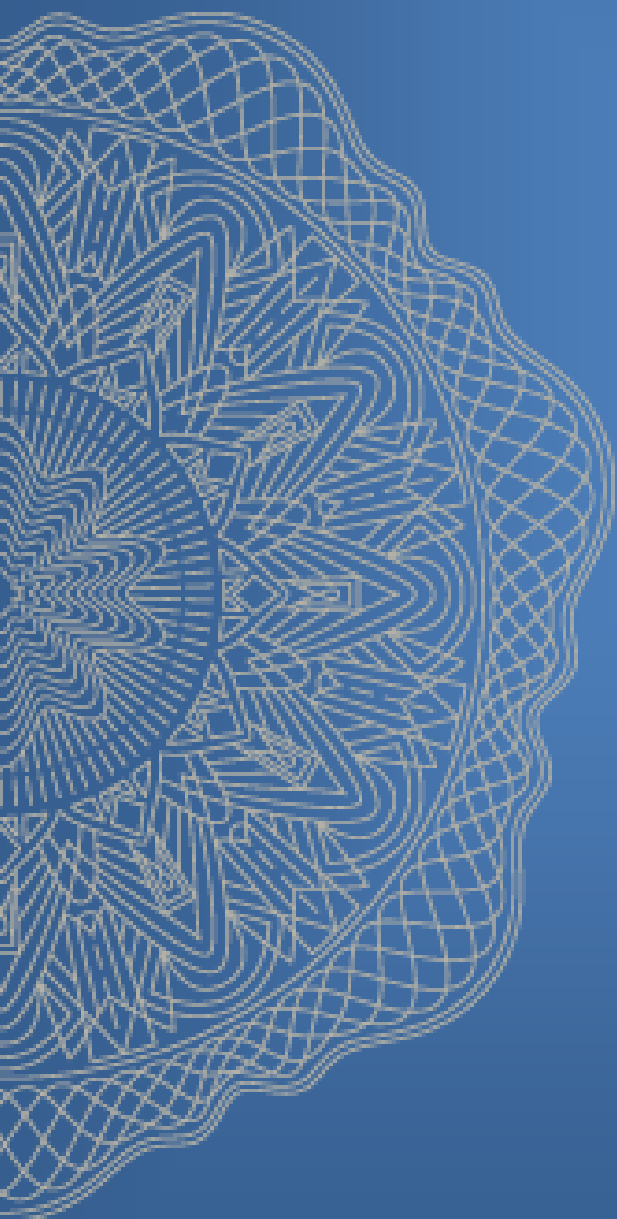




ธนาคารแห่งประเทศไทย

รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2556



ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน สายนโยบายสถาบันการเงิน

E-mail: MasterPlan2@bot.or.th

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	5
2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ	6
3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์	7
3.1 การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม	7
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 3 บริการ	10
3.2.1 บริการด้านเงินฝาก	10
3.2.2 บริการด้านสินเชื่อ	13
3.2.3 บริการด้านโอนเงินและชำระเงิน	16
3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน	19
3.3.1 ช่องทางการฝากเงิน	19
3.3.2 ช่องทางการถอนเงิน	21
3.3.3 ช่องทางการโอนเงินและชำระเงิน	22
3.4 ประเด็นอื่น ๆ	24
4. สรุปผลการสำรวจ	25
5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	27
ภาคผนวก	29
<u>บทความ 1</u> : ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ	30
<u>บทความ 2</u> : ภาพรวมระดับการเข้าถึงบริการของประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ	32

แผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 : การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม	8
แผนภาพที่ 2 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน	8
แผนภาพที่ 3 : จำนวนบริการทางการเงินที่ครัวเรือนใช้บริการปี 2556 และสัดส่วนการใช้บริการแต่ละประเภท	9
แผนภาพที่ 4 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก	10
แผนภาพที่ 5 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากในภาพรวม	11
แผนภาพที่ 6 : ปัญหาการเข้าถึงบริการด้านเงินฝากจากธนาคารพาณิชย์	12
แผนภาพที่ 7 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ	13
แผนภาพที่ 8 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อในภาพรวม	14
แผนภาพที่ 9 : การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์	15
แผนภาพที่ 10 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงิน	16
แผนภาพที่ 11 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงินในภาพรวม	17
แผนภาพที่ 12 : การเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์	18
แผนภาพที่ 13: วิธีตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงิน	24

ตาราง

ตารางที่ 1 : ช่องทางการฝากเงินในปัจจุบัน	19
ตารางที่ 2 : ช่องทางการฝากเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	20
ตารางที่ 3 : ช่องทางการถอนเงินในปัจจุบัน	21
ตารางที่ 4 : ช่องทางการถอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	22
ตารางที่ 5 : ช่องทางการโอนเงินและชำระเงินในปัจจุบัน	22
ตารางที่ 6 : ช่องทางการโอนเงินและชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	23

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำโครงการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2546 เพื่อติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนประกอบการจัดทำนโยบายส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึงซึ่งที่ผ่านมามีแนวโน้มในทิศทางที่ดีขึ้น โดยในปี 2556 ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในการสำรวจระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน จากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของครัวเรือน 10,613 ราย ที่อาศัยอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศไทย ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง โดยสำรวจการใช้บริการทางการเงิน 9 บริการ ได้แก่ (1) เงินฝาก/เงินออม (2) สินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) บัตรเครดิต (4) โอนเงินและชำระเงิน (5) ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (6) ประกันชีวิตแบบอื่น (7) ตราสารการลงทุนภาครัฐ (8) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน และ (9) การเล่นเกม

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการสำรวจการใช้บริการทางการเงินในภาพรวมทั้ง 9 บริการ ซึ่งพบว่าครัวเรือนมีการใช้บริการทางการเงินร้อยละ 87.99 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับผลการสำรวจในปี 2553 ที่ร้อยละ 84.58 โดยพบว่ามีผู้ใช้บริการทางการเงินจากผู้ให้บริการในระบบเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ส่วนครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการทางการเงินร้อยละ 12.01 แบ่งเป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการทางการเงิน (ไม่ต้องการและไม่มีการใช้บริการ) ร้อยละ 7.78 และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (ต้องการใช้แต่ไม่สามารถใช้บริการได้) ร้อยละ 4.23 ซึ่งครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อาศัยอยู่ในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นอกจากนี้ ยังพบว่าประชาชนมีแนวโน้มการใช้ผลิตภัณฑ์หลากหลายประเภทมากขึ้นจากปี 2553 โดยครัวเรือนใช้บริการทางการเงินด้านเงินฝากมากที่สุด รองลงมาคือด้านการโอนเงินและชำระเงิน และด้านสินเชื่อ ตามลำดับ ซึ่งเป็นแนวโน้มเดียวกับผลการสำรวจปี 2553 อย่างไรก็ดี ผลการสำรวจในปี 2556 นี้พบว่ามีคามนิยมใช้บริการด้านประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเป็นผลจากการขายผลิตภัณฑ์แบบ Cross-selling ของผู้ให้บริการในระบบ สำหรับในด้านผู้ให้บริการนั้น พบว่าธนาคารพาณิชย์มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านเงินฝากและการโอนเงินและชำระเงิน ส่วนสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีส่วนสำคัญในการให้บริการด้านสินเชื่อ ในส่วนของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ (ต้องการใช้แต่ไม่สามารถใช้บริการได้) พบว่าครัวเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากมากที่สุด รองลงมาคือด้านสินเชื่อและการโอนเงินและชำระเงิน ตามลำดับ โดยครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากและการโอนเงินและชำระเงินส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้น้อย และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเมือง ซึ่งเป็นข้อค้นพบที่ตรงกับผลการสำรวจปี 2553

สำหรับช่องทางในการฝาก ถอน โอนเงินและชำระเงิน พบว่า สาขานาการและตู้เอทีเอ็มเป็นช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด และร้านสะดวกซื้อ/ร้านค้าปลีกยังคงเป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญสำหรับบริการโอนเงินและชำระเงิน ในขณะที่สหกรณ์ กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในด้านการฝาก-ถอน อย่างไรก็ดี ครัวเรือนส่วนใหญ่ยังต้องการช่องทางตู้เอทีเอ็มและตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่จากสถาบันการเงินมาให้บริการตามบ้านหรือที่ทำงาน รวมทั้งตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ เพิ่มเติม

ในด้านคุณภาพของการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ ได้แก่ เงินฝาก สินเชื่อ และโอนเงิน และชำระหนี้สิน พบว่าสัดส่วนครัวเรือนที่มีปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินมีแนวโน้มลดลงเมื่อเทียบกับผลสำรวจปี 2553 โดยปัญหาหลักยังคงเป็นปัญหาเกี่ยวกับระยะทางและการเดินทาง เงื่อนไขและขั้นตอนการขอสินเชื่อที่ยุ่งยาก รวมถึงดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป

ในการพิจารณาเฉพาะการเข้าถึงบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ พบว่าไม่แตกต่างจากผลสำรวจปี 2553 มากนัก โดยบริการด้านสินเชื่อเป็นบริการที่ครัวเรือนเข้าถึงจากธนาคารพาณิชย์น้อยที่สุด (แต่เข้าถึงจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากที่สุด) โดยมีสาเหตุหลักมาจากรู้อยากเห็นทางการเงินไม่ดี ไม่มีหลักประกัน และไม่กล้าไปติดต่อธนาคารพาณิชย์เพื่อขอสินเชื่อ ตลอดจนเงื่อนไขหรือขั้นตอนการขอสินเชื่อที่ยุ่งยาก ในส่วนบริการเงินฝากและโอนเงินและชำระหนี้สิน แม้จะพบว่าธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการที่สำคัญที่สุด แต่ก็มีผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก โดยมีสาเหตุจากการมีฐานะทางการเงินไม่ดี การเดินทางไม่สะดวก และวงเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีที่สูงเกินไป ส่วนข้อจำกัดของบริการด้านโอนเงินและชำระหนี้สินนั้นมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการโอนเงินและชำระหนี้ และการเดินทางไม่สะดวก

ผลการสำรวจครั้งนี้ ชี้ให้เห็นพัฒนาการในการใช้บริการทางการเงินของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ อีกทั้งทำให้ทราบถึงความต้องการ ปัญหา อุปสรรค ของการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน อันจะนำมาซึ่งการออกแบบนโยบายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการให้บริการทางการเงินอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในปัจจุบันมากขึ้น เช่น การใช้นวัตกรรมในการเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการ หรือการส่งเสริมความรู้ทางการเงินเพื่อให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการรายรับรายจ่ายได้อย่างเหมาะสม และเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจเลือกใช้บริการที่เหมาะสมกับตนเอง นอกจากนี้ หน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายส่งเสริมการประกอบอาชีพให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีการใช้จ่ายอย่างประหยัดพอเพียง และสามารถเก็บออมในรูปแบบเงินออม เงินลงทุน หรือประกันชีวิต ซึ่งจะช่วยให้คุณภาพชีวิตและการเข้าถึงบริการทางการเงินของประเทศปรับตัวดีขึ้น สำหรับการศึกษาในระยะต่อไปผู้จัดทำนโยบายควรเพิ่มเติมการวิเคราะห์เชิงประจักษ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของครัวเรือนเพื่อประกอบการดำเนินมาตรการที่เป็นรูปธรรม

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

ธนาคารแห่งประเทศไทยตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ให้ดียิ่งขึ้น จึงได้กำหนดนโยบายการส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึงไว้ในแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินทั้งระยะที่ 1 และระยะที่ 2 โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากโครงการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนซึ่งจัดทำขึ้นเป็นประจำทุก 3 ปี ประกอบการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนในปี 2556 นี้ จัดทำขึ้นเป็นครั้งที่ 4¹ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งใช้รูปแบบคำถามใกล้เคียงกับการสำรวจครั้งที่ 3 ในปี 2553 เพื่อประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการ เพื่อติดตามพัฒนาการของระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.2 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนจำนวนทั้งสิ้น 10,613 ครัวเรือน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามของธนาคารแห่งประเทศไทยเกี่ยวกับความต้องการและการใช้บริการทางการเงิน โดยแบ่งระดับคำถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: ระดับการเข้าถึงและการใช้บริการในภาพรวม 9 บริการ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|---------------------------|
| 1. เงินฝาก/เงินออม | 6. ประกันชีวิตแบบอื่น |
| 2. สินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) | 7. ตราสารการลงทุนภาครัฐ |
| 3. บัตรเครดิต | 8. ตราสารการลงทุนภาคเอกชน |
| 4. โอนเงินและชำระเงิน | 9. การเล่นเกม |
| 5. ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ | |

ส่วนที่ 2: การสำรวจเชิงลึกโดยแยกเป็นรายบริการสำหรับบริการพื้นฐาน 3 บริการ คือ

(1) ด้านเงินฝาก/เงินออม (2) ด้านสินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) และ (3) ด้านการโอนเงินและชำระเงิน โดยครอบคลุมถึงระดับการเข้าถึงบริการจากแหล่งต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

¹ ครั้งที่ 1 ปี 2546 ธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับบริษัท ซี.เอส.เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด ในการจัดทำผลสำรวจครั้งแรกขึ้นภายใต้ชื่อ

“โครงการศึกษาความต้องการบริการทางการเงิน” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 4,800 ราย

ครั้งที่ 2 ปี 2549 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำการศึกษาสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 11,162 ราย

ครั้งที่ 3 ปี 2553 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้จัดทำการศึกษาสำรวจร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 11,202 ราย ซึ่งได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้มี ความชัดเจนและกระชับขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการตอบแบบสอบถามและผู้ประมวลผลสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการกำหนดนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินนั้น จำแนกผู้ให้บริการทางการเงินออกเป็น 3 กลุ่ม ตามกรอบการศึกษาของธนาคารโลก ซึ่งพิจารณาจากสถานะทางกฎหมายและการกำกับดูแลโดยทางการ² สรุปได้ดังนี้

