



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

ผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงิน ภาคครัวเรือน ปี 2565

(Financial Access Survey of Thai Households)



ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย

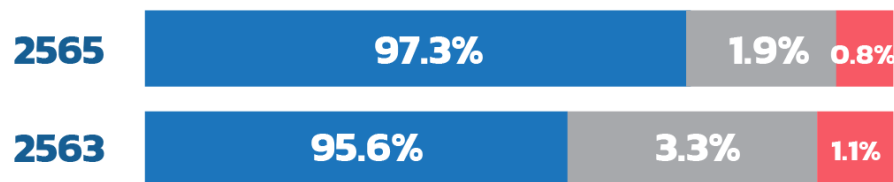
Content

เรื่อง	หน้า
Key summary	3
1. วัตถุประสงค์และกรอบการจัดทำผลสำรวจ	5
1.1 วิธีการประมวลผลสำรวจ	6
1.2 กลุ่มตัวอย่าง	8
2. ผลสำรวจและการวิเคราะห์	9
2.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน	10
2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน	11
■ บริการเงินฝาก	12
■ บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	14
■ บริการโอนและชำระเงิน	16
3. บทบาทของช่องทางการใช้บริการ	18
4. ภาคผนวก	22



ภาพรวมการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงิน

ครัวเรือนไทยกว่า 97% ใช้บริการกับผู้ให้บริการในระบบอย่างน้อย 1 จาก 10 บริการที่สำรวจ โดยระดับ usage เพิ่มขึ้นในบริการเงินฝาก โอนเงิน และชำระเงิน ซึ่งเป็นบริการพื้นฐาน ขณะที่บริการอื่นที่มีความซับซ้อน เช่น ผลิตภัณฑ์ลงทุน และประกัน ยังมีระดับ usage ที่ต่ำ

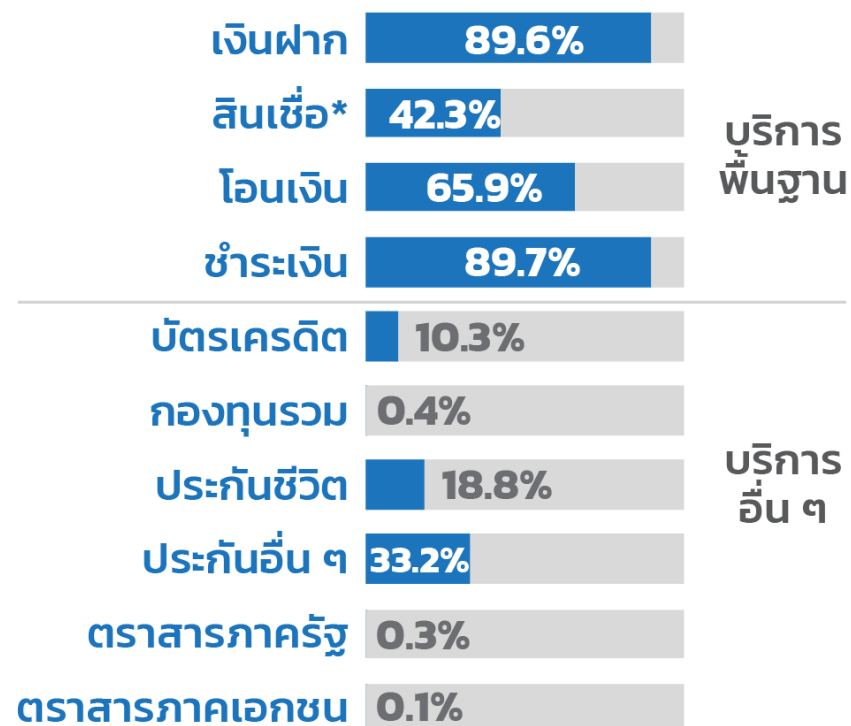


■ ใช้กับผู้ให้บริการในระบบ (formal usage)

■ ไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (voluntary exclusion)

■ เข้าไม่ถึงผู้ให้บริการในระบบ (involuntary exclusion or "Unserved")

หมายเหตุ: สำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 12,401 ครัวเรือนทั่วประเทศ โดยรายได้รวมต่อเดือนของครัวเรือนที่สำรวจเฉลี่ยอยู่ที่ 78,170 บาท



*ไม่รวมบัตรเครดิต

บทบาทของผู้ให้บริการ

เงินฝาก
ธนาคารพาณิชย์ (sw.)
และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI)
เป็นผู้ให้บริการหลัก

โอนเงินและชำระเงิน
sw. และ SFI เป็นผู้ให้บริการหลัก
และผู้ให้บริการ e-money
มีบทบาทเพิ่มขึ้นมาก

สินเชื่อ
ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-banks)
เป็นผู้ให้บริการหลัก โดยเห็นการใช้กับ
บ. สินเชื่อรายย่อย บ.เช่าซื้อ/리스ซึ่งมากขึ้น
และ sw. มีบทบาทเพิ่มขึ้น

ช่องทางที่ใช้บริการ



สาขานาคาร และตู้ ATM/ตู้ฝาก-โอนเงิน
ยังจำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการเงินฝากและสินเชื่อ



Banking Agent เป็นช่องทางสำคัญในบริการโอนและชำระเงิน แต่ยังมีบทบาทน้อยในบริการเงินฝาก



Internet/mobile application มีสัดส่วนการใช้เพิ่มมากขึ้นในบริการโอนและชำระเงิน แต่มีกลุ่มที่ยังไม่ได้ใช้

49% ของครัวเรือนที่สำรวจใช้
บริการพื้นฐานผ่านช่องทาง
internet/mobile application

ครัวเรือนกลุ่มที่ยังไม่ได้ใช้



อาชีพ
อิสระรายได้น้อย



อายุ
กลุ่มผู้สูงอายุ



ภูมิภาค
ภาคอีสานและภาคเหนือ

ปัญหาและอุปสรรค

กลุ่มที่เข้าถึงแล้ว
แต่ยังไม่ตอบโจทย์
(Underserved)

กลุ่มที่เข้าไม่ถึง
(Unserved)

เงินฝาก

มีบัญชีแต่ออมไม่พอรองรับ income shocks และการเกษียณหรือไม่รู้สถานะเงินฝากตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มอาชีพอิสระและลูกจ้างเอกชน



กลุ่มรายได้น้อย

โอนเงินและชำระเงิน

ระบบให้บริการขัดข้อง
และค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม
โดยเฉพาะใน Banking agent



กลุ่มผู้สูงอายุ

สินเชื่อ

ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์
(ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขซับซ้อน)
ทำให้บางส่วนไปใช้หนี้นอกระบบ

กลุ่มรายได้น้อยในอาชีพ

อาชีพ
อิสระ

ลูกจ้าง
เอกชน

ลูกจ้าง
ภาครัฐ

เหตุผลหลัก 1. ฐานะการเงิน/รายได้ไม่เพียงพอ 2. ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

เหตุผลหลัก 1. ฐานะการเงิน/รายได้ไม่เพียงพอ 2. ไม่มีความรู้ความเข้าใจ 3. ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์



1

วัตถุประสงค์และ กรอบการจัดทำผลสำรวจ

1. วัตถุประสงค์และกรอบการจัดทำผลสำรวจ

ความเป็นมา
และวัตถุประสงค์

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ (NSO) ดำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน เพื่อประเมินและติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และใช้ประกอบการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การสำรวจจัดทำขึ้นเป็นประจำทุก 2 ปี โดยครั้งนี้เป็นการสำรวจครั้งที่ 8

การสำรวจครอบคลุมบริการทางการเงิน 10 บริการกับผู้ให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ

บริการทางการเงิน

ส่วนที่ 1: การสำรวจภาพรวมการเข้าถึงและการใช้บริการ 10 บริการ

บริการพื้นฐาน	บริการอื่น ๆ
1. เงินฝาก / เงินออม	5. บัตรเครดิต
2. สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	6. ประกันชีวิต
3. การโอนเงิน	7. ประกันวินาศภัย
4. การชำระเงิน	8. กองทุนรวม
	9. ตราสารภาครัฐ
	10. ตราสารภาคเอกชน

ส่วนที่ 2: การสำรวจเชิงลึกในบริการพื้นฐาน 4 บริการ

- ระดับการเข้าถึงบริการจากแหล่งต่าง ๆ
- ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและใช้บริการจากผู้ให้บริการหลัก
- ช่องทางการใช้บริการ

ผู้ให้บริการทางการเงิน^{1/}

ในระบบ	ทั้งในระบบ	นอกระบบ
มีสถานะทางกฎหมายชัดเจน และกำกับดูแลโดยกระทรวงการคลัง และ/หรือผู้กำกับดูแลภาคการเงิน	มีสถานะทางกฎหมาย ภายใต้กฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะ และกำกับดูแลโดยหน่วยงานอื่น นอกเหนือจากผู้กำกับดูแลภาคการเงิน	บุคคลธรรมดา/นิติบุคคลที่ไม่มีสถานะทางกฎหมาย หรือกฎหมายจัดตั้งเป็นการเฉพาะ และไม่มีผู้กำกับดูแล
ผู้ให้บริการในระบบ		
<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการที่รับฝากเงินและให้บริการทางการเงินอื่น ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ (ธพ.) ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) บง. บค. ผู้ให้บริการสินเชื่อ เช่น บ.บัตรเครดิต / บ.สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ / ผู้ประกอบสินเชื่อธุรกิจรายย่อย เพื่อประกอบอาชีพ (นาโบไฟแนนซ์) / P2P lending ผู้ให้บริการด้านการชำระเงิน เช่น ผู้ให้บริการลักษณะตัวแทน (Banking agent เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ) และผู้ให้บริการ e-money ผู้ให้บริการด้านการลงทุนและประกันภัย เช่น บล. บลจ. บ.ประกันภัย 	<ul style="list-style-type: none"> บ.เช่าซื้อ และ บ.สืซซิ่ง สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมนุมสหกรณ์ เครดิตยูเนียน สถาบันการเงินประชาชน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ผู้ให้บริการสาธารณูปโภค 	<ul style="list-style-type: none"> กลุ่มออมทรัพย์ องค์กรการเงินชุมชน ญาติ นายทุน บุคคลอื่นนอกครัวเรือน อื่น ๆ เช่น สวัสดิการบริษัท

