

Confidential

บทสรุปผู้บริหาร
โครงการศึกษาความต้องการ
บริการทางการเงิน

เสนอต่อ
ธนาคารแห่งประเทศไทย

โดย
บริษัท ซี. เอส. เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด

เมษายน 2546

บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความต้องการบริการทางการเงินในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาทัศนคติ ความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการเงินของประชาชน ทั้งที่เป็นบุคคลธรรมดาและผู้ประกอบการ เพื่อทราบถึงบริการทางการเงินที่จำเป็นขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของประชาชน และประกอบธุรกิจในกรณีของผู้ประกอบการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ระดับความพึงพอใจ ทัศนคติ และความคาดหวัง ตลอดจนระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการทางการเงินประเภทต่างๆ โดยทำการศึกษาจากประชาชนทั่วไปจำนวน 4,800 ราย ซึ่งกระจายครอบคลุมทุกระดับรายได้ พื้นที่อยู่อาศัยทั้งนอกเมืองและในเมืองของภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ตลอดจนกลุ่มอาชีพต่างๆ และในส่วนของผู้ประกอบการ ได้ทำการสำรวจจำนวน 1,190 รายทั่วประเทศ กระจายครอบคลุมธุรกิจขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ พื้นที่ตั้งของธุรกิจทั้งนอกเมืองและในเมือง และประเภทของธุรกิจ (ได้แก่ อุตสาหกรรม/การผลิต บริการ คำส่ง/นำเข้า-ส่งออก และค้าปลีก) โดยผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มประชาชน

1. การตอบสนองความต้องการบริการทางการเงินของประชาชน

1.1 บริการที่ไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจุบัน

จากผลการศึกษาพบว่าโดยภาพรวมแล้ว เงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เงินกู้ที่ให้ผ่อนชำระที่ละน้อยๆ และประกันชีวิต เป็นบริการทางการเงินที่ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่ามีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิต แต่มีประชาชนเพียงส่วนน้อย (ไม่ถึงร้อยละ 50) โดยเฉพาะประชาชนที่มีรายได้ต่ำที่ได้รับ การตอบสนองบริการดังกล่าวจากผู้ให้บริการในปัจจุบัน ทั้งนี้สาเหตุหลักมาจากการที่คุณสมบัติไม่เพียงพอ ไม่ได้รับการแนะนำ เงื่อนไขที่ยุ่งยากของผู้ให้บริการ และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน

- ในกรณีของประชาชนที่มีรายได้ต่ำในเมืองพบว่า เงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เงินกู้ที่ให้ผ่อนชำระครั้งละน้อยๆ เงินกู้สำหรับใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ตลอดจนประกันชีวิต เป็นบริการทางการเงินที่ประชาชนในกลุ่มนี้คิดว่ามีความจำเป็น แต่ทั้งนี้ประชาชนเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ (ไม่ถึงร้อยละ 50)

- เงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เงินกู้ที่ให้ผ่อนชำระครั้งละน้อยๆ เงินกู้สำหรับใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน และประกันชีวิต เป็นบริการทางการเงินที่ประชาชนรายได้ต่ำนอกเมืองคิดว่ามี ความจำเป็น แต่ทั้งนี้ก็มีประชาชนเพียงส่วนน้อยที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ (ไม่ ถึงร้อยละ 50) ในเรื่องเงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และประกันชีวิต
- ดังนั้นบริการทางการเงินที่ควรให้บริการแก่ประชาชนรายได้ต่ำ คือเงินกู้ที่จำนวนไม่มากนัก แต่สามารถกู้ได้เมื่อมีความต้องการใช้ในกรณีฉุกเฉินหรือช่วยจุนเจือรายจ่ายประจำวันใน ช่วงที่ขาดสภาพคล่อง นอกจากนี้ควรเป็นเงินกู้ในลักษณะที่ให้ผ่อนชำระน้อยๆ แต่อาจจะ บ่อย ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถที่จะทยอยส่งคืนได้และเป็นการช่วยควบคุมเรื่องวินัย ทางการเงิน อีกประเด็นหนึ่งคือเรื่องการให้บริการในเรื่องของประกันชีวิตที่อาจจำเป็นต้องมี การปรับรูปแบบ เช่น จำนวนของเบี้ยที่ต้องส่ง เพื่อให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยสามารถใช้ บริการได้
- สำหรับประชาชนที่มีรายได้ปานกลางในเมือง พบว่าบริการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิต แต่ได้รับการตอบสนองค่อนข้างน้อย (ไม่ถึงร้อยละ 50) เหมือนกับกลุ่มประชาชนรายได้ต่ำ ในเมืองแต่ที่เพิ่มขึ้นมาคือ เรื่องของเงินกู้สำหรับเป็นเจ้าของกิจการ (ส่วนตัวที่ ขนาดไม่ใหญ่) โดยไม่จำเป็นต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน
- บริการทางการเงินที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของประชาชนที่มีรายได้ปานกลางนอก เมือง แต่ได้รับการตอบสนองค่อนข้างน้อย (ไม่ถึงร้อยละ 50) ได้แก่ เงินกู้เพื่อเป็นเจ้าของ กิจการโดยไม่ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน เงินกู้เพื่อการขยายกิจการโดยไม่ต้องใช้ หลักทรัพย์ค้ำประกัน และ เงินกู้เพื่อการศึกษา
- ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มรายได้ปานกลาง นอกจากเรื่องของเงินกู้ เฉพาะหน้าแล้ว จำเป็นต้องให้บริการเงินกู้เพื่อการหาเลี้ยงชีพด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจต้อง พิจารณาจากวัตถุประสงค์การใช้เงิน/ ความสามารถในการผ่อนชำระ แทนการใช้พิจารณา ในเรื่องหลักทรัพย์ เนื่องจากประชาชนคงไม่สามารถหาหลักทรัพย์มาค้ำประกันได้
- สำหรับประชาชนที่มีรายได้สูงในเมือง พบว่าบริการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตแต่ได้รับ การตอบสนองค่อนข้างน้อย (ไม่ถึงร้อยละ 50) ได้แก่ เงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และ เงินกู้สำหรับเป็นเจ้าของกิจการโดยไม่จำเป็นต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน
- บริการทางการเงินที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของประชาชนรายได้สูงนอกเมือง แต่ได้ รับการตอบสนองน้อยกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ เงินกู้สำหรับเป็นเจ้าของกิจการโดยไม่จำเป็น ต้องใช้หลักทรัพย์ค้ำประกัน อย่างไรก็ตาม มีบริการทางการเงินอื่นที่มีความจำเป็นเช่นกัน ซึ่งได้รับการตอบสนองที่สูงกว่าแต่ยังไม่ถึงร้อยละ 80 อันได้แก่ เงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เงินกู้ที่ให้ผ่อนชำระครั้งละน้อยๆ และประกันชีวิต

- ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มรายได้สูง เงินกู้จำนวนน้อยๆ สำหรับใช้ในยามฉุกเฉินก็เป็นสิ่งที่จำเป็น แต่อาจมีวัตถุประสงค์เพื่อสำหรับมาหมุนเวียนธุรกิจยามที่ขาดสภาพคล่อง ซึ่งไม่ได้ต้องการจำนวนมากนักและควรพิจารณาอนุมัติจากวัตถุประสงค์การใช้ ตลอดจนความเป็นไปได้ของธุรกิจมากกว่าเรื่องของหลักประกัน โดยอาจพิจารณาให้มีเงื่อนไขที่ยืดหยุ่นแบบให้ค่อยๆ ผ่อนชำระในช่วงแรกๆ
- สำหรับประชาชนที่มีรายได้สูงมากในเมือง พบว่าบริการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตแต่ได้รับการตอบสนองค่อนข้างน้อย (ไม่ถึงร้อยละ 50) มีอยู่ 2 บริการหลัก ได้แก่ เงินกู้ที่ใช้จ่ายยามฉุกเฉิน และเงินกู้สำหรับใช้หมุนเวียน หรือเงินกู้เพื่อลงทุนทางธุรกิจโดยไม่จำเป็นต้องใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน
- บริการทางการเงินที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนรายได้สูงมากนอกเมือง แต่ได้รับการตอบสนองน้อยกว่าร้อยละ 50 ได้แก่ เงินกู้เพื่อการขยายกิจการโดยที่ไม่จำเป็นต้องใช้หลักทรัพย์สินค้ำประกัน อย่างไรก็ตาม มีบริการทางการเงินอื่นที่มีความจำเป็นเช่นกัน ซึ่งได้รับการตอบสนองที่สูงกว่า แต่ยังไม่ถึงร้อยละ 80 อันได้แก่ เงินกู้เพื่อใช้จ่ายยามฉุกเฉิน เงินกู้ที่ให้ผ่อนชำระครั้งละน้อยๆ และประกันชีวิต
- ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มรายได้สูงมากก็คล้ายกับกลุ่มรายได้สูง กล่าวคือ จำเป็นต้องมีบริการเงินกู้จำนวนน้อยๆ สำหรับใช้ในยามฉุกเฉิน เพื่อสำหรับมาใช้หมุนเวียนหรือลงทุนทางธุรกิจยามที่ขาดสภาพคล่อง ซึ่งไม่ได้ต้องการจำนวนมากนักและควรพิจารณาอนุมัติจากวัตถุประสงค์การใช้ตลอดจนความเป็นไปได้ของธุรกิจมากกว่าเรื่องของหลักประกัน
- อย่างไรก็ตาม มีบริการทางการเงินหลายประเภทที่ประชาชนยังได้รับการตอบสนองค่อนข้างน้อยในปัจจุบันแต่เป็นบริการที่ประชาชนโดยส่วนใหญ่คิดว่ายังมีความจำเป็นไม่มากนัก ซึ่งได้แก่ พันธบัตร กองทุนที่รับประกันเงินต้น หุ้น/ กองทุนรวม เงินกู้เพื่อการศึกษ เงินกู้เพื่อผ่อนชำระทรัพย์สิน การเตรียมเงินไว้ใช้เมื่อเกษียณ ตลอดจนคำแนะนำในการบริหารเงินหรืออาชีพ ซึ่งบริการเหล่านี้อาจมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นในอนาคต

1.2 บริการที่ประชาชนใช้อยู่ในปัจจุบันและมีความต้องการใช้ในอนาคต

ในภาพรวมบริการทางการเงินด้านเงินฝากและการลงทุนที่ประชาชนส่วนใหญ่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ บัญชีเงินฝาก (ร้อยละ 87.5) ซึ่งเป็นบริการด้านเงินฝากที่ประชาชนทุกกลุ่มใช้มากที่สุด สำหรับเงินสมทบกองทุน (ฌาปนกิจสงเคราะห์) เล่นแชร์ และสลากออมสิน/ ชกส. มีผู้ใช้บริการบางส่วนแต่ยังไม่มาก (อยู่ระหว่างร้อยละ 15 ถึงร้อยละ 30) ในขณะที่พันธบัตร ตราสารทางการเงิน และตั๋วเงินฝาก (P/N) มีผู้ใช้บริการน้อยมาก (น้อยกว่าร้อยละ 6) ทั้งนี้ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักมาจากการไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการดังกล่าว (ยังไม่ใช้บริการที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต) และอาจเป็นเพราะสถานภาพทางการเงินของประชาชนที่ไม่เอื้ออำนวย ตลอดจนไม่มีผู้ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตัวผลิตภัณฑ์

ทางด้านเงินกู้พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการเงินกู้เพื่อการหมุนเวียนและลงทุนทางธุรกิจ (ร้อยละ 21 และ 11 ตามลำดับ) ซึ่งพบว่าเงินกู้เพื่อการหมุนเวียนทางธุรกิจ เป็นบริการด้านเงินกู้ที่ประชาชนเกือบทุกกลุ่มใช้บริการมากที่สุด ยกเว้นประชาชนที่มีรายได้สูงและรายได้สูงมากที่อาศัยในเมืองซึ่งใช้บริการด้านสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากที่สุด ทั้งนี้สาเหตุหลักที่ประชาชนไม่ได้ใช้บริการด้านเงินกู้ต่างๆ ซึ่งนอกจากไม่มีความต้องการใช้แล้ว ได้แก่ เงื่อนไขที่ยู่งยาก ไม่ทราบจะใช้บริการได้ที่ไหน และอัตราดอกเบี้ยสูงเกินไป

ทางด้านการเงิน/ ชำระเงิน พบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนใช้บัตรเอทีเอ็ม (ร้อยละ 49.7) โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ (ร้อยละ 36.5) และบริการส่งรษณีย์ (ร้อยละ 30.9) ซึ่งบริการทั้ง 3 ประเภทเป็นบริการด้านโอนเงิน/ ชำระเงิน ที่ประชาชนทุกกลุ่มใช้มากที่สุด ยกเว้นประชาชนที่มีรายได้สูงมากที่อยู่อาศัยในเมือง ซึ่งใช้บริการด้านบัตรเครดิตสูงกว่าธนาคัติ ทั้งนี้สาเหตุที่ประชาชนบางส่วนไม่ได้ใช้บริการดังกล่าว ได้แก่ ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เงื่อนไขที่ยู่งยาก ไม่ทราบจะใช้บริการได้ที่ไหน และค่าธรรมเนียมแพง ในขณะที่บริการด้านอื่นๆ ที่ประชาชนใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ ประกันชีวิต (ร้อยละ 34.9) และประกันวินาศภัย (ร้อยละ 25.4) ในขณะที่ประชาชนที่ไม่ได้ใช้บริการให้เหตุผลว่า ยังไม่มีความจำเป็นต้องใช้ เงื่อนไขที่ยู่งยาก และบริการไม่น่าเชื่อถือ