1) ผู้ให้บริการในระบบ (Formal Sector) หมายถึง สถาบันการเงินที่มีสถานะทางกฎหมายที่ชัดเจน (มีการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจตามกฎหมายหรือมีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น) และอยู่ภายใต้การกำกับ/ตรวจสอบโดยกระทรวงการคลังหรือธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีหลักเกณฑ์การกำกับดูแลที่ครอบคลุมทั้งด้านการประกอบธุรกิจ ความมั่นคง และ/หรือการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (เช่น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารออมสิน ฯลฯ) บริษัทเงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์ บริษัทบัตรเครดิต/สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ³ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการกองทุนรวม และบริษัทประกันชีวิต

2) ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (Semi-formal Sector) หมายถึง สถาบันที่มีสถานะทางกฎหมายภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะ โดยอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยหน่วยงานราชการอื่นที่นอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลผู้ให้บริการในระบบ ประกอบด้วย สหกรณ์/สหกรณ์เครดิตยูเนียน และกองทุนหมู่บ้าน

3) ผู้ให้บริการนอกระบบ (Informal Sector) หมายถึง ผู้ให้บริการทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคลที่ไม่มีสถานะทางกฎหมายภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะและไม่มีผู้กำกับดูแลเป็นการเฉพาะ ประกอบด้วย กลุ่มออมทรัพย์/ธนาคารชุมชน ญาตินอกครัวเรือน นายทุน/บุคคลอื่นนอกครัวเรือน และอื่น ๆ (เช่น สวัสดิการบริษัท)

² แบ่งประเภทผู้ให้บริการตามกรอบของ World Bank จากหนังสือ Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective (<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/12383>) และบทความวิชาการ (งานสัมมนาเชิงวิชาการ พ.ศ. 2550) เรื่อง ความมั่นคงและหนี้สินครัวเรือนไทย: การบริหารความเสี่ยงและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

(http://www.bot.or.th/Thai/EconomicConditions/ResearchPublication/symposium/symposium_docload/paper4_kiatipong.pdf)

³ บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ คือ ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงการคลังตามประกาศกระทรวงการคลังเรื่องสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ

2. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ

2.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์

ผลการสำรวจจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 10,613 ราย ดังนี้

1. ภูมิภาค

ครอบคลุมทั้ง 5 ภูมิภาค ตามวิธีการสุ่มการกระจายตัวของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้แก่

- กรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 605 ราย
- ภาคกลาง จำนวน 3,070 ราย
- ภาคเหนือ จำนวน 2,598 ราย
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,811 ราย
- ภาคใต้ จำนวน 1,529 ราย

2. เขตการปกครอง

แบ่งเป็น 2 เขต คือ

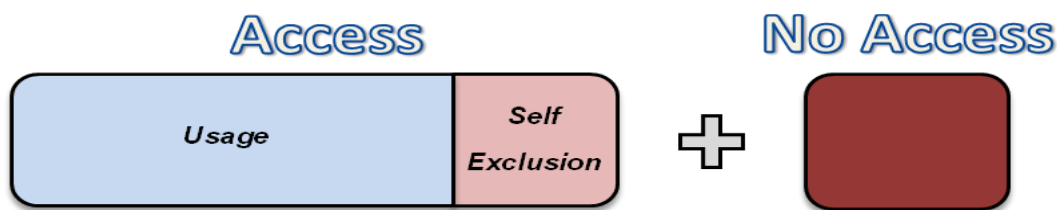
- ในเขตเทศบาล 6,449 ราย
- นอกเขตเทศบาล 4,164 ราย

3. **ระดับรายได้** รายงานนี้แบ่งกลุ่มรายได้ออกเป็น 5 กลุ่ม โดยเรียงลำดับรายได้ต่อเดือนทั้งสิ้นของครัวเรือนจากต่ำสุดไปยังสูงสุด และกำหนดให้แต่ละกลุ่มรายได้ประกอบด้วยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มจำนวนเท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 20 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังนี้

(หน่วย : บาท)

กลุ่มที่	รายได้เฉลี่ย	รายได้ต่ำสุด	รายได้สูงสุด
1 ระดับต่ำสุด	6,294	-	9,210
2	11,707	9,211	14,450
3	17,725	14,454	21,533
4	27,210	21,535	34,775
5 ระดับสูงสุด	70,805	34,781	2,067,000

2.2 คำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงิน



1) ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (Access) หมายถึง ผู้ที่มีการใช้บริการทางการเงิน (Usage) และผู้ที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการทางการเงิน (Self Exclusion) ตามคำจำกัดความของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนเช่นเดียวกับธนาคารโลก (World Bank)⁴

2) Self Exclusion หมายถึง ผู้ที่ไม่ต้องการและไม่มีการใช้บริการทางการเงิน

3) No Access หมายถึง ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้บริการทางการเงินได้

⁴ จากงานศึกษาของธนาคารโลกเรื่อง FINANCE FOR ALL? POLICIES AND PITFALLS IN EXPANDING ACCESS ปี 2008 (http://siteresources.worldbank.org/INTFINFORALL/Resources/40995583-1194373512632/FFA_ch01.pdf)

2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ

การสำรวจนี้ประมวลผลการสำรวจในลักษณะสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยโปรแกรม Statistical Package for Social Science (SPSS) ซึ่งผลการสำรวจในส่วนแรกจะกล่าวถึงการเข้าถึงบริการในภาพรวม ตามด้วยการเข้าถึงบริการพื้นฐานทั้ง 3 บริการ ได้แก่ บริการด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และด้านโอนเงินและชำระเงิน ที่ครอบคลุมถึงระดับการเข้าถึงบริการจากทุกแหล่งผู้ให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคจากธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและที่ต้องการเพิ่มเติม

3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์

3.1 การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม

จากการสอบถามหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือนทั้งสิ้นจำนวน 10,613 ราย ถึงความต้องการและ การใช้บริการทางการเงินในภาพรวมทั้ง 9 บริการทางการเงิน พบว่า ร้อยละ 87.99 มีการใช้บริการทางการเงิน⁵ ในขณะที่ร้อยละ 12.01 ไม่มีการใช้บริการ ซึ่งในสัดส่วนนี้พบครัวเรือนร้อยละ 4.23 ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (มีความต้องการแต่ไม่สามารถใช้บริการได้) ส่วนที่เหลือจำนวนร้อยละ 7.78 นั้น เป็นกลุ่มที่เลือกไม่ใช้บริการทางการเงิน (ไม่ต้องการใช้หรือไม่มีการใช้บริการทางการเงิน) ซึ่งมีสัดส่วนลดลงค่อนข้างมาก เมื่อเทียบกับผลสำรวจปี 2553 (ร้อยละ 11.92) จึงแสดงให้เห็นว่าครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้นในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยหากพิจารณาการเพิ่มขึ้นของการใช้บริการจากผู้ให้บริการกลุ่มต่าง ๆ⁶ เทียบกับปี 2553 พบว่าครัวเรือนมีการใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบเพิ่มขึ้นสูงสุด (เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.41) รองลงมาเป็นผู้ให้บริการนอกระบบ (เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.02) จึงอาจสรุปได้ว่าความต้องการใช้บริการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นนี้ ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการในระบบเป็นส่วนใหญ่ แต่ยังมีความต้องการบางส่วนที่หันไปใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบ

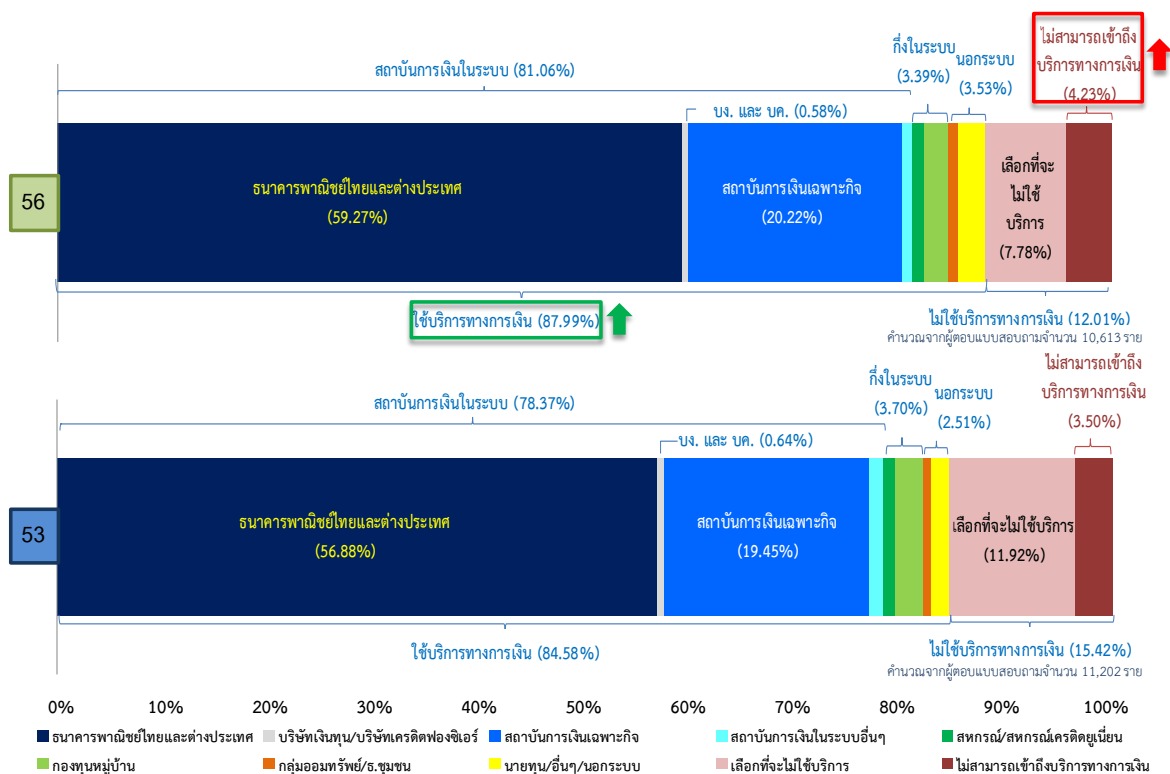
สำหรับครัวเรือนที่มีการใช้บริการทางการเงินนั้น พบว่ามีการใช้บริการจากผู้ให้บริการทางการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 59.27 ของครัวเรือนทั้งสิ้น รองลงมาเป็นการใช้บริการสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 20.22) ขณะที่บางส่วนใช้บริการกับผู้ให้บริการนอกระบบ เช่น นายทุน ทำให้สัดส่วนการใช้บริการนอกระบบเพิ่มขึ้นเช่นกันจากร้อยละ 2.51 เป็นร้อยละ 3.53 ดังแสดงในแผนภาพที่ 1

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ซึ่งมีแนวโน้มสูงขึ้นนั้น พบว่ามาจากเกือบทุกกลุ่มระดับรายได้และแหล่งที่อยู่อาศัย โดยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งน่าจะมาจากความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สูงขึ้นแต่บางส่วนยังไม่ได้รับการตอบสนอง ทั้งนี้ พบว่าครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดอาศัยในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินสูงที่สุด อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่าครัวเรือนที่อาศัยในเมืองและนอกเมืองมีอัตราการไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งส่วนนี้อาจเป็นผลสะท้อนจากการกระจายตัวของผู้ให้บริการกลุ่มต่าง ๆ ระหว่างเขตในเมืองและนอกเมืองที่ดีขึ้น (แผนภาพที่ 2)

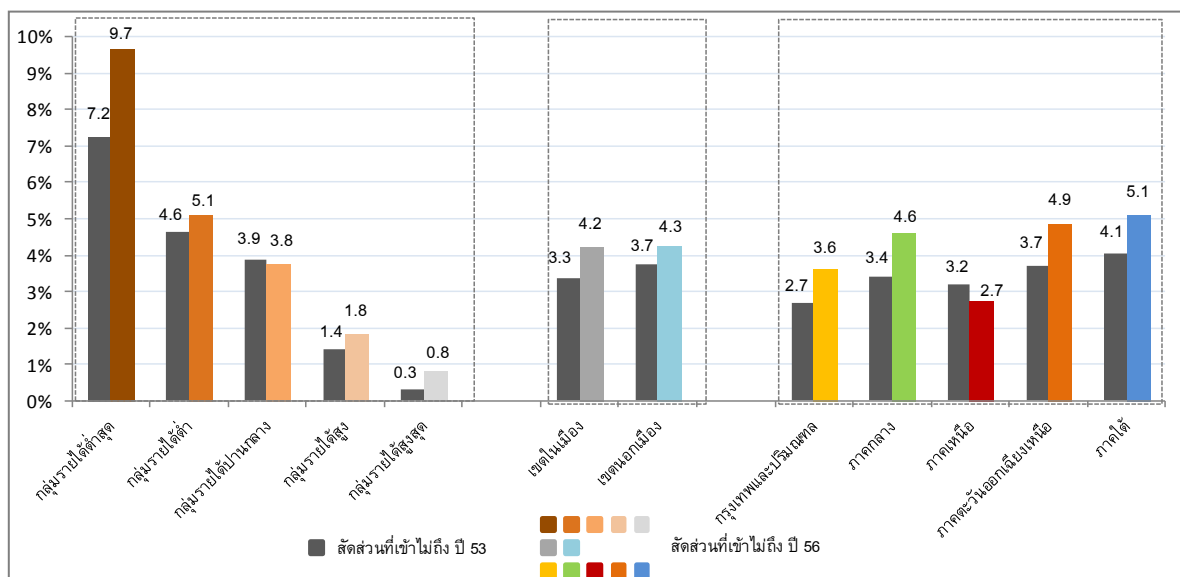
⁵ นับครัวเรือนที่มีการใช้บริการอย่างน้อย 1 บริการจาก 9 บริการดังต่อไปนี้ (1) เงินฝาก/เงินออม (2) สินเชื่อต่าง ๆ (ไม่รวมบัตรเครดิต) (3) บัตรเครดิต (4) โอนเงินและชำระเงิน (5) ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (6) ประกันชีวิตแบบอื่น (7) ตราสารการลงทุนภาครัฐ (8) ตราสารการลงทุนภาคเอกชน (9) การเล่นเกม

