



ธนาคารแห่งประเทศไทย

รายงานผลสำรวจ
การเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน
ปี 2559



ธนาคารแห่งประเทศไทย
(๒๕๕๕-๒๕๖๐)

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 3 บริการ.....	9
3.2.1 บริการด้านเงินฝาก	9
3.2.2 บริการด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	11
3.2.3 บริการด้านโอนเงินและชำระเงิน	14
3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน	17
3.3.1 ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก.....	17
3.3.2 ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	19
3.3.3 ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน	20
3.4 การวางแผนทางการเงิน.....	23
4. สรุปผลการสำรวจ.....	25
5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	27
ภาคผนวก	28

แผนภาพ

หน้า

ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (11 บริการ)	7
ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงิน 11 บริการ แยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	8
ภาพที่ 3: จำนวนบริการทางการเงิน และสัดส่วนการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือน	9
ภาพที่ 4: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก	9
ภาพที่ 5: การเข้าถึงบริการด้านเงินฝากแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	10
ภาพที่ 6: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก	11
ภาพที่ 7: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ	12
ภาพที่ 8: การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	13
ภาพที่ 9: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ	14
ภาพที่ 10: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงิน	15
ภาพที่ 11: การเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ	16
ภาพที่ 12: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน	17
ภาพที่ 13: วัตถุประสงค์การออมเงิน	24
ภาพที่ 14: รูปแบบการออมเงิน	24
ภาพที่ 15: การออมเพื่อใช้ในยามเกษียณ	24

ตาราง

หน้า

ตารางที่ 1: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากในปัจจุบัน	18
ตารางที่ 2: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	18
ตารางที่ 3: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน	19
ตารางที่ 4: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	20
ตารางที่ 5: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินในปัจจุบัน	20
ตารางที่ 6: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินในปัจจุบัน	21
ตารางที่ 7: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	22
ตารางที่ 8: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินในปัจจุบัน	22
ตารางที่ 9: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม	23

บทสรุปผู้บริหาร

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนเป็นประจำทุก 3 ปี เพื่อประเมินและติดตามระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน รวมถึงนำผลสำรวจมาประกอบการจัดทำนโยบายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ในปี 2559 ได้สำรวจกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 10,866 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 2559 พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 97.3 จากร้อยละ 95.8 ในปี 2556 โดยเป็นครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินร้อยละ 86.3 และครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการทางการเงิน (ไม่ต้องการและไม่มีการใช้บริการ) ร้อยละ 11.0 ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการจะพบว่า ครัวเรือนเลือกใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากที่สุด ขณะที่กองทุนหมู่บ้าน และสถาบันการเงินอื่น ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ครัวเรือนใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกกรอบตลาด ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลจากการดำเนินนโยบายของภาครัฐ ในการสนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบและกึ่งในระบบ สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน มีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 4.2 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 2.7 โดยส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงรายได้ต่ำ ครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้งนี้ ประเทศไทยมิได้มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 97.0 และร้อยละ 97.6 ตามลำดับ

นอกจากนี้ ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงิน 3 ประเภท โดยบริการโอนเงินและชำระเงิน เงินฝาก และสินเชื่อ เป็นบริการที่ครัวเรือนใช้มากที่สุดตามลำดับ หากพิจารณาแยกรายบริการจะพบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 94.2 จากร้อยละ 92.5 ในปี 2556 อย่างไรก็ตาม สัดส่วนครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้นเช่นกัน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว ทำให้ครัวเรือนมีฐานะทางการเงินและรายได้ไม่เพียงพอในการใช้บริการ สำหรับบริการสินเชื่อ ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการได้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยเป็นร้อยละ 94.1 จากร้อยละ 93.4 ในปี 2556 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ นอกจากนี้ ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ เช่น กองทุนหมู่บ้าน มีบทบาทเพิ่มขึ้น รวมถึงครัวเรือนเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกกรอบตลาด ในส่วนของบริการโอนเงินและชำระเงิน ผลสำรวจระบุว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 98.6 จากร้อยละ 96.9 ในปี 2556 รวมถึงมีการใช้บริการเพิ่มขึ้นค่อนข้างมาก (จากร้อยละ 56.9 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 73.5 ในปี 2559) ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ยังคงเป็นผู้ให้บริการหลัก อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น ขณะที่ครัวเรือนบางส่วนใช้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภค (เช่น การไฟฟ้า ประปา และโทรศัพท์) แทนผู้ให้บริการทางการเงิน

สำหรับช่องทางในการใช้บริการทางการเงินพบว่า สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตู้เอทีเอ็มยังคงเป็นช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนใช้บริการผ่านช่องทางอื่นเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะบริการโอนเงินและชำระเงินที่มีการใช้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อและซูเปอร์มาร์เก็ตมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และมีการใช้บริการผ่านโมบายแอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทั้งนี้ ครัวเรือน

ส่วนใหญ่พอใจกับช่องทางบริการในปัจจุบันแล้ว แต่ครัวเรือนบางส่วนยังต้องการช่องทางเพิ่มเติม โดยครัวเรือนในเขตเมืองต้องการสาขาและตู้เอทีเอ็ม ขณะที่ครัวเรือนนอกเขตเมืองต้องการให้มีตัวแทนของสถาบันการเงินให้บริการนอกสถานที่

ในด้านคุณภาพของการให้บริการพบว่า ครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินมีปัญหาจากการใช้บริการลดลงเมื่อเทียบกับปี 2556 โดยปัญหาส่วนใหญ่ คือ ไม่พึงพอใจในบริการของสถาบันการเงิน (เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ และขายผลิตภัณฑ์พ่วง) ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม พนักงานให้ข้อมูลไม่เพียงพอ และระยะทางการเดินทางไปใช้บริการไกล

ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงหรือเลือกจะไม่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่มีฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ขาดความรู้ความเข้าใจในบริการ ไม่กล้าไปติดต่อ เพราะกลัวถูกปฏิเสธ และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

ทั้งนี้ หากพิจารณาพฤติกรรมการออมของภาคครัวเรือน พบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ออมเงินเพื่อใช้ในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย ใช้ในยามเกษียณ และใช้บริหารรายรับ-รายจ่ายตามลำดับ โดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อออมเงินเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนมีการวางแผนและเริ่มออมเงินเพื่อยามเกษียณลดลงจากร้อยละ 59 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 44

ผลสำรวจข้างต้นนำมาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ ธปท. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนควรร่วมกันดำเนินการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านผู้ให้บริการทางการเงินและช่องทางการให้บริการ ส่งเสริมบทบาทของผู้ให้บริการที่มีธนาคารพาณิชย์ เพื่อเพิ่มการแข่งขันในระบบ และช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและสามารถใช้บริการในราคาที่ต่ำลง นอกจากนี้ ธปท. จะปรับปรุงเกณฑ์ให้สถาบันการเงินสามารถขยายช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม เช่น ส่งเสริมการแต่งตั้งตัวแทนให้หลากหลายขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของครัวเรือนบางส่วนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน

(2) ด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ส่งเสริมให้สถาบันการเงินมีบัญชีเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน (ฝาก ถอน โอนเงินและชำระเงิน) ในราคาที่ต่ำลง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ที่มีฐานะทางการเงินไม่ดีหรือรายได้น้อยสามารถเข้าถึงหรือใช้บริการได้

(3) ด้านการให้ความรู้ทางการเงินและการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินพื้นฐาน เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสนับสนุนให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินและการออม เพื่อช่วยให้ประชาชนมีเงินเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในยามเกษียณ นอกจากนี้ ธปท. จะส่งเสริมการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดต้นทุนของผู้ใช้บริการ อีกทั้ง ธปท. จะปรับปรุงเกณฑ์การกำกับดูแลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้เข้มข้น เพื่อลดปัญหาการให้บริการที่ไม่เหมาะสม

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของโครงการ

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

การสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือนในปี 2559 นี้ จัดทำขึ้นเป็นครั้งที่ 5¹ โดย ธปท. ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจัดทำการสำรวจโดยใช้รูปแบบคำถามใกล้เคียงกับการสำรวจครั้งที่ 4 ในปี 2556 แต่เพิ่มประเภทบริการทางการเงินจาก 9 ประเภท เป็น 11 ประเภท เพื่อให้สามารถประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงิน ช่องทางการใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทางการเงินได้ครอบคลุมมากขึ้น

1.2 ขอบเขตการสำรวจ

การสำรวจครอบคลุมกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 10,866 ครัวเรือน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถามของ ธปท. เกี่ยวกับความต้องการและการใช้บริการทางการเงิน ทั้งนี้ แบ่งระดับคำถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1: การสำรวจภาพรวมการเข้าถึงและการใช้บริการ 11 บริการ ดังนี้

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

ส่วนที่ 2: การสำรวจเชิงลึกโดยแยกเป็นบริการพื้นฐาน 3 บริการ คือ (1) เงินฝาก/ เงินออม (2) สินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) และ (3) การโอนเงินและชำระเงิน โดยจะพิจารณาระดับการเข้าถึงบริการจากแหล่งต่าง ๆ ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม และการวางแผนทางการเงิน

¹ 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

² หมายถึง มูลค่าเงินที่บันทึกในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เช่น ชิปคอมพิวเตอร์ในบัตรพลาสติก เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) ซึ่งผู้ใช้บริการได้ชำระเงินล่วงหน้า (Pre-paid) แก่ผู้ให้บริการ และสามารถใช้จ่ายชำระค่าบริการได้ตามร้านค้าที่รับชำระ

สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงิน ธปท. ได้จำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม ตามนิยามของธนาคารโลก (World Bank) ซึ่งพิจารณาจากสถานะทางกฎหมายและการกำกับดูแลโดยทางการ³ ดังนี้

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

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

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

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

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

³ ที่มา: Microfinance Handbook: An Institutional and Financial Perspective และบทความวิชาการ (งานสัมมนาเชิงวิชาการ พ.ศ. 2550) เรื่อง ความมั่นคงและหนี้สินครัวเรือนไทย: การบริหารความเสี่ยงและการเข้าถึงบริการทางการเงิน

2. ข้อมูลและวิธีการประมวลผลการสำรวจ

2.1 การจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์

ผลการสำรวจจำแนกกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 10,866 ราย ดังนี้

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

หน่วย: บาท/ เดือน

กลุ่มที่	รายได้ต่ำสุด	รายได้สูงสุด	รายได้เฉลี่ย
1 ระดับต่ำสุด	0	8,500	5,742
2	8,501	13,140	10,727
3	13,141	19,674	16,137
4	19,675	30,774	24,484
5 ระดับสูงสุด	30,775	800,000	58,521

(2) **เพศ** ได้แก่

- เพศหญิง 6,538 ราย
- เพศชาย 4,328 ราย

(3) **ภูมิภาค** ครอบคลุม 5 ภูมิภาค⁴ ตามวิธีการสุ่มการกระจายตัวของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้แก่

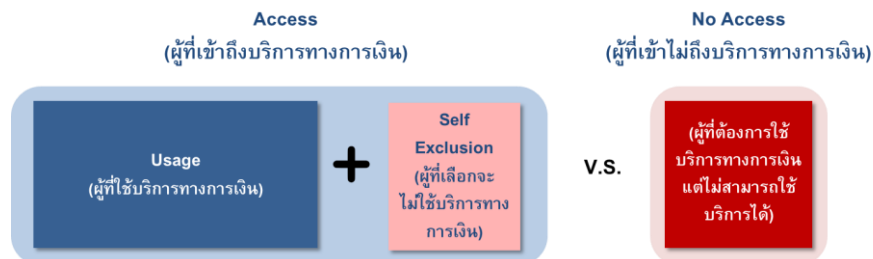
- กรุงเทพมหานคร จำนวน 585 ราย
- ภาคกลาง จำนวน 3,118 ราย
- ภาคเหนือ จำนวน 2,587 ราย
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2,873 ราย
- ภาคใต้ จำนวน 1,703 ราย

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

- ในเขตเทศบาล 6,652 ราย
- นอกเขตเทศบาล 4,214 ราย

⁴ 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)⁵
- (2) ผู้ที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน (No Access) หมายถึง ผู้ที่ต้องการใช้บริการแต่ไม่สามารถใช้บริการทางการเงินได้

2.3 วิธีประมวลผลการสำรวจ

การสำรวจนี้ประมวลผลในลักษณะสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) โดยโปรแกรม Statistical Package for Social Science (SPSS) ซึ่งผลการสำรวจในส่วนแรกกล่าวถึงการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม ตามด้วยการประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ ได้แก่ เงินฝาก/เงินออม สินเชื่อ และการโอนเงินและชำระเงิน การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคจากการเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ตลอดจนช่องทางการใช้บริการในปัจจุบันและที่ต้องการเพิ่มเติม การวางแผนทางการเงิน รวมถึงข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