ส่วนในกรณีของความต้องการบริการทางการเงินในอนาคตสามารถสรุปได้ดังนี้

- บริการที่ประชาชนรายได้ต่ำในเมืองมีสัดส่วนความต้องการใช้ในอนาคตเพิ่มสูงขึ้นค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับบริการอื่นๆ ในเรื่องของเงินฝากคือ สลากออมสิน/ ชกส. ในเรื่องของเงินกู้ ได้แก่ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนกรณีของการชำระเงิน/ โอนเงิน และบริหารความเสี่ยง ได้แก่ การชำระค่าบริการโดยการหักบัญชี และประกันชีวิตตามลำดับ ส่วนบริการทางการเงินที่ประชาชนรายได้ต่ำนอกเมืองมีสัดส่วนความต้องการใช้ในอนาคต

- เมื่อพิจารณาความต้องการใช้บริการต่างๆ ของประชาชนในแต่ละกลุ่มพบว่า ประชาชนมีความต้องการออมเงินในรูปแบบอื่นนอกจากเงินฝาก อาทิเช่น สลากออมสิน/ ธกส. หรือ พันธบัตร ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ค่อนข้างคุ้นเคย อย่างไรก็ตาม ยังมีบริการด้านเงินฝากและการลงทุนอีกหลายประเภทที่สามารถเป็นทางเลือกให้กับประชาชนได้ แต่ทั้งนี้เมื่ออุปสรรคในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในบริการดังกล่าว ซึ่งถ้าสามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนมากขึ้นก็อาจเป็นประโยชน์ในการเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชน
- ในกรณีของความต้องการบริการด้านการโอนเงิน/ ชำระเงินพบว่า ประชาชนมีความต้องการบริการที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น อาทิ การชำระค่าบริการโดยการหักบัญชี การใช้บริการเอทีเอ็ม การโอนเงินทางโทรศัพท์ หรืออินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามจากการศึกษาพบว่า ประชาชนยังขาดความมั่นใจในความถูกต้อง ตลอดจนวิธีการใช้บริการดังกล่าว ซึ่งถ้าผู้ให้บริการสามารถให้ความรู้และความมั่นใจในการใช้บริการแก่ประชาชนได้แล้ว จะเป็นประโยชน์ทั้งในเรื่องของการมีรายได้จากค่าธรรมเนียม และการลดต้นทุนการดำเนินการได้ส่วนหนึ่งอีกด้วย

2. ขอบเขตที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการเงินไทยในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- โดยภาพรวม ผู้ให้บริการที่ประชาชนส่วนใหญ่คาดหวังที่จะได้รับบริการทางการเงินประเภทต่างๆ มากที่สุด ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และบริษัทประกัน (ในกรณีของบริหารความเสี่ยง) ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากประชาชนรู้จักและคุ้นเคยกับผู้ให้บริการเหล่านี้มากที่สุด เพราะเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่มีบทบาทมากในการให้บริการในปัจจุบัน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทย ซึ่งผลการศึกษาล้ำก้นในแต่ละกลุ่มประชาชน
- อย่างไรก็ตาม ธนาคารพาณิชย์ไทยคงไม่สามารถให้บริการ (โดยเฉพาะเรื่องเงินกู้) แก่ประชาชนทุกกลุ่มได้ เนื่องจากมีข้อกำหนดทางด้านเงื่อนไข ตลอดจนเรื่องคุณสมบัติของประชาชนเองที่ไม่ผ่านการพิจารณาของธนาคาร ทั้งนี้จากผลการศึกษาพบว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีโอกาสที่จะสามารถทดแทนบริการของธนาคารพาณิชย์ได้ โดยเฉพาะในเรื่องของเงินกู้ที่มีเงื่อนไขยืดหยุ่นกว่า นอกจากนี้ยังพบว่าประชาชนมีความสนใจที่จะทำธุรกรรมทั่วไปกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเหมือนกับที่ทำกับธนาคารพาณิชย์ แต่ทั้งนี้สถาบันการเงินเฉพาะกิจคงต้องปรับปรุงเรื่องของเทคโนโลยี ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้

- หนึ่งยังมีผู้ให้บริการอีกหลายประเภทที่สามารถให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนได้ อาทิ เช่น บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สหกรณ์ บริษัทประกัน เป็นต้น แต่มีอุปสรรคที่ประชาชนยังขาดข้อมูล ความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนความมั่นใจในความมั่นคงของผู้ให้บริการดังกล่าว เนื่องจากธนาคารพาณิชย์หรือแม้แต่สถาบันการเงินเฉพาะกิจเองคงไม่สามารถให้บริการได้ทั่วถึงทุกกลุ่มประชาชน จึงควรมีผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในกลุ่มที่ไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการดังกล่าวข้างต้น หรือเป็นการเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการของประชาชน ทั้งนี้การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนเป็นสิ่งสำคัญ
- นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่าประชาชนโดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้ต่ำ-ปานกลาง ได้ใช้บริการจากผู้ให้บริการประเภทอื่นๆ นอกจากธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ อาทิ เช่น สหกรณ์ หรือ กองทุนหมู่บ้าน (ทั้งที่จัดตั้งเองและจัดตั้งโดยรัฐบาล) ซึ่งผู้ให้บริการดังกล่าวตั้งอยู่ในเขตชุมชนจึงสามารถให้บริการได้สะดวกกว่า ตลอดจนมีความเข้าใจในความต้องการของประชาชน แต่มีอุปสรรคในเรื่องที่อาจจะขาดความสามารถในการบริหารจัดการที่ดี หรือเรื่องของแหล่งเงินทุนสนับสนุนที่จำเป็น โดยในกรณีนี้ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจสามารถที่จะเข้ามาช่วยเหลือได้ ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนรายได้ต่ำ-ปานกลางในทางอ้อมโดยผ่านผู้ให้บริการในชุมชนอีกทีหนึ่ง
- ในกรณีของธนาคารพาณิชย์เองก็มีโอกาสที่สามารถให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น เช่น การเป็นตัวแทนจำหน่ายประกันชีวิต (ในปัจจุบันก็มีให้บริการอยู่บ้างแล้ว) ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์มีข้อได้เปรียบในเรื่องความน่าเชื่อถือ ช่องทางการให้บริการที่รวดเร็ว ตลอดจนฐานลูกค้าที่มีอยู่ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือเรื่องการทำคำแนะนำแก่ประชาชน ผู้ใช้บริการ ซึ่งถ้าสามารถทำได้จะทำให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการทางการเงินที่ครบวงจรมากขึ้น

3. การปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของระบบสถาบันการเงินและสถาบันการเงินไทย

3.1 บริการทางการเงิน

- เมื่อพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ผลต่อการพิจารณาเลือกใช้บริการทางการเงินของประชาชนพบว่า โดยส่วนใหญ่ประชาชนให้ความสำคัญค่อนข้างมากในเรื่องของราคา ซึ่งได้แก่ เรื่องอัตราดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียม (โดยเฉพาะเรื่องเงินฝาก) แต่อย่างไรก็ตาม ประชาชนยังไม่ค่อยมีความพอใจมากนักในเรื่องดังกล่าว ประชาชนโดยรวมมองว่าผู้ให้บริการ (ส่วนใหญ่หมายถึงธนาคารพาณิชย์) มีการกำหนดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าบริการที่ไม่เหมาะสม ซึ่งผลการศึกษาพบว่าประชาชนแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน
- ในฐานะที่มีบทบาทในการกำกับดูแลสถาบันการเงินไทย ทางธนาคารแห่งประเทศไทยอาจต้องมีการตรวจสอบในเรื่องของความสมเหตุสมผลในการคิดอัตราดอกเบี้ยหรือค่าบริการ ถ้าพบว่าไม่เหมาะสมก็ต้องมีมาตรการในการแก้ไข เช่น ส่งเสริมให้มีการแข่งขันมากขึ้นในระบบการเงิน ตลอดจนให้ความรู้และแนะนำช่องทางในการใช้บริการทางการเงินต่างๆ แก่ประชาชน เพื่อช่วยแก้ปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยและค่าบริการที่ไม่เหมาะสม
- อย่างไรก็ตาม หากพบว่าอัตราค่าบริการดังกล่าวเหมาะสมแล้ว ก็ควรมีการชี้แจงหรือไม่ก็ให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่งทางการควรเป็นผู้ที่มีบทบาทในเรื่องดังกล่าว เพราะจะมีความน่าเชื่อถือมากกว่าที่ผู้ให้บริการชี้แจงเอง ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวจะช่วยสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีขึ้นให้กับผู้ให้บริการ
- ในกรณีของบริการเงินกู้ พบว่าประชาชนเกือบทุกกลุ่มคิดว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยังไม่ค่อยเหมาะสม และยังมีเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการขอสินเชื่อ ซึ่งประชาชนที่มีรายได้ปานกลางที่อยู่นอกเมือง และประชาชนรายได้สูงมาก (ในและนอกเมือง) ยังไม่ค่อยพอใจเท่าไรนัก ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเรื่องบริการที่จำเป็นสำหรับประชาชนประกอบพบว่าประชาชนต้องการเงินกู้เพื่อใช้จ่ายในยามฉุกเฉิน ดังนั้นความรวดเร็วในการอนุมัติ และการลดขั้นตอนที่ยุงยากจึงเป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับประชาชน เพราะการที่สถาบันการเงินมีขั้นตอนที่ล่าช้าทำให้ประชาชนส่วนหนึ่งต้องใช้บริการกับผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินถึงแม้ว่าต้องเสียค่าดอกเบี้ยที่แพงกว่าก็ตาม

3.2 ผู้ให้บริการ

- ลักษณะสำคัญของผู้ให้บริการทางการเงินที่ประชาชนโดยทั่วไป คาดหวังคือเรื่องของความมั่นคง การมีคุณภาพการให้บริการที่ดี การมีพนักงานที่มีความรู้ความสามารถและอัธยาศัยดี มีสาขาให้บริการกระจายอย่างทั่วถึง (ซึ่งสอดคล้องกันในแต่ละกลุ่มประชาชน) ส่วนเรื่อง การคิดอัตราดอกเบี้ยและค่าบริการที่เป็นธรรม การมีรูปแบบบริการที่หลากหลายเป็น ประเด็นที่สำคัญรองลงมา
- หากพิจารณาในเรื่องของความพึงพอใจในลักษณะของผู้ให้บริการหลักในปัจจุบัน พบว่า ประชาชนเกือบทุกกลุ่มมีความพอใจในเรื่องของรูปแบบบริการที่หลากหลายและการคิด อัตราดอกเบี้ยและค่าบริการ น้อยกว่าประเด็นอื่นๆ ถึงแม้ว่าเรื่องดังกล่าวจะมีความสำคัญ น้อยกว่าเรื่องของคุณภาพการให้บริการและความมั่นคง แต่ก็ยังเป็นประเด็นที่ควรปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ
- นอกจากนี้ จากผลการศึกษาของประชาชนในแต่ละกลุ่มพบว่าธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นผู้ให้ บริการที่ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการเงินฝาก โอนเงิน/ชำระเงิน และบริการอื่นๆ มากที่สุด ยกเว้นเรื่องของเงินกู้ที่ประชาชนรายได้ต่ำ (ในและนอกเมือง) และประชาชน รายได้สูงที่อาศัยนอกเมือง มีความพึงพอใจในบริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากที่สุด และบริษัทประกันที่ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของบริหาร ความเสี่ยง
- อย่างไรก็ตาม เหตุผลที่ประชาชนมีความพึงพอใจในบริการของธนาคารพาณิชย์มากที่สุด เพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่รู้จักหรือได้ใช้บริการของผู้ให้บริการประเภทอื่นเท่าไร นัก ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีการแนะนำหรือเพิ่มโอกาสให้ประชาชนในการมีช่องทาง ในการใช้บริการที่หลากหลายมากขึ้น และมีการกระตุ้นให้ผู้ให้บริการพยายามพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนที่ดีขึ้น

3.3 ช่องทางการใช้บริการ

- จากผลการศึกษาของประชาชนในแต่ละกลุ่มพบว่า ช่องทางการใช้บริการทางการเงินของประชาชนในปัจจุบันคือการติดต่อกับสำนักงานสาขา รองมาได้แก่ การใช้ตู้เอทีเอ็ม การใช้บริการที่สาขาย่อย ตามลำดับ ส่วนการใช้บริการผ่านระบบโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตยังมีไม่มากนัก
- ทั้งนี้เมื่อสอบถามแนวโน้มที่ประชาชนแต่ละกลุ่มจะยอมรับการใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มพบว่า มีสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่ประชาชนยังไม่ค่อยยอมรับที่จะใช้บริการผ่านระบบโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ตแทนการติดต่อกับสำนักงานสาขา เหตุผลคือประชาชนยังไม่รู้จักวิธีการใช้ ไม่มั่นใจในความถูกต้อง และขาดหลักฐานที่ใช้ยืนยันการทำธุรกรรม ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องให้คำแนะนำวิธีการใช้ ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ในการใช้แทนที่ต้องเสียเวลาในการติดต่อกับพนักงาน นอกจากนี้การมีระบบที่สามารถตรวจสอบความถูกต้องเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนยอมรับที่จะใช้เครื่องมือเทคโนโลยีประเภทนี้มากขึ้น

3.4 ความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินไทยและการเข้ามาของสถาบันการเงินต่างชาติ

- โดยส่วนใหญ่ประชาชน (สอบถามเฉพาะผู้ที่มีรายได้ส่วนตัว 150,000 ต่อปีขึ้นไป) ยังคงมีความต้องการให้สถาบันการเงินไทยเป็นผู้ให้บริการหลักในระบบการเงินไทย เพราะกังวลในเรื่องการเข้ามาของกอบโกยผลประโยชน์ การทำให้สถาบันการเงินไทยมีปัญหามากขึ้น การปลดคนงานโดยใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีแทน และความยืดหยุ่นในการเจรจา แต่ประชาชนก็มองว่าการเข้ามาให้บริการของสถาบันการเงินต่างชาติมีประโยชน์ในเรื่องช่วยพัฒนาบริการให้เป็นระบบรวดเร็ว การกระตุ้นให้สถาบันการเงินไทยต้องปรับปรุงและพัฒนาบริการของตนเอง และนำเสนอบริการรูปแบบใหม่ให้ผู้บริโภค
- จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ประชาชนส่วนใหญ่คิดที่จะลองใช้บริการของสถาบันการเงินต่างชาติ ถ้าเป็นบริการที่ดี มีคุณภาพและราคาเหมาะสม อย่างไรก็ตามก็ยังคงใช้บริการของสถาบันการเงินไทยอยู่

