ภาพที่ 28: วัตถุประสงค์และสาเหตุการใช้นี้ในระบบ

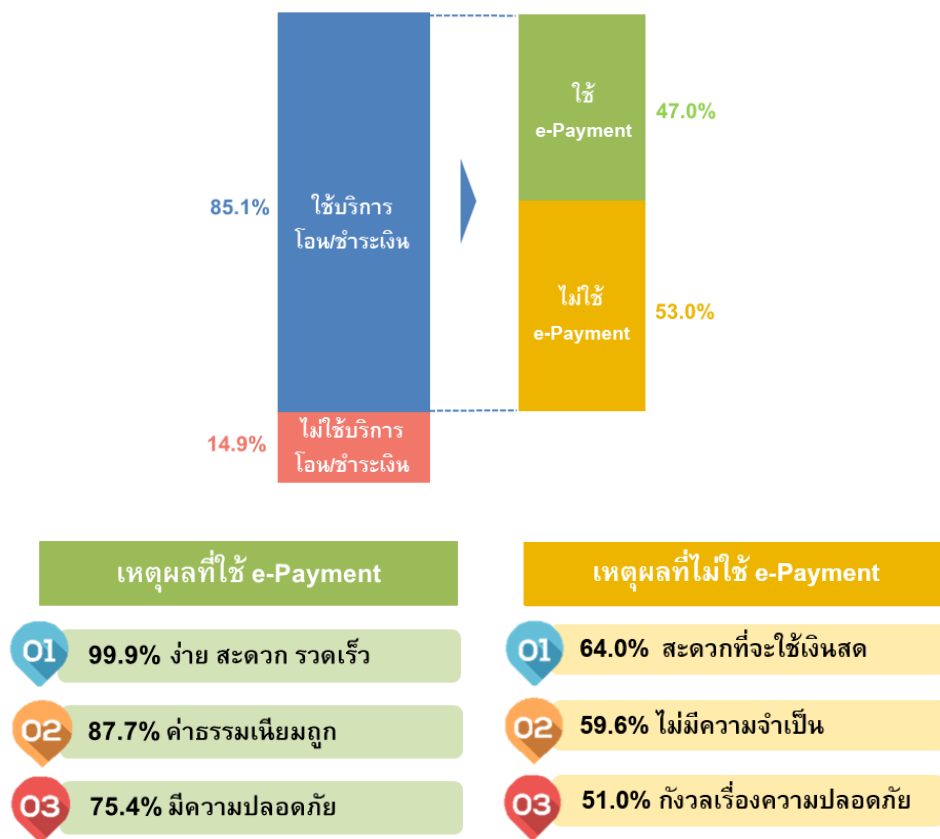


หากพิจารณาถึงพฤติกรรมของของครัวเรือนที่มีหนี้ในระบบ พบว่า (1) ร้อยละ 12.0 ของครัวเรือนที่ใช้หนี้ในระบบ ไม่มีพฤติกรรมออมก่อนใช้ และ (2) ร้อยละ 3.0 ของครัวเรือนที่มีปัญหาเงินไม่พอจ่าย มีพฤติกรรมการแก้ปัญหาด้วยการใช้หนี้ในระบบ นอกจากนี้ หากพิจารณาถึงข้อจำกัดในการเข้าถึงสินเชื่อยังพบว่าครัวเรือนร้อยละ 58.2 ที่เข้าไม่ถึงสินเชื่อในระบบและกึ่งในระบบ เคยแก้ปัญหาเงินไม่พอจ่ายด้วยการใช้หนี้ในระบบ