1/ จัดกลุ่มประเภทผู้ให้บริการทางการเงินตามนิยามของธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งพิจารณาจากสถานะทางกฎหมายและการกำกับดูแลโดยทางการ

1.1 วิธีการประมวลผลสำรวจ

สปท. ได้มีการปรับวิธีการประมวลผลสำรวจ (รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก) และ revise ข้อมูลตั้งแต่ปี 2561 โดยอ้างอิงกรอบของ World Bank ในการระบุคำจำกัดความการเข้าถึงบริการทางการเงิน^{1/}



1.2 กลุ่มตัวอย่าง

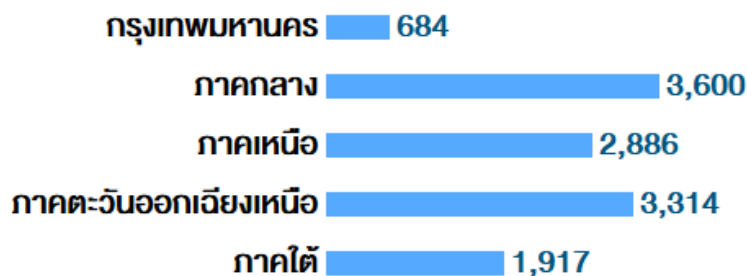
การสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2565 มีการลงพื้นที่สำรวจในช่วงไตรมาสที่ 4 ปี 2565 โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามของ ธปท. ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้าครัวเรือน หรือ ตัวแทนครัวเรือนอายุ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 12,401 ครัวเรือน โดยกระจายตัวอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ



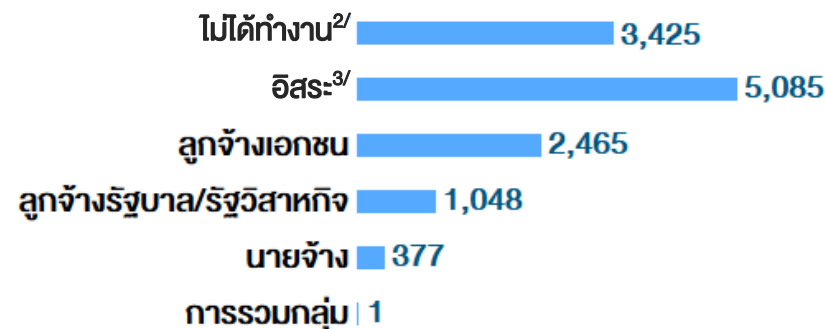
IWF



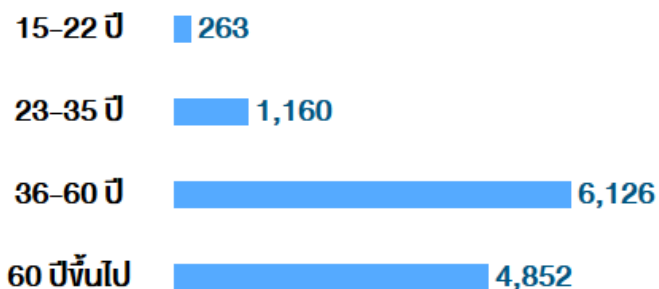
ภูมิภาค^{1/}



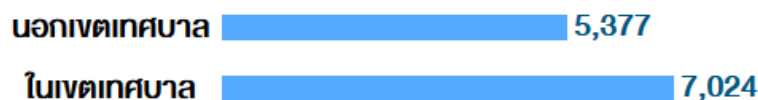
สถานภาพการทำงาน



อายุ



เขตการปกครอง



รายได้รวมต่อเดือนของครัวเรือนที่สำรวจ

การวิเคราะห์ใช้เกณฑ์ควินไทล์ (quintile) แบ่งครัวเรือนออกเป็น 5 กลุ่มตามระดับรายได้รวมต่อเดือนของครัวเรือน

กลุ่ม	รายได้รวมต่อเดือนเฉลี่ย (บาท)
Quintile 1	9,531
Quintile 2	23,502
Quintile 3	46,113
Quintile 4	84,696
Quintile 5	227,036

หน่วย : จำนวนครัวเรือน

1/ ภูมิภาคใช้หลักเกณฑ์ตามกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และได้แยกกรุงเทพมหานครออกมาจากภาคกลาง เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีประชากรมากที่สุด 2/ กลุ่มไม่ได้ทำงาน เช่น ผู้สูงอายุ นักเรียน แม่บ้าน ผู้ว่างงาน

3/ อาชีพอิสระ ได้แก่ ผู้ประกอบอาชีพช่วยธุรกิจครัวเรือน และ ธุรกิจส่วนตัวไม่มีลูกจ้าง



2

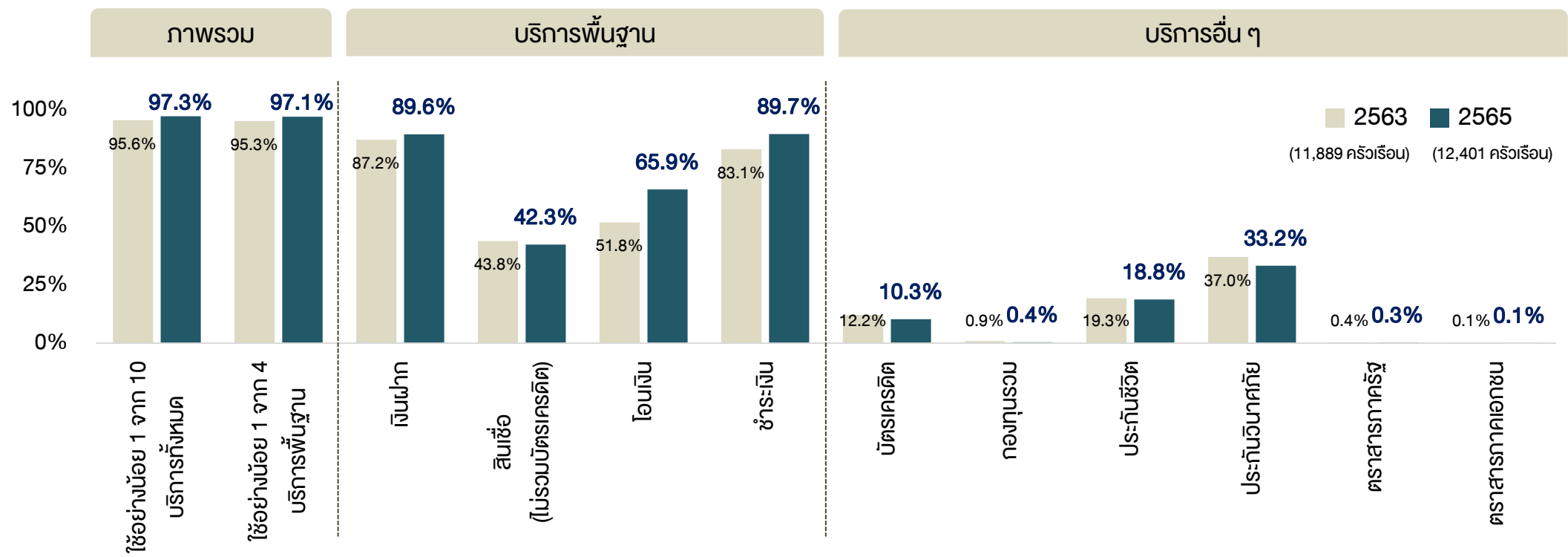
ผลสำรวจและการวิเคราะห์



2.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

ในปี 2565 97.3% ของครัวเรือนที่สำรวจใช้บริการกับผู้ให้บริการในระบบอย่างน้อย 1 จาก 10 บริการที่สำรวจ โดยระดับ usage ดีขึ้นในบริการเงินฝาก โอนเงิน และชำระเงิน ซึ่งเป็นบริการพื้นฐาน ขณะที่บริการอื่น ๆ ที่มีความซับซ้อนขึ้น เช่น ผลิตภัณฑ์ลงทุน และประกัน มีระดับ usage ที่ต่ำ