⁶ บทศึกษานี้จะนับการใช้บริการโดยเรียงลำดับจากสถาบันการเงินในระบบ กึ่งในระบบและนอกระบบ โดยไม่มีการนับซ้ำ กล่าวคือ หากหัวหน้าครัวเรือน ก. ใช้บริการจากทั้งธนาคารพาณิชย์ไทยและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ในบทศึกษานี้จะนับว่านาย ก. มีการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไทย ไม่นับการใช้บริการสถาบันการเงินเฉพาะกิจซ้ำ แต่หากนาย ก. ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจและกองทุนหมู่บ้าน บทวิเคราะห์นี้จะนับว่า นาย ก. มีการใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ไม่นับรวมการใช้บริการจากกองทุนหมู่บ้าน

แผนภาพที่ 1 : การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม

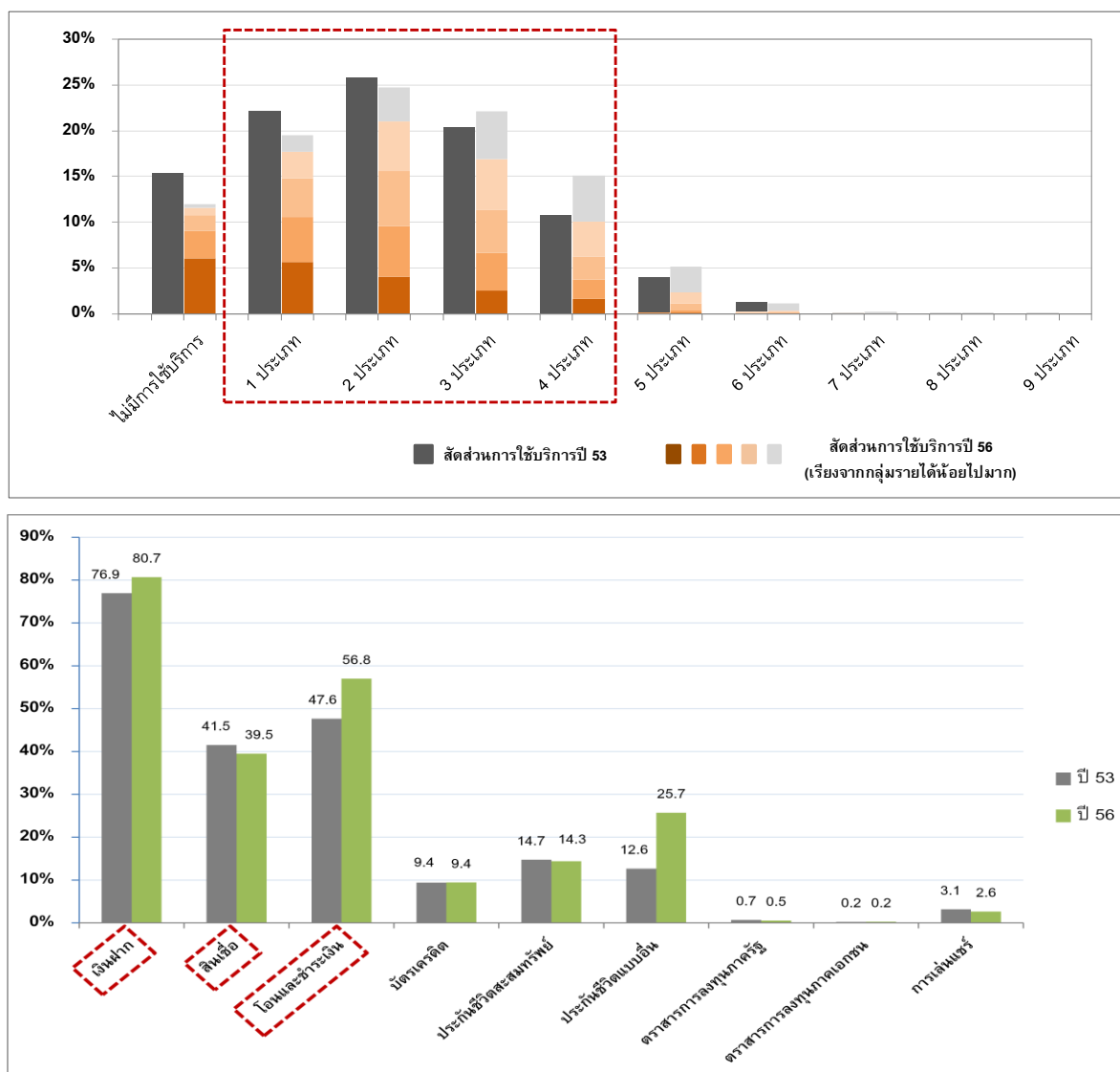


แผนภาพที่ 2 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน



นอกจากนี้ พบว่าใน 9 บริการที่มีการสำรวจนั้น ครีวเรือนมีการใช้บริการทางการเงินส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 1-4 บริการ ซึ่งมีความหลากหลายมากขึ้นเมื่อเทียบกับผลสำรวจเมื่อปี 2553 โดยบริการเงินฝาก การโอนและการชำระเงิน สินเชื่อ ยังเป็นบริการหลักที่มีครีวเรือนใช้บริการมากที่สุด (ผลการสำรวจ ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินเฉพาะบริการพื้นฐาน 3 บริการ แสดงในบทความ 1 ในภาคผนวก) ขณะที่ประกันชีวิตมีแนวโน้มการให้บริการมากขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลจากแนวโน้มการขายผลิตภัณฑ์แบบ Cross-selling⁷ ของผู้ให้บริการในระบบโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้ ครีวเรือนที่มีระดับรายได้สูง จะมีแนวโน้มการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น

แผนภาพที่ 3 : จำนวนบริการทางการเงินที่ครีวเรือนใช้บริการปี 2556 และสัดส่วนการให้บริการแต่ละประเภท



⁷ Cross-selling หมายถึง การขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านสถาบันการเงิน โดยในส่วนของบริการให้บริการโดยธนาคารพาณิชย์นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยได้หารือร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และได้ออกแนวนโยบาย เรื่อง การกำกับดูแลการขายผลิตภัณฑ์ด้านหลักทรัพย์และด้านประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ (รพท. ฝนส.(23) ว.1889/2555) เมื่อวันที่ 21 พ.ย. 2555 ซึ่งครอบคลุมหลักเกณฑ์การเสนอขายผลิตภัณฑ์ กระบวนการหลังการขาย และรับเรื่องร้องเรียน

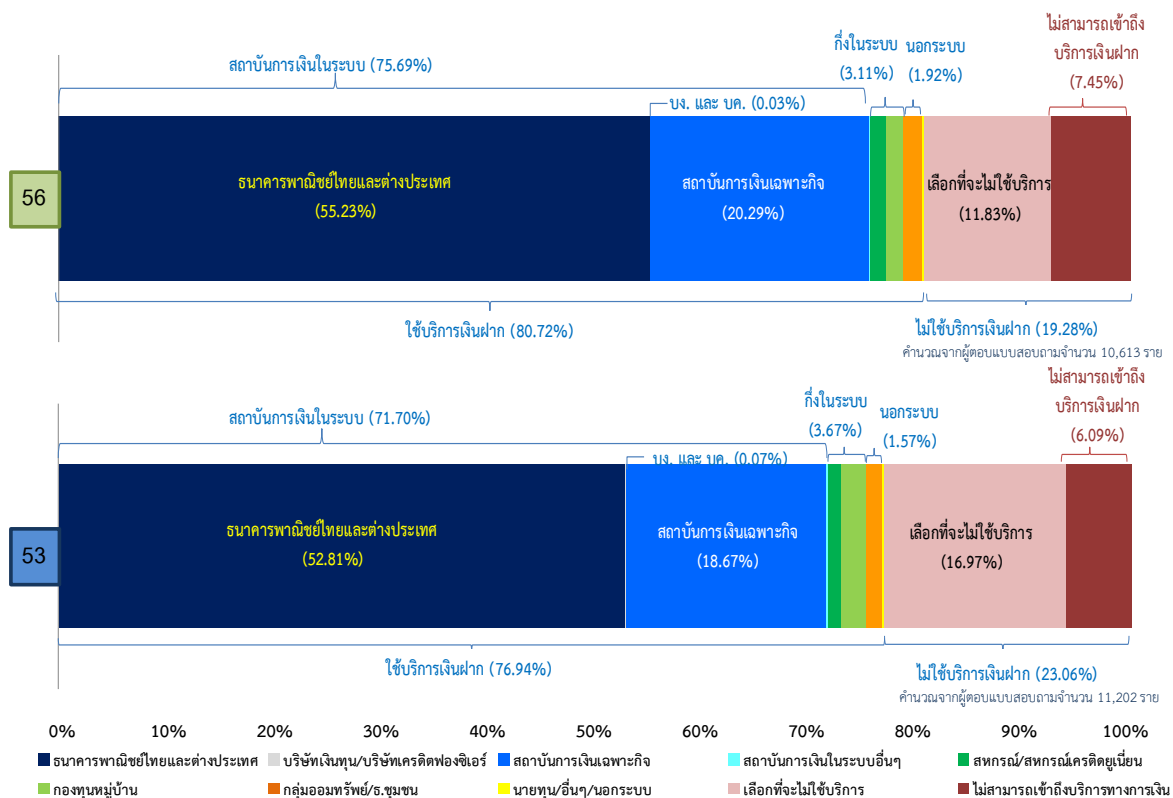
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 3 บริการ

3.2.1 บริการด้านเงินฝาก

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

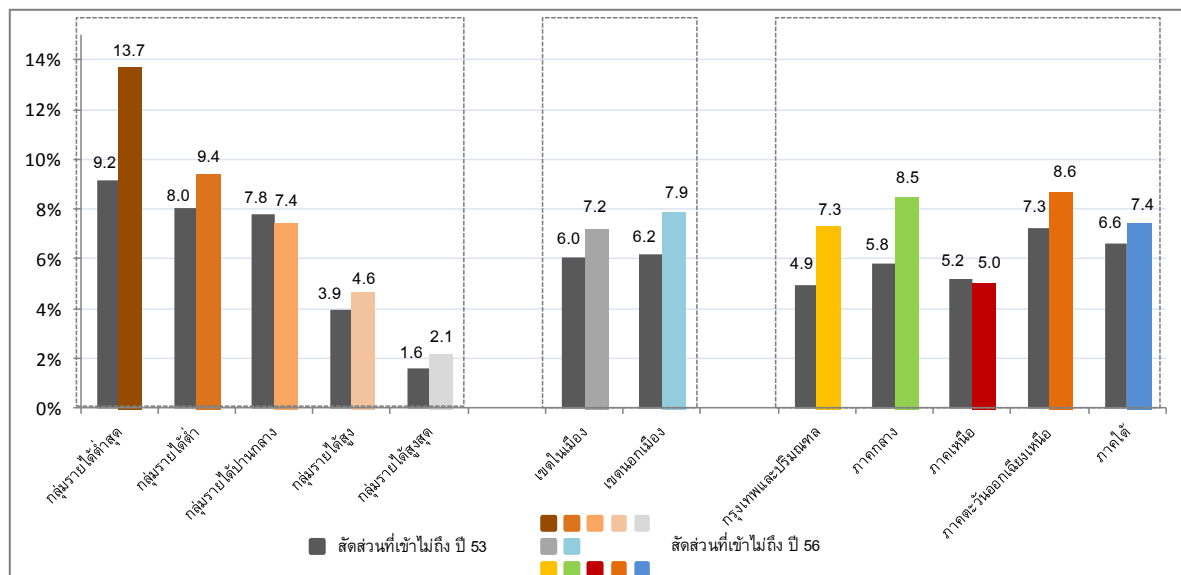
ครัวเรือนมีการใช้บริการด้านเงินฝากร้อยละ 80.72 ส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ โดยใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 55.23) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 20.29) ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการร้อยละ 19.28 นั้น แบ่งเป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 11.83 และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 7.45 เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจปี 2553 พบว่า ครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการด้านเงินฝากเพิ่มขึ้น โดยใช้บริการเพิ่มขึ้นจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นสำคัญ ซึ่งสะท้อนถึงการแข่งขันระดมเงินฝากของผู้ให้บริการในระบบในระบบในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ดังแสดงในแผนภาพที่ 4

แผนภาพที่ 4 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก



อย่างไรก็ดี ความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นบางส่วนอาจไม่ได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการทำให้อัตราส่วนครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยอัตราส่วนครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากสูงสุดเป็นกลุ่มครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำและต่ำสุด อาศัยอยู่นอกเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มครัวเรือนที่มีระดับรายได้ต่ำสุด และครัวเรือนที่อยู่ในภาคกลางซึ่งพบว่ามีอัตราส่วนการไม่สามารถเข้าถึงบริการเพิ่มสูงขึ้นมากเมื่อเทียบกับปี 2553 (แผนภาพที่ 5)

แผนภาพที่ 5 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านเงินฝากในภาพรวม



ปัญหาจากการใช้บริการเงินฝากในภาพรวม

แม้ว่าระดับการเข้าถึงบริการด้านเงินฝากของครัวเรือนอยู่ในระดับค่อนข้างสูง แต่ยังคงพบปัญหาจากการใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาจากการเดินทางไกล/ไม่สะดวก/มีสาขาให้บริการน้อย (ร้อยละ 35 ของจำนวนครัวเรือนที่มีปัญหาการให้บริการด้านเงินฝาก) โดยผู้ใช้บริการด้านเงินฝากส่วนใหญ่ต้องเดินทางประมาณ 1 – 5 กิโลเมตร ไปยังแหล่งเงินฝากที่ใกล้ที่สุด นอกจากนี้ ครัวเรือนบางส่วนประสบปัญหาค่าธรรมเนียม/ค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป (ร้อยละ 19.86) รวมทั้งไม่พึงพอใจในการให้บริการ⁸ (ร้อยละ 15) อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนจำนวนครัวเรือนที่มีปัญหาการให้บริการด้านเงินฝากต่อจำนวนครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านเงินฝากทั้งสิ้น ลดลงจากร้อยละ 7.02 ในปี 2553 เหลือร้อยละ 5.50 โดยปัญหาที่มีสัดส่วนลดลงมากที่สุด ได้แก่ การบริการของพนักงานไม่ค่อยดี และการกำหนดวงเงินคงเหลือในบัญชีสูงเกินไป ซึ่งแสดงว่าปัญหาได้รับการแก้ไขให้บรรเทาลงและมีความพอใจต่อการให้บริการของพนักงานและผู้ให้บริการที่ดีขึ้น