⁵ ไม่ต้องการใช้บริการและไม่มีการใช้บริการ

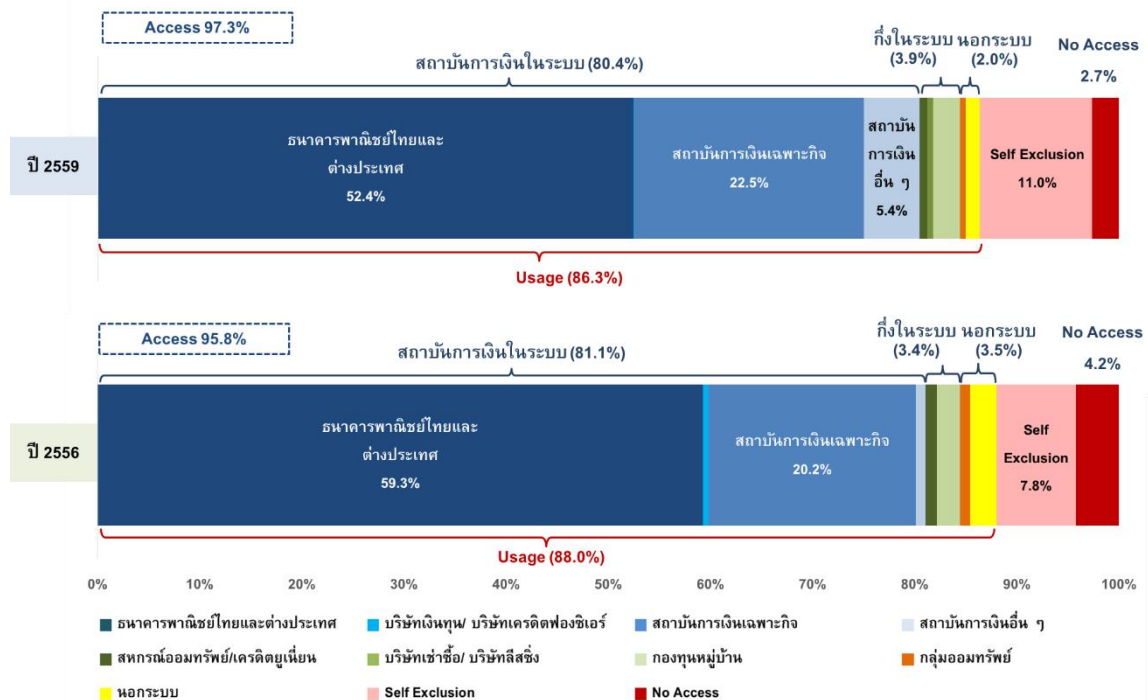
3. ผลการสำรวจและบทวิเคราะห์

3.1 ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน

จากการสอบถามหัวหน้าหรือตัวแทนครัวเรือนทั้งสิ้น 10,866 ราย ถึงความต้องการและการใช้บริการทางการเงินทั้ง 11 บริการ พบว่า ในภาพรวมครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 97.3 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 (ร้อยละ 95.8) ซึ่งในสัดส่วนนี้ประกอบด้วยกลุ่มครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) และกลุ่มครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้หรือไม่ต้องการใช้บริการทางการเงิน (Self exclusion) ร้อยละ 86.3 และร้อยละ 11.0 ตามลำดับ ขณะที่สัดส่วนของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (No access) ลดลงจากปี 2556 (ร้อยละ 4.2) เป็นร้อยละ 2.7

ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่มีการใช้บริการทางการเงิน พบว่า ครัวเรือนใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์สูงสุด โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 52.4 ซึ่งลดลงจากปี 2556 (ร้อยละ 59.3) ขณะที่ครัวเรือนเลือกใช้บริการทางการเงินกับผู้ให้บริการประเภทอื่นมากขึ้น ทั้งจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจและสถาบันการเงินอื่น⁶ ๆ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ภาพที่ 1) นอกจากนี้ ผลการสำรวจระบุว่า ครัวเรือนใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบลดลง ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลจากการดำเนินนโยบายภาครัฐที่สนับสนุนให้ประชาชนใช้บริการทางการเงินจากผู้ให้บริการในระบบและกึ่งในระบบมากขึ้น เช่น มาตรการแก้หนี้นอกระบบ

ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงิน (11 บริการ)



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,613 คน และ 10,866 คน ตามลำดับ

⁶ สถาบันการเงินอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการบัตรเครดิต ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ให้บริการสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (สินเชื่อไมโครไฟแนนซ์) บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน บริษัทประกันภัย ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้บริการ e-Money

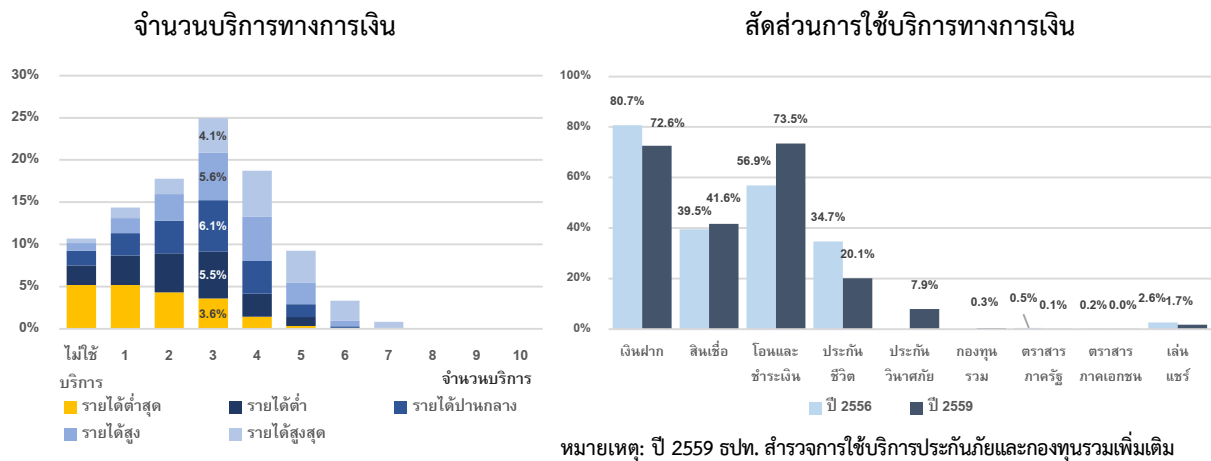
สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำที่สุด และหากพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการกระจายตัวของช่องทางการให้บริการทางการเงินที่ดีและหลากหลายขึ้น รวมถึงครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินมีสัดส่วนลดลงในทุกภาคของไทยเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สูงสุด โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 3.6 และร้อยละ 3.4 ตามลำดับ นอกจากนี้ ผลสำรวจระบุว่า ครัวเรือนไทยไม่มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยเพศชายและเพศหญิงไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 3.0 และร้อยละ 2.4 ตามลำดับ (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงิน 11 บริการ แยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความหลากหลายในการใช้บริการ พบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงิน 3 ประเภท โดยผู้มีรายได้สูงจะใช้บริการทางการเงินหลากหลายกว่าผู้มีรายได้น้อย ทั้งนี้ บริการทางการเงินที่ครัวเรือนใช้บริการสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) การโอนเงินและชำระเงิน (ร้อยละ 73.5) (2) เงินฝาก (ร้อยละ 72.6) และ (3) สินเชื่อ (ร้อยละ 41.5) (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3: จำนวนบริการทางการเงิน และสัดส่วนการใช้บริการทางการเงินของครัวเรือน



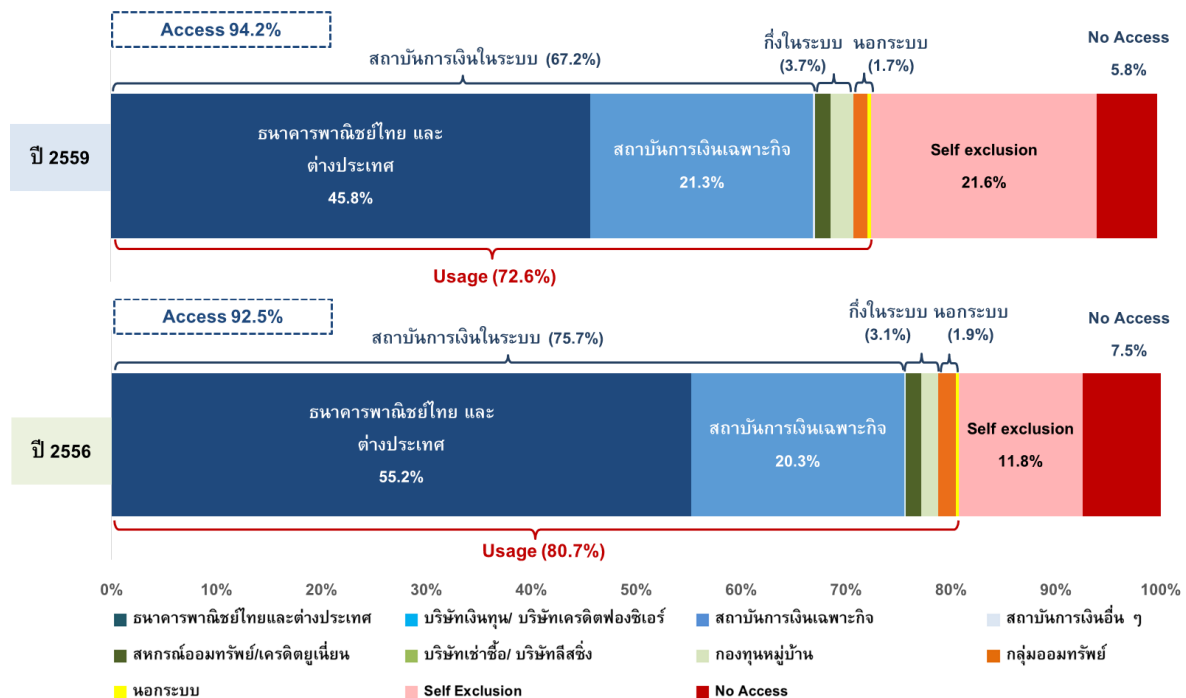
3.2 การเข้าถึงบริการพื้นฐาน 3 บริการ

3.2.1 บริการด้านเงินฝาก

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.5 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 94.2 ในปี 2559 แต่ครัวเรือนใช้บริการเงินฝากลดลงเป็นร้อยละ 72.6 โดยเฉพาะการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ เนื่องจากครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการเงินฝากมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 21.6 ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า ในปี 2559 ครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการเงินฝากลดลงเมื่อเทียบกับปี 2556 (ภาพที่ 4)

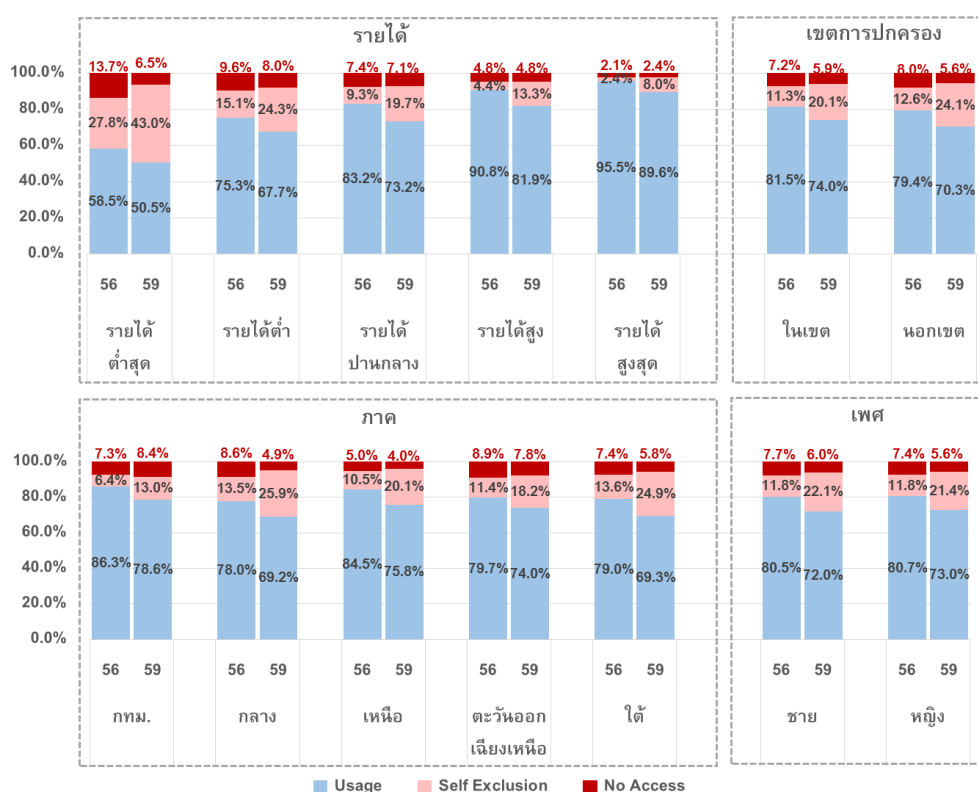
ภาพที่ 4: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านเงินฝาก



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,613 คน และ 10,866 คน ตามลำดับ

ทั้งนี้ สาเหตุที่ครัวเรือนเลือกไม่ใช้บริการเงินฝากเพิ่มขึ้น อาจมาจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ครัวเรือนบางส่วนมีฐานะทางการเงินไม่ดีหรือมีรายได้ไม่เพียงพอในการใช้บริการเงินฝาก โดยสัดส่วนของครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำที่สุดเลือกที่จะไม่ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 43.0 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากสัดส่วนปี 2556 ก่อนข้างมาก (ร้อยละ 27.8) (ภาพที่ 5) อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนที่ต้องการใช้บริการเงินฝากแต่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้มีสัดส่วนลดลงจากร้อยละ 7.5 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 5.8 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ และครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับเพศชายและเพศหญิงที่ไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการเงินฝาก โดยสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 6.0 และร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ภาพที่ 5: การเข้าถึงบริการด้านเงินฝากแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