3.5 การใช้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

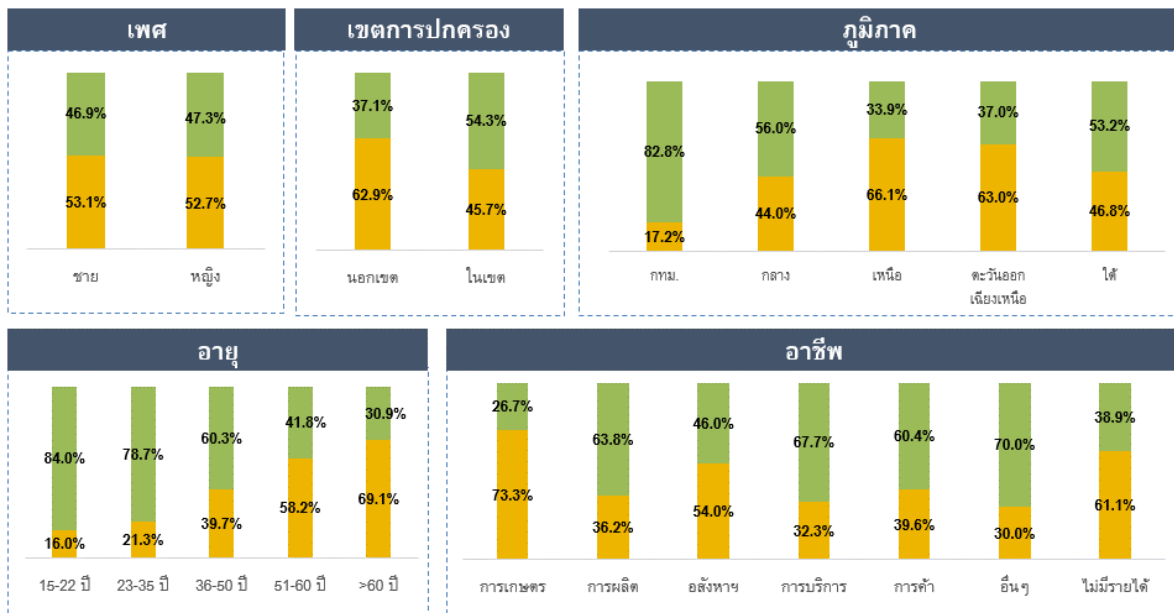
ครัวเรือนไทยใช้บริการโอนหรือชำระเงินร้อยละ 85.1 โดยร้อยละ 47.0 ของผู้ใช้บริการโอนหรือชำระเงินใช้บริการ e-Payment เนื่องจากง่าย สะดวก รวดเร็ว (ร้อยละ 99.9) ค่าธรรมเนียมถูก (ร้อยละ 87.7) และมีความปลอดภัย (ร้อยละ 75.4) ตามลำดับ ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่ใช้ e-Payment มีสาเหตุจากพอใจที่จะใช้เงินสด (ร้อยละ 64.0) ไม่มีความจำเป็น (ร้อยละ 59.6) และกังวลเรื่องความปลอดภัย (ร้อยละ 51.0) (ภาพที่ 29)

ภาพที่ 29: สัดส่วนการใช้ e-Payment ในการโอน/ชำระเงินของครัวเรือนไทย



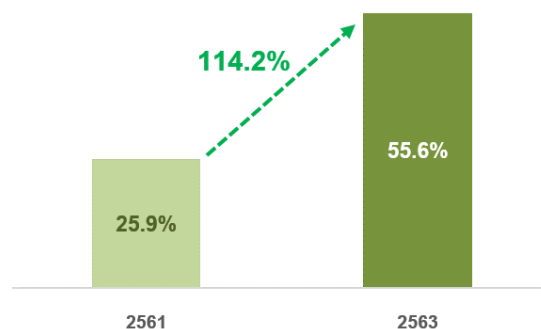
เมื่อสอบถามถึงวัตถุประสงค์ของการใช้ e-Payment พบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้ e-Payment เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ (ร้อยละ 85.5) โอนเงินให้บุคคลที่รู้จัก (ร้อยละ 74.4) และชำระค่าสาธารณูปโภค (ร้อยละ 67.6) โดยครัวเรือนที่ใช้บริการโอนหรือชำระเงินด้วย e-Payment เป็นช่องทางหลัก ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มอายุ 15-35 ปี และกลุ่มอาชีพการบริการและอื่น ๆ (เช่น ข้าราชการ) (ภาพที่ 30)