⁸ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 471 ราย (700 คำตอบ) พบปัญหาจากการใช้บริการด้านเงินฝาก 5 อันดับแรก ดังนี้ (1) เดินทางไกล/สาขาที่ให้บริการมีน้อย ร้อยละ 35 (2) ค่าธรรมเนียม / ค่ารักษาบัญชีที่สูงเกินไป ร้อยละ 19.86 (3) การบริการของพนักงานบางแห่งไม่ค่อยดี ร้อยละ 15 (4) การกำหนดวงเงินคงเหลือในบัญชีที่สูงเกินไป ร้อยละ 7.86 และ (5) ความไม่มั่นคงของแหล่งเงินฝาก ร้อยละ 7.57

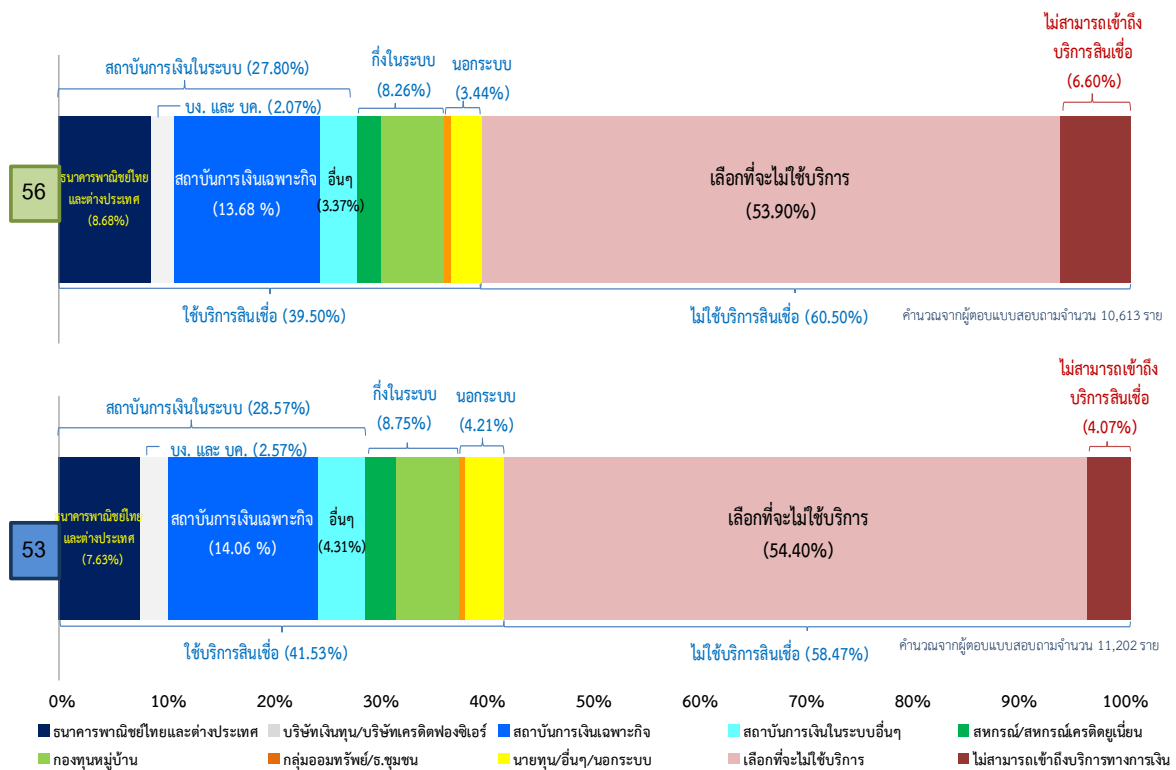
⁹ นักรวมนาคารพาณิชย์ไทยและนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

3.2.2 บริการด้านสินเชื่อ¹⁰

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนมีการใช้บริการด้านสินเชื่อร้อยละ 39.50 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 13.68) ธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 8.68) และกองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 5.98) เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจปี 2553 พบว่า ครัวเรือนใช้บริการด้านสินเชื่อลดลง โดยลดลงจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการนอกระบบมากที่สุด (ลดลงจากร้อยละ 4.21 ในปี 2553 เหลือร้อยละ 3.44 ในปี 2556) ซึ่งสะท้อนถึงความระมัดระวังที่เพิ่มมากขึ้นในการขอสินเชื่อของครัวเรือนในช่วงที่ผ่านมา และเป็นที่น่าสังเกตว่าครัวเรือนหันมาใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น โดยมีอัตราการส่วนเพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 1.05 จากการสำรวจครั้งก่อน ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการร้อยละ 60.50 นั้น แบ่งเป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการถึงร้อยละ 53.90 และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 6.60¹¹ ดังแสดงในแผนภาพที่ 7

แผนภาพที่ 7 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ

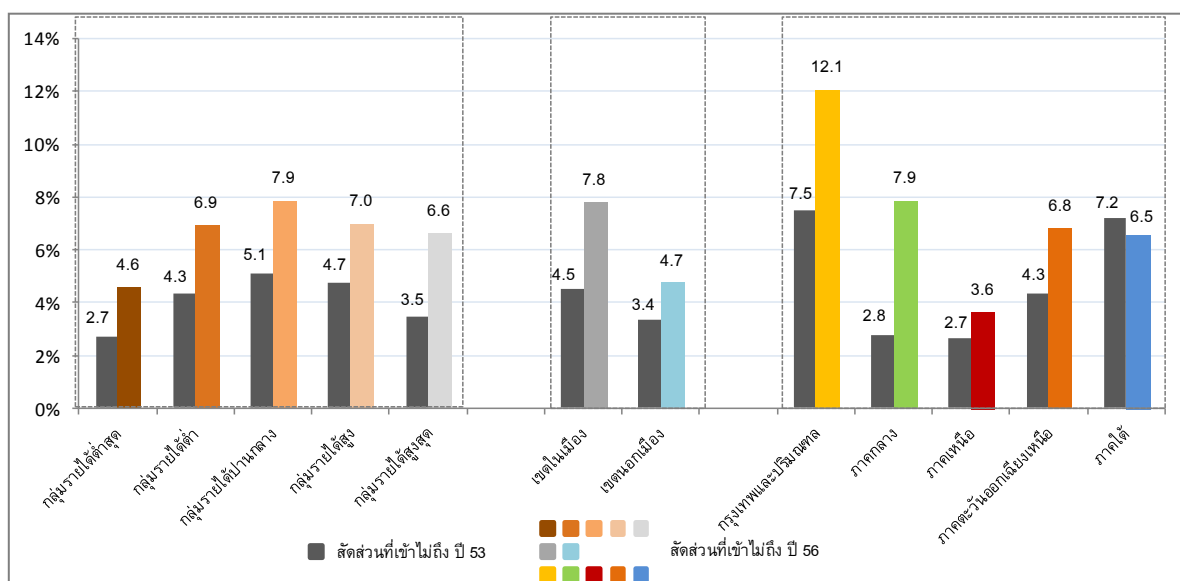


¹⁰ ไม่นับรวมสินเชื่อบัตรเครดิต

¹¹ เมื่อรวมครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 6.60 กับครัวเรือนที่ใช้สินเชื่อจากนอกระบบอีกร้อยละ 3.44 (กลุ่มออมทรัพย์/ธนาคารชุมชน (ร้อยละ 0.54) นายทุน/บุคคลอื่นนอกครัวเรือน/อื่น ๆ (ร้อยละ 2.9)) แล้วจะมีอัตราส่วนครัวเรือนที่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อในระบบและกึ่งในระบบคิดเป็นร้อยละ 10.04

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อพบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2553 โดยอัตราส่วนครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อสูงสุดเป็นกลุ่มครัวเรือนที่มีรายได้ปานกลางอยู่ในเมือง ในกรุงเทพและปริมณฑลและภาคกลาง ซึ่งอาจเนื่องมาจากครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงรายได้ต่ำ และครัวเรือนที่อยู่นอกเมืองอาจมีทางเลือกในการใช้บริการจากผู้ให้บริการที่เป็นกองทุนหมู่บ้านหรือองค์กรการเงินชุมชน ในขณะที่ครัวเรือนที่มีรายได้ปานกลาง อาศัยอยู่ในเมือง ในกรุงเทพและปริมณฑลและภาคกลางจำเป็นต้องพึ่งพาผู้ให้บริการในระบบซึ่งมีเงื่อนไขในการให้สินเชื่อที่ค่อนข้างเข้มงวดกว่ากลุ่มผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่อยู่นอกเมือง (แผนภาพที่ 8)

แผนภาพที่ 8 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อในภาพรวม



ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อในภาพรวม

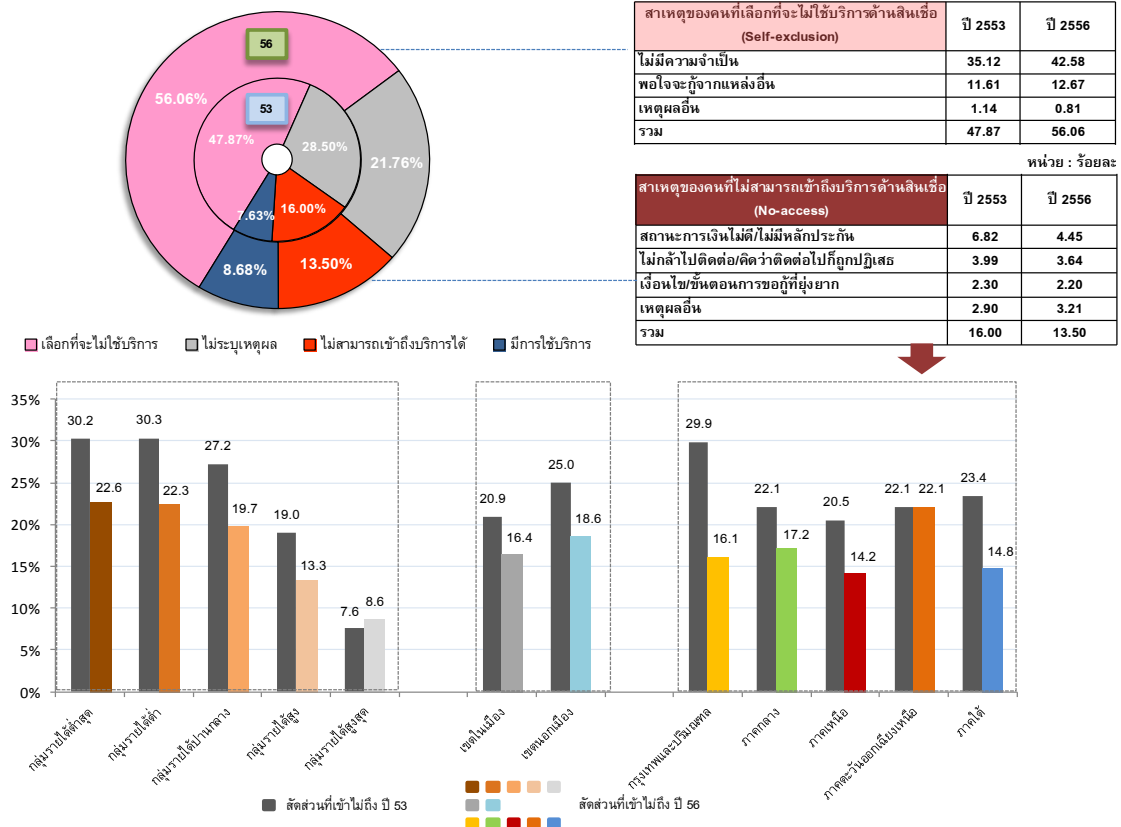
ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อส่วนใหญ่มาจากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป (ร้อยละ 43.46 ของจำนวนครัวเรือนที่มีปัญหาการให้บริการด้านสินเชื่อ) นอกจากนี้ ครัวเรือนบางส่วนประสบปัญหาความยุ่งยากและเงื่อนไขในการกู้ (ร้อยละ 16.67) และวงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ (ร้อยละ 14.87)¹² อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนจำนวนครัวเรือนที่มีปัญหาการให้บริการด้านสินเชื่อต่อจำนวนครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านสินเชื่อทั้งสิ้น ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2553 จากร้อยละ 19.11 เหลือร้อยละ 14.34 โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในวงเงินกู้ที่ได้รับมากขึ้น

¹² จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 601 ราย (948 คำตอบ) พบปัญหาจากการให้บริการด้านสินเชื่อ 5 อันดับแรก ดังนี้ (1) ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไปร้อยละ 43.46 (2) ความยุ่งยาก / เงื่อนไขในการขอกู้ ร้อยละ 16.67 (3) วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ ร้อยละ 14.87 (4) เดินทางไกล / ไม่สะดวก ร้อยละ 10.13 และ (5) การบริการของแหล่งเงินกู้ไม่ค่อยดี ร้อยละ 4.64