ปัญหาจากการใช้บริการเงินฝาก

เมื่อพิจารณาครัวเรือนที่ใช้บริการเงินฝากพบว่า สัดส่วนครัวเรือนที่มีปัญหาในการใช้บริการเงินฝากต่อครัวเรือนที่ใช้บริการเงินฝากทั้งหมดอยู่ที่ร้อยละ 5.6 ซึ่งใกล้เคียงกับปี 2556 (ร้อยละ 5.5) ทั้งนี้ ครัวเรือนที่ประสบปัญหาจากการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีสาเหตุจากไม่พอใจในบริการ เช่น รอคิวนาน และพนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 32.1) อัตราดอกเบี้ยต่ำหรือค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 23.8) และผู้ให้บริการให้ข้อมูลไม่เพียงพอ (ร้อยละ 17.6) ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจประสบปัญหาไม่พอใจในบริการเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน (ร้อยละ 40.3) ตามด้วยระยะทางในการไปใช้บริการไกลหรือสาขามีน้อย (ร้อยละ 24.1) และไม่พอใจในอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 19.0) ตามลำดับ

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก

ผลสำรวจครัวเรือนที่ไม่ใช้บริการเงินฝากทั้งครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการ และครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีสาเหตุหลักจากฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการ และไม่กล้าไปติดต่อเพราะกลัวถูกปฏิเสธ ส่วนครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหาฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 49.0) ไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (ร้อยละ 37.4) และไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการ (ร้อยละ 7.1) ขณะที่ครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีสาเหตุมาจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการ (ร้อยละ 43.2) มีฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 38.6) และไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการ (ร้อยละ 12.8) (ภาพที่ 6)

ภาพที่ 6: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการเงินฝาก



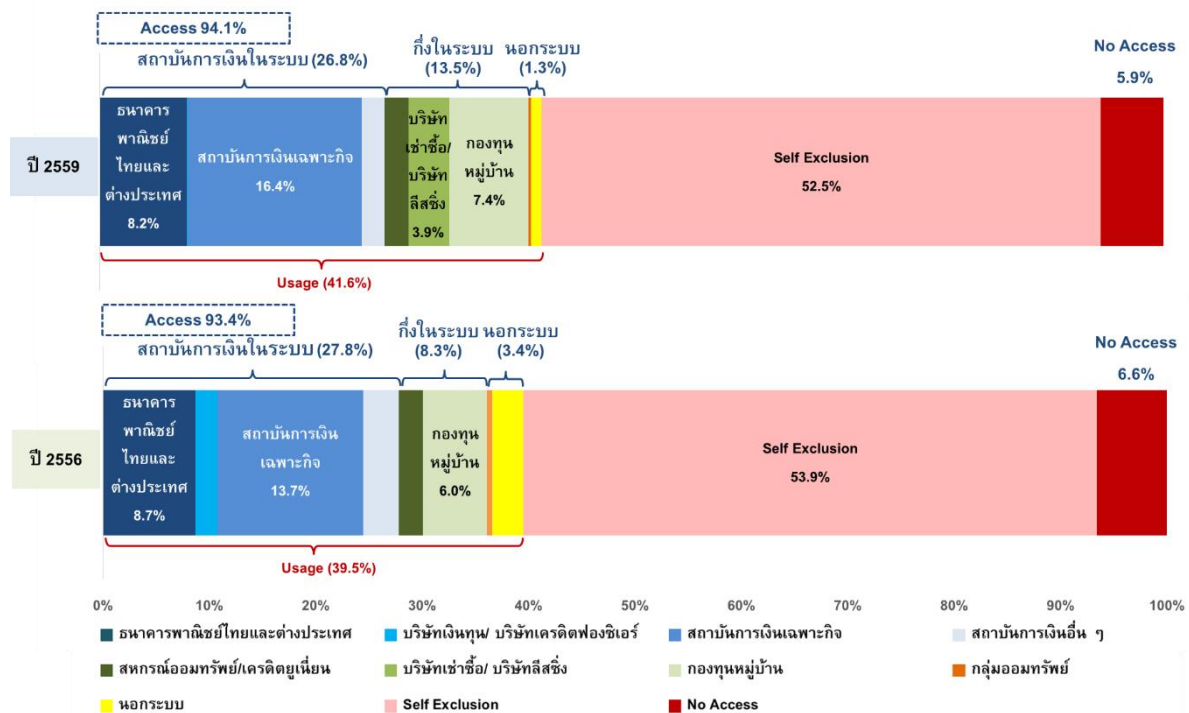
3.2.2 บริการด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ร้อยละ 94.1 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2556 (ร้อยละ 93.4) โดยครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อ (ร้อยละ 41.6) ส่วนใหญ่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 16.4) ธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 8.2) และกองทุนหมู่บ้าน (ร้อยละ 7.4) ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2556 พบว่า ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจและผู้ให้บริการทั้งในระบบ (เช่น กองทุนหมู่บ้าน และบริษัทเช่าซื้อหรือบริษัทลีซซิ่ง) เพิ่มขึ้น ขณะที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศลดลงเล็กน้อย นอกจากนี้ ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อจากผู้ให้บริการ

นอกระบบลดลงค่อนข้างมากจากร้อยละ 3.4 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 1.3 ในปี 2559 ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการให้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีความหลากหลายขึ้น เช่น สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์ รวมถึงการดำเนินการมาตรการของภาครัฐที่พยายามแก้ไขปัญหาหนี้้นอกระบบ สำหรับครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการ มีสัดส่วนลดลงจากปี 2556 (ร้อยละ 53.9) มาอยู่ที่ร้อยละ 52.5 แสดงให้เห็นว่า โดยรวมครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย (ภาพที่ 7)

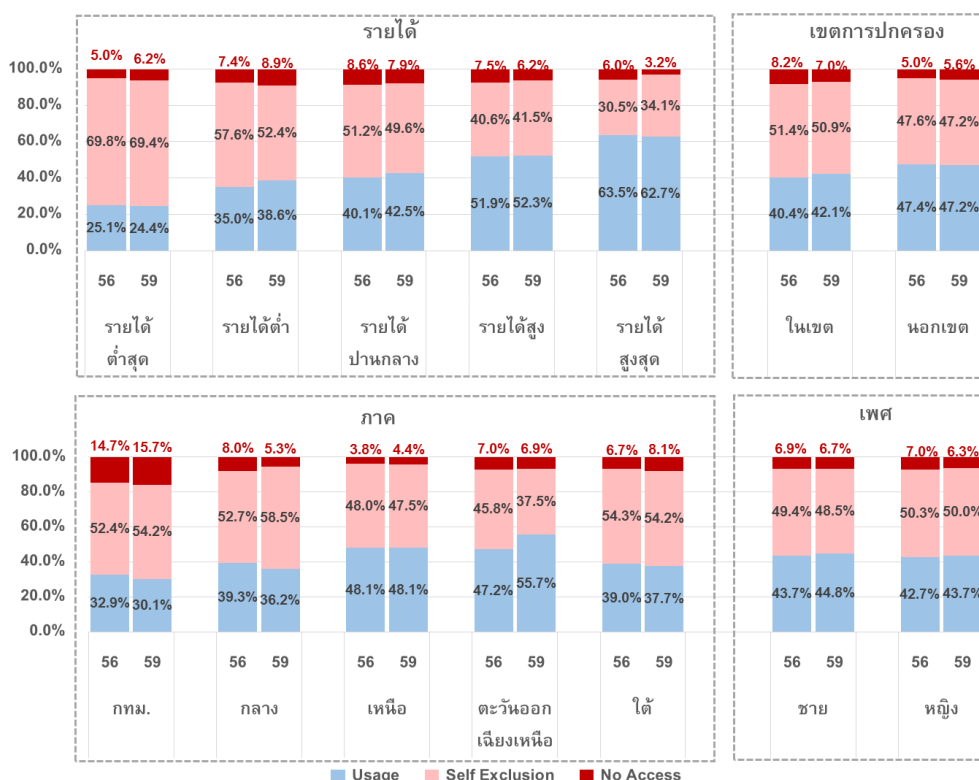
ภาพที่ 7: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อ



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,613 คน และ 10,866 คน ตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อได้ โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 5.9 ซึ่งลดลงเล็กน้อยเมื่อเทียบกับปี 2556 (ร้อยละ 6.6) โดยครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ ครัวเรือนในเขตเมือง และครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากครัวเรือนในกรุงเทพมหานครมีทางเลือกในการใช้บริการสินเชื่อจากผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (เช่น กองทุนหมู่บ้าน) น้อยกว่าครัวเรือนในภาคอื่น ๆ นอกจากนี้ ผลสำรวจยังระบุว่า เพศชายและเพศหญิงไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการสินเชื่อ โดยสัดส่วนเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 6.7 และร้อยละ 6.3 ตามลำดับ (ภาพที่ 8)

ภาพที่ 8: การเข้าถึงบริการด้านสินเชื่อแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



ปัญหาจากการใช้บริการสินเชื่อ

สัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการให้บริการสินเชื่อต่อครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อทั้งหมด อยู่ที่ร้อยละ 5.5 ซึ่งน้อยกว่าผลสำรวจปี 2556 ค่อนข้างมาก (ร้อยละ 14.34) แสดงให้เห็นว่าครัวเรือนส่วนใหญ่พึงพอใจในการใช้บริการสินเชื่อมากขึ้น อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อและมีปัญหาในการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจพบว่า ครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อกับธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่มีปัญหากับดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมสูงเกินไป (ร้อยละ 25.6) ไม่พึงพอใจในบริการ เช่น พนักงานไม่สุภาพ ขาดผลิตภัณฑ์พ่วง และรอคิวนาน (ร้อยละ 20.5) และพนักงานให้ข้อมูลไม่เพียงพอ (ร้อยละ 16.7) ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการสินเชื่อจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีปัญหาจากการไม่พึงพอใจในบริการ (ร้อยละ 41.3) สาขามีน้อยหรือตั้งอยู่ห่างไกล (ร้อยละ 21.2) และเงื่อนไขหรือขั้นตอนในการขอสินเชื่อมีความยุ่งยาก (ร้อยละ 13.5) ตามลำดับ

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ

สาเหตุที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อจากทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 43.9/ สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 40.2) ไม่กล้าไปติดต่อกับผู้ให้บริการโดยคิดว่าจะถูกปฏิเสธ (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 19.4/ สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 22.1) และการใช้บริการมีเงื่อนไขหรือขั้นตอนยุ่งยาก (ธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 7.2/ สถาบันการเงินเฉพาะกิจร้อยละ 9.0) ขณะที่ครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการ ฐานะทางการเงินไม่ดี หรือรายได้ไม่เพียงพอ และไม่มีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ (ภาพที่ 9)

ภาพที่ 9: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการสินเชื่อ

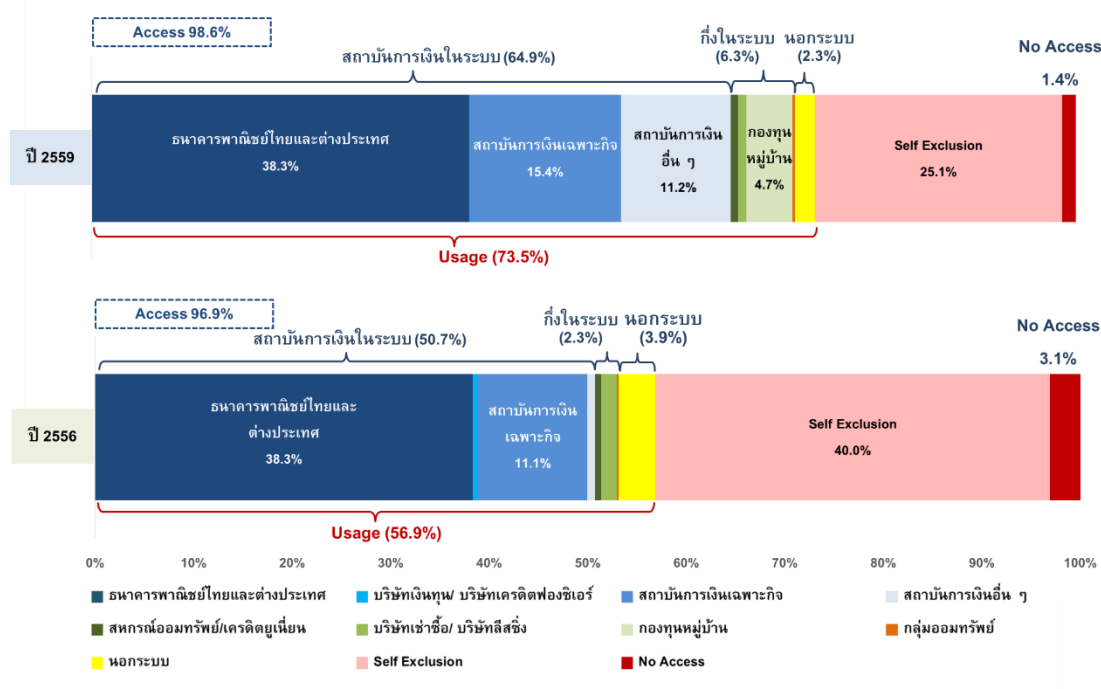


3.2.3 บริการด้านโอนเงินและชำระเงิน

ภาพรวมการเข้าถึงบริการ

ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินร้อยละ 98.6 เพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2556 (ร้อยละ 96.9) โดยแบ่งเป็นครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงินร้อยละ 73.5 และครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการร้อยละ 25.1 ซึ่งหากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ใช้บริการพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 38.3) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 15.4) และสถาบันการเงินอื่น ๆ เช่น ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (ร้อยละ 11.2) ทั้งนี้ ผลสำรวจแสดงให้เห็นว่า แม้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจยังเป็นผู้ให้บริการหลัก แต่ครัวเรือนมีการโอนเงินและชำระเงินกับสถาบันการเงินอื่น ๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงใช้บริการกับกองทุนหมู่บ้านซึ่งเป็นผู้ให้บริการทั้งในระบบมากขึ้นด้วย ขณะเดียวกันหากพิจารณาครัวเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการพบว่ามีสัดส่วนลดลงจากปี 2556 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าครัวเรือนมีความต้องการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินเพิ่มขึ้น (ภาพที่ 10)