ภาพที่ 30: การใช้ e-Payment แยกตามเพศ เขตการปกครอง ภูมิภาค อายุ อาชีพ



การใช้บริการ e-Payment ที่เพิ่มขึ้นน่าจะเป็นผลจากการดำเนินนโยบายของภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือประชาชนและภาคธุรกิจผ่านโครงการต่าง ๆ โดยพบว่า ครั้วเรือนเข้าร่วมโครงการภาครัฐเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากร้อยละ 25.9 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 55.6 ในปี 2563 คิดเป็นการเพิ่มขึ้นร้อยละ 114.2 ซึ่งโครงการที่ช่วยกระตุ้นให้ครัวเรือนใช้บริการ e-Payment เพิ่มขึ้น คือ บัตรสวัสดิการแห่งรัฐที่รัฐโอนเงินช่วยเหลือให้ครัวเรือนนำไปใช้ในลักษณะบัตรอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งโครงการคนละครึ่ง โครงการเราไม่ทิ้งกัน และโครงการเราเที่ยวด้วยกัน ที่รัฐโอนเงินให้ครัวเรือนนำไปใช้ในลักษณะกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Wallet) (ภาพที่ 31)

ภาพที่ 31: สัดส่วนครัวเรือนที่ได้รับความช่วยเหลือหรือเข้าร่วมโครงการรัฐต่อจำนวนครัวเรือนทั้งหมด



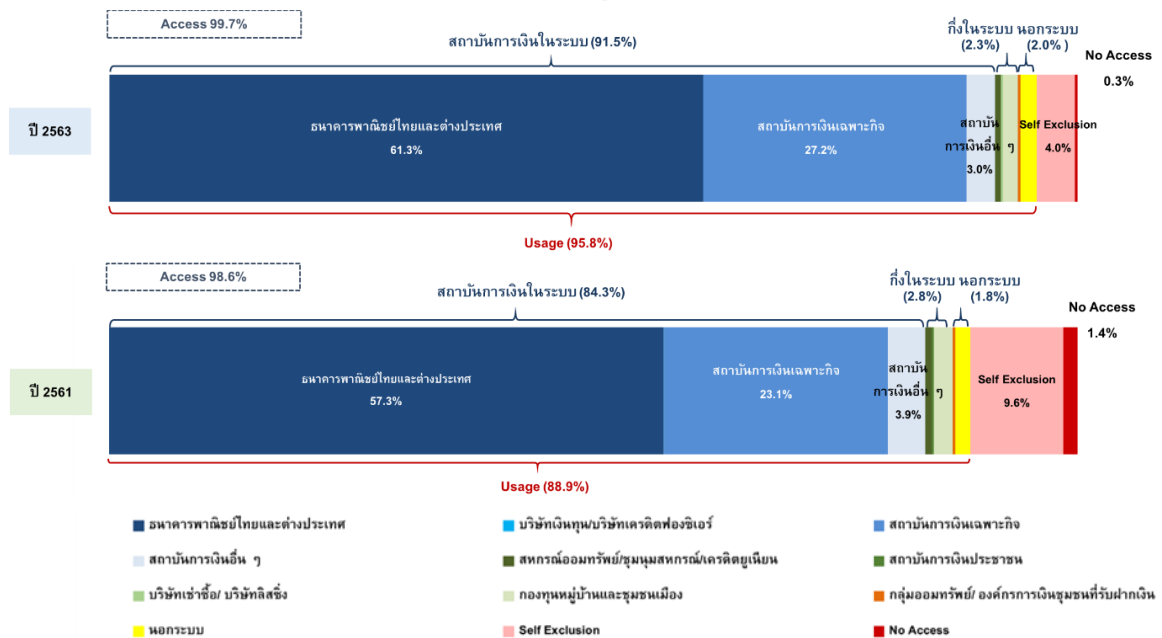
หมายเหตุ: นับรวมเฉพาะโครงการที่ภาครัฐโอนเงินให้ครัวเรือนในรูปแบบบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-wallet) เช่น บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ โครงการคนละครึ่ง โครงการเราไม่ทิ้งกัน และโครงการเราเที่ยวด้วยกัน