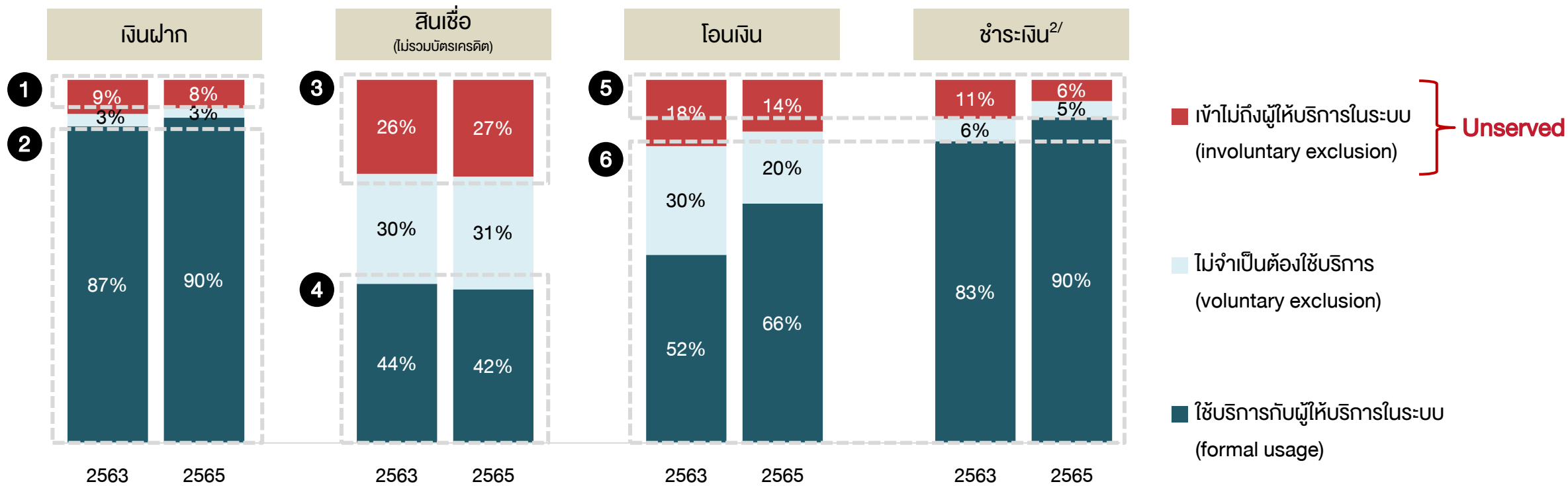
สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินกับผู้ให้บริการในระบบ (formal usage)



2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน 4 บริการ

...และยังมีกลุ่ม unserved ที่เข้าไม่ถึงผู้ให้บริการในระบบ โดยเฉพาะในบริการสินเชื่อ

สัดส่วนการเข้าถึงบริการทางการเงินใน 4 บริการพื้นฐาน^{1/}



1/ % ของจำนวนครัวเรือนที่สำรวจปี 63 และ 65 ได้แก่ 11,889 และ 12,401 ครัวเรือน ตามลำดับ 2/ formal usage ครอบคลุมครัวเรือนที่ใช้บริการชำระหนี้กับเพียงผู้ให้บริการสาธารณูปโภคโดยตรง ซึ่งอยู่ที่ 7% และ 3% ในปี 63 และ 65

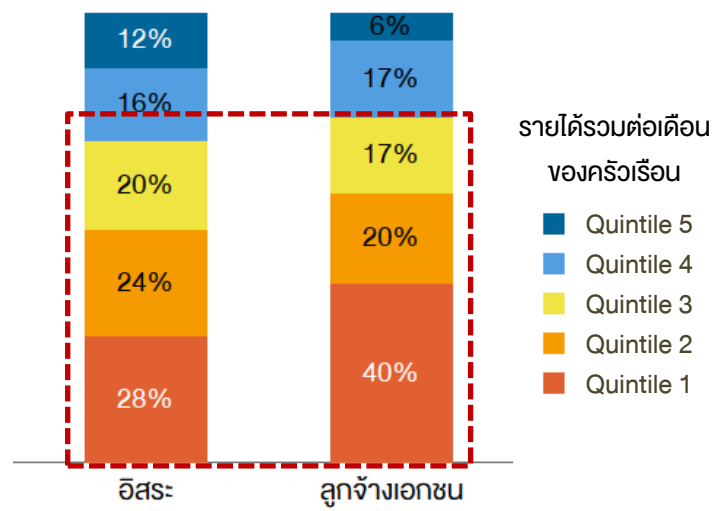
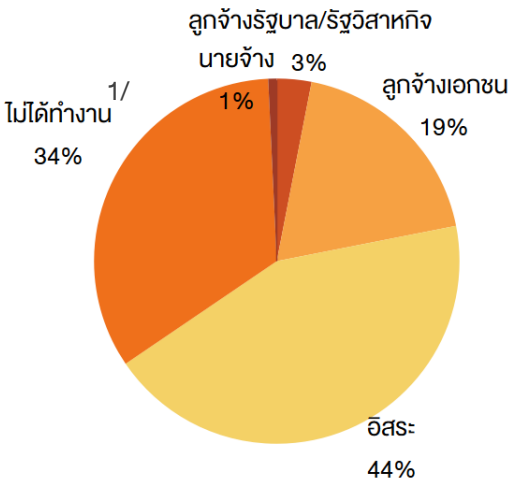


เงินฝาก

1

ครัวเรือนกลุ่ม unserved ที่ไม่มีบัญชีเงินฝาก เป็นกลุ่มรายได้น้อย และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเหตุผลหลักมาจากฐานะการเงินไม่ดี/รายได้ไม่เพียงพอ และไม่เข้าใจผลิตภัณฑ์

ครัวเรือน unserved เงินฝาก คิดเป็น 8% ของครัวเรือนที่สำรวจทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพอิสระและลูกจ้างเอกชนที่รายได้น้อย และกลุ่มผู้สูงอายุ



...สอดคล้องกับเหตุผลส่วนใหญ่ที่มาจากฐานะการเงิน



...ของกลุ่ม unserved เงินฝากที่ตอบเหตุผล บอกว่า เพราะฐานะการเงินไม่ดี/รายได้ไม่เพียงพอ

รองลงมา 30% บอกว่า เพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจ

% ของจำนวนครัวเรือน unserved เงินฝากที่ตอบเหตุผล 884 ครัวเรือน



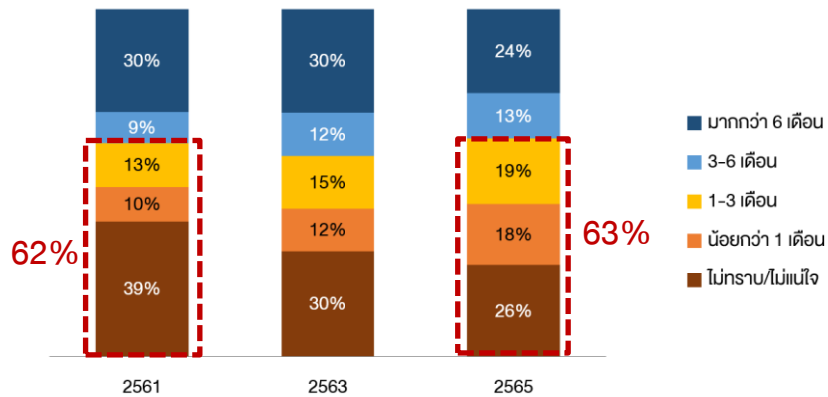
2

แม้ระดับ usage สูง แต่ครัวเรือนที่ใช้บริการเงินฝากมีปัญหาออมไม่พอ ทั้งเพื่อรองรับ income shocks และการเกษียณ หรือไม่รู้สถานะเงินฝากตัวเองโดยเฉพาะในกลุ่มอาชีพอิสระและลูกจ้างเอกชน ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวยังไม่ปรับตัวขึ้น

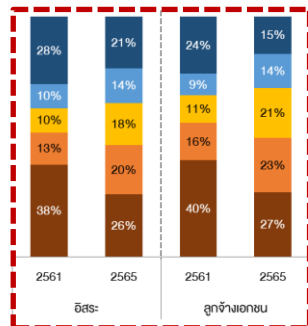


กว่า 2 ใน 3 มีเงินออมเพื่อใช้จ่ายหากต้องหยุดงานกะทันหัน
น้อยกว่า 3 เดือนหรือไม่ทราบ/ไม่แน่ใจสถานะเงินออมของตัวเอง

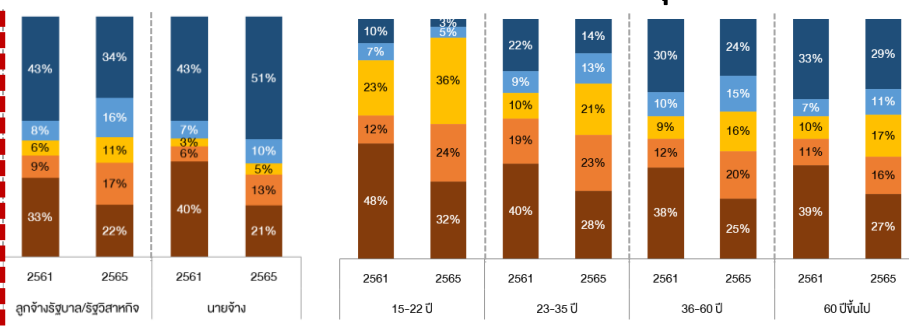
ระยะเวลาที่ครัวเรือนอยู่ได้โดยใช้เงินออมที่สะสมหากต้องหยุดงานกะทันหัน