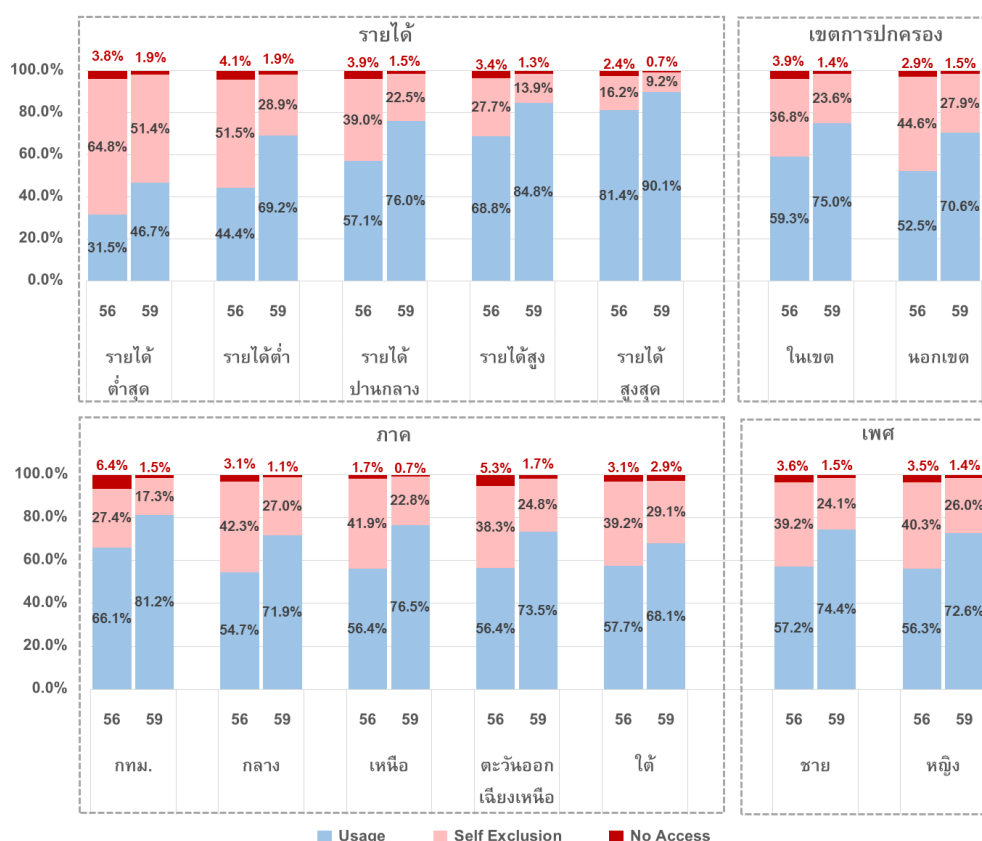
ภาพที่ 10: ภาพรวมการเข้าถึงบริการด้านโอนเงินและชำระเงิน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,613 คน และ 10,866 คน ตามลำดับ

สำหรับครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 1.4 ซึ่งน้อยกว่าผลสำรวจปี 2556 (ร้อยละ 3.1) ค่อนข้างมาก แสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการโอนเงินและชำระเงินมีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของครัวเรือนได้ดีขึ้น ทั้งนี้ สัดส่วนครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินได้สูงสุด คือ ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงรายได้ต่ำ และครัวเรือนในภาคใต้ นอกจากนี้ ผลสำรวจจะพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน เช่นเดียวกับเพศชายและเพศหญิงที่ไม่มีความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงิน โดยสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการอยู่ที่ร้อยละ 1.5 และร้อยละ 1.4 ตามลำดับ (ภาพที่ 11)

ภาพที่ 11: การเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



ปัญหาจากการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน

นอกจากครัวเรือนจะสามารถเข้าถึงและใช้บริการโอนเงินและชำระเงินได้มากกว่าปี 2556 แล้ว ครัวเรือนยังมีความพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น โดยสัดส่วนของครัวเรือนที่มีปัญหาการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินต่อครัวเรือนที่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงินลดลงจากร้อยละ 9.8 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 5.8 ในปี 2559 อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนยังประสบปัญหาในการใช้บริการ โดยครัวเรือนที่ใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ ส่วนใหญ่มีปัญหาไม่พึงพอใจในบริการ เช่น รอคิวนาน และพนักงานไม่สุภาพ (ร้อยละ 36.7) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการสูง (ร้อยละ 21.4) และเงื่อนไขหรือขั้นตอนในการรับบริการมีความยุ่งยาก (ร้อยละ 14.0) ขณะที่ครัวเรือนที่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจประสบปัญหาไม่พอใจในบริการเป็นลำดับแรกเช่นเดียวกัน (ร้อยละ 41.3) ตามด้วยปัญหาระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการหรือสาขามีน้อย (ร้อยละ 28.5) และค่าธรรมเนียมสูง (ร้อยละ 16.9)

ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน

เมื่อพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ไม่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลัก พบว่า ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์มีสาเหตุมาจาก ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 32.4) ไม่มีความรู้ในเรื่องผลิตภัณฑ์การเงินและชำระเงิน (ร้อยละ 8.4) และระยะทางไกลทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ร้อยละ 5.3) ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ กล่าวคือ ฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 29.6) ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ (ร้อยละ 5.4) และไม่มีความเข้าใจในบริการ (ร้อยละ 3.8) ขณะที่ผลสำรวจปัญหาของครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการโอนเงินและชำระเงินระบุว่า มีสาเหตุ

ส่วนใหญ่มาจากไม่จำเป็นต้องใช้บริการกับสถาบันการเงิน (เนื่องจากทำธุรกรรมผ่านผู้ให้บริการโดยตรง เช่น ผู้ให้บริการสาธารณสุขปโค และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่) ไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการ และฐานะทางการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอ (ภาพที่ 12)

ภาพที่ 12: ปัญหาการเข้าถึงและการเลือกไม่ใช้บริการการเงินและชำระเงิน



3.3 ช่องทางการใช้บริการทางการเงิน

แม้ว่าสาขายังคงเป็นช่องทางให้บริการทางการเงินที่สำคัญที่สุด แต่ครัวเรือนใช้บริการผ่านช่องทางอื่นมากขึ้น นอกจากนี้ จากการสอบถามความต้องการช่องทางบริการทางการเงินพบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่พึงพอใจกับช่องทางบริการทางการเงินในปัจจุบันแล้ว ซึ่งแสดงให้เห็นว่าช่องทางบริการมีความหลากหลายและกระจายตัวดี ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนต้องการช่องทางบริการเพิ่มเติม โดยเฉพาะช่องทางที่สามารถติดต่อบุคคลให้บริการได้โดยตรง ทั้งนี้ สามารถสรุปรายละเอียดผลสำรวจช่องทางการใช้บริการเงินฝาก สินเชื่อ และการโอนเงินและชำระเงิน ดังนี้

3.3.1 ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จากการสอบถามผู้ให้บริการเงินฝากทั้งสิ้น 7,885 ราย⁷ พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการเงินฝาก 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 69.1 (2) กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน ร้อยละ 10.9 และ (3) ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 9.1 ทั้งนี้ ช่องทางหลักที่ครัวเรือนส่วนใหญ่เลือกใช้บริการยังเหมือนปี 2556 (ตารางที่ 1)

⁷ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 5 ช่องทาง

ตารางที่ 1: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการเงินฝาก	ปี 2559	ปี 2556
สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	69.1 %	70.2 %
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์การการเงินชุมชน	10.9 %	9.0 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	9.1 %	10.3 %
สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชมสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน	4.3 %	3.6 %
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	2.5 %	ไม่มีการสำรวจ
อื่นๆ (เช่น ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่มารับฝาก และรถ/ เรือเคลื่อนที่)	4.1 %	6.9 %
	จาก 12,083 คำตอบ (7,885 ราย)	จาก 10,837 คำตอบ (8,556 ราย)

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

เมื่อพิจารณาช่องทางการฝากเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม พบว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.2) ไม่ต้องการช่องทางบริการเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม สำหรับครัวเรือนที่ต้องการช่องทางบริการเพิ่มเติม ผลสำรวจระบุว่า ครัวเรือนต้องการให้มีรถหรือเรือเคลื่อนที่ไปให้บริการรับฝากเงินตามชุมชนและหมู่บ้าน (ร้อยละ 4.1) สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 4.0) และตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 3.0) ตามลำดับ (ตารางที่ 2) นอกจากนี้ หากพิจารณาตามเขตที่อยู่อาศัยพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองต้องการสาขานาครพาณิชย์เพิ่มเติมเพื่อเป็นช่องทางรับฝากเงินมากที่สุด ขณะที่ครัวเรือนนอกเขตเมืองต้องการใช้บริการจากรถหรือเรือเคลื่อนที่มากที่สุด

ตารางที่ 2: ช่องทางการใช้บริการเงินฝากที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

ช่องทางการใช้บริการเงินฝากที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2559
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	81.2 %
รถ/ เรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชน/ หมู่บ้าน	4.1 %
สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	4.0 %
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	3.0 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	2.8 %
อื่นๆ (เช่น การฝากบุคคลอื่นดำเนินการแทน)	4.9 %

3.3.2 ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จากการสอบถามผู้ให้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต) ทั้งสิ้น 4,512 ราย⁸ พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อ 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 51.9 (2) กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน ร้อยละ 26.6 และ (3) สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชมสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน ร้อยละ 6.6 (ตารางที่ 3) ทั้งนี้ หากพิจารณา เฉพาะช่องทางธนาคาร โดยแยกเป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์และสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ครัวเรือนใช้บริการสินเชื่อผ่านช่องทางสาขาของสถาบันการเงินเฉพาะกิจสูงกว่าสาขาของธนาคารพาณิชย์ เล็กน้อย โดยมีสัดส่วนอยู่ที่ร้อยละ 27.3 และร้อยละ 24.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 3: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต)	ปี 2559
ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	51.9 %
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	26.6 %
สหกรณ์ออมทรัพย์/ ชุมชมสหกรณ์/ เครดิตยูเนียน	6.6 %
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต (รวมถึงการซื้อสินค้าเงินเชื่อกับร้านค้า)	4.2 %
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	2.8 %
อื่น ๆ (เช่น รถ/ เรือเคลื่อนที่)	7.9 %

จาก 6,375 คำตอบ
(4,512 ราย)

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

ผลสำรวจระบุว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่ต้องการช่องทางใช้บริการสินเชื่อเพิ่มเติม (ร้อยละ 84.8) อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเฉพาะครัวเรือนที่ต้องการช่องทางบริการเพิ่มเติมพบว่า ครัวเรือนต้องการใช้บริการสินเชื่อผ่านตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนซึ่งมาให้บริการตามบ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 3.6) สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) (ร้อยละ 3.1) และรถหรือเรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชนและหมู่บ้าน (ร้อยละ 3.0) (ตารางที่ 4) นอกจากนี้ ผลสำรวจระบุว่า ครัวเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองต้องการช่องทางบริการเพิ่มเติมคล้ายกัน โดยต้องการให้มีตัวแทนหรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการสินเชื่อที่บ้านหรือที่ทำงานมากที่สุด

⁸ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 5 ช่องทาง

ตารางที่ 4: ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

ช่องทางการใช้บริการสินเชื่อที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2559
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	84.8 %
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	3.6 %
สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	3.1 %
รถ/ เรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชน/ หมู่บ้าน	3.0 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	1.3 %
อื่น ๆ (เช่น ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต และกองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน)	4.2 %

3.3.3 ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน

จากการสอบถามผู้ให้บริการโอนเงินและชำระเงินทั้งสิ้น 7,956 ราย⁹ พบว่า ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินที่ครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 40.0 (2) ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 17.9 และ (3) ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 11.1 ซึ่งจะเห็นได้ว่าช่องทางหลักที่ครัวเรือนเลือกใช้บริการยังเหมือนปี 2556 แต่ครัวเรือนใช้ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นช่องทางในการโอนเงินและชำระเงินมากขึ้น รวมถึงใช้บริการผ่านสาขาและตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติลดลง นอกจากนี้ ครัวเรือนยังเลือกใช้บริการผ่านช่องทางโมบายแอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นด้วย (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน	ปี 2559	ปี 2556
สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	40.0 %	54.5 %
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	17.9 %	7.5 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	11.1 %	20.2 %
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	8.2 %	6.0 %
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	7.4 %	ไม่มีการสำรวจ
อื่น ๆ (เช่น ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่มาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน ที่ทำการไปรษณีย์ โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	15.4 %	11.8 %
	จาก 24,150 คำตอบ (7,956 ราย)	จาก 8,310 คำตอบ (6,005 ราย)

⁹ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 5 ช่องทาง

ทั้งนี้ หากพิจารณาช่องทางการให้บริการในปัจจุบันและช่องทางที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม โดยจำแนกระหว่างบริการโอนเงินและบริการชำระเงิน จะสามารถสรุปได้ดังนี้

1) ช่องทางการให้บริการโอนเงิน

ช่องทางการให้บริการในปัจจุบัน

จากการสอบถามผู้ให้บริการโอนเงินทั้งสิ้น 4,403 ราย¹⁰ พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการโอนเงิน 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 62.9 (2) ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ร้อยละ 24.3 และ (3) ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 3.1 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6: ช่องทางการให้บริการโอนเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการให้บริการโอนเงิน	ปี 2559
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	62.9 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	24.3 %
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	3.1 %
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	2.1 %
ที่ทำการไปรษณีย์	2.0 %
อื่น ๆ (เช่น กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์การการเงินชุมชน โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	5.6 %