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน

ผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 4 บริการ ได้แก่ เงินฝาก สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) โอนเงิน และชำระเงิน พบว่า ครึ่งเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานได้ร้อยละ 99.7 เพิ่มขึ้นจากปี 2561 (ร้อยละ 98.6) โดยแบ่งเป็นครึ่งเรือนที่ใช้บริการร้อยละ 95.8 และครึ่งเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการร้อยละ 4.0 ทั้งนี้ ครึ่งเรือนใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 61.3) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 27.2) เป็นหลัก โดยสัดส่วนการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นค่อนข้างมากจากปี 2561 (ร้อยละ 57.3) (ภาพที่ 1)

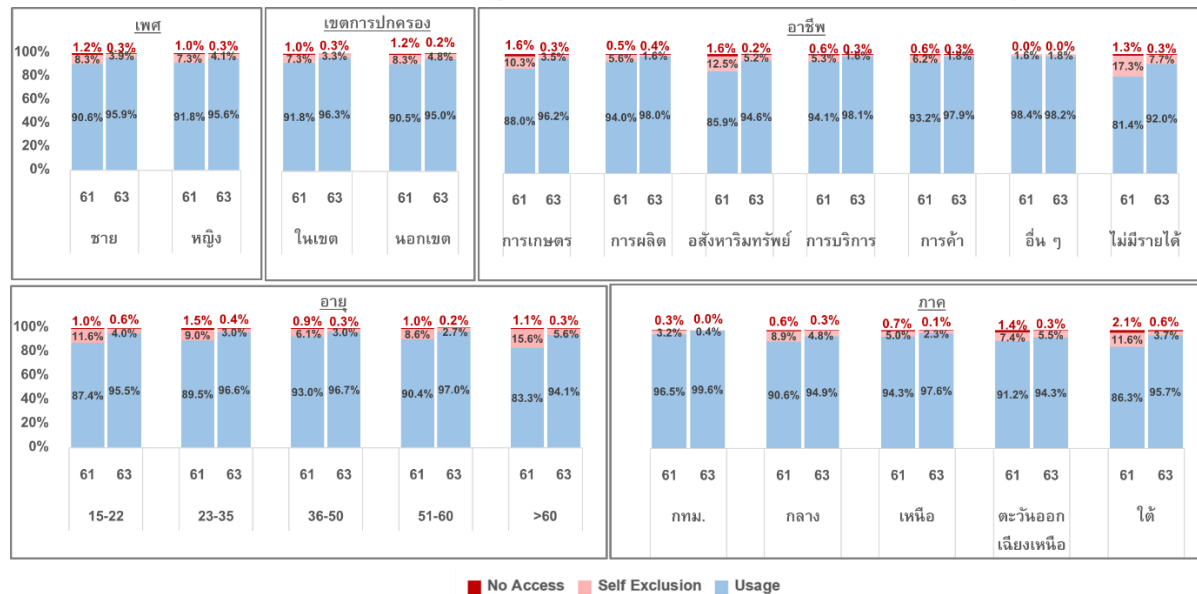
ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2561 และปี 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 11,121 ราย และ 11,889 ราย ตามลำดับ

ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานมีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 1.4 ในปี 2561 เป็นร้อยละ 0.3 ในปี 2563 โดยครัวเรือนที่ประกอบอาชีพการผลิต ครัวเรือนอายุ 15-22 ปี และครัวเรือนในภาคใต้เข้าไม่ถึงบริการทางการเงินพื้นฐานในสัดส่วนสูงสุด อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับเพศชายและเพศหญิงที่ไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงิน (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานแยกตามเพศ เขตการปกครอง อาชีพ อายุ และภาค



ผู้จัดทำ

ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

www.bot.or.th

