

1. บทนำ

ด้วยธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในการจัดทำแผนการพัฒนาระบบสถาบันการเงินไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถสนองความต้องการบริการทางการเงินของประชาชนได้อย่างทั่วถึง และเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินไทย ดังนั้น การสำรวจความต้องการบริการทางการเงินของประชาชน ตลอดจนความรู้ความเข้าใจ ความคาดหวัง และทัศนคติที่มีต่อบริการทางการเงินและสถาบันการเงินประเภทต่าง ๆ นั้น จึงเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการจัดทำแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน

รายงานฉบับนี้ เป็นการสรุปผลการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งได้จากการจัดสนทนากลุ่มกับประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ และการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มของผู้ประกอบการ ทั้งนี้ ผลการศึกษาที่ได้รับนอกจากจะใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการศึกษาแล้ว แนวความคิดดังกล่าวยังมีประโยชน์สำหรับการกำหนดกรอบคำถามเชิงปริมาณซึ่งเป็นการศึกษาในขั้นตอนต่อไปเพื่อหาบทสรุปผลการศึกษาที่ชัดเจน

บริษัท ซี. เอส. เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด ขอขอบคุณและรู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับมอบหมายจากธนาคารแห่งประเทศไทย ให้เป็นผู้ดำเนินการศึกษาโครงการวิจัยความต้องการบริการทางการเงินของประชาชนในครั้งนี้ และบริษัทฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาที่ได้รับจักเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแผนการพัฒนาระบบสถาบันการเงินไทยของธนาคารแห่งประเทศไทย



2. วัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาทัศนคติ ความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการเงินของประชาชน โดยประเด็นคำตอบที่ได้รับจากการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. บริการทางการเงินอะไรบ้างที่ประชาชนแต่ละกลุ่ม ได้รับบริการอยู่ในปัจจุบัน จากผู้ให้บริการทางการเงินประเภทใด และผ่านช่องทางการกระจายบริการทางการเงินใดและปัจจัยกำหนดการเลือกใช้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ และผู้ให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ ของประชาชนแต่ละกลุ่ม
2. ปัญหา อุปสรรค ในการได้รับบริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ จากผู้ให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ ของประชาชนแต่ละกลุ่ม และขบวนการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ
3. ประเภทของบริการทางการเงินและบริการอื่นที่เกี่ยวข้องที่ประชาชนแต่ละกลุ่มมีความต้องการ แต่ยังไม่ได้รับบริการในปัจจุบัน
4. ระดับความพึงพอใจ ในบริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ ที่ประชาชนแต่ละกลุ่มได้รับจากผู้ให้บริการทางการเงินแต่ละประเภท
5. ระดับความรู้ความเข้าใจ ของประชาชนแต่ละกลุ่มในเรื่องลักษณะตลอดจนความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่าง ๆ และความเสี่ยงของสถาบันผู้ให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ รวมทั้งการได้รับข้อมูลข่าวสาร
6. ความคิดเห็น/ทัศนคติของประชาชนในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่
 - 6.1 บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในด้านการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง
 - 6.2 ลักษณะของระบบสถาบันการเงินที่ประชาชนคาดหวัง
 - 6.3 ระดับการแข่งขัน (Level of Competition) ในระบบสถาบันการเงิน และการควมรวมระหว่างสถาบันการเงิน
 - 6.4 ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ของสถาบันการเงินไทย
 - 6.5 ความทดแทนกันได้ระหว่างสถาบันการเงินประเภทต่าง ๆ ในการให้บริการทางการเงินพื้นฐาน
 - 6.6 ความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยี เป็นช่องทางการกระจายบริการทางการเงินแทนสาขาโดยการติดต่อกับพนักงาน

3. ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเชิงคุณภาพกับกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงิน ได้พิจารณาแบ่งกลุ่มดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคลธรรมดา จัดเป็นกลุ่มสนทนา โดยมีจำนวน 6 กลุ่ม ๆ ละ 8 คน
2. กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นธุรกิจ จัดเป็นการสัมภาษณ์แบบหยั่งลึก จำนวน 20 ราย