จาก 7,511 คำตอบ
(4,403 ราย)

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่ต้องการช่องทางโอนเงินเพิ่มเติม (ร้อยละ 80.8) อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนต้องการให้มีตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ (ร้อยละ 3.4) สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 2.8) และรถหรือเรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชนและหมู่บ้าน (ร้อยละ 2.7) เพิ่มเติม (ตารางที่ 7) ทั้งนี้ หากพิจารณาความต้องการของครัวเรือน โดยจำแนกจากเขตที่อยู่อาศัยจะพบว่า ครัวเรือนในเขตเมืองต้องการให้มีตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติเพิ่มเติมมากที่สุด ซึ่งแตกต่างจากครัวเรือนนอกเขตเมืองที่ส่วนใหญ่ต้องการให้มีรถหรือเรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชนและหมู่บ้านเพิ่มเติม

¹⁰ ผู้ให้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ให้บริการได้ 5 ช่องทาง

ตารางที่ 7: ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

ช่องทางการใช้บริการโอนเงินที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2559
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	80.8 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ	3.4 %
สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	2.8 %
รถ/ เรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชน/ หมู่บ้าน	2.7 %
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	2.2 %
อื่น ๆ (เช่น ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	8.1 %

2) ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน

ช่องทางการใช้บริการในปัจจุบัน

จากการสอบถามผู้ใช้บริการชำระเงินทั้งสิ้น 7,540 ราย¹¹ พบว่า ช่องทางที่ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการชำระเงิน 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า) ร้อยละ 29.6 (2) ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต ร้อยละ 24.6 และ (3) กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน ร้อยละ 11.4 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินในปัจจุบัน

ช่องทางการใช้บริการชำระเงิน	ปี 2559
สาขานาครพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	29.6 %
ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต	24.6 %
กองทุนหมู่บ้าน/ กลุ่มออมทรัพย์/ องค์กรการเงินชุมชน	11.4 %
การฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน	9.7 %
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	6.4 %
อื่น ๆ (เช่น ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-โอนเงินอัตโนมัติ ที่ทำการไปรษณีย์ โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	18.3 %

จาก 16,639 คำตอบ
(7,540 ราย)

¹¹ ผู้ใช้บริการ 1 ราย สามารถเลือกช่องทางที่ใช้บริการได้ 5 ช่องทาง

ช่องทางที่ต้องการเพิ่มเติม

ครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่ต้องการช่องทางการชำระเงินเพิ่มเติม (ร้อยละ 81.7) ขณะที่ครัวเรือนที่ต้องการช่องทางการชำระเงินเพิ่มเติม ต้องการให้มีรถหรือเรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชนและหมู่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 3.9) ตามด้วยตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 3.3) และสาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 2.2) (ตารางที่ 9) นอกจากนี้ ผลสำรวจยังระบุว่า ครัวเรือนทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมืองต้องการช่องทางใช้บริการชำระเงินเพิ่มเติมผ่านรถหรือเรือเคลื่อนที่มากที่สุด

ตารางที่ 9: ช่องทางการใช้บริการชำระเงินที่ครัวเรือนต้องการเพิ่มเติม

ช่องทางการใช้บริการชำระเงินที่ต้องการเพิ่มเติม	ปี 2559
ไม่ต้องการช่องทางเพิ่มเติม	81.7 %
รถ/ เรือเคลื่อนที่ซึ่งให้บริการตามชุมชน/ หมู่บ้าน	3.9 %
ตัวแทน/ เจ้าหน้าที่ของบริษัทตัวแทนมาให้บริการที่บ้านหรือที่ทำงาน	3.3 %
สาขานาการพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (รวมถึงสาขาในห้างสรรพสินค้า)	2.2 %
ตู้เอทีเอ็ม/ ตู้ฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ	1.7 %
อื่นๆ (เช่น ร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต ฝากบุคคลอื่นให้ดำเนินการแทน ที่ทำการไปรษณีย์ โหมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต)	7.2 %

3.4 การวางแผนทางการเงิน

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการออมของครัวเรือนไทย พบว่า ครัวเรือนร้อยละ 65.4 มีการออมเงิน ซึ่งส่วนใหญ่ออมเงินไว้ใช้จ่ายในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย (ร้อยละ 37.5) ออมเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณ (ร้อยละ 29.9) และใช้สำหรับบริหารรายรับ-รายจ่าย (ร้อยละ 12.8) ตามลำดับ (ภาพที่ 13) ทั้งนี้ ครัวเรือนส่วนใหญ่ออมเงินโดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 46.4) (แบ่งเป็นบัญชีเงินฝากในรูปแบบของบัญชีเงินเดือนหรือบัญชีสำหรับใช้จ่ายร้อยละ 30.4 และบัญชีที่เปิดไว้เพื่อการออกร้อยละ 16.0) ตามด้วยถือเงินสด (ร้อยละ 35.4) และออมกับสหกรณ์หรือสถาบันการเงินชุมชน (ร้อยละ 12.3) (ภาพที่ 14)

ภาพที่ 13: วัตถุประสงค์การออมเงิน

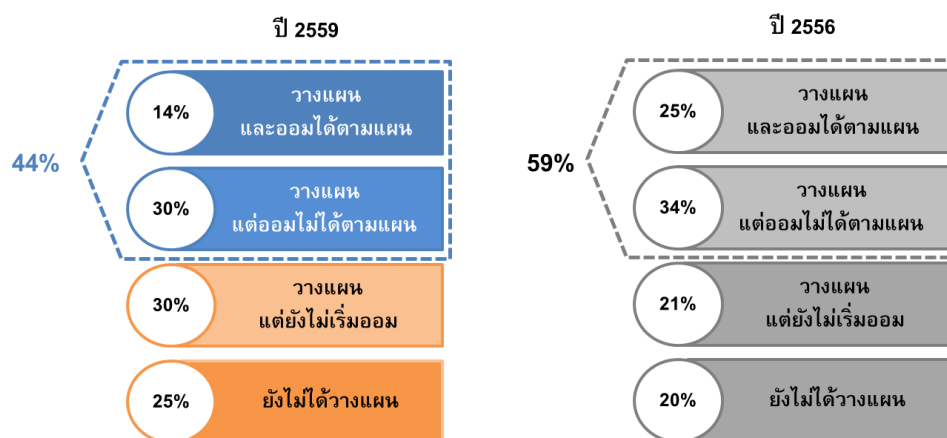
วัตถุประสงค์ในการออม		
	ฉุกเฉิน/ เจ็บป่วย	37.5%
	เพื่อยามชรา/ เกษียณอายุ	29.9%
	บริหารรายรับ/ รายจ่าย ตามฤดูกาล	12.8%
	การศึกษา	7.6%
	ยานพาหนะ	5.2%
	บ้าน	3.6%
	อื่น ๆ	3.4%

ภาพที่ 14: รูปแบบการออมเงิน

วิธีการเก็บเงินออม	สัดส่วน
ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	46.4%
ถือเงินสด	35.4%
ออมกับสหกรณ์/ สถาบันการเงินชุมชน	12.3%
ให้คนในครอบครัวเก็บแทน	2.5%
ลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่าง ๆ	1.2%
อื่น ๆ	2.2%

นอกจากนี้ หากพิจารณาการวางแผนทางการเงินเพื่อใช้ในยามเกษียณของครัวเรือนพบว่า ครัวเรือนร้อยละ 44 มีการวางแผนและเริ่มออมเงินเพื่อยามชราหรือเกษียณอายุแล้ว อย่างไรก็ตาม สัดส่วนดังกล่าวลดลงจากผลสำรวจปี 2556 ค่อนข้างมาก (ร้อยละ 59) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าทุกภาคส่วนควรร่วมกันส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการออมเพื่อยามชราหรือเกษียณอายุมากขึ้น รวมถึงให้เริ่มวางแผนและออมเงินตั้งแต่ปัจจุบันเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายทางการเงินและมีความมั่นคงทางการเงินมากขึ้น (ภาพที่ 15)

ภาพที่ 15: การออมเพื่อใช้ในยามเกษียณ



4. สรุปผลการสำรวจ

ในภาพรวมครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 95.8 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 97.3 ซึ่งเป็นครัวเรือนที่ใช้บริการทางการเงินร้อยละ 86.3 และครัวเรือนที่เลือกจะไม่ใช้บริการร้อยละ 11.0 โดยครัวเรือนใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก และใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบลดลง ขณะที่ผู้ให้บริการที่มีธนาคารพาณิชย์มีบทบาทเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ สัดส่วนของครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินลดลงจากร้อยละ 4.2 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 2.7 โดยส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงรายได้ต่ำ ครัวเรือนในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ ประเทศไทยไม่มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ร้อยละ 97.0 และร้อยละ 97.6 ตามลำดับ ทั้งนี้ มีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

- **ความหลากหลายในการใช้บริการทางการเงิน:** ครัวเรือนส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงิน 3 ประเภท โดยครัวเรือนที่มีรายได้สูงจะใช้บริการทางการเงินหลากหลายกว่าครัวเรือนที่มีรายได้น้อย ทั้งนี้ ครัวเรือนใช้บริการโอนเงินและชำระเงิน เงินฝาก และสินเชื่อ มากที่สุดตามลำดับ

- **การเข้าถึงบริการพื้นฐาน**

- **ด้านเงินฝาก:** ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการเงินฝากเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 92.5 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 94.2 แต่ใช้บริการเงินฝากลดลง โดยครัวเรือนเลือกที่จะไม่ใช้บริการเพิ่มขึ้นค่อนข้างมากจากปี 2556 ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากเศรษฐกิจซบเซา ครัวเรือนจึงมีฐานะการเงินไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอในการใช้บริการ ขณะที่ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการเงินฝากส่วนใหญ่เป็นเป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ และครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร

- **ด้านสินเชื่อ (ไม่รวมบัตรเครดิต):** ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการสินเชื่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากร้อยละ 93.4 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 94.1 โดยส่วนใหญ่ใช้บริการกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ขณะที่ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ เช่น กองทุนหมู่บ้าน และบริษัทเช่าซื้อหรือบริษัทสินเชื่อ มีบทบาทเพิ่มขึ้น และผู้ให้บริการนอกระบบมีบทบาทลดลง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการให้บริการสินเชื่อของสถาบันการเงินที่มีความหลากหลายมากขึ้น และนโยบายแก้ไขหนี้ของภาครัฐ สำหรับครัวเรือนที่เข้าไม่ถึงบริการสินเชื่อส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำ ครัวเรือนในเขตเมือง และครัวเรือนในกรุงเทพมหานคร

- **ด้านโอนเงินและชำระเงิน:** ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 96.9 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 98.6 รวมถึงมีการใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยส่วนใหญ่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนใช้บริการกับสถาบันการเงินอื่นมากขึ้น โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการโอนเงินและชำระเงินส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุดถึงรายได้ต่ำ และครัวเรือนในภาคใต้

- **ช่องทางการใช้บริการ:** ช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน (เงินฝาก สินเชื่อ โอนเงินและชำระเงิน) มากที่สุด ได้แก่ สาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ รองลงมา คือ กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ และร้านสะดวกซื้อ/ ซูเปอร์มาร์เก็ต นอกจากนี้ ครัวเรือนมีการใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ยังมีสัดส่วนน้อยเมื่อเทียบกับช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการอยู่เดิม ทั้งนี้ ครัวเรือนส่วนใหญ่พอใจกับช่องทางบริการในปัจจุบัน แต่บางส่วนต้องการช่องทางเพิ่มเติม โดยครัวเรือน

ในเขตเมืองต้องการสาขาและตู้เอทีเอ็ม ขณะที่ครัวเรือนนอกเขตเมืองต้องการตัวแทนของสถาบันการเงิน ให้บริการตามชุมชนหรือหมู่บ้านเพิ่มเติม

- **ปัญหาในการใช้และการเข้าถึงบริการทางการเงิน**

- **ปัญหาจากการใช้บริการ:** ในภาพรวม พบว่า ครัวเรือนพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงิน เพิ่มขึ้นจากปี 2556 โดยปัญหาที่สำคัญ คือ ไม่พอใจในการให้บริการของสถาบันการเงิน (เช่น รอคิวนาน พนักงานไม่สุภาพ และขายผลิตภัณฑ์ฟุ้ง) ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม พนักงานให้ข้อมูลไม่เพียงพอ และระยะทางในการเดินทางไปใช้บริการไกล

- **ปัญหาการเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ:** สาเหตุสำคัญที่ทำให้ครัวเรือนไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ ฐานะไม่ดีหรือรายได้ไม่เพียงพอในการใช้บริการ นอกจากนั้นครัวเรือนบางส่วนไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการ ไม่กล้าไปติดต่อสถาบันการเงินเพราะกลัวถูกปฏิเสธ และไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ

- **การวางแผนทางการเงิน:** ในภาพรวม พบว่า ครัวเรือนร้อยละ 65.4 มีการออมเงิน ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉินหรือเจ็บป่วย ใช้ในยามเกษียณ และใช้บริหารรายรับ-รายจ่าย ตามลำดับ โดยฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (บัญชีเงินเดือนร้อยละ 30.4 และบัญชีที่เปิดเพื่อการออกร้อยละ 16.0) และถือเงินสดเป็นหลัก ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการออมเพื่อเกษียณของครัวเรือน พบว่า ครัวเรือนมีการวางแผนและเริ่มออมเงินเพื่อเกษียณร้อยละ 44 ซึ่งลดลงจากปี 2556 ค่อนข้างมาก