มีอาชีพ



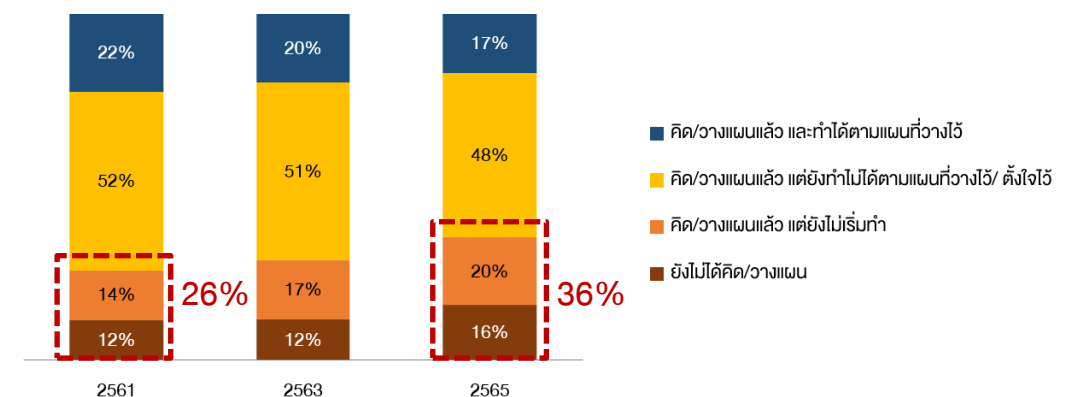
มีอายุน



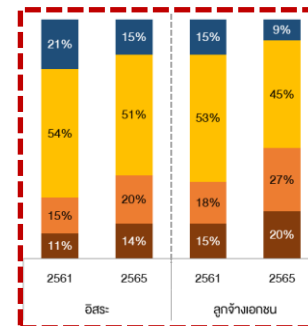
เกือบ 40% ยังไม่ได้คิด/วางแผนเก็บออมสำหรับเกษียณ
หรือคิดวางแผนแล้วแต่ยังไม่เริ่มทำ



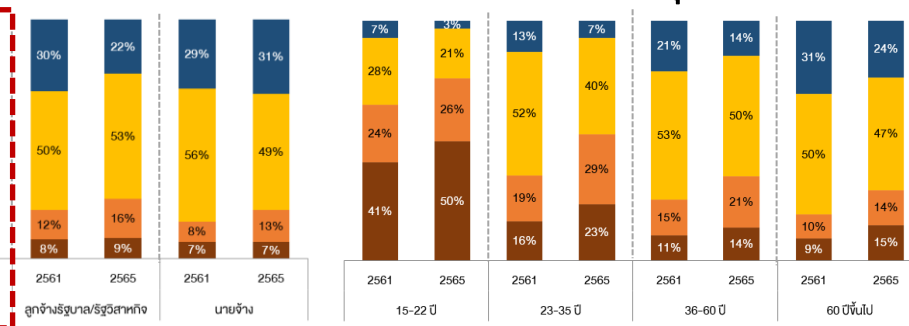
สัดส่วนการคิดวางแผนเก็บออมไว้สำหรับยามชรา/เกษียณอายุ



มีอาชีพ



มีอายุน



3

กลุ่ม unserved สินเชื่อหรือกู้หนั้นนอกระบบ เป็นกลุ่มอาชีพอิสระ ลูกจ้างเอกชน/รัฐบาลที่รายได้น้อย โดยสาเหตุหลักมาจากฐานะการเงิน รวมถึงผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์ ขณะที่กลุ่มที่ใช้หนั้นนอกระบบ เพราะต้องการใช้เงินเร่งด่วน ไม่ใช่หลักประกัน/เอกสารรายได้

ครัวเรือน unserved สินเชื่อ คิดเป็น 27% ของครัวเรือนที่สำรวจทั้งหมด เป็นกลุ่มรายได้น้อย โดยเฉพาะในอาชีพอิสระและลูกจ้างเอกชน/รัฐบาล

...โดยสาเหตุหลักมาจากฐานะการเงิน และส่วนหนึ่งเพราะผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์

ขณะที่บางส่วนของกลุ่ม unserved คือกลุ่มที่พึ่งพาหนั้นนอกระบบ



สัดส่วนครัวเรือน unserved สินเชื่อในแต่ละกลุ่ม

รายได้รวมต่อเดือน ของครัวเรือน	ไม่ได้ทำงาน	อิสระ	ลูกจ้าง เอกชน	ลูกจ้างรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ	นายจ้าง
Quintile 1	79%	56%	72%	71%	43%
Quintile 2	61%	38%	55%	27%	44%
Quintile 3	53%	34%	44%	17%	33%
Quintile 4	40%	27%	29%	19%	17%
Quintile 5	25%	19%	28%	10%	17%

ตัวเลขฐานแต่ละกลุ่มไม่รวมครัวเรือน voluntary self exclusion

57% ฐานะการเงิน/รายได้ไม่เพียงพอ /ไม่กล้าไปติดต่อ

44% ไม่มีความรู้ความเข้าใจ

33% ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์^{1/}
(ดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม/เงื่อนไข/
ขั้นตอนยุ่งยาก)

% ของจำนวนครัวเรือน unserved สินเชื่อที่ตอบเหตุผล 3,059 ครัวเรือน

เหตุผลที่ครัวเรือนใช้หนั้นนอกระบบ^{2/}



- 1 ไม่ต้องใช้หลักประกัน/เอกสารรายได้ (76%)
- 2 จำเป็นต้องใช้เงินเร่งด่วน (75%)
- 3 เงื่อนไขผ่อนตรงความต้องการ (14%)

วัตถุประสงค์

53% เพื่ออุปโภคบริโภคจำเป็น

23% เพื่อประกอบธุรกิจ/ค้าขาย

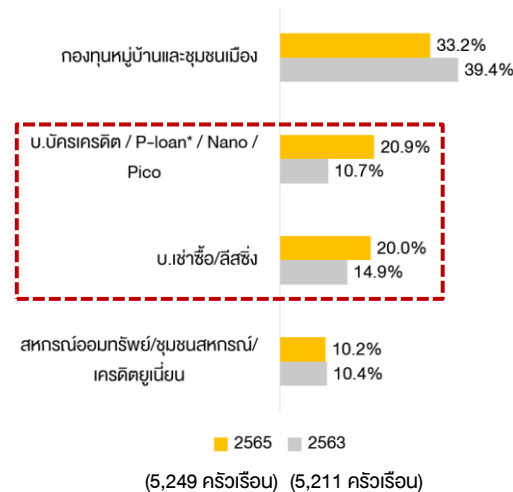
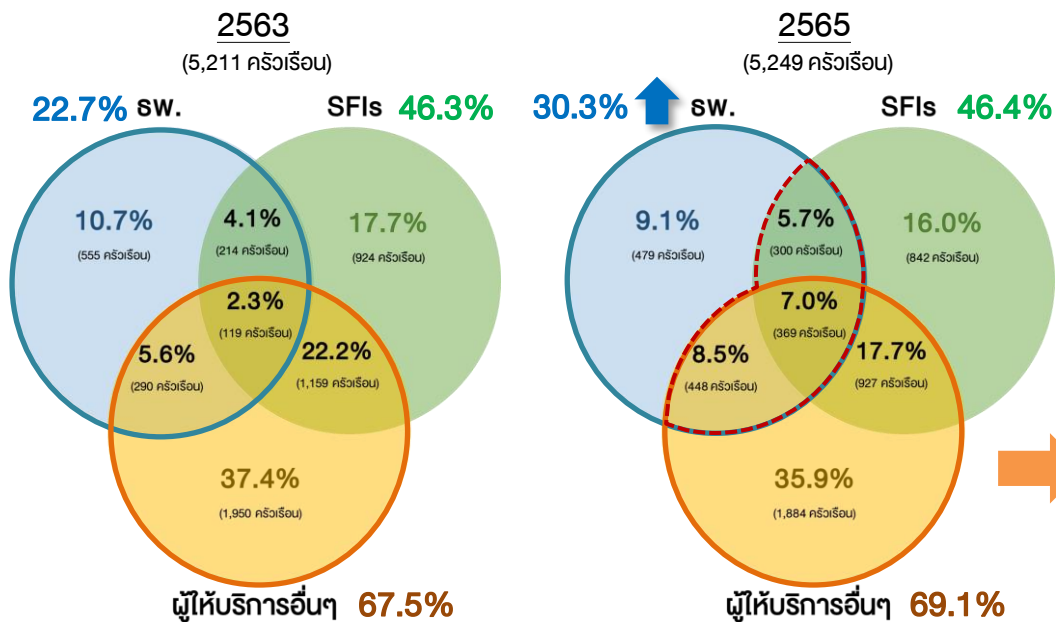
9% ชำระหนี้เดิมที่มี

% ของจำนวนครัวเรือนที่ใช้หนั้นนอกระบบและตอบเหตุผล 544 ครัวเรือน

4

ครัวเรือนที่สำรวจใช้สินเชื่อกับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-banks) เป็นหลัก และเห็นบทบาทของธนาคารพาณิชย์ (sw.) ที่เพิ่มขึ้น โดยปัญหาสำคัญที่ครัวเรือนพบจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการต่าง ๆ คือ ผลผลิตที่ยังไม่ตอบโจทย์ ทั้งเรื่องดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไข/ขั้นตอนยุ่งยาก

ครัวเรือนที่สำรวจใช้สินเชื่อกับ non-banks เป็นหลัก โดยใช้กับ บ.สินเชื่อรายย่อย และ บ.เช่าซื้อ/ลีสซิ่งมากขึ้น และเห็นบทบาทของ sw. ที่เพิ่มขึ้น จากกลุ่มที่ใช้กับผู้ให้บริการ 1 ประเภทขึ้นไป