ปัญหาการเข้าถึงบริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์¹³

เมื่อพิจารณาการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์พบว่า ครั้วเรือนที่มีการใช้บริการด้านสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 7.63 ในปี 2553 มาอยู่ที่ร้อยละ 8.68 อย่างไรก็ตามในจำนวนครั้วเรือนที่เหลือร้อยละ 91.32 ซึ่งไม่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ สามารถแบ่งเป็นครั้วเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 56.06 ครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 13.50 ส่วนที่เหลือเป็นครั้วเรือนที่ไม่ระบุเหตุผลถึงการไม่ใช้บริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ โดยครั้วเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็นหรือพอใจที่จะใช้บริการสินเชื่อจากแหล่งอื่น (ซึ่งอาจเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจหรือกองทุนหมู่บ้าน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ 2 รายหลักเช่นกัน) ในขณะที่ครั้วเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากสถานะการเงินไม่ดี/ไม่มีหลักประกันในการขอสินเชื่อ หรือไม่กล้าไปติดต่อเพราะคาดว่าจะถูกปฏิเสธ รวมถึงเงื่อนไข/ขั้นตอนในการขอสินเชื่อที่ยุ่งยาก โดยครั้วเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อาศัยอยู่นอกเมือง ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อสูงที่สุด อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า ครั้วเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์มากที่สุดโดยมีระดับการเข้าถึงอยู่ในระดับเดิม ในขณะที่ครั้วเรือนจากภาคอื่น ๆ สามารถเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ได้มากขึ้น โดยเฉพาะครั้วเรือนในกรุงเทพและปริมณฑล และภาคใต้สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์เพิ่มสูงขึ้นกว่ากลุ่มอื่น ๆ (แผนภาพที่ 9)

แผนภาพที่ 9 : การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์



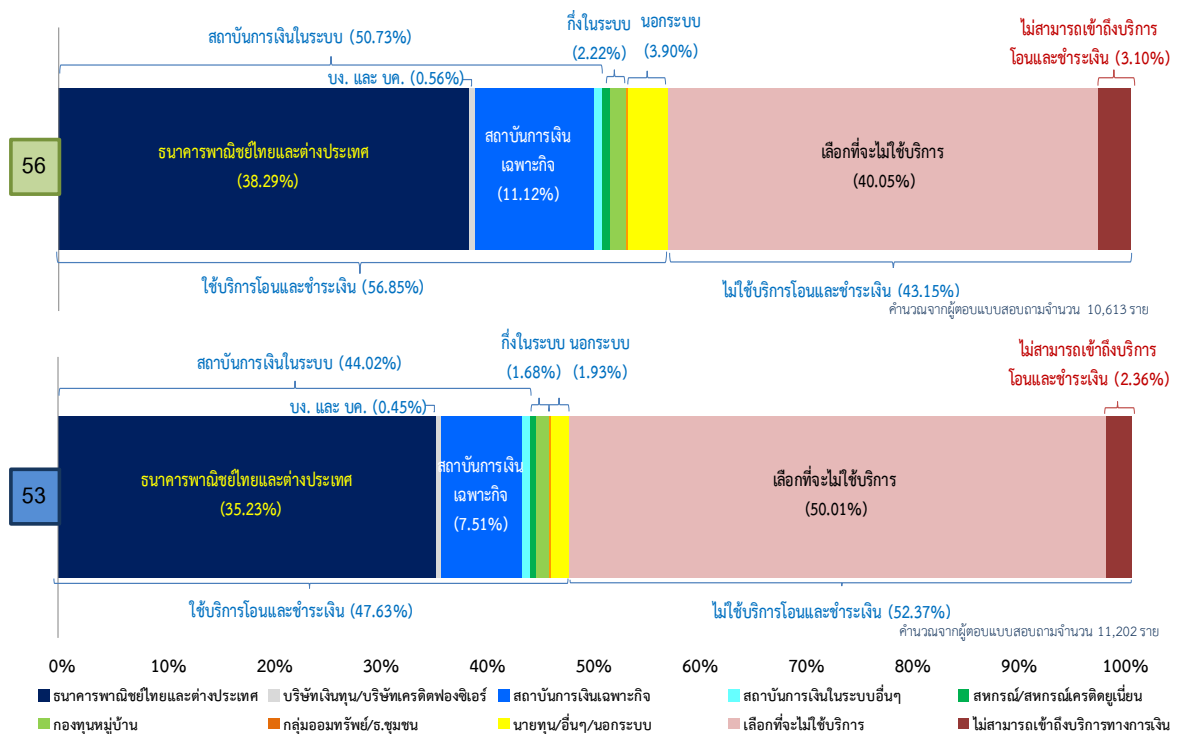
¹³ นวัตกรรมธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

3.2.3 บริการด้านโอนเงินและชำระเงิน

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

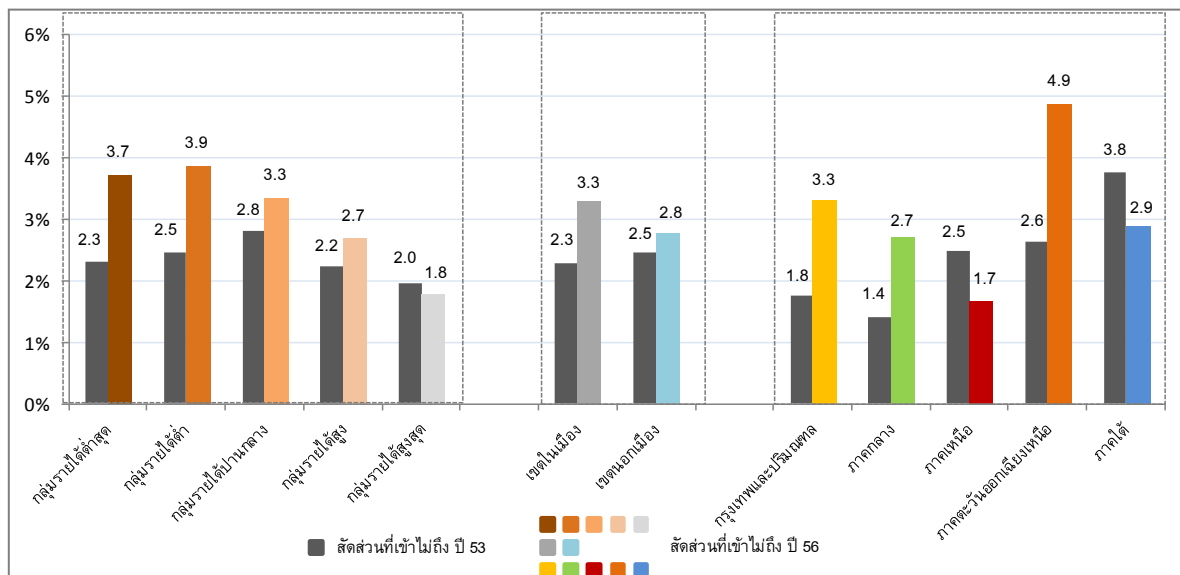
ครัวเรือนมีการใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงินร้อยละ 56.85 ซึ่งเพิ่มขึ้นมาจาก ร้อยละ 47.63 ในปี 2553 โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการกับผู้ที่ให้บริการในระบบ อันได้แก่ธนาคารพาณิชย์ไทย และต่างประเทศ (ร้อยละ 38.29) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 11.12) เป็นสำคัญ แต่ก็มีผู้ใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบเพิ่มขึ้นจากปี 2553 ด้วยเช่นกัน ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการร้อยละ 43.15 นั้น แบ่งเป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 40.05 ซึ่งน้อยกว่าผลสำรวจในปี 2553 ที่มีครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการถึงร้อยละ 50.01 แสดงให้เห็นว่าความต้องการบริการด้านโอนเงินและชำระเงินเพิ่มสูงขึ้นจากครั้งก่อนมากกว่าความต้องการบริการด้านเงินฝากและสินเชื่อ และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 3.10 ซึ่งสูงกว่าผลสำรวจปี 2553 เล็กน้อย จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นในช่วงที่ผ่านมา ส่วนใหญ่ได้รับการตอบสนองจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รวมทั้งผู้ให้บริการนอกระบบ แต่ยังคงมีความต้องการบางส่วนที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ดังแสดงในแผนภาพที่ 10

แผนภาพที่ 10 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงิน



อนึ่ง สำหรับอัตราส่วนครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านการโอนเงินและชำระเงินสูงสุดได้แก่กลุ่มครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลาง อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (แผนภาพที่ 11)

แผนภาพที่ 11 : อัตราส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงินในภาพรวม



ปัญหาจากการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินในภาพรวม

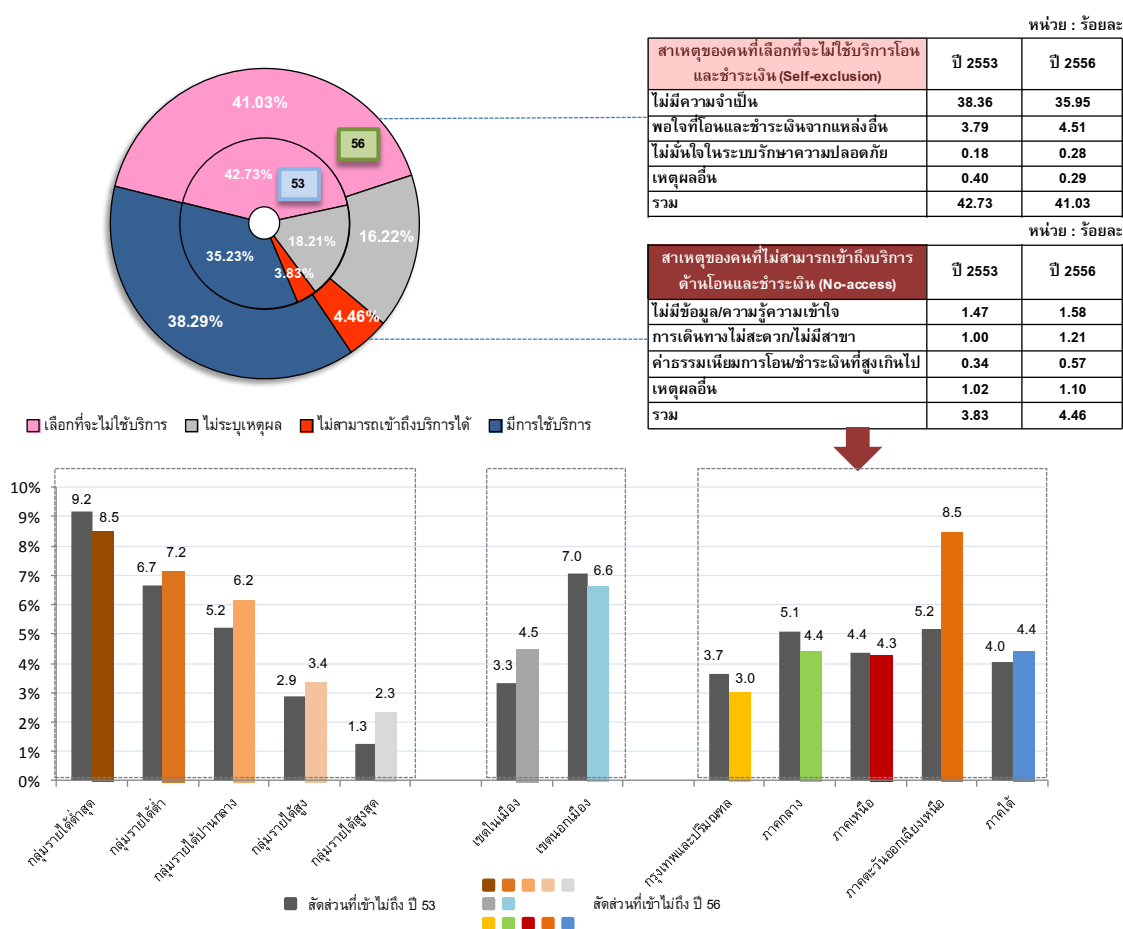
แม้ว่าระดับการเข้าถึงบริการด้านการโอนเงินและชำระเงินของครัวเรือนจะปรับตัวสูงขึ้น แต่ยังคงพบปัญหาจากการใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาจากค่าธรรมเนียมการให้บริการสูง (ร้อยละ 48.77 ของจำนวนครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงิน) และครัวเรือนบางส่วนประสบปัญหาการเดินทางไกล/ไม่สะดวก/สาขามีน้อย (ร้อยละ 24.56) เป็นสำคัญ¹⁴ อย่างไรก็ตาม อัตราส่วนจำนวนครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงินต่อจำนวนครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงินทั้งสิ้น ลดลงเมื่อเทียบกับปี 2553 จากร้อยละ 11.94 เหลือร้อยละ 9.81 โดยปัญหาที่ลดลงมากที่สุดคือ ปัญหาความยุ่งยาก/เงื่อนไขการโอนเงินและชำระเงิน

¹⁴ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 592 ราย (851 คำตอบ) พบปัญหาจากการใช้บริการด้านโอนเงินและชำระเงิน 5 อันดับแรก ดังนี้ (1) ค่าธรรมเนียมสูงเกินไป ร้อยละ 48.77 (2) เดินทางไกลไม่สะดวก / สาขามีน้อย ร้อยละ 24.56 (3) การบริการของแหล่งการโอนเงินและชำระเงินไม่ค่อยดี เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ ร้อยละ 9.52 (4) ความยุ่งยาก / เงื่อนไขการโอนเงินและชำระเงิน ร้อยละ 7.64 และ (5) การให้ข้อมูลของแหล่งการชำระเงินไม่เพียงพอ ร้อยละ 6.11

ปัญหาการเข้าถึงบริการการเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์¹⁵

เมื่อพิจารณาการเข้าถึงบริการด้านการโอนเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์พบว่าครัวเรือนมีการใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงินกับธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 38.29 เมื่อเทียบกับร้อยละ 35.23 ในปี 2553 โดยในส่วนของครัวเรือนที่ไม่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์แบ่งออกเป็นครัวเรือนที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการร้อยละ 41.03 ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ร้อยละ 4.46 ส่วนที่เหลือเป็นครัวเรือนที่ไม่ระบุเหตุผลถึงการไม่ใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์ โดยครัวเรือนส่วนใหญ่ที่เลือกที่จะไม่ใช้บริการให้เหตุผลว่าไม่มีความจำเป็น ในขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้บริการและการเดินทางไกลหรือไม่สะดวก และครัวเรือนบางส่วนให้เหตุผลด้านค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป โดยครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดอาศัยอยู่นอกเมือง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงที่สุด โดยแนวโน้มครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราเพิ่มสูงกว่าภาคอื่น ๆ (แผนภาพที่ 12)