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2559 พบว่า ครัวเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินและมีความพึงพอใจในการใช้บริการทางการเงินเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม ครัวเรือนบางส่วนยังมีปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทางการเงิน จึงนำมาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ ธปท. หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนควรร่วมกันดำเนินการเพื่อส่งเสริมการเข้าถึงและการใช้บริการทางการเงินของประชาชน โดยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย 3 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านผู้ให้บริการทางการเงินและช่องทางการให้บริการ ส่งเสริมบทบาทของผู้ให้บริการอื่นที่มีใช้ธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และองค์กรการเงินระดับชุมชน ซึ่งปัจจุบันครัวเรือนใช้บริการกับผู้ให้บริการเหล่านี้มากขึ้น เพื่อเพิ่มการแข่งขันในระบบและเติมเต็มช่องว่างการให้บริการตลอดจนส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือก ได้รับความสะดวกมากขึ้น และสามารถใช้บริการได้ในราคาที่ต่ำลง นอกจากนี้ ธปท. จะปรับปรุงเกณฑ์เพื่อเอื้อให้สถาบันการเงินในปัจจุบันขยายช่องทางการให้บริการเพิ่มเติม เช่น ส่งเสริมการแต่งตั้งตัวแทนให้หลากหลายขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของครัวเรือนบางส่วนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน หรือประสบปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

(2) ด้านผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ส่งเสริมให้สถาบันการเงินมีบัญชีเพื่อการทำธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน (ฝาก ถอน โอนเงินและชำระเงิน) ในราคาที่ต่ำลง เพื่อเป็นทางเลือกให้ผู้ที่มีฐานะทางการเงินไม่ดีหรือรายได้น้อยสามารถเข้าถึงหรือใช้บริการได้

(3) ด้านการให้ความรู้ทางการเงินและการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินพื้นฐาน เพื่อให้สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสนับสนุนให้ประชาชนตระหนักและให้ความสำคัญกับการวางแผนทางการเงินและการออม ซึ่งครัวเรือนยังให้ความสำคัญค่อนข้างน้อย เพื่อช่วยให้ประชาชนมีเงินเพียงพอสำหรับใช้จ่ายในยามเกษียณ นอกจากนี้ ธปท. จะส่งเสริมให้ประชาชนใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (เช่น โมบายแอปพลิเคชัน และอินเทอร์เน็ต) มากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดต้นทุนของผู้ใช้บริการ ซึ่งยังนิยมใช้บริการผ่านสาขาธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นหลัก อีกทั้ง ธปท. จะปรับปรุงเกณฑ์การกำกับดูแลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ให้เข้มข้นเพื่อลดปัญหาการให้บริการที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะการขายผลิตภัณฑ์ฟุ้ง และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริการที่ไม่ถูกต้องและครบถ้วน

ผู้จัดทำ

ทีมกลยุทธ์ด้านสถาบันการเงิน

ฝ่ายกลยุทธ์สถาบันการเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทย

273 ถนนสามเสน แขวงสามพระยา

เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

www.bot.or.th

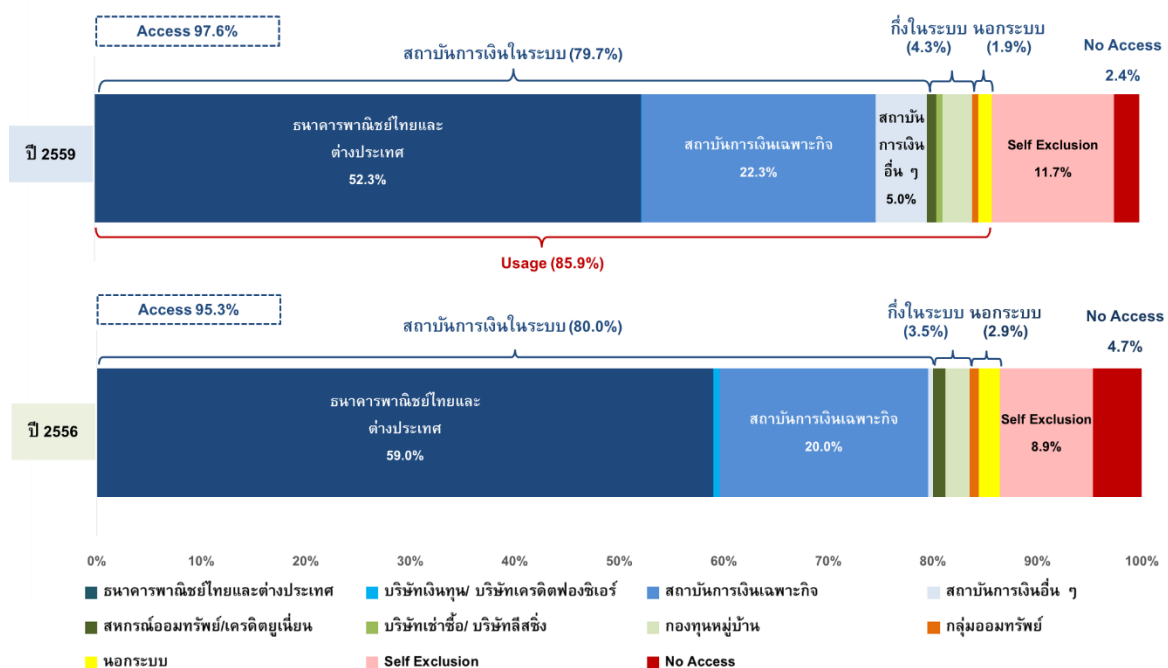
FISTeam@bot.or.th

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการ

ผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน 3 บริการหลัก ได้แก่ บริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ (รวมบัตรเครดิต) และบริการโอนเงินและชำระเงิน พบว่า ครึ่งเรือนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานที่ร้อยละ 97.6 เพิ่มขึ้นจากปี 2556 (ร้อยละ 95.3) โดยเป็นครึ่งเรือนที่ใช้บริการร้อยละ 85.9 และเป็นครึ่งเรือนที่เลือกไม่ใช้บริการร้อยละ 11.7 ทั้งนี้ ครึ่งเรือนยังคงใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ไทยและต่างประเทศ (ร้อยละ 52.3) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ร้อยละ 22.3) เป็นหลัก แม้ว่าสัดส่วนการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์จะลดลงค่อนข้างมากจากปี 2556 (ร้อยละ 59.0) นอกจากนี้ ผลสำรวจยังระบุว่า ครึ่งเรือนใช้บริการจากสถาบันการเงินอื่น เช่น บริษัทบัตรเครดิต ผู้ให้บริการสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มขึ้นค่อนข้างมากจากร้อยละ 0.5 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 5.0 ในปี 2559 รวมถึงใช้บริการจากผู้ให้บริการทั้งในระบบเพิ่มขึ้น และใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบลดลง (ภาพที่ 1)

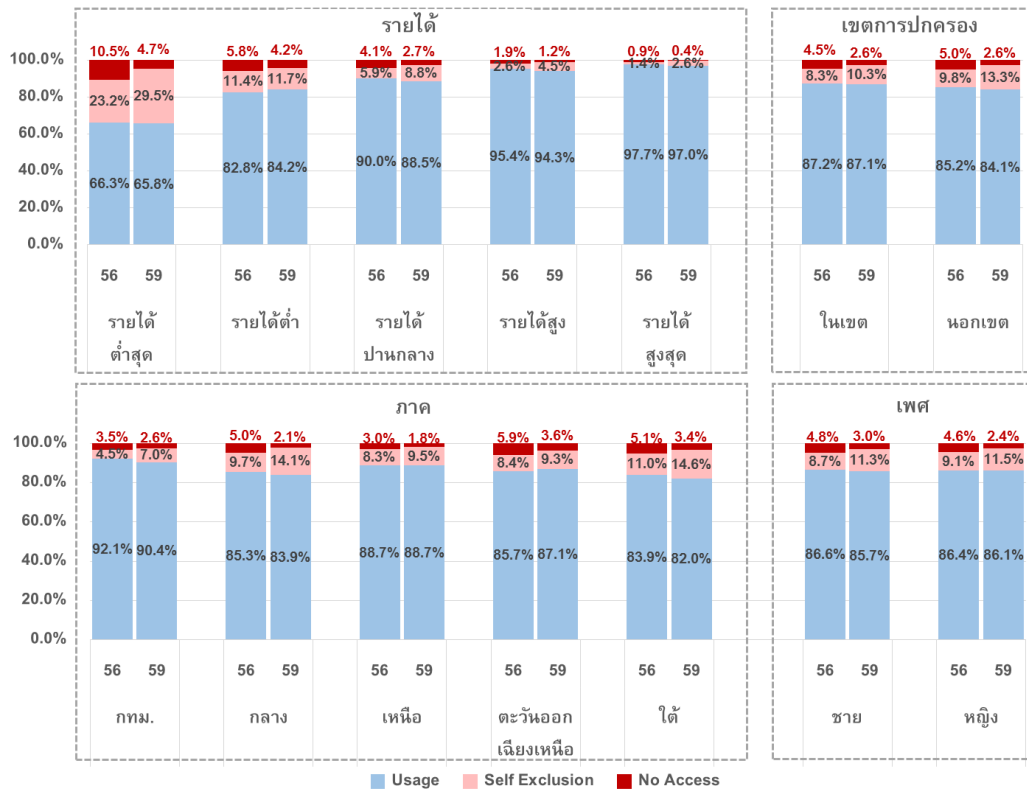
ภาพที่ 1: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน



หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามในปี 2556 และปี 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 10,613 คน และ 10,866 คน ตามลำดับ

สำหรับครึ่งเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐาน พบว่า มีสัดส่วนลดลงค่อนข้างมากจากร้อยละ 4.7 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 2.4 ในปี 2559 แสดงให้เห็นว่า รูปแบบและช่องทางการให้บริการทางการเงินพื้นฐานมีความหลากหลายและสามารถตอบสนองความต้องการของครึ่งเรือนได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ครึ่งเรือนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานส่วนใหญ่เป็นครึ่งเรือนที่มีรายได้ต่ำที่สุดถึงรายได้ต่ำ ครึ่งเรือนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและภาคใต้ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาครึ่งเรือนตามเขตที่อยู่อาศัยจะพบว่า ครึ่งเรือนในเขตเมืองและนอกเขตเมืองสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานได้ในสัดส่วนเท่ากัน เช่นเดียวกับเพศชายและเพศหญิงที่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานได้ใกล้เคียงกัน (ภาพที่ 2)

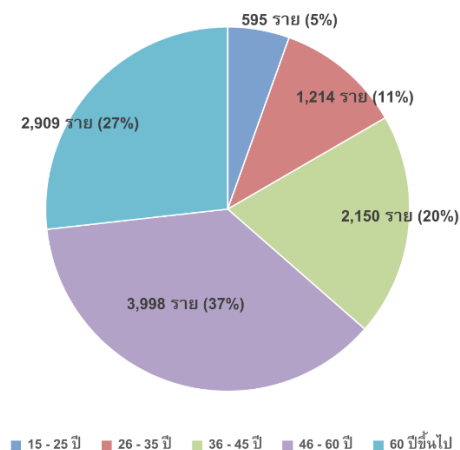
ภาพที่ 2: การเข้าถึงบริการทางการเงินพื้นฐานแยกตามรายได้ ภูมิภาค เขตการปกครอง และเพศ



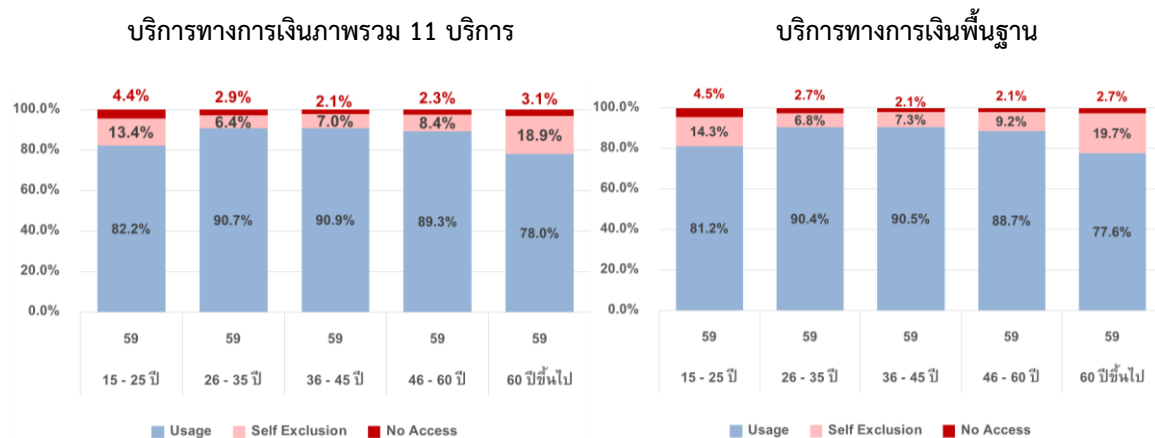
ภาคผนวกที่ 2: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินแยกตามอายุ

หากจำแนกผู้ตอบแบบสำรวจซึ่งเป็นหัวหน้าครัวเรือนทั้งสิ้น 10,866 ราย ตามกลุ่มอายุ 5 ช่วง ได้แก่ (1) อายุ 15-25 ปี (2) อายุ 26-35 ปี (3) อายุ 36-45 ปี (4) อายุ 46-60 ปี และ (5) อายุ 60 ปีขึ้นไป พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-60 ปี (จำนวน 3,998 ราย) (ภาพที่ 1) โดยหัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุ 36-45 ปี สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้สูงสุดทั้งในภาพรวม 11 บริการ และบริการพื้นฐาน (เงินฝาก สินเชื่อ โอนเงินและชำระเงิน) (ภาพที่ 2)