...โดย ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ถูกกล่าวถึง เป็นสัดส่วนสูงในผู้ให้บริการทั้ง 3 ประเภท

ปัญหา	Bank	SFIs	U.PLR/Nano/Pico
อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	18%	13%	60%
เงื่อนไข/ขั้นตอนการใช้บริการยุ่งยาก	15%	8%	8%
รวม	33%	21%	68%

% ของจำนวนครัวเรือนที่ตอบเหตุผลกับ sw. SFIs และ U.PLR/Nano/Pico ได้แก่ 184 / 302 / 85 ครัวเรือน ตามลำดับ

โอนและชำระเงิน

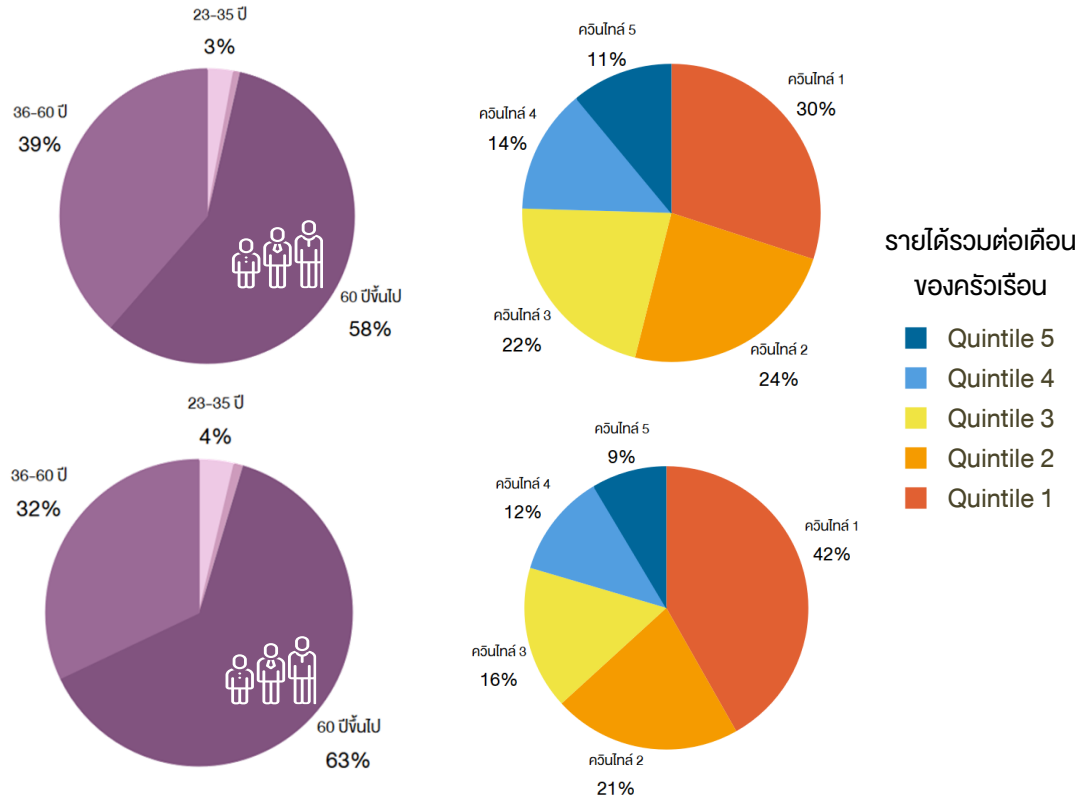
5

ครัวเรือนกลุ่ม unserved ที่ยังไม่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มรายได้น้อย ซึ่งสาเหตุหลัก คือ **ขาดความรู้ความเข้าใจ และฐานะการเงินไม่ดี**

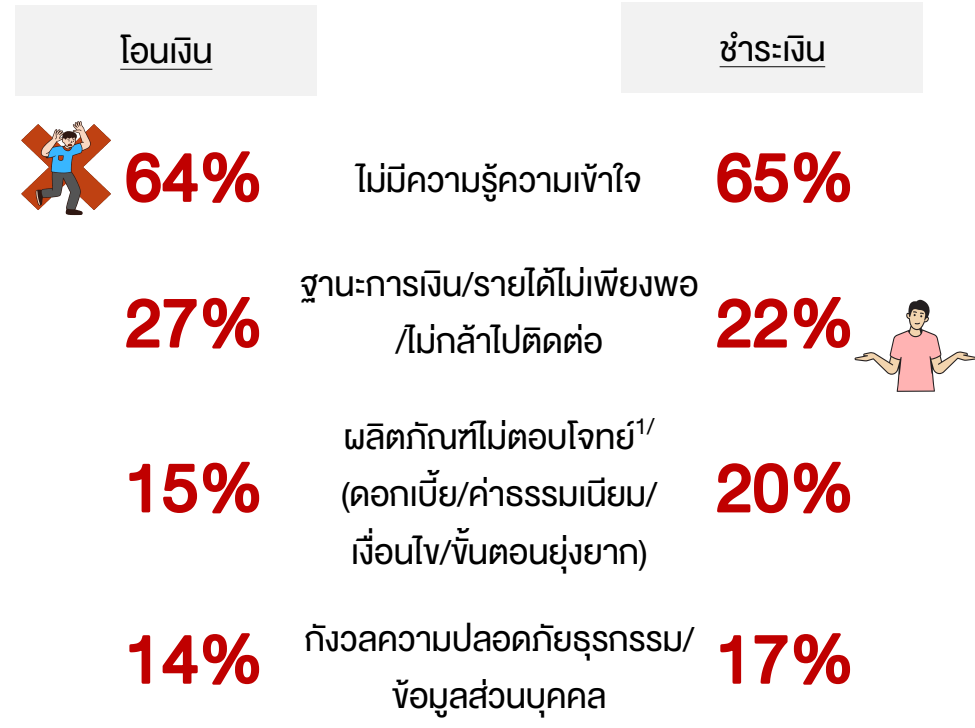
ครัวเรือน unserved โอนและชำระเงิน คิดเป็น 14% และ 6% ของครัวเรือนที่สำรวจทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มรายได้น้อย

โอนเงิน

ชำระเงิน



...โดยสาเหตุหลักมาจากฐานะการเงินไม่ดี รองลงมา คือ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ



% ของจำนวนครัวเรือน unserved โอนเงินและชำระเงินที่ตอบเหตุผล ได้แก่ 1,689 และ 353 ครัวเรือน

1/ หากพิจารณาสาเหตุสำหรับบริการโอนเงิน ได้แก่ เงื่อนไข/ ขั้นตอนยุ่งยาก (8%) ค่าธรรมเนียมสูง (3%) ผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความต้องการ (3%) และ ถูกปฏิเสธจากผู้ให้บริการ (1%) และสำหรับบริการชำระเงิน ได้แก่ เงื่อนไข/ ขั้นตอนยุ่งยาก (13%) ค่าธรรมเนียมสูง (5%) ผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความต้องการ (3%) และ ถูกปฏิเสธจากผู้ให้บริการ (2%)

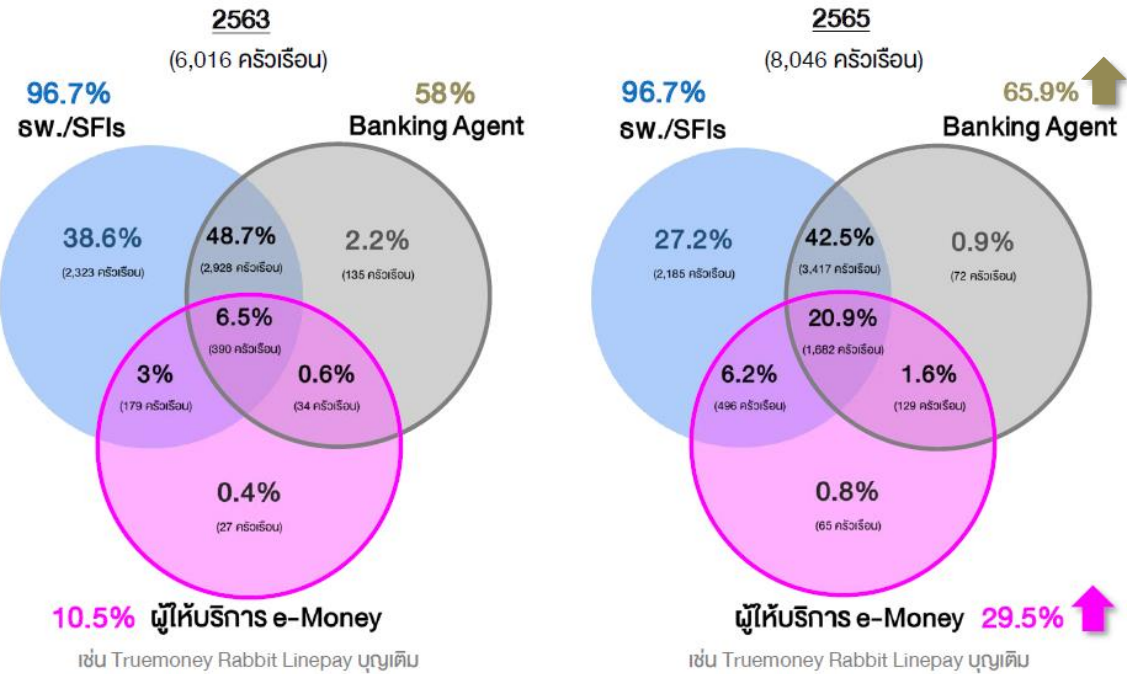
6

ระดับ usage โอนและชำระเงินดีขึ้น โดยผู้ให้บริการ e-money มีบทบาทเพิ่มขึ้นมา
ขณะที่ปัญหาหลักที่พบจากการใช้บริการ คือ ระบบให้บริการจัดช่อง และค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม โดยเฉพาะใน banking agent