4. การให้ความรู้และการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

4.1 บริการทางการเงิน

- โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่แต่ละกลุ่มรู้จักและเข้าใจอย่างดีในบริการทางการเงิน ชั้นพื้นฐาน เช่น การฝากเงิน เงินกู้ประเภทต่างๆ การใช้บัตรเครดิตเอเอ็ม บริการส่งธนาคัติ โอนเงินผ่านเคาน์เตอร์ ประกันชีวิตและประกันภัย ในขณะที่บริการทางการเงินที่ซับซ้อน เช่น พันธบัตร ตราสารทางการเงิน ตัวเงินฝาก การโอนเงินผ่านระบบโทรศัพท์/ อินเทอร์เน็ต และบริการที่ปรึกษาทางการเงิน ยังไม่เป็นที่รู้จักและเข้าใจมากนัก
- ในขณะที่เมื่อพิจารณาเฉพาะผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากและการลงทุนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ เห็นว่าเงินฝากธนาคารมีความเสี่ยงน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการฝากเงิน ประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 85.3 คิดว่ามีความเสี่ยงน้อย/น้อยมาก) รองลงมาเป็น สลากออมสิน/สลาก ธกส. และตามด้วยเงินฝากสหกรณ์ แต่เป็นที่สังเกตว่า มีประชาชนจำนวนมากที่ไม่รู้ว่ามีความเสี่ยงจากตัวเงินฝาก (P/N) หุ้น/ กองทุนรวม และพันธบัตร ซึ่งผลการศึกษาก็ไม่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของประชาชน
- ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนจะได้มีทางเลือกในการออมเงิน/ ลงทุน ที่ตรงกับความต้องการ หรือการโอนเงินในรูปแบบใหม่ที่สะดวกรวดเร็วโดยไม่ต้องรอบริการที่นาน เป็นต้น ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนอาจต้องการใช้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน แต่ยังไม่กล้าใช้เพราะไม่เข้าใจหรือกลัวในเรื่องของความเสียหาย ในทางตรงข้ามประชาชนบางส่วนได้รับผลเสียจากการใช้บริการทางการเงินเพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์

4.2 ผู้ให้บริการ

ในความคิดเห็นของประชาชนแต่ละกลุ่ม (ซึ่งสอดคล้องกัน) สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการที่มีความมั่นคงและปลอดภัยในการใช้บริการ (โดยเฉพาะเงินฝาก) มากที่สุด โดยรองลงมาคือธนาคารพาณิชย์ และ สหกรณ์ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ประชาชนส่วนมากคิดว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีโอกาสล้มน้อยที่สุด รองลงมาได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์ สำหรับบริษัทประกัน ประชาชนมีความมั่นใจและไม่มั่นใจในความมั่นคงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในขณะที่ประชาชนมากกว่าครึ่งที่ไม่รู้ว่าบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และบริษัทเงินทุน มีโอกาสที่จะล้มหรือไม่

- โดยภาพรวมประชาชนคิดว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความมั่นคงมากที่สุด เพราะได้รับการค้ำประกันจากทางการ รองลงมาได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์ ในขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 40 ที่ไม่รู้ว่าบริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทประกันชีวิตและกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชนได้รับการค้ำประกันเงินฝากจากทางการหรือไม่
- การที่ประชาชนไม่มั่นใจในความมั่นคง หรือไม่รู้ว่าผู้ให้บริการมีความเสี่ยงมากน้อยแค่ไหน เป็นประเด็นที่ทางการต้องปรับปรุง กรณีนี้คล้ายกับเรื่องของการรู้จักความเสี่ยงของบริการทางการเงิน กล่าวคือ ประชาชนถูกจำกัดในการใช้บริการแค่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเท่านั้น เพราะมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ทั้งที่จริงแล้วยังมีผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้และอาจให้บริการได้ตรงความต้องการมากกว่า แต่กลับไม่กล้าใช้เพราะไม่มั่นใจ ในทางตรงข้ามเช่นกัน ประชาชนบางส่วนอาจได้รับผลเสียจากการใช้บริการของผู้ให้บริการบางรายโดยที่ไม่รู้ว่ามีความเสี่ยงมากน้อยแค่ไหน

4.3 การได้รับข้อมูลข่าวสาร

สิ่งสำคัญในการช่วยสร้างความคุ้มครองให้แก่ผู้บริโภคคือ การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนความรู้ในเรื่องลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ความมั่นคงในการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาระบุว่าประชาชนในสัดส่วนที่มากถึงร้อยละ 70 ที่คิดว่าจะยังได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่เพียงพอ นอกจากนี้ผลการศึกษายังระบุว่าประชาชนในทุกกลุ่มคิดว่าตนเองยังได้รับข้อมูลและข่าวสารทางการเงินไม่เพียงพอ

4.4 ปัญหาและการแก้ไขปัญหา

จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 90 ที่คิดว่าไม่มีปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินของผู้ให้บริการ แต่มีบางส่วนที่คิดว่ามีปัญหาจากการใช้บริการ โดยปัญหาที่ประชาชนพบจากผู้ให้บริการรายหลักๆ มีดังต่อไปนี้

4.4.1 ปัญหาจากการใช้บริการด้านเงินฝาก/ การลงทุน

- ปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน ไม่ได้รับความเสมอภาค อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงื่อนไขยุ่งยาก และสถานที่ให้บริการมีน้อย
- ปัญหาจากการใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน ไม่ได้รับความเสมอภาค สถานที่ให้บริการมีน้อย อัตราดอกเบี้ยต่ำ และเงื่อนไขยุ่งยาก
- ปัญหาจากการใช้บริการของสหกรณ์ คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน เงื่อนไขยุ่งยาก และความไม่มั่นใจในการบริหารจัดการ

4.4.2 ปัญหาจากการใช้บริการด้านเงินกู้

- ปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย คือ เงื่อนไขยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัตินาน อัตราดอกเบี้ยแพง พิจารณาหลักประกันมากกว่าความสามารถของผู้กู้ ต้องมีรายได้ที่แน่นอน และไม่ได้รับความเสมอภาค
- ปัญหาจากการใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ เงื่อนไขยุ่งยาก ระยะเวลาในการอนุมัตินาน พิจารณาหลักประกันมากกว่าความสามารถในการชำระเงินของผู้กู้ ไม่ได้รับความเสมอภาค ต้องมีรายได้ที่แน่นอน และอัตราดอกเบี้ยแพง
- ปัญหาจากการใช้บริการของกองทุนหมู่บ้าน คือ เงื่อนไขยุ่งยาก ไม่ได้รับความเสมอภาค ระยะเวลาในการกู้สั้น พิจารณาหลักประกันมากกว่าความสามารถในการชำระเงินของผู้กู้ และอัตราดอกเบี้ยแพง

4.4.3 ปัญหาจากการใช้บริการด้านการโอนเงิน/ ชำระเงิน

- ปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน สถานที่ให้บริการมีน้อย ค่าบริการสูง เงื่อนไขยุ่งยาก เกิดความเสียหาย และไม่ได้รับความเสมอภาค
- ปัญหาจากการใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน สถานที่ให้บริการมีน้อย เงื่อนไขยุ่งยาก และไม่ได้รับความเสมอภาค
- ปัญหาจากการใช้บริการของไปรษณีย์ คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน สถานที่ให้บริการมีน้อย ค่าบริการสูง เงื่อนไขยุ่งยาก เกิดความเสียหาย และไม่มั่นใจในการบริหารจัดการ

4.4.4 ปัญหาจากการใช้บริการด้านการบริหารความเสี่ยง

- ปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย คือ ไม่ได้รับความเสมอภาค สถานที่ให้บริการมีน้อย ระยะเวลาในการให้บริการรอนาน/ ไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ที่ถูกต้อง ให้ผลประโยชน์ต่ำ
- ปัญหาจากการใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ เงื่อนไขยุ่งยาก ระยะเวลาในการให้บริการรอนาน/ ไม่สะดวก ไม่ได้รับความเสมอภาค และไม่มั่นใจในการบริหารจัดการ
- ปัญหาจากการใช้บริการของบริษัทประกัน คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนาน ให้ผลประโยชน์ต่ำ เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ที่ถูกต้อง เงื่อนไขยุ่งยาก ไม่ได้รับความเสมอภาค ไม่มั่นใจในการบริหารจัดการ และสถานที่ให้บริการมีน้อย

ทั้งนี้แนวทางในการแก้ปัญหาในเรื่องที่สำคัญมีดังนี้

- ปัญหาในเรื่องการรอบริการที่ค่อนข้างนาน โดยเฉพาะวันเวลาที่มิใช่ไปใช้บริการค่อนข้างมาก (กรณีเงินฝากและการโอนเงิน) ประชาชนบางส่วนพยายามแก้ไขโดยการหลีกเลี่ยงการไปใช้บริการในช่วงวันเวลาดังกล่าว แต่วิธีที่น่าจะดีกว่าคือการใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เองก็ได้นำมาใช้ให้บริการอยู่แล้ว แต่ยังมีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนเงินที่ทำธุรกรรม หรือความไม่มั่นใจในความถูกต้อง ทั้งนี้วิธีการดังกล่าวนอกจากช่วยแก้ปัญหาของประชาชนที่ต้องรอบริการนานแล้ว ยังทำให้ประชาชนส่วนอื่นหันมาให้ความสนใจที่จะใช้มากขึ้น ซึ่งเป็นการช่วยลดต้นทุนการบริการและเพิ่มความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
- ในกรณีของเงินกู้ปัญหาหลักอยู่ตรงเงื่อนไขที่ยุ่งยากไม่ยืดหยุ่น ระยะเวลาในการอนุมัตินาน และหลักเกณฑ์ในการพิจารณาที่ยังยึดเรื่องหลักประกันเป็นหลัก ซึ่งในกรณีที่เป็นเงินกู้จำนวนมากอาจต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ แต่ในกรณีที่เป็นเงินกู้จำนวนน้อยๆ และมีวัตถุประสงค์ในการนำไปใช้ที่เกิดประโยชน์ เช่นเป็นเงินหมุนเวียนหรือขยายกิจการ (ขนาดย่อม) ผู้ให้บริการควรจะมีการผ่อนปรนเงื่อนไขลง และพิจารณาในเรื่องความสามารถในการชำระคืนเป็นหลัก
- สำหรับปัญหาเรื่องระยะเวลาที่รอรับบริการนาน และเงื่อนไขที่ยุ่งยาก/ความไม่ยืดหยุ่นในการให้บริการ ที่ประชาชนพบจากบริการบริหารความเสี่ยง ประชาชนใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยการมาใช้บริการในช่วงที่คนไม่มากนัก หรือเร่งรัดผู้ให้บริการให้รีบดำเนินการ ตลอดจนร้องขอให้มีการยืดหยุ่นเรื่องกฎระเบียบ

สำหรับกรณีบริการอื่นๆ เช่น ที่ปรึกษาทางการเงินประชาชนส่วนใหญ่ตอบว่าไม่มีปัญหากับผู้ให้บริการหลักๆ ของตน แต่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจำนวนผู้ใช้บริการดังกล่าวมีค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับบริการประเภทอื่นๆ

กลุ่มผู้ประกอบการ

1. การตอบสนองความต้องการทางการเงิน

1.1 บริการที่จำเป็นและการตอบสนอง

บริการทางการเงินแต่ละบริการมีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ดังต่อไปนี้

- บริการทางการเงินที่มีความจำเป็นหรือสำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจมาก คือ การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ การมีเช็คสำหรับการชำระเงิน สินเชื่อระยะสั้นที่ใช้สำหรับการหมุนเวียนในธุรกิจ สินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายธุรกิจ ตลอดจนการมีวงเงินค้ำประกันจากสถาบันการเงิน
- ขณะที่บริการทางการเงินอื่น ๆ เช่น การโอนเงินหรือชำระเงินทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต กองทุนเพื่อเป็นเงินออมให้แก่พนักงาน การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ การป้องกันความเสี่ยง(อัตราดอกเบี้ย และอัตราแลกเปลี่ยน) การสามารถนำเงินที่เหลือในธุรกิจไปลงทุน การฝึกวิชาชีพ การระดมทุนในตลาดทุน และการระดมทุนโดยการออกหุ้นกู้ เป็นบริการที่มีความจำเป็นหรือสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจบ้างแต่ไม่มาก
- การได้รับการตอบสนองทางด้านการเงิน พบว่า มีความสัมพันธ์กับความจำเป็นหรือความสำคัญของการบริการ นั่นคือ บริการทางการเงินที่สำคัญมากจะได้รับการตอบสนองมากกว่าบริการทางการเงินที่สำคัญรอง ๆ ลงมา แสดงให้เห็นถึงการให้บริการทางการเงินของผู้ให้บริการแก่ภาคธุรกิจนั้นยังคงเป็นตามกลไกของตลาด แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจขนาดเล็กได้รับการตอบสนองบริการทางการเงินต่ำกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ในเกือบทุก ๆ บริการ
- สำหรับบริการทางการเงินที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ พบว่า สินเชื่อเป็นบริการที่ได้รับการตอบสนองต่ำกว่าบริการที่จำเป็นอื่น ๆ ซึ่งปัญหาของการไม่ได้รับการตอบสนองคือ เงื่อนไข กวาระเบียบมากและค่อนข้างยุ่งยาก ผู้ให้บริการไม่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนคุณสมบัติและหลักทรัพย์ค้ำประกันไม่เพียงพอ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็ก