แผนภาพที่ 12 : การเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์



¹⁵ นักรวมธนาคารพาณิชย์ไทยและธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ

3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

การสำรวจในปี 2556 ได้สอบถามครัวเรือนถึงช่องทางการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือนใน 3 ช่องทางสำคัญ ได้แก่ (1) ช่องทางการฝากเงิน (2) ช่องทางการถอนเงิน และ (3) ช่องทางการโอนเงินและชำระเงิน โดยสอบถามทั้งช่องที่ใช้บริการในปัจจุบัน และช่องทางการเพิ่มเติมในอนาคต และสำหรับช่องทางการเพิ่มเติมในอนาคตนั้น จะสอบถามครัวเรือนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มที่มีการใช้บริการในปัจจุบัน และ (2) กลุ่มที่ยังไม่มีการใช้บริการในปัจจุบัน¹⁶ ซึ่งผลการสำรวจในภาพรวมพบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการผ่านสาขานาการ ตู้เอทีเอ็ม และกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน ตามลำดับ เช่นเดียวกับปี 2553 โดยเฉพาะกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน และสหกรณ์ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความนิยมใช้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม ส่วนช่องทางการเพิ่มเติมในอนาคตที่ได้รับความนิยมคือหน่วยบริการเคลื่อนที่ซึ่งรวมถึงตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ สาขานาการ และเครื่องบริการอัตโนมัติ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าครัวเรือนในประเทศไทยยังคงต้องการใช้ช่องทางที่สามารถติดต่อบุคคลให้บริการได้โดยตรง ทั้งนี้ รายละเอียดช่องทางการใช้บริการในด้านต่าง ๆ เป็นดังนี้

3.3.1 ช่องทางการฝากเงิน

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จาก 10,837 คำตอบของจำนวนผู้ใช้บริการด้านเงินฝากทั้งสิ้น 8,556 ราย¹⁷ พบว่าช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการฝากเงินมากที่สุดในปัจจุบัน 3 อันดับแรก คือ สาขานาการ (ร้อยละ 70.21) ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 10.29) และกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 9.01) ซึ่งยังคงเป็นช่องทางการฝากเงิน 3 ลำดับแรกๆ ที่ได้รับความนิยมเช่นเดียวกับปี 2553 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 : ช่องทางการฝากเงินในปัจจุบัน

หน่วย : ร้อยละ		
ช่องทางการใช้บริการด้านเงินฝาก	ปี 2553	ปี 2556
ที่สาขานาการ	74.55	70.21
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ และชุมชนเมือง	13.05	10.29
ที่กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน	8.11	9.01
ตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ตู้เติมเงิน ตู้แลกสี ฯลฯ	n/a	5.44
ที่ทำการสหกรณ์	2.96	3.57
อื่นๆ เช่น มีตัวแทนเจ้าหน้าที่มารับฝาก รถเคลื่อนที่ ฯลฯ	1.33	1.48
	จาก 10,685 คำตอบ (8,619 ราย)	จาก 10,837 คำตอบ (8,556 ราย)

¹⁶ กลุ่มที่ยังไม่มีการใช้บริการในปัจจุบัน ไม่รวมกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่ไม่มีการใช้บริการและไม่ต้องการใช้บริการในทุกบริการ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวอาจไม่ตั้งใจตอบแบบสอบถามอย่างแท้จริง ซึ่งอาจทำให้การประมวลผลในภาพรวมคลาดเคลื่อนได้

¹⁷ ผู้ใช้บริการ 1 รายสามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

สำหรับช่องทางการฝากเงินที่ต้องการเพิ่มเติม¹⁸ นั้น พบว่า อัตราส่วนครัวเรือนที่ต้องการให้มีช่องทางการฝากเงินเพิ่มเติมมีเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2553 โดยครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านเงินฝากอยู่แล้วในปัจจุบัน (8,556 ราย) ต้องการให้มีรถรับฝากเงินเคลื่อนที่ไปตามชุมชนเพิ่มเติมมากที่สุด (ร้อยละ 16.68) รองลงมาคือต้องการให้มีตู้เอทีเอ็มต่างสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติม (ร้อยละ 16.07) ต้องการให้มีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 15.29) และตู้บริการอัตโนมัติ (ร้อยละ 13.66)

ขณะที่ครัวเรือนที่ยังไม่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (1,218 ราย) ต้องการให้มีสาขาของธนาคารเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการรับฝากเงินมากที่สุด (ร้อยละ 30.3) รองลงมาคือต้องการให้มีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 10.84) รถรับฝากเงินเคลื่อนที่ (ร้อยละ 8.46) และตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 8.37) ทั้งนี้ เมื่อเทียบกับปี 2553 พบว่าครัวเรือนที่ยังไม่มีการใช้บริการด้านเงินฝากมีแนวโน้มความต้องการรถรับฝากเงิน ตู้เอทีเอ็ม และกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านเพิ่มมากขึ้น (รายละเอียดดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 : ช่องทางการฝากเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

หน่วย : ร้อยละ

ช่องทางเงินฝากที่ต้องการเพิ่มเติม	ผู้มีการใช้บริการเงินฝาก (8,556 ราย)	ผู้ไม่มีการใช้บริการเงินฝาก (1,218 ราย)
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	2.82	22.82
ต้องการเพิ่ม	97.18	77.18
ที่สาขาของธนาคาร (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	9.58	30.30 ①
ที่ทำการสหกรณ์	1.17	0.74
ที่ทำการกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านฯ	4.28	5.75
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ ในเมืองและชุมชน	16.07 ②	8.37 ④
โทรศัพท์มือถือ	1.66	0.74
อินเทอร์เน็ต	1.54	0.16
รถรับฝากเงินเคลื่อนที่ไปตามชุมชน/หมู่บ้าน	16.68 ①	8.46 ③
ร้านสะดวกซื้อ (เช่น 7/11) / ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	10.76	5.09
ที่สาขาของไปรษณีย์ในท้องถิ่น	4.72	1.81
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน	15.29 ③	10.84 ②
ตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ตู้บุญเติม ตู้แลกสี ฯลฯ	13.66 ④	3.94
อื่นๆ	1.76	0.99

¹⁸ ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ 1 ช่องทาง

3.3.2 ช่องทางการถอนเงิน

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

สำหรับช่องทางการถอนเงินนั้น จากคำตอบ 11,329 คำตอบของผู้ใช้บริการด้านเงินฝากทั้งสิ้น 8,556 ราย¹⁹ พบว่าช่องทางการใช้บริการถอนเงินในปี 2556 ยังคงมีแนวโน้มเดียวกับปี 2553 โดยสาขาธนาคารเป็นช่องทางที่มีการใช้บริการถอนเงินมากที่สุด (ร้อยละ 57.62) รองลงมาคือตู้เอทีเอ็ม (ร้อยละ 30.56) และกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 4.59) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 : ช่องทางการถอนเงินในปัจจุบัน

หน่วย : ร้อยละ		
ช่องทางการใช้บริการถอนเงิน	ปี 2553	ปี 2556
ที่สาขาของธนาคาร (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	61.45	57.97
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ ในเมืองและชุมชน	31.34	30.56
ที่ทำการกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านฯ	4.05	4.59
ตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ตู้บุญเติม ตู้แลกสี ฯลฯ	n/a	2.96
ที่ทำการสหกรณ์	2.09	2.40
อื่นๆ เช่น มีตัวแทนเจ้าหน้าที่มารับฝาก รถเคลื่อนที่ ฯลฯ	1.06	1.53
	จาก 10,685 คำตอบ (8,619 ราย)	จาก 11,329 คำตอบ (8,556 ราย)

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

เมื่อสอบถามถึงช่องทางการถอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติมซึ่งแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่มเช่นเดียวกับช่องทางการฝากเงิน²⁰ พบว่า อัตราส่วนครัวเรือนที่ต้องการให้มีช่องทางการถอนเงินเพิ่มเติมมีเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2553 โดยครัวเรือนที่มีการใช้บริการด้านเงินฝากยังคงต้องการตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการถอนเงิน (ร้อยละ 17.55) รวมทั้งการมีรถให้บริการเคลื่อนที่เพิ่มเติม (ร้อยละ 14.31) การมีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 13.8) และมีตู้บริการอัตโนมัติ (ร้อยละ 11.4)

ในขณะที่ครัวเรือนที่ไม่มีการใช้บริการเงินฝากต้องการให้มีสาขาธนาคารเพิ่มเติมเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 24.14) รองลงมาเป็นตู้เอทีเอ็ม (ร้อยละ 12.64) และการมีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 10.18) ดังแสดงในตารางที่ 4

¹⁹ ผู้ใช้บริการ 1 รายสามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง

²⁰ ผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (8,556 ราย) และ (2) กลุ่มที่ไม่มีการใช้บริการด้านเงินฝาก (1,218 ราย) โดยแต่ละรายเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ 1 ช่องทาง

ตารางที่ 4 : ช่องทางการถอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

หน่วย : ร้อยละ

ช่องทางการถอนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม	ผู้มีการใช้บริการเงินฝาก (8,556 ราย)	ผู้ไม่มีการใช้บริการเงินฝาก (1,218 ราย)
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	7.33	25.04
ต้องการเพิ่ม	92.67	74.96
ที่สาขาของธนาคาร (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	8.47	24.14 ①
ที่ทำการสหกรณ์	0.96	0.74
ที่ทำการกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านฯ	3.65	6.08
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ ในเมืองและชุมชน	17.55 ①	12.64 ②
โทรศัพท์มือถือ	1.46	0.66
อินเทอร์เน็ต	1.46	0.00
รถรับฝากเงินเคลื่อนที่ไปตามชุมชน/หมู่บ้าน	14.31 ②	7.80 ④
ร้านสะดวกซื้อ (เช่น 7/11) / ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	13.03	5.42
ที่สาขาของไปรษณีย์ในท้องถิ่น	4.83	1.81
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน	13.80 ③	10.18 ③
ตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ตู้บุญเติม ตู้แลกสี ฯลฯ	11.40 ④	4.35
อื่นๆ	1.75	1.15

3.3.3 ช่องทางการโอนเงินและชำระเงิน

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จาก 8,310 คำตอบของผู้ใช้บริการโอนเงินและชำระเงินทั้งสิ้น 6,005 ราย²¹ พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่ในปี 2556 ยังใช้บริการโอนเงินและชำระเงินผ่านช่องทางเดียวกับในปี 2553 โดยสาขาธนาคารเป็นช่องทางที่มีการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินมากที่สุด (ร้อยละ 54.48) รองลงมาคือตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ (ร้อยละ 20.17) เช่นกันเดียวกับช่องทางการฝากและถอนเงิน ในขณะที่ร้านสะดวกซื้อ/ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน เข้ามามีบทบาทสำคัญมากขึ้น โดยเป็นช่องทางการโอนเงินและชำระเงินที่มีครัวเรือนใช้บริการมากที่สุดเป็นอันดับสาม (ร้อยละ 7.45) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 : ช่องทางการโอนเงินและชำระเงินในปัจจุบัน

หน่วย : ร้อยละ

ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน	ปี 2553	ปี 2556
ที่สาขาของธนาคาร (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	60.62	54.48
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่างๆ ในเมืองและชุมชน	23.09	20.17
ร้านสะดวกซื้อ (เช่น 7/11) / ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	6.13	7.45
ที่ทำการกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านฯ	4.20	6.00
ตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ตู้บุญเติม ตู้แลกสี ฯลฯ	n/a	4.81
ที่ทำการสหกรณ์	1.44	1.96
ที่สาขาของไปรษณีย์ในท้องถิ่น	2.04	1.3
มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน	0.30	1.11
อินเทอร์เน็ต	0.27	0.29
รถรับฝากเงินเคลื่อนที่ไปตามชุมชน/หมู่บ้าน	0.29	0.17
โทรศัพท์มือถือ	0.22	0.12
อื่นๆ	1.40	2.14

จาก 7,294 คำตอบ
(5,336 ราย)

จาก 8,310 คำตอบ
(6,005 ราย)

²¹ ผู้ใช้บริการ 1 รายสามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 2 ช่องทาง

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

สำหรับช่องทางการโอนเงินและชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม²² แบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มที่มีการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน (6,005 ราย) และ (2) กลุ่มที่ไม่มีการใช้บริการ (3,729 ราย) อัตราส่วนครัวเรือนที่ต้องการให้มีช่องทางการโอนเงินและชำระเงินเพิ่มเติมมีเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2553 โดยกลุ่มที่มีการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินอยู่แล้ว (6,005 ราย) ต้องการให้มีร้านสะดวกซื้อ/ร้านค้าปลีกเพิ่มเติมมากเป็นอันดับหนึ่ง (ร้อยละ 17.08) รองลงมาคือตู้เอทีเอ็ม (ร้อยละ 14.55) มีตัวแทน/เจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน (ร้อยละ 13.71) และตู้บริการอัตโนมัติ (ร้อยละ 13.31)

ในขณะที่ครัวเรือนที่ยังไม่มีการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน (3,729 ราย) ต้องการให้มีสาขานาการเพิ่มเติมเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 14.24) รองลงมาเป็นตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการถึงที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 10.00) รถรับโอนเงินและชำระเงินเคลื่อนที่ตามชุมชน (ร้อยละ 9.98) และตู้เอทีเอ็ม (ร้อยละ 9.17) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 : ช่องทางการโอนเงินและชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