ครัวเรือนที่ใช้บริการโอนหรือชำระเงินเกือบทั้งหมดใช้บริการกับ SW./SFIs

โดยเห็นการใช้ควบคู่กับผู้ให้บริการอื่นที่เพิ่มขึ้น

โดยเฉพาะผู้ให้บริการ e-Money ที่เพิ่มขึ้นถึง 3 เท่า^{1/}



ปัญหาโอนเงิน	Bank	SFIs	Banking agent	E-money providers
ระบบการให้บริการจัดช่อง / แอปใช้งานยาก	46%	35%	31%	90%
จุดให้บริการห่างไกล	10%	10%	9%	1%
ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์ (ค่าธรรมเนียม / ขั้นตอนยุ่งยาก)	5%	3%	39%	5%

ปัญหาชำระเงิน	Bank	SFIs	Banking agent	E-money providers
ระบบการให้บริการจัดช่อง / แอปใช้งานยาก	39%	19%	21%	86%
จุดให้บริการห่างไกล	10%	16%	10%	1%
ผลิตภัณฑ์ไม่ตอบโจทย์ (ค่าธรรมเนียม / ขั้นตอนยุ่งยาก)	5%	6%	48%	10%

1/ % ของครัวเรือนที่ใช้บริการโอนหรือชำระเงินกับผู้ให้บริการนั้น ๆ (รายละเอียดเพิ่มเติมในภาคผนวก ตาราง 2)

% ของจำนวนครัวเรือนที่ตอบเหตุผลกับ SW. SFIs Banking agent และ E-money providers บริการโอนเงิน ได้แก่ 729 / 312 / 139 / 164 ครัวเรือน ตามลำดับ บริการชำระเงิน ได้แก่ 631 / 321 / 418 / 246 ครัวเรือน ตามลำดับ





3

บทบาทของ
ช่องทางการใช้บริการ



3. บทบาทของช่องทางการใช้บริการ

1

สาขา หรือตู้ atm/ตู้ฝาก-โอนเงิน
ยังจำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการบางกลุ่ม โดยเฉพาะในบริการเงินฝากและสินเชื่อ

2

Banking agent (โอน ฝาก ถอน ชำระ) มีบทบาทเป็นช่องทางสำคัญในบริการโอน และชำระเงิน ขณะที่ยังมีบทบาทน้อยมาก ในบริการเงินฝาก

3

Internet/mobile application มีสัดส่วนการใช้เพิ่มขึ้นมาก โดยเฉพาะในบริการโอนและชำระเงิน สะท้อน digital adoption ที่มากขึ้น แต่ยังมีกลุ่ม non-digital ที่พึ่งพาช่องทางอื่น

สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการและตอบช่องทางนั้น ๆ เป็น 1 ใน 3 อันดับช่องทางที่ใช้บริการ

	ปี 2563	ปี 2565	เงินฝาก	สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	โอนเงิน	ชำระเงิน				
Non-digital	1	สาขาธนาคารพาณิชย์/SFIs	91%	94%	67%	66%	64%	77%	43%	50%
		ตู้ atm / ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	29%	20%	5%	4%	35%	34%	11%	11%
		Banking agent/ ตู้บริการอัตโนมัติ	4%	3%	6%	8%	15%	12%	53%	55%
		กองทุนหมู่บ้าน/ องค์การการเงินชุมชน	9%	16%	30%	38%	1%	3%	12%	20%
		โดยวิธีอื่นๆ เช่น สหกรณ์/ ฝากบุคคลอื่นดำเนินการแทน	18%	12%	23%	18%	13%	9%	37%	35%
Digital		Internet/mobile application	16%	6%	16%	7%	63%	39%	48%	25%

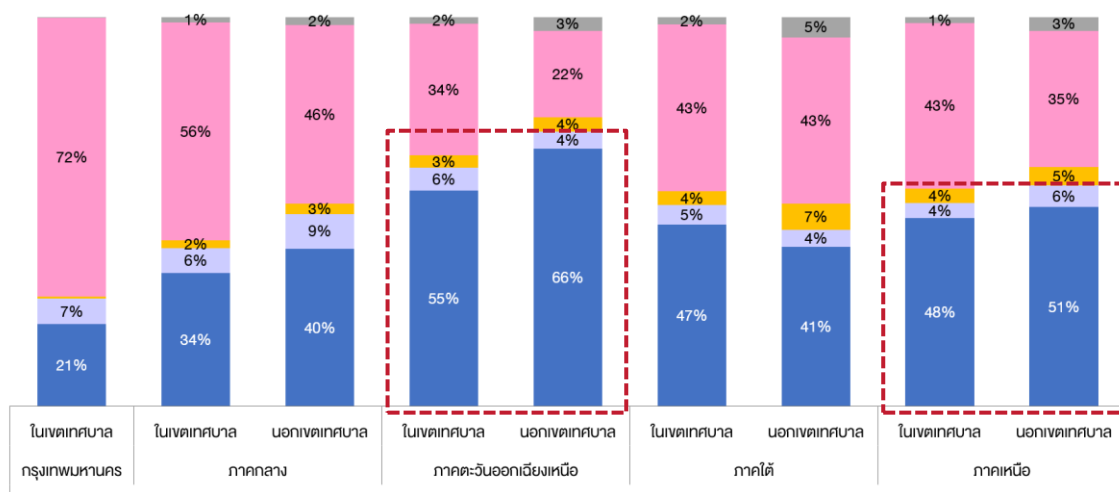
3. บทบาทของช่องทางการใช้บริการ

สาขา และตู้ atm/ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติยังเป็นช่องทางหลักสำหรับครัวเรือนในภาคอีสานและภาคเหนือ
ขณะที่ banking agent เป็นช่องทางสำคัญในบริการชำระหนี้สำหรับครัวเรือนในเกือบทุกภูมิภาค โดยเฉพาะในพื้นที่นอกเมือง

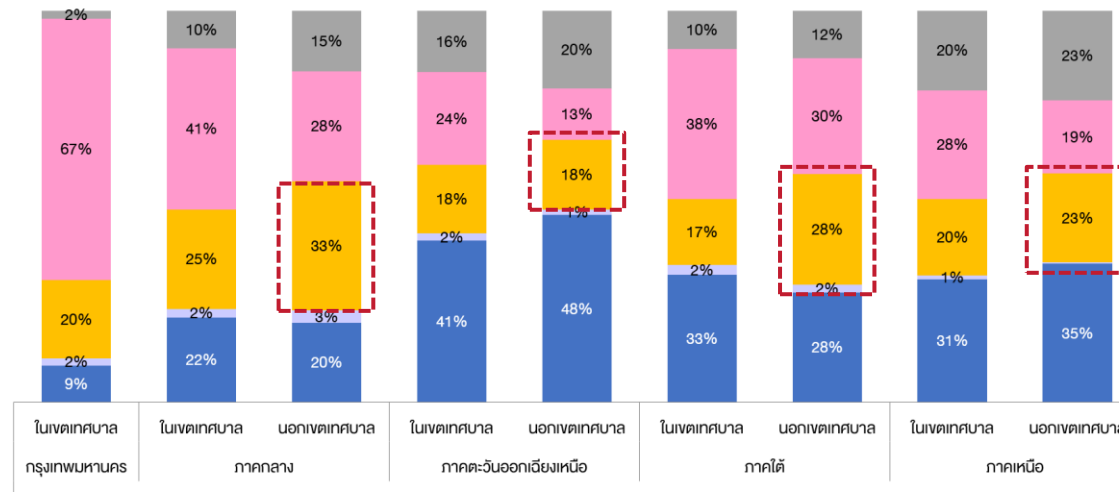
สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการและตอบช่องทางนั้น ๆ เป็นช่องทางหลัก

(ตอบเป็นอันดับ 1 ใน 3 อันดับช่องทางที่ใช้บริการ)

โอนเงิน



ชำระหนี้

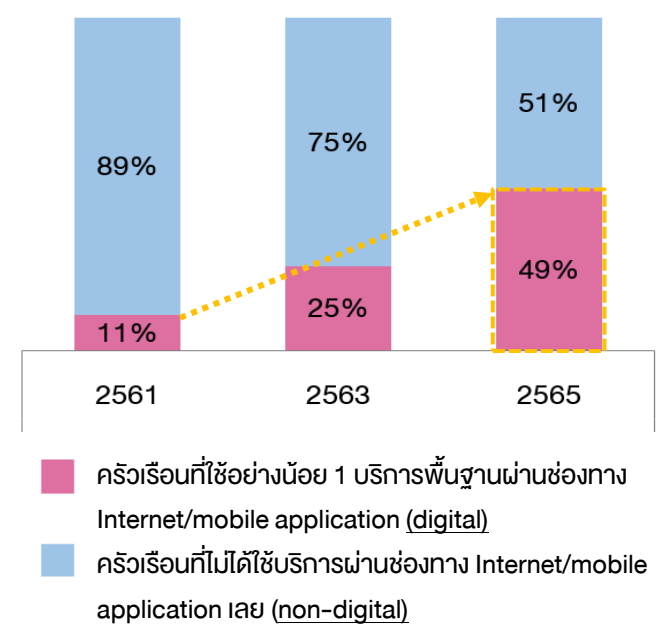


■ สาขาธนาคารพาณิชย์/SFIs ■ ตู้ atm/ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ■ Banking agent รวมตู้บริการอัตโนมัติ ■ Internet/mobile application ■ อื่นๆ เช่น สหกรณ์ กองทุนหมู่บ้าน