- ธุรกิจขนาดเล็กในเมือง พบว่า บริการทางการเงินที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจและได้รับการตอบสนองปานกลางถึงสูง ได้แก่ การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ การมีเช็คใช้สำหรับการชำระเงิน การโอนเงิน/ชำระเงินทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต ขณะที่การมีสินเชื่อระยะสั้นสำหรับการหมุนเวียนทางธุรกิจและสินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายธุรกิจได้รับการตอบสนองในระดับต่ำ ขณะที่ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองจะเหมือนกับธุรกิจขนาดเล็กในเมืองที่มีการมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ และการมีเช็คใช้สำหรับการชำระเงินเป็นบริการทางการเงินที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจและได้รับการตอบสนอง นอกจากนี้การมีสินเชื่อระยะสั้นสำหรับการหมุนเวียนทางธุรกิจและสินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายธุรกิจ ก็มีความจำเป็นและได้รับการตอบสนองในระดับปานกลางถึงสูง ต่างจากธุรกิจขนาดเล็กในเมืองที่ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำ
- ธุรกิจขนาดกลางในเมือง พบว่า บริการทางการเงินที่จำเป็นและได้รับการตอบสนองปานกลางถึงสูง ได้แก่ การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ การมีเช็คใช้สำหรับการชำระเงิน การมีสินเชื่อระยะสั้นสำหรับเป็นเงินหมุนเวียนทางธุรกิจ การมีวงเงินค้ำประกันจากสถาบันการเงินและการมีสินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายธุรกิจ ขณะที่ธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองก็เช่นเดียวกับธุรกิจขนาดกลางในเมืองในเรื่องของบริการทางการเงินที่จำเป็นและ ได้รับการตอบสนองปานกลางถึงสูง แต่พบว่าการโอนเงิน/ชำระเงินทางโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ตก็เป็นบริการทางการเงินที่จำเป็นแต่ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำ
- ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองและนอกเมือง พบว่า มีประเภทของบริการทางการเงินที่จำเป็นและได้รับการตอบสนองปานกลางถึงสูงเช่นเดียวกับธุรกิจขนาดกลางในเมือง ได้แก่ การมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์ การมีเช็คใช้สำหรับการชำระเงิน การมีสินเชื่อระยะสั้นสำหรับเป็นเงินหมุนเวียนทางธุรกิจ การมีวงเงินค้ำประกันจากสถาบันการเงินและการมีสินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายธุรกิจ

สินเชื่อเป็นบริการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ แต่ยังคงได้รับการตอบสนองที่ต่ำกว่าบริการที่จำเป็นด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรให้การดูแลธุรกิจขนาดเล็ก(หรือขนาดย่อม) ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจส่วนใหญ่และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศให้ได้รับโอกาสในการใช้บริการทางด้านสินเชื่อมากขึ้น ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยควรส่งเสริมให้มีการแข่งขันการให้บริการในด้านสินเชื่อให้มากขึ้น โดยอาจมี Incentive ให้กับสถาบันการเงินที่ปล่อยเงินกู้ให้กับธุรกิจขนาดย่อมหรือมีสถาบันการเงินเฉพาะกิจเข้ามารองรับ

1.2 บริการที่ใช้ในปัจจุบัน และที่มีความต้องการใช้ในอนาคต

บริการทางการเงินที่ธุรกิจใช้ในปัจจุบัน เป็นบริการที่ธุรกิจระบุว่าเป็นบริการที่จำเป็นขั้นพื้นฐานสำหรับการดำเนินธุรกิจ โดยบริการที่มีความสำคัญมากก็จะเป็นบริการที่ใช้ในปัจจุบัน และยังคงต้องการใช้ในอนาคตมาก ขณะที่บริการที่ไม่ค่อยมีความสำคัญจะมีการใช้บริการอยู่บ้างในปัจจุบัน โดยมีสัดส่วนการใช้มากน้อยขึ้นอยู่กับความสำคัญของบริการนั้น ๆ และโดยส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ในอนาคตเพิ่มขึ้นแต่ไม่สูงมากนัก นอกจากนี้ ช่องทางการให้บริการที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้บริการและลดค่าใช้จ่าย เช่น การโอนเงินหรือชำระเงินผ่านทางโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต เป็นบริการที่มีความต้องการใช้มากขึ้น

เมื่อพิจารณาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ใช้ในปัจจุบันและต้องการใช้ในอนาคตแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

- บริการทางด้านเงินฝาก/การลงทุน พบว่า การใช้บัญชีเงินฝากเป็นบริการที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคตมากที่สุดเมื่อเทียบกับบริการอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม พบว่า มีแนวโน้มความต้องการใช้ผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ในอนาคต เช่น พันธบัตรตัวเงินฝาก (P/N) ตราสารหนี้ ตราสารทุน ตราสารอนุพันธ์และหน่วยลงทุนในกองทุนต่างๆ รวมถึงการเล่นแชร์ แต่แนวโน้มการเพิ่มขึ้นดังกล่าวไม่สูงมากนัก
- บริการทางด้านสินเชื่อและการระดมทุน พบว่า สินเชื่อระยะสั้นสำหรับการหมุนเวียนในธุรกิจ สินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายกิจการ และวงเงินค้ำประกันจากสถาบันการเงิน เป็นบริการที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน และยังคงมีความต้องการเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าธุรกิจขนาดใหญ่มีความต้องการระดมทุน โดยการออกหุ้นสามัญ หุ้นบริมสิทธิ์ วอแรนต์ หุ้นกู้ และหาผู้ลงทุนร่วมในอนาคตมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก แต่ยังคงอยู่ในสัดส่วนที่ไม่สูงมากนัก
- บริการทางด้านโอนเงินและชำระเงิน พบว่า การใช้เช็คเพื่อการชำระเงินเป็นบริการที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ทั้งนี้แนวโน้มการใช้คงที่ ขณะที่บริการอื่น ๆ เช่น การชำระเงินหรือโอนเงินทางโทรศัพท์ การชำระเงินหรือโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต วงเงิน LC /TR การทำ Bahtnet/Media Clearing เป็นบริการที่ธุรกิจใช้ในปัจจุบันบ้างพอสมควรและมีความต้องการใช้ในอนาคตเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการชำระเงินหรือโอนเงินทางโทรศัพท์ และการชำระเงินหรือโอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (มีความต้องการใช้ในอนาคตเพิ่มขึ้นร้อยละ 13.5 และ 16.1 ของจำนวนธุรกิจ)

- สำหรับการให้บริการด้านบริหารความเสี่ยงในปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่ให้บริการการประกันวินาศภัย ขณะที่การใช้เครื่องมือป้องกันความเสี่ยง เช่น SWAPS, OPTIONS และ FORWARDS ธุรกิจขนาดใหญ่มีการใช้บริการมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม พบว่าความต้องการใช้ในอนาคตของทั้งสองบริการดังกล่าวเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ไม่สูงมากนัก
- บริการทางการเงินอื่น ๆ ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การดูแลทรัพย์สิน การให้คำปรึกษาทางธุรกิจ และการบริหารเงิน เป็นบริการที่ธุรกิจใช้บริการในปัจจุบันบ้างพอสมควร และมีความต้องการใช้บริการในอนาคตเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะเรื่องกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน
- ธุรกิจขนาดเล็กในเมืองและนอกเมือง พบว่า มีแนวโน้มต้องการใช้บริการอื่น ๆ ด้านเงินฝาก/เงินลงทุนนอกเหนือจากบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเช่นเดียวกับธุรกิจในการรวม แต่เรื่องพันธบัตรมีความต้องการใช้ลดลงสำหรับธุรกิจขนาดเล็กนอกเมือง ส่วนด้านสินเชื่อ/ระดมทุน พบว่า ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองต้องการใช้สินเชื่อระยะสั้นสำหรับการหมุนเวียนธุรกิจและวงเงินค้ำประกันตัวอวัลเพิ่มขึ้น แต่ถ้าเป็นสินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุน/ขยายกิจการ การระดมทุนโดยการออกหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ์ วอแรนต์ หรือการหาผู้ลงทุนร่วม (เวนเจอร์แคปิตอล) ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองกลับมีแนวโน้มต้องการไม่เพิ่มขึ้นในขณะที่การระดมทุนโดยการออกหุ้นกู้ก็ต้องการลดลงเล็กน้อยด้วย ซึ่งต่างจากธุรกิจขนาดเล็กในเมืองที่ต้องการเพิ่มขึ้นในทุกบริการ นอกจากนี้ในส่วนของบริการชำระเงิน/โอนเงินและบริหารความเสี่ยง พบว่าธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองมีความต้องการเพิ่มขึ้นในอนาคตมากกว่าธุรกิจขนาดเล็กในเมืองยกเว้นการทำ Bahtnet/Media Clearing ที่ธุรกิจขนาดเล็กในเมืองมีความต้องการเพิ่มมากกว่า ส่วนบริการด้านอื่น ๆ พบว่าความต้องการใช้ของธุรกิจขนาดเล็กในเมืองและนอกเมืองมีความต้องการใช้เพิ่มขึ้นไม่มีความแตกต่างกันนัก ยกเว้นเรื่องกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงานที่ธุรกิจขนาดเล็กในเมืองมีแนวโน้มต้องการใช้เพิ่มขึ้นมากกว่าธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองซึ่งไม่ได้ต้องการเพิ่มขึ้นเลย
- ธุรกิจขนาดกลางในเมือง พบว่า มีแนวโน้มต้องการใช้บริการอื่น ๆ ด้านเงินฝาก/เงินลงทุนนอกเหนือจากบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเช่นเดียวกับธุรกิจในการรวม แต่ธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองต้องการใช้ตัวเงินฝากและพันธบัตรเพิ่มมากขึ้นค่อนข้างมากในขณะที่ต้องการหน่วยลงทุนในกองทุนต่าง ๆ ลดลง ส่วนด้านสินเชื่อ/ระดมทุน พบว่า ธุรกิจขนาดกลางในเมืองและนอกเมืองต้องการใช้สินเชื่อระยะสั้น ระยะยาว การระดมทุนโดยการออกหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ์ วอแรนต์ หรือวงเงินค้ำประกัน ตัวอวัลเพิ่มขึ้นเล็กน้อย แต่การระดมทุนโดยการออกหุ้นกู้และการหาผู้ลงทุนร่วม (เวนเจอร์แคปิตอล) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเฉพาะธุรกิจขนาดกลางในเมืองเท่านั้น นอกจากนี้ ในส่วนของบริการชำระเงิน/โอนเงินและบริหารความเสี่ยง ก็พบว่าธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองมีความต้องการเพิ่มขึ้นในอนาคตมาก

กว่าธุรกิจขนาดกลางในเมืองโดยเฉพาะในเรื่อง การชำระเงิน/โอนเงินทางโทรศัพท์หรือ อินเทอร์เน็ต รวมถึงการทำ Bahtnet/Media Clearing และเครื่องมือป้องกันความเสี่ยง ส่วน บริการด้านอื่น ๆ พบว่าความต้องการใช้ของธุรกิจขนาดกลางในเมืองและนอกเมืองมีความ ต้องการใช้เพิ่มขึ้นบ้าง ยกเว้นเรื่องการซื้อขายเงินตราต่างประเทศและการรับดูแลทรัพย์สิน ที่ธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองไม่มีความต้องการเพิ่มขึ้น

- ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมือง พบว่า มีแนวโน้มต้องการใช้บริการอื่น ๆ ด้านเงินฝาก/เงินลงทุน นอกเหนือจากบัญชีเงินฝากเพิ่มขึ้นเล็กน้อยเช่นเดียวกับธุรกิจขนาดกลาง แต่ธุรกิจขนาดใหญ่ นอกเมืองกลับต้องการใช้ตัวเงินฝาก เล่นแชร์ และหน่วยลงทุนในกองทุนต่างๆ ไม่เพิ่มขึ้นจากปัจจุบัน ส่วนด้านสินเชื่อ/ระดมทุน พบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองและนอกเมือง ต้องการใช้เพิ่มมากขึ้นเล็กน้อย ยกเว้นสินเชื่อระยะยาวที่ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองกลับ ต้องการลดลง นอกจากนี้ ในส่วนของบริการชำระเงิน/โอนเงินก็พบว่าธุรกิจขนาดใหญ่ นอกเมืองมีความต้องการเพิ่มขึ้นในอนาคตมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองมากในเรื่องของ การชำระเงิน/โอนเงินทางโทรศัพท์และทางอินเทอร์เน็ต ในขณะที่กลับต้องการวงเงิน L/C TR ไม่เพิ่มขึ้นซึ่งต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่ในเมือง แต่ในเรื่องของความต้องการใช้เช็คเพื่อ ชำระเงิน พบว่า ทั้งธุรกิจขนาดใหญ่ในและนอกเมืองมีความต้องการลดลง นอกจากนี้ความ ต้องการด้านการประกันวินาศภัยก็ต้องการลดลงในกลุ่มธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมือง ส่วน บริการด้านอื่น ๆ พบว่าความต้องการใช้ของธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองมีแนวโน้มมากกว่า ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองยกเว้นเรื่องการรับดูแลทรัพย์สินที่ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองไม่มีความ ต้องการเพิ่มขึ้น

บริการที่จำเป็นและใช้ในปัจจุบันยังคงมีความจำเป็นและต้องการใช้ในอนาคต โดยเฉพาะบริการ ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นส่วนใหญ่จะใช้บริการในสัดส่วนที่สูง ในทางตรงกันข้ามสำหรับบริการทางการเงินที่ ธุรกิจใช้ในปัจจุบันไม่มากนัก พบว่า มีความต้องการใช้ในอนาคตเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ยังไม่สูงมากนัก ซึ่ง ไม่ได้หมายความว่าธุรกิจไม่มีความต้องการใช้บริการเหล่านั้น แต่อาจเป็นเพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในบริการ จึงไม่มีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการดังกล่าว ดังนั้นทางธนาคารแห่งประเทศไทยควรให้ความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์แก่ธุรกิจให้มากขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่มีผู้ใช้บริการน้อย ๆ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการ ยอมรับและหันมาใช้บริการมากขึ้น