ภาพที่ 1: การกระจายตัวของครัวเรือนแยกตามกลุ่มอายุ

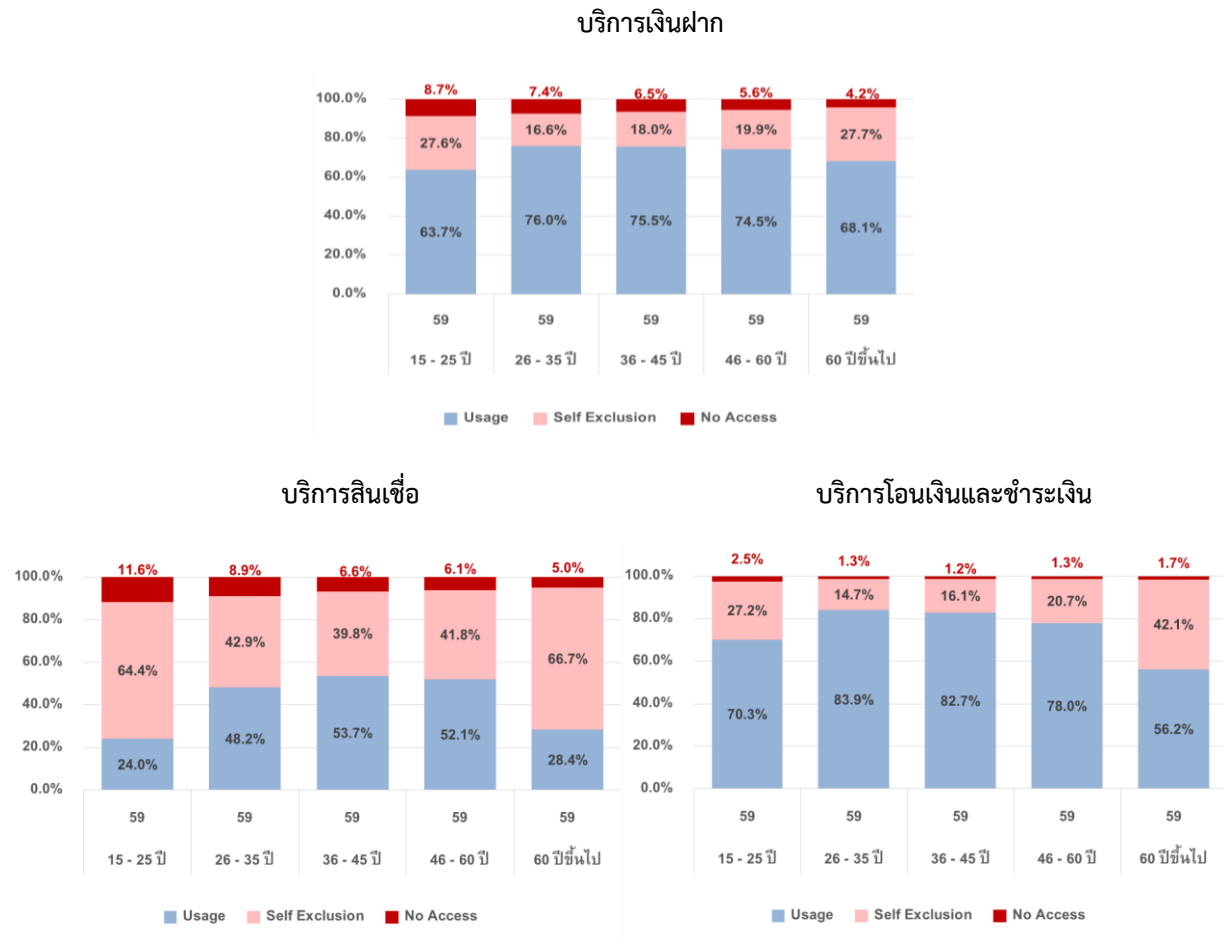


ภาพที่ 2: สัดส่วนการเข้าถึงบริการทางการเงินของครัวเรือนแยกตามกลุ่มอายุ



ทั้งนี้ หากพิจารณาการใช้บริการเงินฝาก สินเชื่อ โอนเงินและชำระเงินเป็นรายบริการ พบว่า หัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุ 15-25 ปี สามารถเข้าถึงบริการเงินฝาก สินเชื่อ โอนเงินและชำระเงินได้น้อยที่สุด เนื่องจากเป็นกลุ่มที่เริ่มทำงาน จึงมีรายได้หรือฐานะทางการเงินไม่เพียงพอในการเข้าถึงบริการทางการเงิน ขณะที่หัวหน้าครัวเรือนที่มีอายุ 26-60 ปี สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ค่อนข้างดี รวมถึงใช้บริการเงินฝาก สินเชื่อ โอนเงินและชำระเงินสูงที่สุด เนื่องจากเป็นวัยที่มีฐานะทางการเงินมั่นคง มีรายได้เพียงพอสำหรับใช้จ่ายและเก็บออม อย่างไรก็ตาม สัดส่วนการใช้บริการเงินฝาก สินเชื่อ โอนเงินและชำระเงินจะทยอยลดลงเมื่อหัวหน้าครัวเรือนมีอายุเพิ่มขึ้นและเข้าสู่วัยผู้สูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3: การเข้าถึงบริการเงินฝาก บริการสินเชื่อ และบริการโอนเงินและชำระเงิน



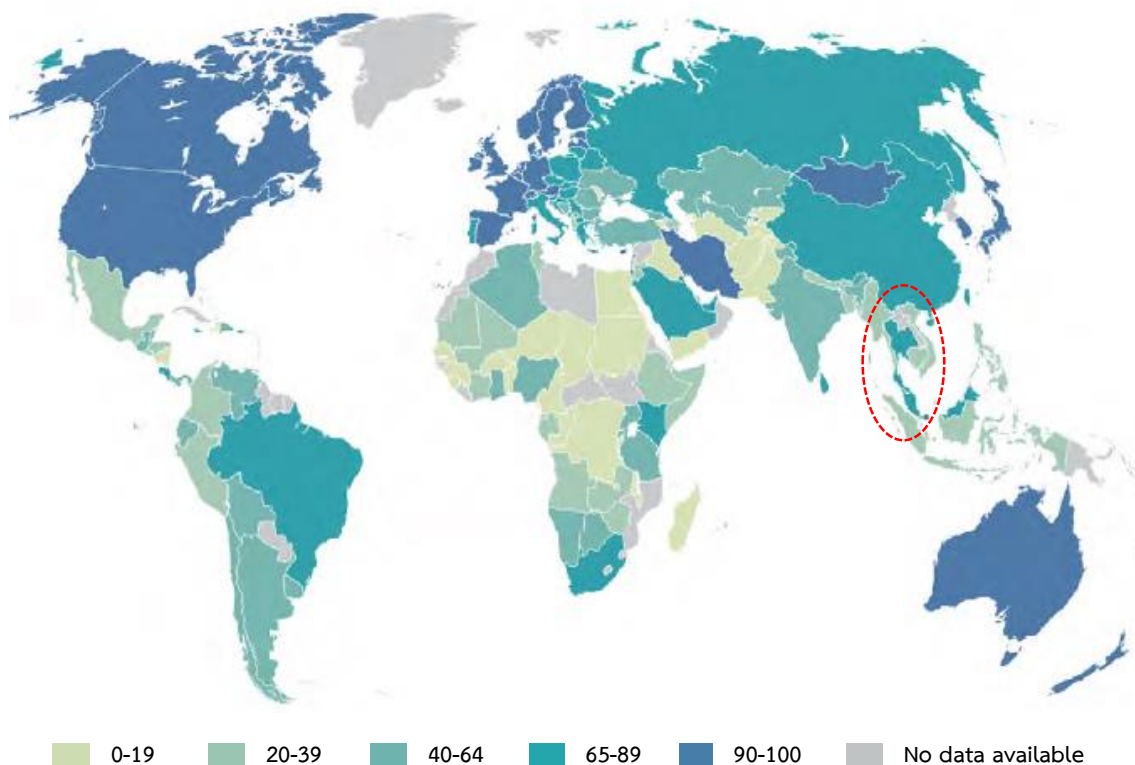
ภาคผนวกที่ 3: ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประเทศไทยเปรียบเทียบกับต่างประเทศ

ครัวเรือนไทยสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ในระดับค่อนข้างดี จากรายงาน The Global Index Database 2014 ที่ World Bank จัดทำขึ้นเพื่อประเมินระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของ 140 ประเทศทั่วโลก (จัดทำทุก 3 ปี) พบว่า ครัวเรือนไทยมีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงิน¹² ร้อยละ 78.1 โดยสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศที่มีรายได้ในระดับเดียวกัน (Upper middle income) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 70.5 (ภาพที่ 1) อีกทั้งหากพิจารณาการเข้าถึงบริการทางการเงินของไทยกับประเทศในกลุ่มอาเซียน พบว่า ครัวเรือนไทยมีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงินสูงเป็นลำดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์ (ร้อยละ 96.4) และมาเลเซีย (ร้อยละ 80.7) (ภาพที่ 2)

นอกจากนี้ ผลการสำรวจของ World Bank พบว่า ประเทศไทยไม่ได้มีปัญหาความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการทางการเงินระหว่างเพศหญิงและเพศชาย โดยสัดส่วนของประชากรเพศหญิงที่มีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงินอยู่ที่ร้อยละ 75.4 ขณะที่สัดส่วนของประชากรทั้งหมดที่มีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงินอยู่ที่ร้อยละ 78.1

ภาพที่ 1: ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของไทยและประเทศต่าง ๆ

สัดส่วนครัวเรือนที่มีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงิน (%)

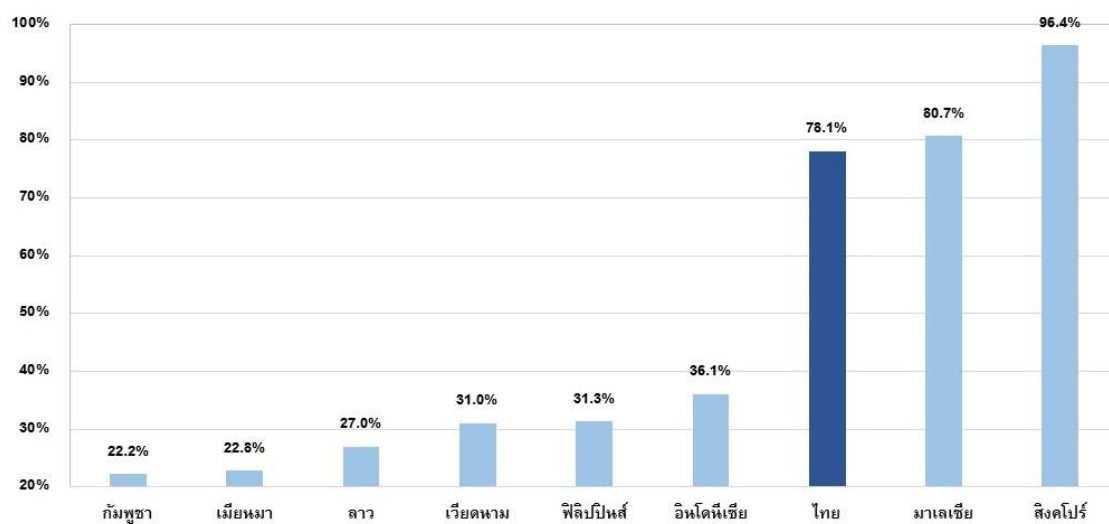


ที่มา: The Global Index Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World, World Bank

¹² สถาบันการเงิน ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ สหกรณ์ออมทรัพย์ เครดิตยูเนียน องค์กรการเงินชุมชน

ภาพที่ 2: ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินของกลุ่มประเทศอาเซียน

สัดส่วนครัวเรือนที่มีบัญชีเงินฝากกับสถาบันการเงิน (%)