3. บทบาทของช่องทางการใช้บริการ

แม้ digital adoption เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง **แต่ยังมีกลุ่ม non-digital ที่ต้องดูแลให้สามารถทยอยปรับตัวได้** โดยเฉพาะกลุ่มรายได้น้อย รวมถึงผู้ที่อาศัยในภาคอีสานและภาคเหนือ และกลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งสัดส่วนการใช้ digital channel ยังต่ำกว่ากลุ่มอื่น

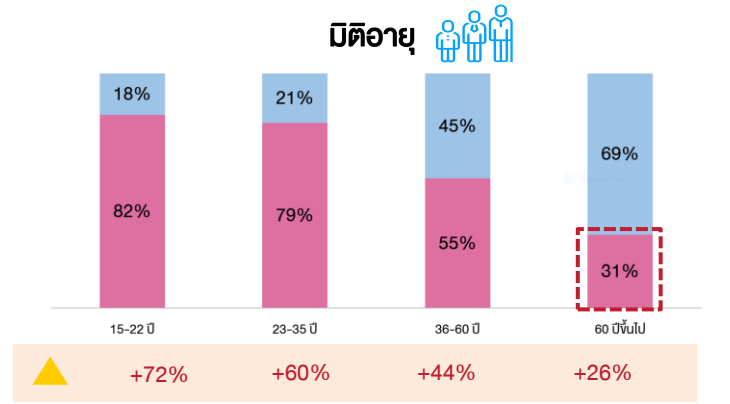
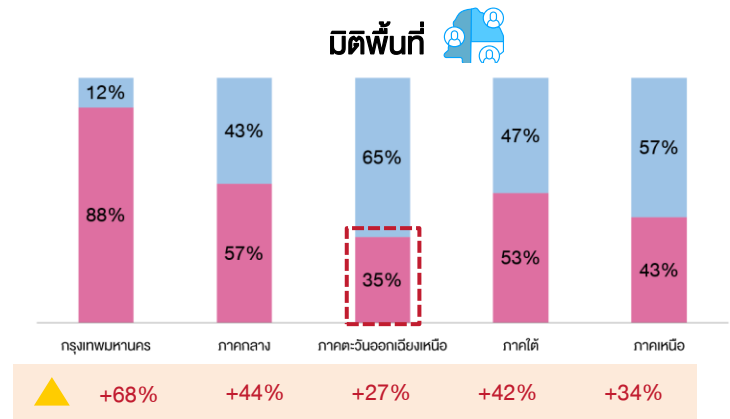
ในปี 2565 เกือบครึ่งของครัวเรือนที่สำรวจใช้อย่างน้อย 1 บริการพื้นฐานผ่านช่องทาง internet/mobile application^{1/}



โดยครัวเรือนกลุ่ม non-digital ที่ยังไม่ได้ใช้และพึ่งพาช่องทางอื่น คือ กลุ่มรายได้น้อย โดยเฉพาะในอาชีพอิสระ

สัดส่วนครัวเรือน non-digital ในแต่ละกลุ่ม

	ไม่ได้ทำงาน	อิสระ	ลูกจ้างเอกชน	ลูกจ้างรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	นายจ้าง
รายได้รวมต่อเดือนของครัวเรือน					
Quintile 1	78%	75%	43%	35%	70%
Quintile 2	68%	73%	34%	20%	56%
Quintile 3	59%	64%	39%	28%	38%
Quintile 4	50%	50%	31%	33%	32%
Quintile 5	39%	40%	20%	24%	21%



▲ การเปลี่ยนแปลงครัวเรือนกลุ่ม digital (percentage point change) เทียบปี 61

1/ % ของจำนวนครัวเรือนที่สำรวจปี 61 ปี 63 และ ปี 65 ได้แก่ 9,691 / 11,151 / 11,968 ครัวเรือน ตามลำดับ





4

ກາດຟນວກ



ตารางที่ 1: สัดส่วนครัวเรือนจำแนกตามประเภทการเข้าถึงบริการทางการเงินต่อจำนวนครัวเรือนที่สำรวจทั้งหมด

		10 บริการ		4 บริการพื้นฐาน		เงินฝาก		สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)		โอนเงิน		ชำระเงิน	
		2563	2565	2563	2565	2563	2565	2563	2565	2563	2565	2563	2565
ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (access to formal financial service)	ใช้กับผู้ใช้บริการในระบบ (formal usage)	95.6%	97.3%	95.3%	97%	87.2%	89.6%	43.8%	42.3%	51.8%	65.9%	83.1%	89.7%
	ไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (voluntary exclusion)	3.3%	1.9%	1.1%	0.9%	3.4%	2.6%	30.3%	31.1%	30.0%	19.9%	6.2%	4.5%
ผู้ที่ไม่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (no access to formal financial service)	เข้าไม่ถึงผู้ใช้บริการในระบบ (involuntary exclusion)	1.1%	0.8%	3.6%	2%	9.4%	7.8%	25.8%	26.6%	18.2%	14.2%	10.7%	5.8%
จำนวนครัวเรือนที่สำรวจ		11,889	12,401	11,889	12,401	11,889	12,401	11,889	12,401	11,889	12,401	11,889	12,401

ตารางที่ 2: สัดส่วนครัวเรือนจำแนกตามประเภทการเข้าถึงบริการทางการเงินและเพศ ต่อจำนวนครัวเรือนที่สำรวจทั้งหมด

		10 บริการ				4 บริการพื้นฐาน				เงินฝาก				สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)				โอนเงิน				ชำระเงิน			
		2563		2565		2563		2565		2563		2565		2563		2565		2563		2565		2563		2565	
		ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (access to formal financial service)	ใช้กับผู้ให้บริการในระบบ (formal usage)	96.1%	95.0%	97.3%	97.3%	95.7%	94.7%	97.0%	97.1%	87.5%	86.8%	89.4%	89.9%	46.4%	40.3%	44.0%	40.2%	53.2%	49.8%	66.6%	65.0%	84.5%	81.2%	90.2%	89.0%
	ไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (voluntary exclusion)	0.9%	1.2%	0.8%	0.8%	0.9%	1.2%	0.9%	0.8%	3.4%	3.8%	2.7%	2.7%	28.2%	33.9%	29.9%	32.8%	29.4%	31.5%	19.9%	20.2%	5.8%	6.8%	4.2%	4.9%
ผู้ที่ไม่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (no access to formal financial service)	เข้าถึงผู้ให้บริการในระบบ (involuntary exclusion)	3.0%	3.8%	1.9%	1.9%	3.3%	4.1%	2.0%	2.0%	9.1%	9.4%	7.9%	7.5%	25.4%	25.8%	26.1%	27.0%	17.4%	18.7%	13.5%	14.8%	9.7%	12.0%	5.6%	6.0%
จำนวนครัวเรือนที่สำรวจ		6,887	5,002	6,845	5,556	6,887	5,002	6,845	5,556	6,887	5,002	6,845	5,556	6,887	5,002	6,845	5,556	6,887	5,002	6,845	5,556	6,887	5,002	6,845	5,556

4. ภาคผนวก

ตารางที่ 3-1: สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินกับผู้ใช้บริการในระบบต่อจำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

	ผู้ใช้บริการสำคัญ	2563	2565
เงินฝาก	ธนาคารพาณิชย์	66.4%	76.1%
	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	55.3%	52.0%
	บ.เงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์	0.1%	0.1%
	สหกรณ์ออมทรัพย์/ชุมชนสหกรณ์/เครดิตยูเนียน	7.6%	6.4%
	กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	13.8%	10.0%
	สถาบันการเงินประชาชน	0.1%	0.0%
	จำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการ	10,366	11,111
สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	ธนาคารพาณิชย์	22.6%	30.4%
	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	46.4%	46.4%
	บ.สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ/นาโนไฟแนนซ์/พีโกไฟแนนซ์	10.7%	20.9%
	บ.เงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์	0.1%	0.7%
	ผู้ใช้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น Shopee, LineBK)	0.1%	2.6%
	บริษัทเช่าซื้อ/ลีสซิ่ง	14.9%	20.0%
	สหกรณ์ออมทรัพย์/ชุมชนสหกรณ์/เครดิตยูเนียน	10.4%	10.2%
	กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง	39.4%	33.2%
	สถาบันการเงินประชาชน	0.1%	0.2%
	จำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการ	5,211	5,249

4. ภาคผนวก

ตารางที่ 3-2: สัดส่วนครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินกับผู้ใช้บริการในระบบต่อจำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการ จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