2. ขอบเขตธุรกิจที่เหมาะสมสำหรับสถาบันการเงินประเภทต่าง ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ

- เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของภาคธุรกิจโดยรวมเกี่ยวกับผู้ให้บริการที่ภาคธุรกิจอยากใช้บริการ (ธุรกิจที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองในบริการที่จำเป็น) พบว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นผู้ให้บริการที่ธุรกิจคาดหวังที่จะได้รับบริการมากที่สุดในทุกๆ บริการ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ไทยมีสาขาให้บริการกระจายอย่างทั่วถึง ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ประกอบกับภาพลักษณ์ของสถาบันที่มีความมั่นคง นอกจากนี้ความคุ้นเคยของผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินชั้นพื้นฐานที่จำเป็นจากธนาคารพาณิชย์มากกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่นๆ อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เป็นสถาบันการเงินที่สามารถให้บริการทางการเงินต่างๆ ดีกว่าสถาบันการเงินอื่นๆ รองจากธนาคารพาณิชย์ไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการดำเนินธุรกิจ ขณะที่ธนาคารลูกค้าครึ่งก็เป็นที่ต้องการเข้าไปใช้บริการของธุรกิจน้อยลงมาแต่ก็ยังดีกว่าสถาบันการเงินอื่น ๆ เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ บริษัทเงินทุน/เครดิตฟองซิเอร์ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม สำนักวิเทศธนกิจ BIBF บริษัทประกัน และอื่น ๆ ผู้ใช้บริการมีความต้องการอยากไปใช้บริการทางการเงินน้อยมาก
- ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางนอกเมือง พบว่า มีความต้องการใช้บริการทางการเงิน (ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง) ที่มีความหลากหลายน้อยกว่าธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางในเมืองทั้งในแง่ของการบริการทางการเงินและผู้ให้บริการ กล่าวคือ ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางนอกเมืองเกือบทั้งหมดจะเอ่ยถึงว่าอยากใช้บริการต่างๆ จากธนาคารพาณิชย์ไทย ยกเว้นมีบ้างสำหรับธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองที่เอ่ยถึงความต้องการใช้สินเชื่อระยะยาวสำหรับการลงทุนหรือขยายธุรกิจจากสำนักวิเทศธนกิจ BIBF (แต่อย่างไรก็ตามจำนวนผู้ตอบในส่วนนี้มีน้อยมากด้วย)
- ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมือง นอกเหนือจากธนาคารพาณิชย์ไทยแล้ว ได้กล่าวถึงธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินที่ต้องการใช้สำหรับบริการสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว การจัดวงเงินค้ำประกันจากสถาบันการเงินและการป้องกันความเสี่ยงในเรื่องอัตราดอกเบี้ยหรืออัตราแลกเปลี่ยนด้วย ซึ่งต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองที่เอ่ยถึงความต้องการใช้ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศน้อยมาก (อย่างไรก็ตามจำนวนผู้ตอบในส่วนนี้มีน้อยมากด้วย)

- สำหรับสถาบันการเงินที่ธุรกิจใช้ในปัจจุบัน พบว่า บริการทางการเงินแทบทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝากและการลงทุน ด้านสินเชื่อและการระดมทุน ด้านการโอนเงิน/ชำระเงิน และบริการทางการเงินอื่น ๆ ภาคธุรกิจส่วนใหญ่ในปัจจุบันใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นหลัก ยกเว้นในด้านบริหารความเสี่ยงที่ใช้บริการจากบริษัทประกันมากที่สุด
- ธุรกิจขนาดเล็กรทั้งในและนอกเมืองส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินด้านต่างๆจากธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นหลัก ยกเว้นด้านบริหารความเสี่ยงที่ผู้ให้บริการหลักคือบริษัทประกัน อย่างไรก็ตามธุรกิจขนาดเล็กรในเมืองมีโอกาสได้ใช้บริการทางการเงินจากผู้ให้บริการที่หลากหลายมากกว่าธุรกิจนอกเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยธุรกิจนอกเมืองมีสัดส่วนการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากกว่า
- ธุรกิจขนาดกลางทั้งในและนอกเมือง ส่วนใหญ่ใช้บริการทางการเงินด้านต่างๆจากธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นหลักยกเว้นด้านบริหารความเสี่ยงที่ธุรกิจขนาดกลางในเมืองจะใช้จากบริษัทประกันเป็นหลัก แต่ธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองจะใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากที่สุด รองลงมาจึงเป็นบริษัทประกัน
- ธุรกิจขนาดใหญ่ก็เช่นเดียวกับธุรกิจขนาดเล็กรและขนาดกลางที่ใช้บริการทางการเงินด้านต่างๆจากธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นหลัก ยกเว้นด้านบริหารความเสี่ยงที่ผู้ให้บริการหลักเป็นบริษัทประกัน อย่างไรก็ตาม ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองมีโอกาสได้ใช้บริการทางการเงินจากผู้ให้บริการที่หลากหลายกว่าธุรกิจนอกเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน และธุรกิจนอกเมืองก็มีสัดส่วนการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจมากกว่าธุรกิจในเมืองโดยเฉพาะด้านบริหารความเสี่ยง ด้านเงินฝาก/การลงทุน การโอนเงิน/ชำระเงิน และบริการด้านอื่นๆ
- ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจแต่ละขนาดพบว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นผู้ให้บริการหลักแก่ธุรกิจให้บริการทางการเงินด้านต่างๆ (ยกเว้นบริการด้านบริหารความเสี่ยงที่บริษัทประกันเป็นผู้ให้บริการหลัก) และเป็นที่น่าสนใจว่า การใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยให้บริการด้านเงินฝาก/ การลงทุน โอนเงิน/ ชำระเงิน ตลอดจนบริการอื่นๆ มีสัดส่วนที่ลดลงตามขนาดของธุรกิจที่ใหญ่ขึ้น เนื่องจากธุรกิจที่มีขนาดใหญ่กว่ามีโอกาสได้ใช้บริการทางการเงินของผู้ให้บริการรายอื่นๆ มากกว่า
- สำหรับการยอมรับการให้บริการทดแทนกันระหว่างสถาบันการเงินต่าง ๆ ของไทย พบว่า ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้ตอบยอมรับการให้บริการทดแทนกันได้ แต่อย่างไรก็ตามสัดส่วนของผู้ที่ระบุว่าไม่แน่ใจที่จะใช้บริการมีค่อนข้างสูง ดังนั้นหากมีการให้ข้อมูลข่าวสาร และให้ความรู้ ตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ สัดส่วนการยอมรับการให้บริการทดแทนกันระหว่างสถาบันการเงินจะมีสัดส่วนที่สูงขึ้น

- โดยทั่วไปธุรกิจขนาดเล็กในเมืองยอมรับการทดแทนกันระหว่างสถาบันการเงินต่างๆของไทยมากกว่าธุรกิจขนาดเล็กนอกเมือง ยกเว้นเรื่องการซื้อขายหุ้นผ่านธนาคารหรือบริษัทเงินทุนที่ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองมีสัดส่วนที่ยอมรับมากกว่าธุรกิจในเมือง
- ธุรกิจขนาดกลางในเมืองยอมรับการทดแทนกันระหว่างสถาบันการเงินต่างๆของไทยมากกว่าธุรกิจขนาดกลางนอกเมือง ยกเว้นการซื้อขายหุ้นผ่านธนาคารหรือบริษัทเงินทุน การซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านสหกรณ์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การทำธุรกรรมต่างๆกับบริษัทเงินทุนและการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต/ประกันภัยกับสหกรณ์หรือบริษัทเงินทุน ซึ่งธุรกิจขนาดกลางในเมืองและนอกเมืองยอมรับในสัดส่วนใกล้เคียงกัน
- ในกรณีธุรกิจขนาดใหญ่พบว่า ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองยอมรับการทดแทนกันระหว่างสถาบันการเงินต่างๆของไทยมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมือง ยกเว้นเรื่องการซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต/ ประกันภัย กับสหกรณ์หรือบริษัทเงินทุน ซื้อขายหุ้นผ่านธนาคารหรือบริษัทเงินทุน และการทำธุรกรรมต่างๆ กับบริษัทเงินทุน ที่ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองมีสัดส่วนที่ยอมรับมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ในเมือง
- ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจแต่ละขนาดพบว่า ไม่มีความแตกต่างมากนักระหว่างขนาดของธุรกิจในการยอมรับเรื่องซื้อขายพันธบัตรผ่านสหกรณ์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ การซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิต/ ประกันภัย ผ่านสหกรณ์หรือบริษัทเงินทุน หรือการทำธุรกรรมกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเหมือนที่ทำกับธนาคาร อย่างไรก็ตาม ในเรื่องการโอนเงิน/ ชำระเงินผ่านไปรษณีย์ ธุรกิจขนาดใหญ่มีสัดส่วนการยอมรับสูงกว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก แต่ในทางตรงข้าม ธุรกิจที่มีขนาดเล็กกว่ายอมรับในเรื่องการซื้อขายหุ้นผ่านธนาคาร หรือบริษัทเงินทุน การซื้อขายหน่วยลงทุนผ่านสหกรณ์ หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และการทำธุรกรรมต่างๆ กับบริษัทเงินทุนเหมือนที่ทำกับธนาคารพาณิชย์ ในสัดส่วนที่สูงกว่าธุรกิจที่มีขนาดใหญ่กว่า

จากการศึกษาพบว่าธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับการยอมรับจากธุรกิจมากที่สุด เนื่องจากมีข้อได้เปรียบหลายประการ เช่น มีสาขาให้บริการกระจายอย่างทั่วถึง ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ภาพลักษณ์ของสถาบันที่มีความมั่นคง และความคุ้นเคยของผู้ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามธุรกิจก็ยังมี การยอมรับสถาบันการเงินอื่น ๆ ในการเข้ามาให้บริการทางการเงินด้วย ดังนั้นผู้ที่กำกับดูแลระบบการเงินจึงควรส่งเสริมสถาบันการเงินอื่น ๆ ให้สามารถเข้ามาแข่งขันในระบบได้มากขึ้นโดย

- จะต้องเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและให้ความรู้กับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละประเภทตลอดจนความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อันจะนำไปสู่การเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง
- จะต้องสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการให้เกิดการยอมรับและหันมาใช้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์

3. การปรับปรุงประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของระบบสถาบันการเงินและสถาบันการเงินไทย

3.1 การบริการทางการเงิน

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน ของบริการทางการเงินด้านต่าง ๆ โดยพิจารณาจากความสำคัญและความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการ ในภาพรวม พบว่า

- ด้านเงินฝากและการลงทุน มีจุดอ่อนที่ต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ อัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนที่ต่ำเกินไป ขณะที่เรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส คือ การได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่ชัดเจน และเงื่อนไขในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการ
- ด้านสินเชื่อและการระดมทุน มีจุดอ่อนที่ต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เรื่องอัตราดอกเบี้ย ความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงิน และความสะดวกในการขอสินเชื่อ ขณะที่เรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส คือ ความยืดหยุ่นในการชำระเงินกู้
- ด้านการโอนเงินและชำระเงิน มีจุดอ่อนที่ต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เรื่องอัตราค่าธรรมเนียม ขณะที่เรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส คือ การมีบริการที่หลากหลายรูปแบบให้เลือก
- ด้านการบริหารความเสี่ยง มีจุดอ่อนที่ต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เรื่องอัตราค่าธรรมเนียม ขณะที่เรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส คือ เรื่องความสามารถในการให้คำแนะนำ
- สำหรับการบริการด้านอื่น ๆ มีจุดอ่อนที่ต้องทำการปรับปรุงอย่างเร่งด่วน คือ เรื่องอัตราค่าธรรมเนียม และความสะดวกรวดเร็ว ขณะที่เรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเมื่อมีโอกาส คือ ความสามารถในการให้คำแนะนำ
- ธุรกิจขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ในเมือง พบว่า มีประเด็นของการบริการด้านเงินฝากที่ต้องการปรับปรุงเร่งด่วน เช่นเดียวกับภาพรวมของธุรกิจคือเรื่องอัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนต่ำ

- ส่วนประเด็นของการบริการด้านสินเชื่อ พบว่า ไม่มีประเด็นใดที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วน สำหรับธุรกิจขนาดเล็กลงเมือง โดยที่เรื่องอัตราดอกเบี้ย และความรวดเร็วในการอนุมัติวงเงินเป็นเรื่องที่ธุรกิจที่เล็กลงเมืองต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน นอกจากนี้ ความสะดวกในการขอสินเชื่อก็เป็นอีกบริการที่ธุรกิจขนาดกลางในเมืองและขนาดใหญ่ทั้งในเมืองและนอกเมืองต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน นอกจากนี้ยังพบว่าธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความยืดหยุ่นในการชำระเงินกู้ยืมอย่างเร่งด่วนด้วย
- เกี่ยวกับบริการด้านการโอนเงิน/ชำระเงิน พบว่าทุกธุรกิจเห็นว่าเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมเป็นประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน ยกเว้นธุรกิจขนาดเล็กลงเมืองที่พอใจกับเรื่องนี้แล้ว นอกจากนี้ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองก็ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการบริการอย่างเร่งด่วนด้วย
- เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง พบว่าธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองเห็นว่าเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมเป็นประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน ยกเว้นกรณีธุรกิจขนาดเล็กลงเมืองที่พอใจกับเรื่องนี้แล้ว และธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองที่เห็นว่าต้องปรับปรุงเมื่อมีโอกาส อีกทั้งเห็นว่าเรื่องความรับผิดชอบต่อลูกค้าก็เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องปรับปรุง
- เกี่ยวกับการบริการอื่นๆ พบว่าธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองยังคงเห็นว่าเรื่องอัตราค่าธรรมเนียมเป็นประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงเร่งด่วน ยกเว้นธุรกิจขนาดเล็กลงเมืองและขนาดใหญ่นอกเมืองที่มีความพอใจแล้ว นอกจากนี้ ธุรกิจขนาดเล็กลงเมืองยังต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความสามารถในการให้คำแนะนำอย่างเร่งด่วน และธุรกิจขนาดกลางในเมืองต้องการให้ปรับปรุงความสะดวกรวดเร็วอย่างเร่งด่วน ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองได้กล่าวถึงเรื่องความรับผิดชอบต่อลูกค้าและชื่อเสียงความชำนาญของผู้ให้บริการว่าเป็นอีกสองเรื่องที่ต้องปรับปรุงเร่งด่วนด้วย สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองกลับเห็นว่าความสามารถในการให้คำแนะนำเป็นประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงอย่างเร่งด่วนมากกว่าเรื่องอัตราค่าธรรมเนียม

จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า ทุก ๆ บริการมีปัญหาในเรื่องของราคา (ดอกเบี้ยหรือผลตอบแทน) ขณะที่การบริการด้านสินเชื่อจะมีปัญหาในเรื่องของความรวดเร็ว และความสะดวกจากการใช้บริการ

การแก้ไขปัญหาในเรื่องของราคา ทางธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีการวิเคราะห์ในเรื่องของดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนของสถาบันการเงินว่าสูงเกินไปหรือไม่ ซึ่งหากสูงเกินไปควรเข้ามาดูแลให้มีความเหมาะสม ในทางตรงกันข้ามหากอัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนมีความเหมาะสม ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการเพื่อปรับภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนของสถาบันการเงิน สำหรับปัญหาในเรื่องของความรวดเร็วและความสะดวกจากการใช้บริการทางด้านสินเชื่อ ควรแก้ไขโดยเน้นการให้บริการที่โปร่งใสชัดเจนและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้มีการแข่งขันในด้านบริการทางการเงินมากขึ้น ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่กับผู้ใช้บริการ

3.2 ผู้ให้บริการ

จากการวิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน ของผู้ให้บริการทางการเงิน โดยพิจารณาจากความสำคัญและความพึงพอใจที่ได้รับจากการผู้ให้บริการในภาพรวม พบว่า

- ลักษณะของผู้ให้บริการทางการเงินที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญค่อนข้างมาก มี 3 เรื่อง คือ ความมั่นคง คุณภาพของการให้บริการ และการคิดอัตราดอกเบี้ย/ค่าบริการที่สมเหตุสมผล ซึ่งจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเรื่องดังกล่าวในภาพรวม พบว่า ความมั่นคงและคุณภาพของการให้บริการเป็นจุดแข็งของผู้ให้บริการทางการเงิน ขณะที่การคิดอัตราดอกเบี้ย/ค่าบริการที่สมเหตุสมผล เป็นจุดอ่อนที่ควรปรับปรุง
- เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของธุรกิจตามขนาดและพื้นที่ พบว่า นอกจากเรื่องอัตราดอกเบี้ยค่าบริการที่สมเหตุสมผลจะเป็นจุดอ่อนของธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองแล้ว เรื่องคุณภาพการให้บริการที่ดีก็เป็นจุดอ่อนอีกเรื่องหนึ่งสำหรับธุรกิจขนาดกลางและใหญ่นอกเมืองด้วย
- อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการที่ดีที่สุดในความเห็นของกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นธุรกิจ พบว่า ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการได้ดีที่สุดในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นเพียงเรื่องของการบริหารความเสี่ยง ซึ่งบริษัทประกันภัยเป็นผู้ให้บริการที่ดีที่สุด
- สำหรับธุรกิจขนาดเล็กทั้งในและนอกเมืองมีความพอใจกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยมากที่สุดในทุกประเภทของการบริการทางการเงิน ยกเว้นด้านบริหารความเสี่ยงที่คิดว่าบริษัทประกันเป็นที่น่าสนใจมากที่สุด โดยธุรกิจขนาดเล็กในเมืองมีความเห็นว่าผู้ให้บริการด้านบริหารความเสี่ยงที่น่าสนใจเป็นอันดับรองลงมาเป็นธนาคารพาณิชย์ไทย แต่ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองกลับพอใจกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นอันดับสองรองจากบริษัทประกันเล็กน้อย นอกจากนี้ ถ้าเป็นบริการทางด้านเงินฝาก/การลงทุน สินเชื่อ/การระดมทุน การชำระเงิน/โอนเงินและบริการด้านอื่นๆแล้ว พบว่า ธุรกิจขนาดเล็กในเมืองบางส่วนพอใจกับธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่งเป็นอันดับสองหรือสาม ขณะที่ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองจะพอใจกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นอันดับสองรองจากธนาคารพาณิชย์ไทย แต่ยกเว้นบริการด้านอื่นๆที่ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองพึงพอใจกับสำนักงานวิเทศธนกิจเป็นอันดับสอง

- ธุรกิจขนาดกลางทั้งในและนอกเมืองมีความพึงพอใจกับการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทยมากที่สุด ยกเว้นบริการด้านบริหารความเสี่ยงที่บริษัทประกันได้รับความพึงพอใจมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ธุรกิจขนาดกลางในเมืองยังจัดให้ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศหรือธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่งเป็นผู้ให้บริการที่น่าพอใจเป็นอันดับสองหรือสามสำหรับบริการด้านเงินฝาก/การลงทุน ด้านสินเชื่อ/ระดมทุน และด้านชำระเงิน/โอนเงิน ซึ่งต่างจากธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองที่พอใจกับธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่งเป็นอันดับสองในเรื่องบริการด้านเงินฝาก/การลงทุน และพอใจกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นอันดับสองในเรื่องบริการด้านอื่น ๆ ขณะที่เรื่องบริการชำระเงิน/โอนเงินจะพอใจกับธนาคารพาณิชย์ไทยเท่านั้น ส่วนบริการทางด้านอื่น ๆ นั้น พบว่าธุรกิจขนาดกลางในเมืองพอใจกับบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมเป็นอันดับสอง ในขณะที่ธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองพอใจเป็นอันดับสามรองจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- ธุรกิจขนาดใหญ่ทั้งในและนอกเมืองต่างก็พอใจกับธนาคารพาณิชย์ไทยในทุกบริการทางการเงิน ยกเว้นด้านบริหารความเสี่ยงที่คิดว่าบริษัทประกันทำได้ดีกว่า นอกจากนี้ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองยังพอใจกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและธนาคารลูกครึ่งเป็นอันดับสองหรือสามในเรื่องบริการเงินฝาก/การลงทุน สินเชื่อ/การระดมทุน การชำระเงิน/โอนเงิน ขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองพอใจกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นอันดับสองในเรื่องบริการเงินฝาก/การลงทุน และเป็นอันดับสามในเรื่องสินเชื่อ/การระดมทุน (อันดับเดียวกับธนาคารพาณิชย์ลูกครึ่ง) และด้านการชำระเงิน/โอนเงิน (อันดับเดียวกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ) นอกจากนี้ สำหรับบริการด้านอื่น ๆ นั้น ธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองจะพอใจกับบริษัทเงินทุน/บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมและบริษัทประกันเป็นอันดับสองและสาม ขณะที่ธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองพอใจกับธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศและบริษัทประกันเป็นอันดับรองลงมา

การแก้ไขปัญหาจุดอ่อนในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย และค่าบริการที่สมเหตุสมผล ควรมีการวิเคราะห์ในเรื่องของ ดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนของสถาบันการเงินว่าสูงเกินไปหรือไม่ ซึ่งหากสูงเกินไป ควรเข้ามาดูแลให้เกิดเหมาะสม ในทางตรงกันข้ามหากอัตราดอกเบี้ยหรือผลตอบแทนมีความเหมาะสมแล้ว ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อปรับภาพลักษณ์ที่เป็นจุดอ่อนของสถาบันการเงิน ตลอดจนควรให้การส่งเสริมการแข่งขันการให้บริการทางการเงินมากขึ้น

3.3 ช่องทางการให้บริการ

เมื่อพิจารณาความถี่ในการใช้บริการทางการเงินผ่านทางช่องทาง 4 ช่องทาง คือ สำนักงานสาขา สาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า เทเลแบงกิ้ง และอินเทอร์เน็ต สามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- การใช้บริการผ่านสำนักงานสาขา เป็นช่องทางที่ธุรกิจใช้บ่อยที่สุด ทั้งนี้ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าธุรกิจขนาดกลางและเล็กตามลำดับ ขณะเดียวกันธุรกิจในเมืองจะมีความถี่ในการใช้บริการมากกว่าธุรกิจนอกเมืองสำหรับทุกขนาดธุรกิจ
- การใช้บริการผ่านสาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า เป็นช่องทางที่ธุรกิจส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเลยโดยเฉพาะธุรกิจนอกเมือง ขณะที่ผู้ที่เคยใช้ส่วนใหญ่ยังพบว่านาน ๆ จึงจะใช้สักครั้ง
- การใช้บริการผ่านเทเลแบงกิ้ง เป็นช่องทางที่ธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงไม่ได้ใช้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจนอกเมืองมีสัดส่วนการใช้ต่ำกว่าธุรกิจในเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน แต่สำหรับผู้ที่ใช้ส่วนใหญ่ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางในเมืองก็จะใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวัน
- การใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางที่ธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงไม่ได้ใช้บริการ โดยเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่และกลางนอกเมืองมีสัดส่วนการใช้ต่ำกว่าธุรกิจในเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ขณะเดียวกันสำหรับผู้ที่ใช้ส่วนใหญ่ก็จะใช้ทุกวันหรือเกือบทุกวัน และธุรกิจขนาดใหญ่และกลางจะมีสัดส่วนการใช้สูงกว่าธุรกิจขนาดเล็ก

ภาพโดยรวมธุรกิจอยากใช้บริการผ่านสำนักงานสาขามากกว่าช่องทางการให้บริการอื่น ๆ ทั้งนี้ การใช้บริการผ่านเทเลแบงกิ้ง และอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางหนึ่งที่อยู่ในความสนใจของธุรกิจ เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย แต่เมื่อสอบถามความคิดเห็นพบว่า ยังมีธุรกิจที่ไม่ต้องการใช้บริการผ่านเทเลแบงกิ้ง (ร้อยละ 36.0) และอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 44.5) โดยให้เหตุผลคือ ต้องการติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรง ไม่แน่ใจในความถูกต้อง และไม่มีหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดังนั้น หากสามารถทำความเข้าใจในเรื่องของวิธีการใช้และให้ความมั่นใจในความถูกต้อง จะสามารถทำให้ธุรกิจหันมาใช้บริการในช่องทางดังกล่าวมากขึ้น

3.4 ความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินไทยและการเข้ามาของสถาบันการเงินต่างชาติ

- โดยภาพรวมธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงอยากให้สถาบันการเงินไทยเป็นผู้ให้บริการหลัก (ร้อยละ 67.8) ทั้งนี้เป็นเพราะความรู้สึกในเรื่องของชาตินิยมของธุรกิจไทย
- เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสถาบันการเงินของไทยกับต่างชาติ พบว่า ภาคธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองยังคงเห็นว่าธนาคารพาณิชย์ไทยให้บริการได้ดีกว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเงินฝาก/การลงทุน ด้านสินเชื่อ ด้านโอนเงิน/ชำระหนี้และด้านอื่น ๆ ยกเว้นด้านบริหารความเสี่ยงที่มีธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองเห็นว่าธนาคารพาณิชย์ต่างชาติทำได้ดีกว่า
- การเข้ามาให้บริการของสถาบันการเงินต่างประเทศมีประโยชน์ในการช่วยพัฒนาสถาบันการเงินของไทย โดยเฉพาะเรื่องการให้บริการที่เป็นระบบ รวดเร็วและอำนวยความสะดวก จะมีการนำเสนอรูปแบบบริการใหม่ ๆ ให้กับธุรกิจและจะทำให้สถาบันการเงินของไทยต้องมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว โดยธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน
- ในทางตรงกันข้าม การเข้ามาให้บริการของสถาบันการเงินต่างประเทศมีข้อเสียที่ต้องระวัง คือ การเข้ามาครอบงำแล้วจากไป การนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้ต้องลดการจ้างงาน ทำให้สถาบันการเงินของไทยประสบปัญหาหนักขึ้น ตลอดจนไม่มีความยืดหยุ่นแบบคนไทย ถ้าหากผู้ใช้บริการมีข้อจำกัด โดยธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองมีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน
- อย่างไรก็ตามหากมีสถาบันการเงินต่างชาติขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงเข้ามาให้บริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการหลักจากสถาบันการเงินไทยอยู่ แต่อาจลองไปใช้บริการของสถาบันการเงินต่างชาติบ้าง โดยธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ โดยเฉพาะในเมืองมีจำนวนผู้ที่อยากลองมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก

โดยภาพรวมจะเห็นว่าธุรกิจของไทย ยังมีความเป็นชาตินิยมค่อนข้างสูง แต่ไม่ได้ปิดกั้นต่างชาติ ในทางตรงกันข้ามกลับเห็นว่าจะได้ประโยชน์จากความแข็งแกร่งของสถาบันการเงินต่างชาติมาช่วยพัฒนาสถาบันการเงินของไทยให้มีการบริการที่ดีขึ้น