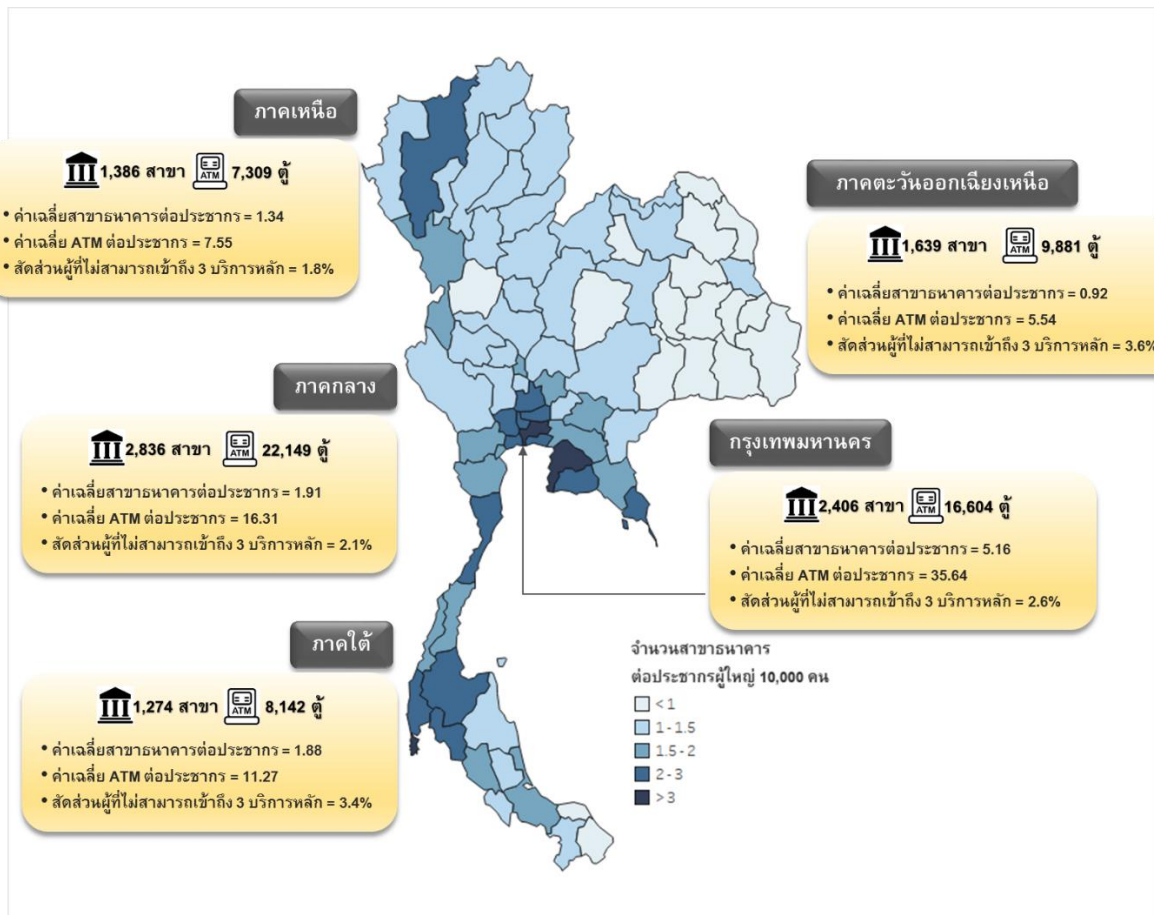
หมายเหตุ: ไม่มีผลสำรวจของประเทศบรูไน

ที่มา: Global Findex Database 2014

ภาคผนวกที่ 4: การกระจายตัวของผู้ให้บริการทางการเงิน

ช่องทางการให้บริการประเภทสาขาและตู้เอทีเอ็มของผู้ให้บริการในระบบ (เฉพาะธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ) ค่อนข้างกระจุกตัวในพื้นที่เขตเมือง โดยกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นจังหวัดที่มีจำนวนประชากรสูงที่สุดในประเทศ มีสัดส่วนจำนวนสาขาธนาคารและตู้เอทีเอ็มต่อประชากรผู้ใหญ่ 10,000 คน (ค่าเฉลี่ยสาขาและตู้เอทีเอ็มต่อประชากร) สูงที่สุด เท่ากับ 5.16 และ 35.64 ตามลำดับ รองลงมา คือ จังหวัดในภาคกลางและภาคใต้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรประมาณ 1.9 โดยจังหวัดที่มีสาขาธนาคารจำนวนมากและมีสัดส่วนสาขาต่อประชากรสูง ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดในเขตปริมณฑล รวมถึงจังหวัดภูเก็ตซึ่งมีจำนวนสาขาธนาคารในระดับกลางแต่มีสัดส่วนจำนวนสาขาต่อประชากรกระจุกตัวสูง ขณะที่ภาคเหนือมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรเท่ากับ 1.34 โดยเชียงใหม่มีจำนวนสาขาธนาคารมากที่สุดในภาค ทั้งนี้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยสาขาและตู้เอทีเอ็มต่อประชากรน้อยที่สุด โดยเท่ากับ 0.92 และ 5.54 ตามลำดับ (ภาพที่ 1)

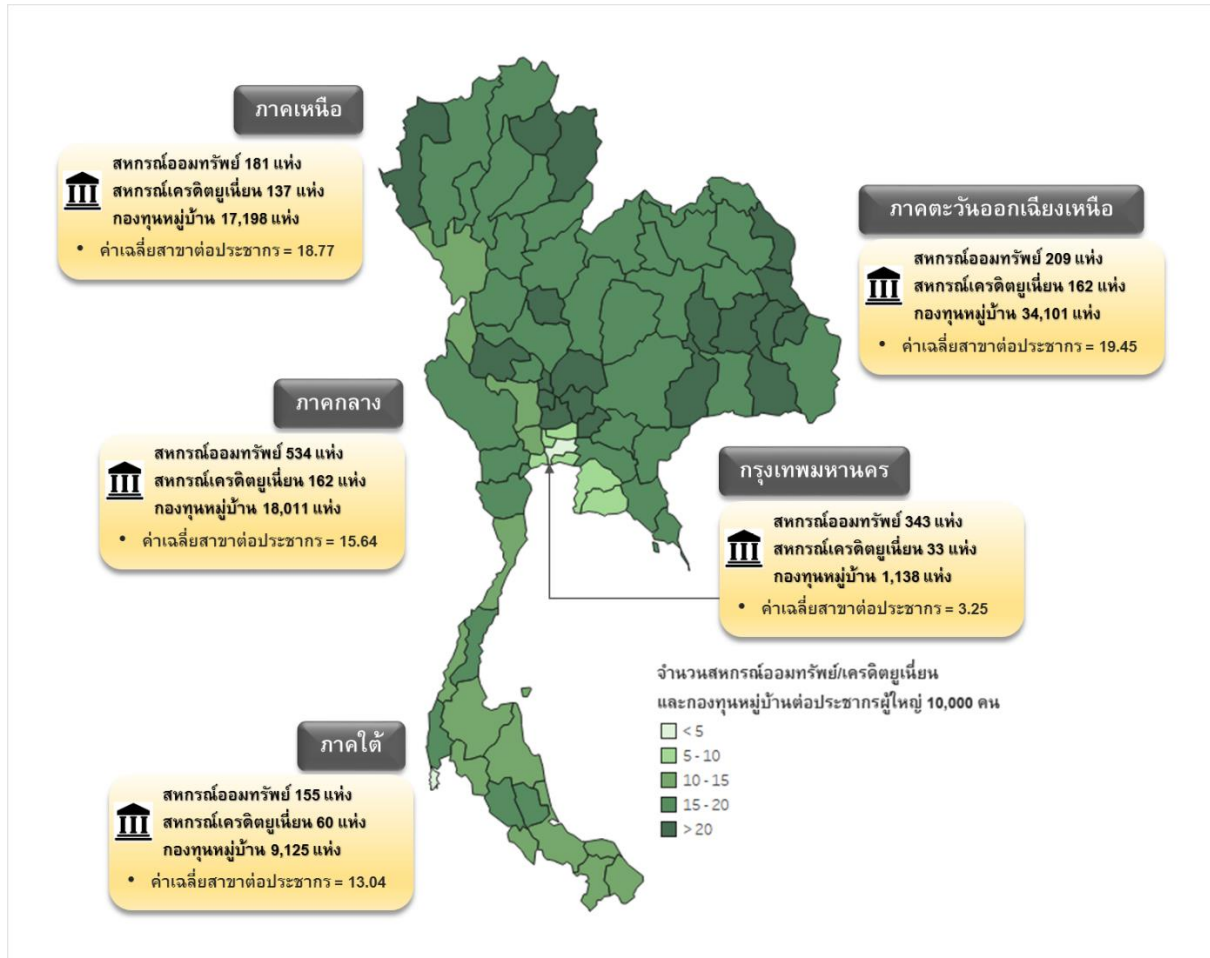
ภาพที่ 1: การกระจายตัวของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ



ที่มา: ธปท., กรมการปกครอง

สำหรับผู้ให้บริการทั้งในระบบ (สหกรณ์ออมทรัพย์ เครดิตยูเนียน และกองทุนหมู่บ้าน) มีการกระจายตัวใกล้เคียงกันในแต่ละจังหวัด ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลจากการกระจายตัวของกองทุนหมู่บ้านตามขนาดของพื้นที่และจำนวนประชากร โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรสูงที่สุดเท่ากับ 19.45 รองลงมาคือ ภาคเหนือและภาคกลางซึ่งมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรเท่ากับ 18.77 และ 15.64 ตามลำดับ โดยภาคกลางมีจำนวนสหกรณ์ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับภาคอื่น ในขณะที่กรุงเทพมหานครมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรน้อยที่สุดที่ 3.25 แม้จะเป็นจังหวัดที่มีจำนวนสหกรณ์ออมทรัพย์และเครดิตยูเนียนมากที่สุด (ภาพที่ 2)

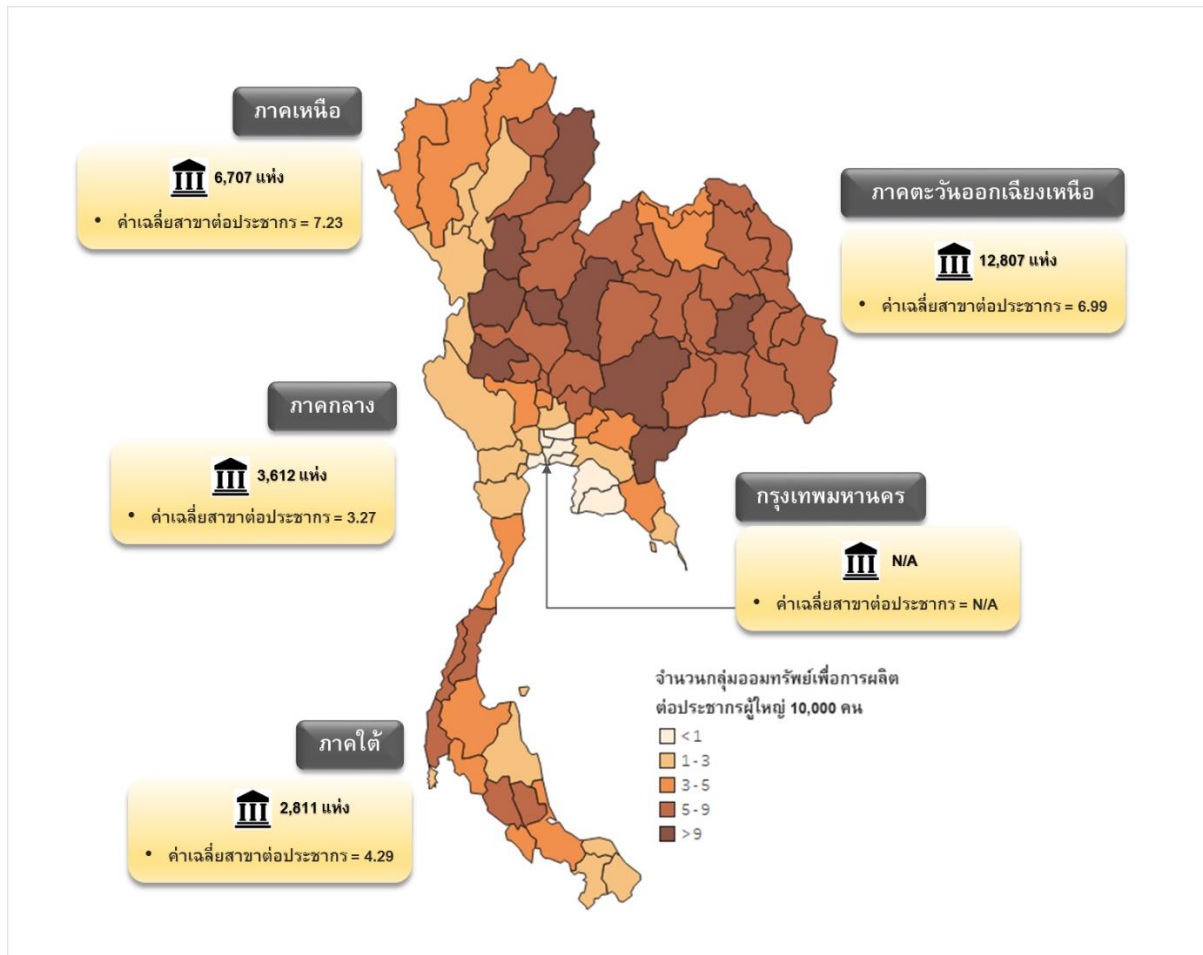
ภาพที่ 2: การกระจายตัวของสหกรณ์ออมทรัพย์ เครดิตยูเนียน และกองทุนหมู่บ้าน



ที่มา: กรมส่งเสริมสหกรณ์, สำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ, กรมการปกครอง

ในส่วนของผู้ให้บริการนอกระบบ (เฉพาะกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต) มีจำนวนและความหนาแน่นค่อนข้างสูงในภาคเหนือ (6,707 แห่ง) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (12,807 แห่ง) โดยมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรเท่ากับ 7.23 และ 6.99 ตามลำดับ ซึ่งจังหวัดที่มีสัดส่วนดังกล่าวสูง ได้แก่ จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดสุโขทัย จังหวัดพิจิตร และจังหวัดเพชรบูรณ์ รองลงมา คือ ภาคใต้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรเท่ากับ 4.29 ในขณะที่ภาคกลางเป็นภาคที่มีค่าเฉลี่ยสาขาต่อประชากรน้อยที่สุดเพียง 3.27 (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 3: การกระจายตัวของกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต



หมายเหตุ: ข้อมูลเฉพาะกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิตที่ขึ้นทะเบียนกับกรมการพัฒนาชุมชน
ที่มา: กรมการพัฒนาชุมชน, กรมการปกครอง



เพื่อความเป็นอยู่ที่ดี
อย่างยั่งยืนของไทย

ธนาคารแห่งประเทศไทย

273 ถนนสามเสน แขวงวัดสามพระยา เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

www.bot.or.th



Bank of Thailand Channel
Hotline1213 Channel



www.bot.or.th



@bankofthailand



bankofthailand
Hotline1213