กลุ่มสนทนาหรือ การสัมภาษณ์ แบบหยั่งลึก	ลักษณะผู้เข้ากลุ่มสนทนา	สถานที่จัดกลุ่มสนทนา หรือสัมภาษณ์
กลุ่มที่ 1	บุคคลธรรมดาที่มีระดับรายได้ในชั้นกลาง/สูง	กรุงเทพฯ
กลุ่มที่ 2	บุคคลธรรมดาที่มีระดับรายได้ในชั้นล่าง	กรุงเทพฯ
กลุ่มที่ 3	บุคคลธรรมดาที่มีระดับรายได้ในชั้นกลาง	สุพรรณบุรี
กลุ่มที่ 4	บุคคลธรรมดาที่มีระดับรายได้ในชั้นกลาง	ชุมพร
กลุ่มที่ 5	บุคคลธรรมดาที่มีระดับรายได้ในชั้นล่าง	เพชรบูรณ์
กลุ่มที่ 6	บุคคลธรรมดาที่มีระดับรายได้ในชั้นล่าง	สุรินทร์
จำนวน 5 คน	ธุรกิจขนาดใหญ่ ประกอบด้วยหลายประเภทธุรกิจ	กรุงเทพฯ
จำนวน 5 คน	ธุรกิจขนาดกลาง ประกอบด้วยหลายประเภทธุรกิจ	กรุงเทพฯ
จำนวน 5 คน	ธุรกิจขนาดเล็ก ประกอบด้วยหลายประเภทธุรกิจ	กรุงเทพฯ
จำนวน 2 คน	ธุรกิจขนาดกลาง ประกอบด้วยหลายประเภทธุรกิจ	สุพรรณบุรี ชุมพร
จำนวน 3 คน	ธุรกิจขนาดเล็ก ประกอบด้วยหลายประเภทธุรกิจ	เพชรบูรณ์ สุรินทร์

4. บทสรุป (ส่วนของประชาชน)

- จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในกลุ่มที่มีรายได้สูงมีโอกาสที่ได้รับบริการทางการเงินจากธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะทางด้านสินเชื่อมากกว่าประชาชนในกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางและรายได้ต่ำ เป็นที่น่าสังเกตว่ากลุ่มประชาชนที่มีรายได้ต่ำส่วนใหญ่ไม่ได้ทำธุรกรรมกับธนาคารพาณิชย์ แต่จะติดต่อกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กลุ่มสัจจะ ออมทรัพย์ และนายทุนนอกระบบโดยเฉพาะเรื่องเงินกู้ เนื่องจากคุณสมบัติไม่เพียงพอที่จะใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ได้
- ปัจจัยที่ใช้เลือกธนาคารพาณิชย์เป็นผู้ให้บริการด้านเงินฝากก็คือ เรื่องของความมั่นคงน่าเชื่อถือ ในขณะที่มีประชาชนบางส่วนในกลุ่มรายได้ปานกลาง-สูงเล่นแชร์เนื่องจากให้ผลตอบแทนที่ดีกว่า ส่วนประชาชนที่มีรายได้ต่ำเลือกฝากเงินกับธนาคารออมสินหรือกลุ่มสัจจะออมทรัพย์เพราะสามารถฝากเงินได้ครั้งละน้อย ๆ ในกรณีของการขอสินเชื่อหรือเงินกู้ ประชาชนในกลุ่มรายได้ต่ำ-ปานกลางเลือกใช้บริการของนายทุนนอกระบบด้วยเหตุผลที่สะดวก รวดเร็ว ไม่พิจารณาถึงแม้ว่าอัตราดอกเบี้ยจะสูงกว่าในระบบก็ตาม
- ปัญหาที่ประชาชนส่วนใหญ่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ-ปานกลางพบก็คือว่า ไม่สามารถได้รับบริการ (เงินกู้) จากสถาบันการเงินในระบบ เพราะไม่มีหลักทรัพย์หรือบุคคลค้ำประกัน นอกจากนี้ ยังไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจในบริการของธนาคารพาณิชย์ จึงทำให้ไม่รู้ว่าจะใช้บริการได้อย่างไร จากผลดังกล่าวประชาชนโดยส่วนใหญ่อยากให้ธนาคารพาณิชย์ ปรับปรุงในเรื่องหลักเกณฑ์ในการอนุมัติสินเชื่อให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรจะให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่ไม่ค่อยมีความรู้ และเป็นที่น่าสังเกตว่าประชาชนในกลุ่มที่มีรายได้ปานกลางค่อนข้างให้ความสนใจในบริการของสหกรณ์
- เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นในเรื่องสถาบันการเงินต่างประเทศ ประชาชนส่วนใหญ่มองว่ามีข้อดีในประเด็นที่เพิ่มการแข่งขัน และประชาชนมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น แต่ว่าในกลุ่มประชาชนที่มีรายได้ปานกลาง-สูงคิดว่ามีข้อเสียในเรื่องที่เข้ามาซื้อกิจการของคนไทย และการกอบโกยผลประโยชน์ออกนอกประเทศ ในกรณีของความเป็นไปได้ที่จะให้ผู้ให้บริการมีบริการที่ไว้วางใจได้ ประชาชนก็มีความคิดแตกออกเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่เห็นด้วยเพราะว่าเพิ่มความสะดวก ประหยัดเวลาที่ใช้ติดต่อ แต่กลุ่มที่ไม่เห็นด้วยให้เหตุผลว่าควรให้แต่ละที่ให้บริการที่ชำนาญจะดีกว่า เพราะจะมีประสิทธิภาพมากกว่า
- สำหรับเรื่องของการใช้เทคโนโลยีเข้าทดแทนบริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนในทุกกลุ่มอยากให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่มาให้บริการในชุมชน โดยสามารถนำเทคโนโลยีเข้าช่วยให้บริการได้ แต่ยังคงต้องการให้มีพนักงานคอยแนะนำวิธีการใช้ นอกจากนี้ยังต้องการความมั่นใจในเรื่องของความถูกต้อง และนอกจากนี้ยังอยากให้ผู้ที่มิชอบตาตุแลสถาบันการเงินให้ความสำคัญกับประชาชนในระดับล่างหรือธุรกิจขนาดเล็กให้สามารถใช้บริการของสถาบันการเงินได้เท่าเทียมกับประชาชนกลุ่มอื่น ๆ

5. ผลการศึกษา (ส่วนของประชาชน)