4. การให้ความรู้และการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

4.1 บริการทางการเงิน

- ด้านการฝากเงิน/การลงทุน ธุรกิจรู้จักและเข้าใจในเรื่องบัญชีเงินฝากมากที่สุด (ร้อยละ 99.4) รองลงมาคือ การเล่นแชร์ (ร้อยละ 79.9) พันธบัตร (ร้อยละ 76.4) หน่วยลงทุนในกองทุนต่าง ๆ (ร้อยละ 58.0) ตัวเงินฝาก (P/N) (ร้อยละ 56.6) และตราสารหนี้ ตราสารทุน ตราสารอนุพันธ์ (ร้อยละ 48.8) ตามลำดับ
- ธุรกิจทุกขนาดรู้จักและเข้าใจดีในเรื่องของบัญชีเงินฝากและการเล่นแชร์ ส่วนบริการด้านการฝากเงิน/การลงทุนอื่นๆ ธุรกิจขนาดเล็กจะรู้จักและเข้าใจน้อยกว่าธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ แม้จะเป็นธุรกิจขนาดเล็กในเมืองก็ตาม นอกจากนี้พบว่าธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ในเมืองจะรู้จักและเข้าใจเรื่องตัวเงินฝาก หน่วยลงทุนในกองทุน และตราสารต่าง ๆ ดีกว่าธุรกิจนอกเมืองค่อนข้างมาก
- ด้านสินเชื่อ/ระดมทุน ธุรกิจรู้จักและเข้าใจในเรื่องสินเชื่อระยะยาวสำหรับลงทุน/ขยายกิจการมากที่สุด (ร้อยละ 91.7) รองลงมาคือ สินเชื่อระยะสั้นสำหรับหมุนเวียนธุรกิจ (ร้อยละ 90.5) วงเงินค้ำประกัน ตัวอ่าวัล(ร้อยละ 63.6) การระดมทุนโดยออกหุ้นกู้ (ร้อยละ 56.6) หาผู้ร่วมทุน (ร้อยละ 56.2) และการระดมทุนโดยการออกหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ์ วอแรนต์ (ร้อยละ 53.2) ตามลำดับ
- ธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองรู้จักและเข้าใจดีในเรื่องสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว ส่วนบริการด้านสินเชื่อ/ระดมทุนอื่นๆ ธุรกิจขนาดเล็กจะรู้จักและเข้าใจน้อยกว่าธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ค่อนข้างมาก โดยทั่วไปธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ในเมืองรู้จักและเข้าใจบริการด้านสินเชื่อ/ระดมทุนอื่นๆ ดีกว่าธุรกิจนอกเมืองค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเรื่องการหาผู้ร่วมทุน และการออกหุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ์ วอแรนต์
- การโอนเงิน/ชำระเงิน ธุรกิจรู้จักและเข้าใจในเรื่องการใช้เช็คเพื่อชำระเงิน (ร้อยละ 99.2) รองลงมาคือ การชำระเงิน/โอนเงินทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 80.3) การชำระเงิน/โอนเงินทางอินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 70.8) วงเงิน L/C TR (ร้อยละ 62.8) และการทำ Bahtnet/Media Clearing (ร้อยละ 45.5) ตามลำดับ
- ธุรกิจทุกขนาดรู้จักและเข้าใจดีในเรื่องการใช้เช็คเพื่อการชำระเงิน ส่วนการชำระเงิน/โอนเงินทางโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตรู้จักค่อนข้างดีในทุกขนาดธุรกิจ ยกเว้นธุรกิจขนาดเล็กนอกเมือง ส่วนบริการเรื่องวงเงิน L/C TR และการทำ Bahtnet/Media Clearing พบว่า รู้จักน้อย ในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กหรือแม้แต่ธุรกิจขนาดกลางซึ่งหากอยู่นอกเมืองก็มีจำนวนผู้ที่รู้จักและเข้าใจไม่มากนัก ซึ่งต่างจากธุรกิจขนาดใหญ่ที่ไม่ว่าจะอยู่ในหรือนอกเมืองก็รู้จักและเข้าใจค่อนข้างมาก โดยทั่วไปธุรกิจที่อยู่นอกเมืองจะรู้จักกับบริการด้านการชำระเงิน/ โอนเงินในเกือบทุกบริการน้อยกว่าธุรกิจในเมือง

- การบริหารความเสี่ยง ธุรกิจรู้จักและเข้าใจในเรื่องของการประกันวินาศภัย (ร้อยละ 92.8) มากกว่าเครื่องมือป้องกันความเสี่ยง Swaps/Options/Forwards (ร้อยละ 39.6)
- ธุรกิจทุกขนาดจะรู้จักและเข้าใจเรื่องการประกันวินาศภัยเป็นจำนวนมาก ในขณะที่มีจำนวนน้อยกว่ากันมากที่รู้จักเครื่องมือป้องกันความเสี่ยง Swaps/Options/Forwards ยกเว้นธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางที่อยู่ในเมือง โดยทั่วไปธุรกิจในเมืองและนอกเมือง รู้จักบริการด้านประกันวินาศภัยสูงมากใกล้เคียงกัน แต่เกี่ยวกับเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงนั้น ธุรกิจนอกเมืองจะรู้จักและเข้าใจดีน้อยกว่าธุรกิจในเมืองเกือบเท่าตัว
- บริการอื่นๆ ธุรกิจรู้จักและเข้าใจในเรื่องของการดูแลทรัพย์สิน เช่น ตั๋วเงินฝาก มากที่สุด (ร้อยละ 78.7) รองลงมาคือ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ (ร้อยละ 74.5) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพสำหรับพนักงาน (ร้อยละ 72.8) บริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจ (ร้อยละ 59.8) และการบริหารเงิน (ร้อยละ 58.6) ตามลำดับ
- ธุรกิจขนาดใหญ่และกลางจำนวนมากทั้งที่อยู่ในเมืองและนอกเมืองรู้จักและเข้าใจบริการทางการเงินอื่นๆ ส่วนธุรกิจขนาดเล็กมีจำนวนผู้ที่รู้จักและเข้าใจเรื่องการบริหารเงินและบริการให้คำปรึกษาทางธุรกิจค่อนข้างน้อย โดยธุรกิจนอกเมืองจะรู้จักบริการต่างๆ ด้านอื่นๆ น้อยกว่าธุรกิจในเมืองเล็กน้อย

4.2 ผู้ให้บริการ

- เมื่อสอบถามในกลุ่มธุรกิจในเรื่องของความเป็นไปได้ที่จะล้มของสถาบันการเงินประเภทต่างๆ พบว่า ภาคธุรกิจมีความมั่นใจต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกันชีวิต ตามลำดับ ในทางตรงกันข้ามบริษัทเงินทุนเป็นไปไม่ได้ที่จะล้มมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามสัดส่วนของผู้ที่ระบุว่าไม่รู้ยังมีอยู่ค่อนข้างสูง
- ในทำนองเดียวกันเมื่อสอบถามกลุ่มธุรกิจในเรื่องของการค้าประกันเงินฝากจากทางการเงิน พบว่า ภาคธุรกิจโดยรวมยังคงมีความมั่นใจต่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์ ตามลำดับ ในทางตรงกันข้ามกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชนเป็นสถาบันที่ไม่ได้รับการค้าประกันเงินฝากจากทางการเงินมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทประกันชีวิต และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ตามลำดับ อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าสัดส่วนของผู้ที่ระบุว่าไม่รู้ยังมีอยู่ค่อนข้างสูง
- ธุรกิจทุกขนาดทั้งในเมืองและนอกเมืองมีความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม สำหรับสหกรณ์จะมีธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางที่ให้ความเชื่อมั่นมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่โดยเฉพาะในเมือง ในขณะที่ธุรกิจทุกขนาดไม่มั่นใจกับกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชน โดยธุรกิจที่อยู่ในเมืองทุกขนาด (ยกเว้นขนาดใหญ่) มีจำนวนผู้ที่เชื่อว่าการออมทรัพย์ในชุมชน จะล้มมากกว่าธุรกิจที่อยู่นอกเมือง

4.3 การได้รับข้อมูลข่าวสาร

- การได้รับข้อมูลข่าวสารทางการเงินอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในเรื่องความเสี่ยงต่อการใช้บริการทางการเงิน
- สัดส่วนของธุรกิจที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ย ค่าใช้จ่าย และเงื่อนไขการบริการได้รับข้อมูลอย่างเพียงพออยู่ที่ร้อยละ 47.0 ขณะที่ไม่เพียงพอร้อยละ 53.0
- การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยงต่อการใช้บริการ พบว่า ได้รับอย่างเพียงพออยู่ที่ร้อยละ 36.7 ขณะที่ไม่เพียงพอร้อยละ 63.3
- ขณะที่การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน และความมั่นคงของสถาบันการเงิน พบว่า ได้รับอย่างเพียงพออยู่ที่ร้อยละ 38.9 ขณะที่ไม่เพียงพอร้อยละ 61.1
- ผู้ประกอบการที่อยู่ในเมืองและนอกเมืองมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเพียงพอของข้อมูลไม่ต่างกัน ยกเว้นเรื่องการดำเนินงานและความมั่นคงของสถาบันการเงินที่มีธุรกิจนอกเมืองคิดว่าเพียงพอมากกว่าธุรกิจในเมือง นอกจากนี้ยังพบว่าธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองมีจำนวนผู้ที่เห็นว่าได้รับข้อมูลเพียงพอมากกว่าธุรกิจขนาดเล็กและกลางในเมืองในทุกเรื่อง

4.4 ปัญหาและการแก้ไขปัญหา

4.4.1 ปัญหาด้านเงินฝากและการลงทุน ซึ่งมีผู้ให้บริการหลักได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารลูกค้าครึ่ง ธนาคารต่างประเทศ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งผู้ประกอบการต้องพบกับปัญหาด้านเงินฝาก/การลงทุนจากผู้ให้บริการแต่ละประเภทดังนี้

- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทย คือ เรื่องของระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ไม่มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ได้รับผลตอบแทนน้อยหรือผลประโยชน์น้อย และค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูง
- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารลูกค้าครึ่งและธนาคารต่างชาติ คือ เรื่องสถานที่ให้บริการมีน้อย เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก และค่าธรรมเนียมสูง
- ปัญหาการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ เรื่องของระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก สถานที่ให้บริการมีน้อย และไม่มีความรู้ที่ถูกต้องชัดเจน
- โดยทั่วไปธุรกิจทุกขนาดที่อยู่นอกเมืองจะมีจำนวนผู้ประกอบการที่ไม่มีปัญหามากกว่าธุรกิจในเมือง โดยเฉพาะธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองร้อยละ 100.0 กล่าวได้ว่าไม่มีปัญหาเลยในด้านเงินฝาก/การลงทุนจากธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ลูกค้าครึ่ง ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ นอกจากนี้พบว่า สัดส่วนของธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ในเมืองพบปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความเสมอภาคจากธนาคารพาณิชย์ไทยด้านเงินฝาก/การลงทุนมากกว่าธุรกิจในเมือง

4.4.2 ปัญหาด้านสินเชื่อและการระดมทุน ซึ่งมีผู้ให้บริการหลักได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารลูกครึ่ง ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งผู้ประกอบการต้องพบกับปัญหาด้านสินเชื่อและการระดมทุนจากผู้ให้บริการแต่ละประเภทดังนี้

- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทย คือ เรื่องเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูง ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน พิจารณาหลักประกันมากกว่า ความสามารถของผู้กู้ และไม่ได้รับความเสมอภาคจากผู้ให้บริการ
- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารลูกครึ่งและธนาคารพาณิชย์ต่างชาติ คือ เรื่องเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก สถานที่ให้บริการมีน้อย และค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูง นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนานซึ่งพบจากธนาคารลูกครึ่ง
- ปัญหาการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ เรื่องของเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนานเป็นปัญหาหลัก
- ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองจะมีสัดส่วนของผู้ประกอบการที่ไม่มีปัญหาสูงกว่าธุรกิจขนาดเล็กในเมือง โดยปัญหาที่ธุรกิจขนาดเล็กนอกเมืองพบจากธนาคารพาณิชย์ไทยจะเป็นเรื่องความไม่มั่นใจในการบริหารจัดการหรือการไม่มีความรู้ที่ถูกต้อง ขณะที่ธุรกิจขนาดเล็กในเมืองจะพบปัญหาอื่นๆที่หลากหลายนอกเหนือจากเรื่องเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูง หรือระยะเวลาในการบริการไม่สะดวก/รอนาน เป็นต้น ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองมีสัดส่วนที่พบปัญหาเรื่องค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูงมากกว่าธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองซึ่งจะพบกับปัญหาของเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยากมากกว่า และธุรกิจขนาดกลางนอกเมืองก็พบปัญหาการไม่ได้รับความเสมอภาคมากกว่าธุรกิจขนาดกลางในเมือง
- สำหรับปัญหาที่พบจากธนาคารลูกครึ่งซึ่งธุรกิจขนาดกลางในเมืองพบจะหลากหลายปัญหามากกว่าที่ธุรกิจขนาดเล็กและใหญ่พบ โดยธุรกิจขนาดเล็กและใหญ่จะพบแต่ปัญหาเรื่องเงื่อนไขการบริการที่ยุ่งยากเท่านั้น นอกจากนี้ปัญหาจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีธุรกิจขนาดเล็กที่พบปัญหามากกว่าขนาดกลางและใหญ่ โดยเฉพาะเรื่องสถานที่บริการน้อย ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม/อัตราดอกเบี้ยสูง (จำนวนธุรกิจนอกเมืองที่ใช้บริการจากธนาคารลูกครึ่งหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีน้อยมาก)

4.4.3 ปัญหาด้านโอนเงิน/ชำระหนี้ ซึ่งมีผู้ให้บริการหลักได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารลูกครึ่ง และธนาคารต่างประเทศ ซึ่งผู้ประกอบการต้องพบกับปัญหาด้านโอนเงิน/ชำระหนี้จากผู้ให้บริการแต่ละประเภทดังนี้

- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทย คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน ค่าบริการค่าธรรมเนียมสูงและเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ไม่ได้รับความเสมอภาคจากผู้ให้บริการและไม่มีความรู้ที่ถูกต้องชัดเจน
- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารลูกครึ่ง คือ เรื่องระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก สถานที่ให้บริการมีน้อย และไม่ได้รับความเสมอภาคจากผู้ให้บริการ
- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ คือ สถานที่ให้บริการมีน้อย เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน ไม่ได้รับความเสมอภาคจากผู้ให้บริการ และค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูง
- โดยทั่วไปธุรกิจทุกขนาดในเมืองพบกับปัญหาด้านการโอนเงิน/ชำระหนี้ที่หลากหลายกว่าที่ธุรกิจนอกเมืองพบ ทั้งนี้ปัญหาที่ส่วนใหญ่พบจากธนาคารพาณิชย์ไทยที่เหมือนกันคือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวกรอนาน
- ปัญหาที่ธุรกิจขนาดเล็กและกลางในเมืองพบจากธนาคารลูกครึ่งมีความหลากหลายมากกว่าที่ธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งธุรกิจขนาดใหญ่พบแต่ปัญหาระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวกรอนาน เช่นเดียวกับปัญหาที่พบจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ธุรกิจขนาดกลางในเมืองก็พบปัญหาที่หลากหลายกว่าที่ธุรกิจขนาดใหญ่หรือเล็กพบ (จำนวนธุรกิจนอกเมืองที่ใช้บริการจากธนาคารลูกครึ่งหรือธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมีน้อยมาก)

4.4.4 ปัญหาการบริหารความเสี่ยง ซึ่งมีผู้ให้บริการหลักได้แก่ บริษัทประกันภัย ธนาคารพาณิชย์ไทย และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งผู้ประกอบการต้องพบกับปัญหาด้านเงินฝาก/การลงทุนจากผู้ให้บริการแต่ละประเภทดังนี้

- ปัญหาการใช้บริการจากบริษัทประกันภัย คือ ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูง ไม่ได้รับการคุ้มครองในการใช้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก รอนาน และได้รับผลตอบแทนน้อย
- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทย คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน ค่าบริการค่าธรรมเนียมสูง เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก และไม่ได้รับความเสมอภาคจากผู้ให้บริการ
- ปัญหาการใช้บริการจากสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ เรื่องเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ค่าบริการค่าธรรมเนียมสูง ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน และได้รับผลตอบแทนน้อย
- ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางนอกเมืองไม่พบปัญหาจากบริษัทประกัน มีเพียงธุรกิจขนาดใหญ่ที่พบปัญหาบ้างในเรื่องการคิดค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูง การให้ผลตอบแทนต่ำ และไม่ได้รับความคุ้มครองในการให้บริการเช่นเสี่ยงสูง สำหรับธุรกิจในเมืองถ้าเป็นธุรกิจขนาดกลางก็จะพบปัญหาที่หลากหลายกว่าธุรกิจขนาดใหญ่และเล็ก

4.4.5 ปัญหาด้านอื่นๆ ซึ่งมีผู้ให้บริการหลักได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ซึ่งผู้ประกอบการต้องพบกับปัญหาด้านเงินฝาก/การลงทุนจากผู้ให้บริการแต่ละประเภทดังนี้

- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ไทย คือ เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ไม่มีความรู้ที่ชัดเจนถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน ค่าบริการค่าธรรมเนียมสูง และสถานที่ให้บริการมีน้อย
- ปัญหาการใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ คือ เงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก สถานที่ให้บริการมีน้อย และการได้รับผลตอบแทน/ผลประโยชน์น้อย
- ปัญหาการใช้บริการจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม พบปัญหาที่สำคัญปัญหาเดียวคือ การได้รับผลตอบแทน/ผลประโยชน์น้อย
- ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางนอกเมืองไม่พบว่ามีปัญหาจากการใช้บริการด้านอื่นๆจากธนาคารพาณิชย์ไทย ส่วนธุรกิจขนาดใหญ่นอกเมืองมีส่วนของผู้ประกอบการที่พบปัญหาเรื่องสถานที่ให้บริการมีน้อยมากกว่าธุรกิจในเมืองที่พบปัญหาเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยากและการไม่มีความรู้ที่ถูกต้องชัดเจน

- สำหรับผู้ประกอบการในเมืองที่ใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ พบว่าธุรกิจขนาดใหญ่พบปัญหาเงื่อนไขการให้บริการยุ่งยาก ขณะที่ธุรกิจขนาดเล็กพบปัญหาสถานที่ให้บริการมีน้อย และธุรกิจขนาดกลางพบกับปัญหาที่หลากหลายกว่าจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และพบปัญหาการได้รับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนน้อยจากบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม

ทั้งนี้ธุรกิจแต่ละขนาดที่พบปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ จากผู้ให้บริการแต่ละประเภทมีจำนวนไม่มาก โดยเฉพาะธุรกิจนอกเมืองไม่ค่อยจะพบปัญหามากนัก

สำหรับการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ พบว่า หากพบปัญหาในเรื่องของระยะเวลาจะเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่นแทน หรือเลือกที่จะไปใช้บริการในเวลาที่ดีกว่าจะสะดวกมากขึ้น หรือใช้ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บริหารของผู้ให้บริการเพื่อการลัดคิว สำหรับปัญหาในเรื่องของขั้นตอนที่ยุ่งยากก็จะใช้วิธีสอบถามกับเจ้าหน้าที่ถึงขั้นตอนต่าง ๆ โดยตรง ขณะที่ปัญหาเรื่องค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูงก็จะเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการรายอื่น หรือหากไม่สามารถเปลี่ยนได้ก็จะเสนอให้ทางธนาคารลดดอกเบี้ยหรือค่าธรรมเนียมลง สำหรับกรณีที่ได้รับผลตอบแทนต่ำก็จะแก้ปัญหาโดยการเปลี่ยนไปใช้ผู้ให้บริการรายอื่นเช่นกัน หรือนำเงินไปลงทุนในธุรกิจที่ให้ผลตอบแทนสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ประกอบการที่พบกับปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินด้านต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 จะไม่ได้แก้ปัญหา

ในเรื่องของความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่ธุรกิจพบจากการใช้บริการทางการเงินแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ด้านเงินฝากและการลงทุน	
ปัญหาระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก รอนาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพความสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 43.3 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 64.7
ปัญหาเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยาก กวระเบียบมาก ไม่มีความยืดหยุ่น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพความสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 75.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 80.3
ปัญหาการได้รับผลตอบแทน ผลประโยชน์น้อย	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพความสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 70.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 74.4

ด้านสินเชื่อ/การระดมทุน	
ปัญหาเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยาก กว้างขวาง มาก ไม่มีความยืดหยุ่น	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 47.8 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 71.6
ปัญหาการคิดอัตราบริการ/ค่าธรรมเนียม/อัตรา ดอกเบี้ยสูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 33.3 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 68.4
ปัญหาระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 53.3 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 68.6
ด้านโอนเงิน/ชำระเงิน	
ปัญหาระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 37.8 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 63.7
ปัญหาการคิดค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 50.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 61.7
ปัญหาเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยาก กว้างขวาง มาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 87.5 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 74.2

ด้านบริหารความเสี่ยง	
ปัญหาการคิดค่าบริการ/ค่าธรรมเนียมสูง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 50.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 68.4
ปัญหาระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 60.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 64.3
ปัญหาเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยาก กว้างขวาง มาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 75.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 66.7
บริการด้านอื่นๆ	
ปัญหาเงื่อนไขการให้บริการที่ยุ่งยาก กว้างขวาง มาก	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 100.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 70.0
ปัญหาสถานที่บริการมีน้อย ไม่กระจายทั่วถึง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 100.
ปัญหาการไม่มีความรู้ที่ถูกต้อง ชัดเจน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ประสิทธิภาพสำเร็จในการแก้ปัญหาโดยรวม ร้อยละ 50.0 ▪ ไม่ได้มีการแก้ปัญหา ร้อยละ 42.9

สำหรับภาพโดยรวมเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในบริการทางการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่จะรู้จักบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานที่จำเป็น ขณะเดียวกันบริการทางการเงินสมัยใหม่ธุรกิจส่วนใหญ่รู้จักและเข้าใจกันค่อนข้างดี แต่มีปัญหาในเรื่องการขาดข้อมูลข่าวสารโดยเฉพาะเรื่องความเสี่ยงของบริการทางการเงินแต่ละประเภท จึงทำให้ธุรกิจไม่กล้าเสี่ยงที่จะเข้าไปใช้บริการ ดังนั้นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เปิดเผย และโปร่งใสก็จะเป็นหนทางหนึ่งที่จะสามารถให้คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินได้

5. ระดับการแข่งขันในระบบสถาบันการเงิน

เมื่อเปรียบเทียบความเพียงพอของการแข่งขันด้านจำนวนผู้ให้บริการ อัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม การพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การพัฒนาการให้บริการ และการพัฒนาช่องทางในการให้บริการ โดยภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า ระดับการแข่งขันของสถาบันการเงินในด้านต่าง ๆ ตามความเห็นของผู้ประกอบการ เห็นว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ โดยเฉพาะในเรื่องของอัตราดอกเบี้ย/ค่าธรรมเนียม การพัฒนาการให้บริการ และการพัฒนาช่องทางในการให้บริการ อย่างไรก็ตามธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ปฏิเสธการความร่วมมือกิจการระหว่างสถาบันการเงิน

ทั้งนี้ธุรกิจทุกขนาดและทั้งที่อยู่ในเมืองหรือนอกเมืองก็มีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องความเพียงพอของการแข่งขันของสถาบันการเงินในเรื่องต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน ส่วนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการความร่วมมือกิจการ พบว่า ธุรกิจนอกเมืองยอมรับการความร่วมมือกิจการระหว่างสถาบันการเงินไทยสูงกว่าธุรกิจในเมือง นอกจากนี้ ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดใหญ่ก็ยอมรับการความร่วมมือกิจการระหว่างสถาบันการเงินไทยมากกว่าธุรกิจขนาดกลาง

สำหรับระดับการแข่งขันในระบบสถาบันการเงิน เนื่องจากการเพิ่มจำนวนผู้ให้บริการมีข้อจำกัดค่อนข้างสูง ดังนั้นควรส่งเสริมให้สถาบันการเงินที่มีอยู่ในระบบให้มีความแข็งแกร่งมากขึ้น โดยใช้มาตรการต่าง ๆ เข้าไปช่วยให้มีการแข่งขันกันทางด้านราคา/ดอกเบี้ยมากขึ้น โดยเน้นให้แข่งขันการดำเนินงานที่มีต้นทุนต่ำ ขณะเดียวกันการความร่วมมือกิจการระหว่างสถาบันการเงินของไทย ภาคธุรกิจเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีเพราะจะทำให้เป็นการเสริมความแข็งแกร่งของสถาบันการเงินให้มากยิ่งขึ้น

6. โครงสร้างของระบบการเงิน

- แหล่งเงินทุนเพื่อการทำธุรกิจในปัจจุบันกว่าร้อยละ 95.0 มาจาก 3 แหล่งด้วยกัน คือ เงินทุนส่วนตัว กู้เงินจากตลาดเงินในระบบ และกำไรสะสมของบริษัท ขณะที่แหล่งเงินทุนจากการกู้เงินจากตลาดเงินนอกระบบ การออกหุ้นเพิ่มทุน และการออกหุ้นกู้ มีการใช้ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย
- ความแตกต่างทางโครงสร้างของแหล่งเงินทุนระหว่างธุรกิจขนาดเล็กและธุรกิจขนาดใหญ่ คือ ธุรกิจขนาดเล็ก ทั้งในเมืองและนอกเมืองยังคงจะใช้เงินทุนส่วนตัวเป็นหลักมากกว่าแหล่งเงินอื่น ๆ ขณะที่ธุรกิจขนาดกลางและใหญ่ทั้งในเมืองและนอกเมืองพิจารณาสินเชื่อจากตลาดเงินในระบบมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก
- สำหรับแหล่งเงินทุนเพื่อการทำธุรกิจในอนาคต พบว่า มีโครงสร้างที่ไม่แตกต่างจากแหล่งเงินทุนในปัจจุบัน นั่น คือ กว่าร้อยละ 95.0 ยังคงมาจาก 3 แหล่งด้วยกัน คือ เงินทุนส่วนตัว กู้เงินจากตลาดเงินในระบบ และกำไรสะสมของบริษัท
- เมื่อพิจารณาความสนใจแหล่งเงินทุนที่มาจากการออกหุ้นกู้พบว่า มีเฉพาะธุรกิจขนาดใหญ่ในเมืองที่มีความสนใจ แต่ความต้องการในการออกหุ้นกัวยังอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ผู้ที่ต้องการออกหุ้นกู้แต่ไม่ได้ออก มีสาเหตุมาจากค่าใช้จ่ายสูงไม่สะท้อนความเสี่ยงที่แท้จริงของธุรกิจ เกรงว่าจะไม่มีผู้ซื้อ และค่าใช้จ่าย/ค่าธรรมเนียมสูง

โดยภาพรวมธุรกิจส่วนใหญ่ยังคงมีความต้องการใช้แหล่งเงินทุนในระบบมากกว่านอกระบบ โดยแหล่งเงินทุนที่สำคัญยังคงมาจาก 3 แหล่งใหญ่คือ เงินทุนส่วนตัว กู้เงินจากตลาดเงินในระบบ และกำไรสะสมของบริษัท อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาแหล่งเงินทุนจากหุ้นกู้ พบว่า การออกหุ้นกัวยังมีค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นค่าธรรมเนียมนอกเหนือจากดอกเบี้ยจ่าย ดังนั้นธุรกิจขนาดใหญ่จึงเป็นธุรกิจที่น่าจะมีโอกาสใช้แหล่งเงินทุนดังกล่าวมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก แต่ความต้องการยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ซึ่งมีอุปสรรคจากต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูงเมื่อเทียบกับแหล่งเงินทุนในระบบอื่นๆ ดังนั้นหากให้ความรู้ความเข้าใจ และส่งเสริมการแข่งขันการให้บริการดังกล่าวสามารถแข่งขันกับบริการอื่น ๆ ได้ ก็จะเป็นทางเลือกที่น่าสนใจอีกทางหนึ่ง