	ผู้ใช้บริการสำคัญ	2563	2565
โอนเงิน	ธนาคารพาณิชย์	80.9%	84.7%
	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	34.9%	37.1%
	ผู้ใช้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ)	12.8%	24.4%
	ผู้ใช้บริการ e-Money (เช่น Truemoney, Rabbit, Linepay, บัญเติม)	4.7%	19.1%
	จำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการ	6,156	8,173
ชำระเงิน	ธนาคารพาณิชย์	35.9%	50.5%
	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	28.8%	30.6%
	สหกรณ์ออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน/สถาบันการเงินประชาชน	23.9%	17.2%
	ผู้ใช้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ)	51.5%	64.2%
	ผู้ใช้บริการ e-Money (เช่น Truemoney, Rabbit, Linepay, บัญเติม)	7.7%	22.0%
	จำนวนครัวเรือนที่ใช้บริการ	9,882	11,121

4. ภาคผนวก

ตารางที่ 4: เหตุผลที่ครัวเรือนเข้าไม่ถึงผู้ให้บริการในระบบ (unserved) ปี 2565
(สัดส่วนครัวเรือนที่ตอบเหตุผลนั้น ๆ ต่อจำนวนครัวเรือน unserved ที่ตอบเหตุผล^{1/})

เหตุผลที่ครัวเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน	เงินฝาก	สินเชื่อ (ไม่รวมบัตร เครดิต)	โอนเงิน	ชำระเงิน
ไม่มีความรู้ความเข้าใจ	30%	44%	64%	65%
ไม่กล้าไปติดต่อ/ คิดว่าติดต่อไปก็จะถูกปฏิเสธ	4%	20%	3%	6%
ถูกปฏิเสธจากผู้ให้บริการ	2%	6%	1%	2%
ฐานะการเงิน/ รายได้ไม่เพียงพอ	82%	44%	25%	18%
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินไม่ตรงกับความต้องการ	1%	10%	3%	3%
ผลตอบแทนหรือดอกเบี้ยไม่จูงใจ/ ค่าธรรมเนียมสูง	1%	9%	3%	5%
เงื่อนไข/ ขั้นตอนยุ่งยาก	6%	18%	8%	13%
ระยะทางไกล/ ใช้เวลาเดินทางนาน/ จำนวนสาขาน้อย	4%	4%	12%	10%
กังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล	1%	13%	8%	10%
กังวลเรื่องความปลอดภัยของการทำธุรกรรม	2%	10%	8%	10%
มีข้อจำกัดในการใช้สมาร์ทโฟนหรือคอมพิวเตอร์	0%	2%	4%	5%
อื่นๆ	0%	1%	1%	1%
จำนวนครัวเรือน unserved ที่ตอบเหตุผล	884	3,059	1,689	353

1/ ในแต่ละบริการ ครัวเรือนสามารถตอบได้ 1 เหตุผลต่อ 1 ผู้ให้บริการ โดยหากครัวเรือนตอบเหตุผล ไม่ว่ากับผู้ให้บริการใด จะนับครัวเรือนนั้นในเหตุผลดังกล่าว

4. ภาคผนวก

ตารางที่ 5-1: ปัญหาจากการใช้บริการ ปี 2565
(สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหากับผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ ต่อจำนวนครัวเรือนที่ตอบปัญหา^{1/})

ปัญหาจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการต่าง ๆ	เงินฝาก				สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)					
	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	บ.เงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์	สหกรณ์ออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน/สถาบันการเงินประชาชน	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	บ.สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ/นาโนไฟแนนซ์/พีโกไฟแนนซ์	บ.เงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์	ผู้ให้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางออนไลน์ (เช่น Shopee, LineBK)	สหกรณ์ออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน/สถาบันการเงินประชาชน
ไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงาน (เช่น ไม่สุภาพ ขาดประสิทธิภาพ)	5%	2%	7%	-	4%	3%	3%	3%	0%	0%
รอคิวนาน	66%	71%	21%	-	44%	58%	33%	14%	0%	0%
อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมที่กำหนดไม่เหมาะสม	3%	3%	21%	-	18%	13%	30%	60%	75%	67%
เงื่อนไข/ขั้นตอนการให้บริการ มีความยุ่งยาก	1%	1%	14%	-	15%	8%	15%	8%	13%	22%
ระยะทางไกล/ใช้เวลาเดินทางมาก/จำนวนสาขาน้อย	13%	15%	7%	-	5%	12%	12%	2%	13%	0%
แอปพลิเคชันซับซ้อนใช้งานยาก	1%	1%	0%	-	2%	1%	0%	2%	0%	0%
ระบบการให้บริการขัดข้อง เช่น (ระบบล่ม แจ้งข้อมูลผิด)	11%	6%	29%	-	11%	5%	3%	9%	0%	11%
ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ถูกเอาเปรียบ/ถูกหลอก	0%	0%	0%	-	1%	0%	3%	0%	0%	0%
อื่น ๆ	0%	0%	0%	-	0%	0%	0%	0%	0%	0%
รวม	100%	100%	100%		100%	100%	100%	100%	100%	100%
จำนวนครัวเรือนที่ตอบปัญหา	984	654	14	-	184	302	33	86	8	9

1/ ในแต่ละประเภทผู้ให้บริการ ครัวเรือนสามารถตอบได้ 1 ปัญหา



4. ภาคผนวก

ตารางที่ 5-2: ปัญหาจากการใช้บริการ ปี 2565
(สัดส่วนครัวเรือนที่ประสบปัญหากับผู้ให้บริการประเภทต่าง ๆ ต่อจำนวนครัวเรือนที่ตอบปัญหา^{1/})

ปัญหาจากการใช้บริการกับผู้ให้บริการต่าง ๆ	โอนเงิน				ชำระเงิน				
	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	ผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ)	ผู้ให้บริการ e-Money (เช่น Truemoney, Rabbit, Linepay, บัญเติม)	ธนาคารพาณิชย์	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	สหกรณ์ออมทรัพย์/กองทุนหมู่บ้าน/สถาบันการเงินประชาชน	ผู้ให้บริการในลักษณะตัวแทน (เช่น ไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ)	ผู้ให้บริการ e-Money (เช่น Truemoney, Rabbit, Linepay, บัญเติม)
ไม่พึงพอใจการให้บริการของพนักงาน (เช่น ไม่สุภาพ วยผลิตภัณฑ์พ่วง)	2%	1%	4%	1%	1%	0%	0%	3%	1%
รอคิวนาน	37%	50%	12%	2%	44%	59%	28%	17%	2%
อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียมที่กำหนดไม่เหมาะสม	4%	2%	35%	4%	4%	4%	39%	47%	8%
เงื่อนไข/ขั้นตอนการให้บริการ มีความยุ่งยาก	1%	1%	4%	1%	1%	2%	6%	1%	2%
ระยะทางไกล/ใช้เวลาเดินทางมาก/จำนวนสาขาน้อย	10%	11%	9%	1%	10%	16%	6%	10%	1%
แอปพลิเคชันซับซ้อนใช้งานยาก	6%	4%	1%	13%	4%	3%	0%	1%	16%
ระบบการให้บริการขัดข้อง เช่น (ระบบล่ม แจ้งข้อมูลผิด)	40%	30%	30%	77%	35%	16%	22%	20%	70%
ไม่ได้รับความเป็นธรรม/ถูกเอาเปรียบ/ถูกหลอก	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
อื่น ๆ	0%	0%	4%	1%	0%	0%	0%	1%	0%
รวม	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
จำนวนครัวเรือนที่ตอบปัญหา	729	312	139	164	631	321	18	418	246

1/ ในแต่ละประเภทผู้ให้บริการ ครัวเรือนสามารถตอบได้ 1 ปัญหา

4. ภาคผนวก

การปรับวิธีการประมวลผลสำรวจ

รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนปี 2565 ได้มีการปรับวิธีการประมวลผลสำรวจ และ revise ข้อมูลตั้งแต่ปี 2561



- 1 **ปรับนิยาม** ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (access) เป็น ผู้ที่เข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ (access to formal financial service) เพื่อสะท้อนระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ และสอดคล้องกับนิยามสากลในต่างประเทศ
- 2 **จำแนกครัวเรือนกลุ่มที่ไม่ต้องการใช้บริการ (self-exclusion)** เป็นกลุ่มที่ไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (voluntary exclusion) และกลุ่ม involuntary exclusion โดยใช้เหตุผลที่ครัวเรือนไม่ต้องการใช้บริการในการจำแนก

ตัวอย่าง หากครัวเรือนใช้บริการกับผู้ให้บริการในระบบ จะนับว่าครัวเรือนดังกล่าวเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบ แต่หากครัวเรือนเข้าถึงหรือใช้บริการกับผู้ให้บริการนอกระบบเท่านั้น จะนับว่าครัวเรือนดังกล่าวเข้าถึงไม่ถึงบริการทางการเงินในระบบ (no access to formal financial service)

ตัวอย่าง หากครัวเรือนไม่ต้องการใช้บริการเพราะไม่จำเป็นต้องใช้บริการ จะนับครัวเรือนดังกล่าวเป็นกลุ่ม voluntary exclusion แต่หากครัวเรือนไม่ต้องการใช้บริการเพราะติดอุปสรรค เช่น ขาดการเงิน/รายได้ไม่เพียงพอ ผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความต้องการ จะนับครัวเรือนดังกล่าวเป็นกลุ่ม involuntary exclusion

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม: financialinclusion@bot.or.th



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
financialinclusion@bot.or.th