หน่วย : ร้อยละ

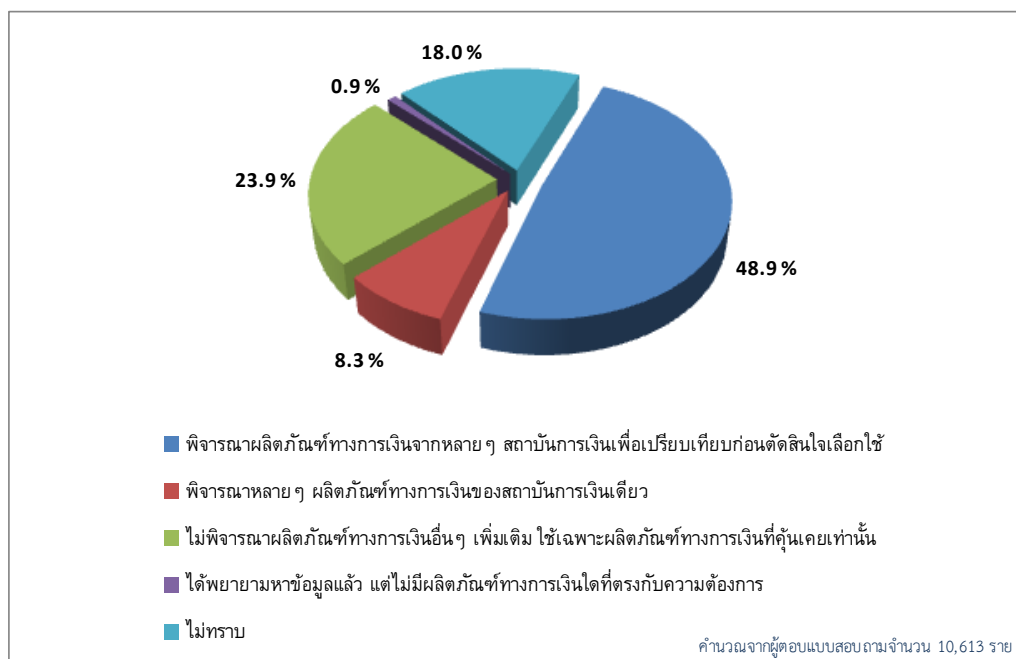
ช่องทางโอนและชำระเงินที่ต้องการเพิ่มเติม	ผู้มีการใช้บริการโอนและชำระเงิน (6,005 ราย)	ผู้ไม่มีการใช้บริการโอนและชำระเงิน (3,729 ราย)
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	8.28	31.86
ต้องการเพิ่ม	91.72	68.14
ที่สาขาของธนาคาร (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	5.45	14.24 ①
ที่ทำการสหกรณ์	0.82	0.51
ที่ทำการกลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้านฯ	2.82	3.78
ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ ในเมืองและชุมชน	14.55 ②	9.17 ④
โทรศัพท์มือถือ	2.55	0.83
อินเทอร์เน็ต	2.37	0.27
รถรับฝากเงินเคลื่อนที่ไปตามชุมชน/หมู่บ้าน	12.15	9.98 ③
ร้านสะดวกซื้อ (เช่น 7/11) / ร้านค้าปลีกใกล้บ้าน	17.08 ①	7.62
ที่สาขาของไปรษณีย์ในท้องถิ่น	5.46	3.30
มีตัวแทนเจ้าหน้าที่ธนาคารมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน	13.71 ③	10.00 ②
ตู้บริการอัตโนมัติ เช่น ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ตู้บุญเติม ตู้แลกสี ฯลฯ	13.31 ④	6.70
อื่นๆ	1.47	1.74

²² ผู้ตอบแบบสอบถาม 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติมได้ 1 ช่องทาง

3.4 ประเด็นอื่น ๆ

จากการสอบถามวิธีการตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (เช่น เงินฝาก สินเชื่อ บัตรเครดิต) ของแต่ละครัวเรือน พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 48.9) พิจารณาเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ทางการเงินจากแต่ละสถาบันก่อนเลือกใช้ อย่างไรก็ตาม ยังมีครัวเรือนที่ใช้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่คุ้นเคยโดยไม่พิจารณาผลิตภัณฑ์อื่น ๆ และครัวเรือนที่ไม่มีความรู้การเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงินอยู่ (ร้อยละ 23.9 และ ร้อยละ 18 ตามลำดับ) แสดงให้เห็นว่าครัวเรือนยังขาดการวางแผนในการเลือกใช้หรือความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินอยู่ ดังแสดงในแผนภาพที่ 13

แผนภาพที่ 13: วิธีตัดสินใจเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน



4. สรุปผลการสำรวจ

จากผลสำรวจที่กล่าวมานั้น สรุปได้ดังนี้

■ **ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม:** ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินของครัวเรือนไทย ปี 2556 อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ครัวเรือนมีการใช้บริการทางการเงินอยู่ที่ร้อยละ 87.99 เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับการสำรวจปี 2553 ส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการใช้บริการทางการเงินที่เพิ่มขึ้นโดยได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการในระบบโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ขณะที่บางส่วนไม่ได้รับการตอบสนองซึ่งถือเป็นส่วนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้คิดเป็นร้อยละ 4.23 โดยครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลางอาศัยในเขตนอกเมือง ภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีอัตราส่วนของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินสูงที่สุด

■ **ปัญหาจากการใช้บริการในภาพรวม:** ครัวเรือนมีความพึงพอใจจากการใช้บริการทางการเงินมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเดินทางที่ไม่สะดวก/ระยะทางไกล ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป วงเงินกู้ที่ได้รับไม่เพียงพอ ตลอดจนเงื่อนไข/ขั้นตอนที่ยังยากยังเป็นปัญหาหลักของครัวเรือนที่มาใช้บริการพื้นฐาน (เงินฝาก สินเชื่อ และโอนเงินและชำระเงิน)

■ **ความหลากหลายของบริการทางการเงิน:** นอกจากบริการพื้นฐาน 3 บริการแล้ว ครัวเรือนใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งครัวเรือนที่มีระดับรายได้สูง โดยพบว่าครัวเรือนมีการใช้บริการด้านประกันชีวิตเพิ่มขึ้นมาก ส่วนหนึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบ Cross-selling ของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนที่มีการลงทุนในตราสารของภาครัฐและเอกชนมีสัดส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับการใช้บริการด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความรู้ในผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ทำให้อาจยังไม่กล้าใช้บริการใหม่ ๆ ที่ยังไม่คุ้นเคย

■ การเข้าถึงบริการหลัก

- **ด้านเงินฝาก:** เป็นบริการที่มีครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด โดยมีสัดส่วนการใช้บริการร้อยละ 80.72 เพิ่มขึ้นจากปี 2553 และผู้ให้บริการหลัก คือ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งสะท้อนถึงการแข่งขันระดมเงินฝากของผู้ให้บริการในระบบในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา ขณะที่ครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำและต่ำสุด อาศัยอยู่นอกเมือง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคเหนือมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากมีรายได้น้อยกว่ารายจ่ายหรือเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก

- **ด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต):** เป็นบริการที่มีครัวเรือนใช้บริการน้อยที่สุดใน 3 บริการหลัก โดยมีสัดส่วนการใช้บริการร้อยละ 39.50 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจและธนาคารพาณิชย์ตามลำดับ โดยสัดส่วนการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์มีเพิ่มมากขึ้น ขณะที่สัดส่วนการใช้บริการจากนอกระบบและสถาบันการเงินเฉพาะกิจลดลง ทั้งนี้ ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงปานกลางอยู่ในเขตเมือง ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลและภาคกลางมีอัตราส่วนผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสูงที่สุด อาจเป็นผลจากครัวเรือนที่อยู่นอกเมืองสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อจากผู้ให้บริการกึ่งนอกระบบ เช่น กองทุนหมู่บ้านหรือกลุ่มออมทรัพย์ ซึ่งสามารถประเมินความเสี่ยงของผู้ใช้บริการในท้องถิ่นได้ดีกว่าผู้ให้บริการในระบบ เช่น ธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะในปี 2556 ที่ผู้ให้บริการในระบบอาจเพิ่มความระมัดระวังในการให้สินเชื่อแก่ภาคครัวเรือนมากขึ้นจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวและระดับหนี้ภาคครัวเรือนที่เพิ่มสูงขึ้น

- **ด้านโอนเงินและชำระเงิน:** เป็นบริการที่ครัวเรือนมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นมากที่สุด โดยสัดส่วนครัวเรือนซึ่งเลือกที่จะไม่ใช้บริการลดลงมากที่สุดเมื่อเทียบกับ 2 บริการข้างต้น และครัวเรือนมีการใช้บริการด้านการโอนเงินและชำระเงินเพิ่มขึ้นในทุกกลุ่มผู้ให้บริการเมื่อเทียบกับปี 2553 โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพิ่มขึ้นจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนที่มีรายได้น้อยและที่อยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินอีกเป็นจำนวนมาก และหันไปใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบมากขึ้น ซึ่งอาจเกิดจากความคุ้นเคยและความเชื่อใจจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบมานาน ประกอบกับสาขาของผู้ให้บริการในระบบอยู่ห่างไกลและไม่คุ้นเคยกับการใช้บริการ

■ **ปัญหาจากการเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์:** อุปสรรคหรือสาเหตุสำคัญที่ทำให้ครัวเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์ได้นั้น ส่วนใหญ่มาจากการมีฐานะทางการเงินไม่ดี/ไม่มีหลักประกัน ระยะทางไกล/เดินทางไม่สะดวก การกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีเงินฝากที่สูงเกินไป การมีเงื่อนไข/ขั้นตอนที่ยุ่งยาก รวมทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจและไม่กล้าไปติดต่อธนาคาร ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับผลการสำรวจเมื่อปี 2553 โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นภาคที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์มากที่สุดเนื่องจากมีสัดส่วนจำนวนสาขานาการต่อจำนวนประชากรน้อยกว่าภาคอื่น ๆ ²³

■ **ช่องทางการใช้บริการ:** ช่องทางในการใช้บริการพื้นฐานทั้ง 3 บริการ (ฝาก ถอน โอนเงินและชำระเงิน) ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบันและต้องการให้มีเพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ สาขานาการและตู้เอทีเอ็ม ในขณะที่สหกรณ์ กลุ่มออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน และร้านสะดวกซื้อ/ร้านค้าปลีกมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในด้านการฝาก-ถอน และการโอนเงินและชำระเงิน ตามลำดับ นอกจากนี้ ครัวเรือนต้องการให้มีตัวแทนมาให้บริการถึงชุมชนมากขึ้น ขณะที่ช่องทางการใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Mobile/Internet Banking) ยังไม่ได้รับความนิยมมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะครัวเรือนยังคงคุ้นเคยกับช่องทางที่สามารถติดต่อสอบถามกับบุคคลได้โดยตรงมากกว่า

²³ จำนวนสาขานาการพาณิชย์ต่อจำนวนประชากร 1 แสนคน : กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (27 สาขา) ภาคกลาง (12 สาขา) ภาคเหนือ (7 สาขา) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (5 สาขา) และภาคใต้ (9 สาขา)
ที่มา: คำนวณจากข้อมูลจำนวนสาขานาการพาณิชย์ (www.bot.or.th) และข้อมูลจำนวนประชากร (www.nso.go.th)

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินปี 2556 แสดงให้เห็นว่าระดับการเข้าถึงในเชิงปริมาณของภาคครัวเรือนไทยอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลการค้นพบจากรายงาน Financial Access 2010 ที่จัดขึ้นโดยธนาคารโลกร่วมกับ Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) ที่แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยมีระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินค่อนข้างสูงอยู่ในระดับเดียวกับมาเลเซียและสิงคโปร์²⁴ อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีปัญหาในเชิงคุณภาพของบริการที่ควรได้รับการพัฒนาในลำดับต่อไป อันได้แก่ การมีฐานะทางการเงินไม่ดี/ไม่มีหลักประกัน ระยะทางไกล/เดินทางไม่สะดวก การกำหนดวงเงินขั้นต่ำในการเปิดบัญชีเงินฝากที่สูงเกินไป การมีเงื่อนไข/ขั้นตอนที่ยุ่งยาก รวมทั้งการขาดความรู้ความเข้าใจและไม่กล้าไปติดต่อธนาคารนั้น สามารถนำไปสู่แนวนโยบายส่งเสริมการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างทั่วถึง โดยแบ่งการดำเนินการเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) สนับสนุนผู้ให้บริการ โดยสนับสนุนให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการ และมีเงื่อนไขการให้บริการที่สะดวกและยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น การจัดตั้งสาขาธนาคารหรือตู้เอทีเอ็มเพิ่มเติมหรือสนับสนุนให้ผู้ให้บริการในระบบสามารถจัดตั้งสาขาทันทุนต่ำที่มีลักษณะสาขาสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่นั้น ๆ เพื่อส่งเสริมให้มีการกระจายตัวของสาขานาคารอย่างเหมาะสมในพื้นที่ห่างไกล²⁵ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งผลักดันให้มีตัวแทนให้บริการ (Banking Agent) ที่เหมาะสม โดยอาจส่งเสริมผู้ให้บริการทั้งในระบบและนอกระบบ อาทิ สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้าน หรือกลุ่มออมทรัพย์ ให้มีความเข้มแข็งและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสามารถเป็นตัวกลางเชื่อมโยงการบริการระหว่างผู้ให้บริการในระบบกับประชาชนในส่วนภูมิภาคหรือในพื้นที่ห่างไกล ตลอดจนสนับสนุนช่องทางบริการทางการเงินจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิ Mobile หรือ Internet Banking ให้สามารถเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการและลดปัญหาจากการเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการและช่วยลดต้นทุนในการให้บริการของผู้ให้บริการด้วย นอกจากนี้ การผลักดันกฎหมายหลักประกันทางธุรกิจให้เป็นรูปธรรมโดยเร็วก็จะช่วยให้มีหลักประกันตามกฎหมายที่หลากหลาย ซึ่งผู้ต้องการขอสินเชื่อสามารถนำมาใช้ในการขอสินเชื่อจากผู้ให้บริการในระบบได้มากขึ้น

2) สนับสนุนผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญในการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเงินวินัยทางการเงิน โดยให้ผู้ใช้บริการรู้จักการบริหารรายรับรายจ่ายและการเดินบัญชีเพื่อสร้างประวัติทางการเงินและเป็นประโยชน์ต่อการขอใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินในระบบได้สะดวกขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้ต้องการใช้บริการเข้าใจถึงประโยชน์ของการใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ เพื่อให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ควรส่งเสริมและสร้างความคุ้นเคยกับการใช้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ (เช่น Mobile/Internet banking) เพื่อความสะดวกและลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทางการเงินในระยะยาว ตลอดจนส่งเสริมการประกอบอาชีพให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีเงินเหลือเพียงพอเพื่อเป็นเงินออมในลักษณะเงินฝากกับผู้ให้บริการในระบบซึ่งเป็นการสร้างประวัติทางการเงินได้อีกวิธีหนึ่งหรือฝากในลักษณะสัจจะออมทรัพย์กับผู้ให้บริการที่เป็นองค์กรการเงินชุมชน เช่น กองทุนหมู่บ้านหรือกลุ่มออมทรัพย์ ซึ่งจะมีส่วนช่วยในด้านการขอสินเชื่อในภายหลังได้ นอกจากนี้ เงินที่เหลือส่วนหนึ่งอาจโอนให้สมาชิกในครอบครัว

²⁴ รายละเอียดตามบทความ 2 ของภาคผนวก

²⁵ จากการสำรวจพบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนต้องการในการใช้บริการเพิ่มเติม 3 อันดับแรก คือ สาขาธนาคาร ตู้เอทีเอ็มตามสถานที่ต่าง ๆ และการมีตัวแทนมาให้บริการที่บ้าน/ที่ทำงาน

ในต่างประเทศ หรือนำไปใช้ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทอื่น ๆ เช่น การลงทุนหรือประกันชีวิต ซึ่งจะมี
ส่วนช่วยเพิ่มการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายมากขึ้นของครัวเรือนไทยได้

ผู้จัดทำรายงาน

นายพิชญา สฤษเณตร

นายธีรพัฒน์ ประยูรรัตน์

นายธรรมชาติ ธรรมประทีป

ทีมกลยุทธ์ด้านสถาบันการเงิน ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

273 ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร

กรุงเทพฯ 10200

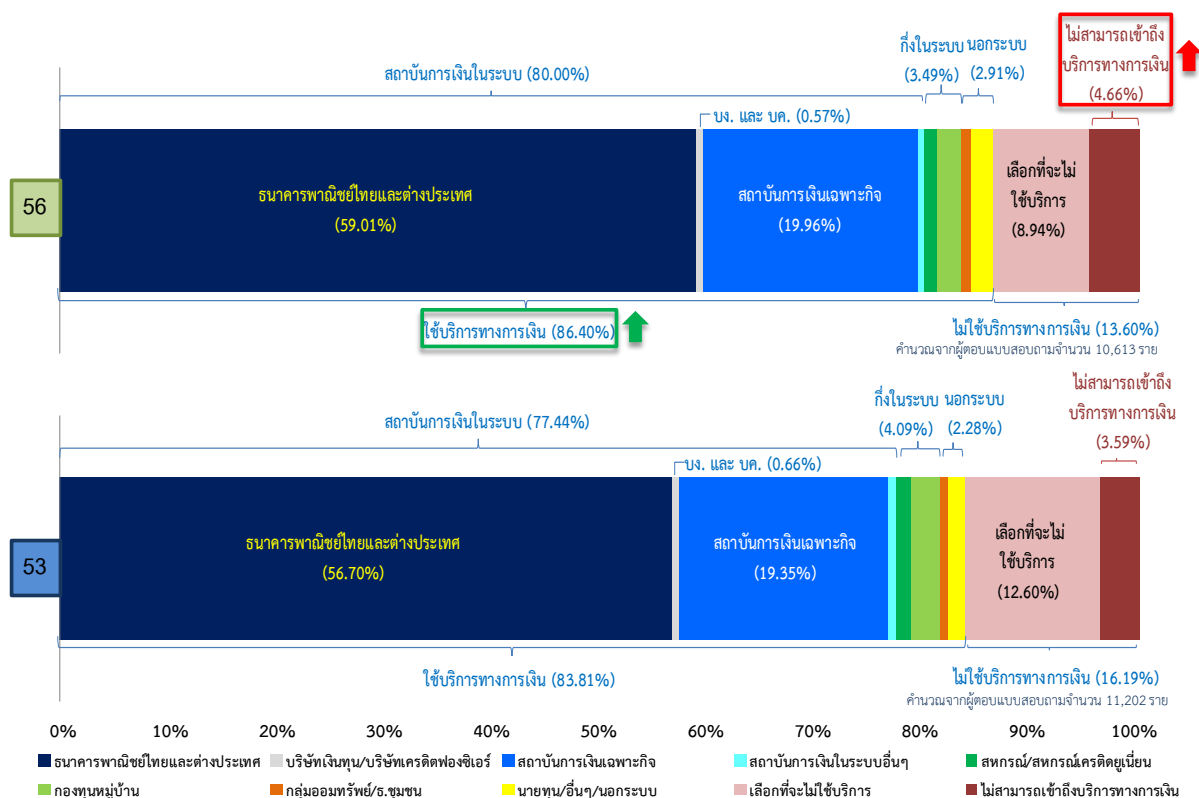
www.bot.or.th

ภาคผนวก

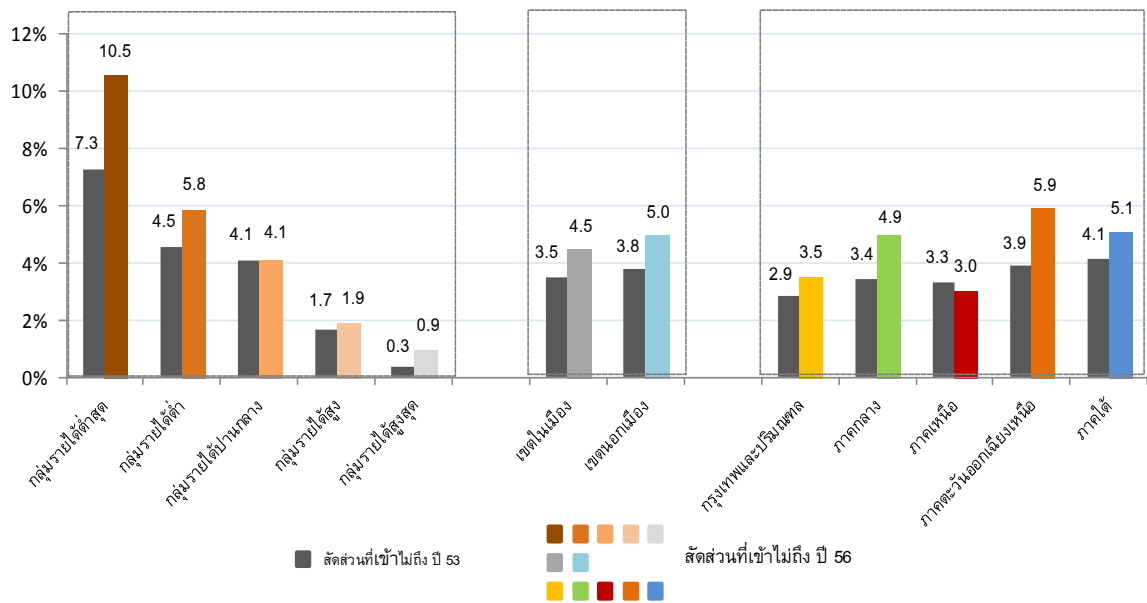
บทความ 1 : ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ

ผลการสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินโดยเฉพาะบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ ซึ่งได้แก่ บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ และบริการโอนและชำระเงินซึ่งเป็นบริการทางการเงินที่ครัวเรือนนิยมใช้มากที่สุด (สัดส่วนการใช้บริการของครัวเรือนเท่ากับร้อยละ 80.7 39.5 และ 56.8 ตามลำดับ) พบว่า ในปี 2556 ครัวเรือนมีการใช้บริการพื้นฐานร้อยละ 86.40 ของครัวเรือนทั้งสิ้น และไม่มีการใช้บริการร้อยละ 13.60 ซึ่งแบ่งได้เป็นครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการทางการเงิน (ไม่ต้องการใช้หรือไม่มีการใช้บริการทางการเงิน) ร้อยละ 8.94 และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (มีความต้องการแต่ไม่สามารถใช้บริการได้) ร้อยละ 4.66

เมื่อเทียบกับผลสำรวจในปี 2553 พบว่า ครัวเรือนมีสัดส่วนการใช้บริการพื้นฐานเพิ่มขึ้นจากผู้ให้บริการในระบบเป็นสำคัญ โดยส่วนใหญ่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 59.01 ของครัวเรือนทั้งสิ้น) รองลงมาคือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 19.96) ขณะที่บางส่วนใช้บริการกับผู้ให้บริการนอกระบบ เช่น นายทุน ซึ่งทำให้สัดส่วนการใช้บริการนอกระบบเพิ่มขึ้นเช่นกันจากร้อยละ 2.28 เป็นร้อยละ 2.91 ดังแสดงในแผนภาพ ทั้งนี้ การใช้บริการที่เพิ่มขึ้นนี้ส่วนหนึ่งมาจากครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการทางการเงินมากขึ้นในระยะเวลาที่ผ่านมา ดังจะเห็นได้จากสัดส่วนครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 12.60 เป็นร้อยละ 8.94



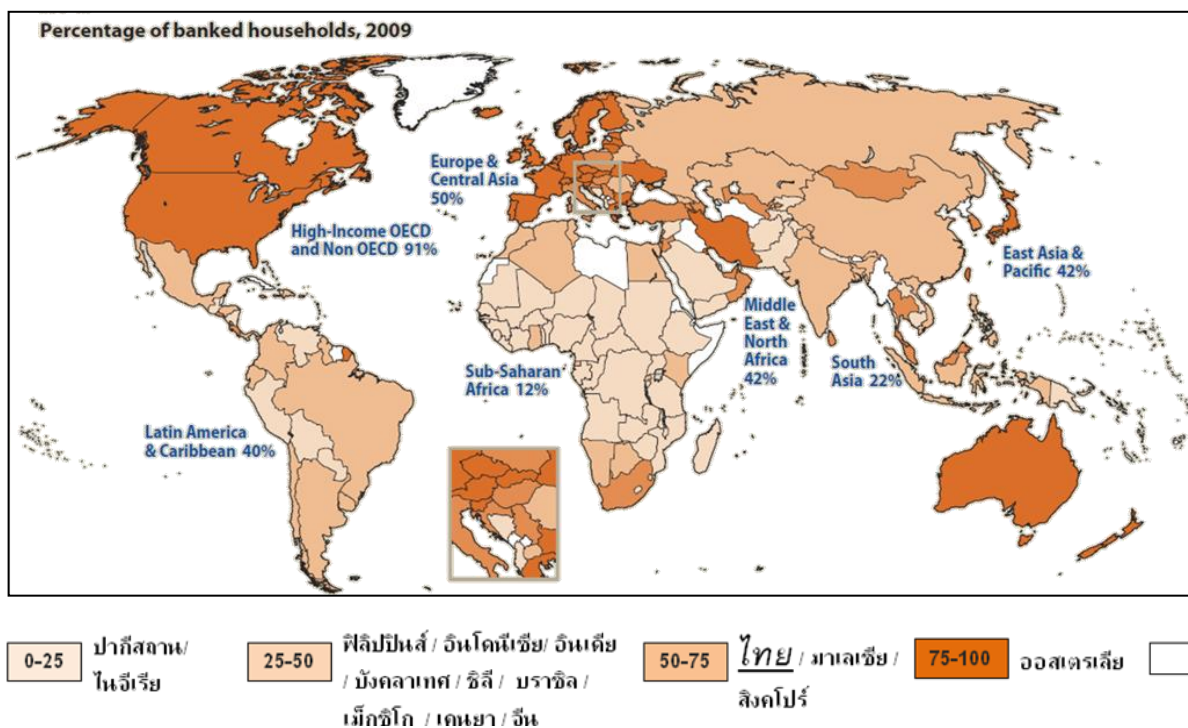
สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้นั้นมีแนวโน้มสูงขึ้นเช่นกัน โดยมีลักษณะเช่นเดียวกับที่พบจากผลการสำรวจในภาพรวมของทั้ง 9 บริการ กล่าวคือ ส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำถึงปานกลาง อาศัยอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ โดยสาเหตุของการเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งน่าจะมาจากความต้องการใช้บริการทางการเงินที่สูงขึ้นแต่บางส่วนยังไม่ได้รับการตอบสนอง นอกจากนี้ ยังพบว่าภาคครัวเรือนมีความพึงพอใจในการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น แต่ก็ยังคงมีปัญหาในการใช้บริการอยู่บ้างอันเนื่องจากความไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูง การบริการในบางเรื่องยังไม่น่าพอใจ เช่น การเปิดเผยข้อมูลไม่ครบถ้วน และความยุ่งยากในการขอสินเชื่อ



บทความ 2 : ภาพรวมระดับการเข้าถึงบริการของประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ

ครัวเรือนไทยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ค่อนข้างดี โดยจากรายงาน Financial Access 2010 ที่จัดทำขึ้นโดยธนาคารโลก (World Bank) ร่วมกับ Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) ซึ่งเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประเทศไทยกับประเทศต่าง ๆ แสดงให้เห็นว่า ประเทศไทยมีระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีสัดส่วนครัวเรือนที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ (ซึ่งเป็นตัวชี้วัดการเข้าถึงบริการทางการเงินตามกรอบการศึกษาของรายงานดังกล่าว) อยู่ในระดับเดียวกับประเทศสิงคโปร์และมาเลเซีย (50-75% ของครัวเรือนทั้งหมด) และอยู่ในระดับที่ดีกว่าประเทศอื่น ๆ อาทิ จีน ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย และเม็กซิโก ฯลฯ เป็นรองเฉพาะสหรัฐอเมริกาและกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้ว ขณะที่ประเทศในทวีปแอฟริกาและทวีปเอเชียใต้มีระดับการเข้าถึงบริการน้อยที่สุด

แผนภาพแสดงระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของไทยและประเทศต่าง ๆ



ที่มา: รายงาน Financial Access ปี 2010 โดย World Bank กับ CGAP โดยวัดจากสัดส่วนของครัวเรือนที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์