5.1 บริการทางการเงินที่ใช้และประเภทผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ด้านเงินออม/ การลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนใหญ่ใช้บริการทางด้านเงินฝากกับธนาคาร เล่นแชร์ สนใจการลงทุนในหุ้นเหมือนกัน แต่ส่วนใหญ่มองว่ามีความเสี่ยงสูง และไม่ค่อยทราบข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับธนาคาร เล่นแชร์ มีทั้งเก็บรายวันและรายเดือน ซื้อเป็นทรัพย์สินมีค่าเก็บไว้ ไม่รู้จักบริการเงินฝากหรือการลงทุนอย่างอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับธนาคาร มีบางคนซื้อสลากออมสิน กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เล่นแชร์ แต่บางคนไม่กล้าเล่นแชร์ เพราะคิดว่าเสี่ยง มีบางคนที่มีประสบการณ์เรื่องขาดทุนจากการซื้อกองทุนรวม
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับธนาคาร ซื้อหุ้นสหกรณ์ของหน่วยงานที่ทำอยู่ ซื้อสลากออมสิน เล่นแชร์ มี 2 รายที่ไม่มีเงินฝาก 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับ ธกส. ฝากเงินกับธนาคาร แต่ฝากไม่นาน เพราะต้องใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน ฝากกับธนาคารออมสิน 	<ul style="list-style-type: none"> ประมาณครึ่งหนึ่งของผู้เข้าร่วมกลุ่มไม่มีเงินฝากในปัจจุบัน มี 2 รายฝากกับกลุ่ม สัจจะออมทรัพย์ของหมู่บ้าน โดยเฉลี่ยเดือนละ 20-50 บาท มีเพียง 1 รายที่ฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ด้านเงินกู้/ สินเชื่อ	<ul style="list-style-type: none"> ใช้สินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์ กู้เงินจากสหกรณ์ของที่ทำงาน ใช้สินเชื่อจากสถาบันเครดิต เช่น อีออน อีซีบาย 	<ul style="list-style-type: none"> กู้เงินนอกระบบ ส่งทุกวัน โดยมาเก็บถึงที่ ดอกร้อยละ 10-20 กู้ยืมจากพี่น้อง เข้าโรงรับจำนำ บางรายใช้เงินที่หมุนเวียนในแต่ละวันมาเป็นเงินทุนค้าขาย แทนการกู้เงิน แต่ต้องไม่หยุดเลย 	<ul style="list-style-type: none"> กู้กับเพื่อนฝูง แต่จำนวนเงินไม่มากนัก (10,000–20,000 บาท) กู้นอกระบบ
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> กู้เงินจากกองทุนหมู่บ้าน กู้เงินจากสหกรณ์ของหน่วยงานที่ทำอยู่ นายทุนนอกระบบ คิดดอกเบี้ยร้อยละ 13 บาท/ เดือน เล่นแชร์ มีบ้างที่ใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ แต่ขั้นตอนเยอะล่าช้า 	<ul style="list-style-type: none"> กู้เงินกับนายทุนนอกระบบ ร้อยละ 8 เพราะไม่สามารถกู้ในระบบได้ กู้เงินกับบริษัทเงินด่วน ร้อยละ 20-30 โดยต้องมีคนประกันให้ จ่ายเป็นรายวัน 1 รายกู้กับ ธนาคารพาณิชย์ และ 1 รายกู้กับ ธกส. กู้จากกองทุนหมู่บ้าน จ่ายคืนเป็นปี (น้อยคนที่ทราบข้อมูล) บางคนไม่กล้ากู้เพราะกลัวไม่ได้รับอนุมัติ กู้จากสหกรณ์ออมทรัพย์ครู 	<ul style="list-style-type: none"> กู้เงินกับนายทุนโดยชำระผลตอบแทนเป็นข้าว เอารถมอเตอร์ไซค์ไปจำนำกับ บ.ไฟแนนซ์ ดอกเบี้ยร้อยละ 3/ เดือน โดยต้องมีคนค้ำประกัน ยืมจากญาติพี่น้อง แล้วช่วยงานตอบแทน แต่จำนวนเงินไม่มาก มีบางคนที่ไม่ได้พึ่งพาเงินกู้ แต่จะใช้เงินที่ได้จากการทำงานหรือรับจ้างเพิ่ม มาเป็นตัวช่วยในเรื่องค่าใช้จ่าย

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
สาเหตุที่เลือกใช้บริการทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> เงินฝากกับธนาคารเพราะมั่นคง สะดวก เล่นแชร์เพราะ ดอกเบี้ยดี สามารถขายสิทธิ์ต่อได้ด้วย กู้เงินจากสหกรณ์เพราะสะดวก ใช้เอกสารไม่มาก ขั้นตอนน้อย ใช้สินเชื่อจากสถาบันเครดิต เช่น อีออน อีซีบาย เพราะพิจารณาอนุมัติรวดเร็ว มีการส่งบัตรเครดิตมาให้ใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับธนาคารเพราะมั่นคง เล่นแชร์เพราะมีให้เลือกทั้งเก็บรายวันและรายเดือน กู้เงินนอกระบบ หรือกู้เงินจากพี่น้อง เพราะสะดวก ได้เงินเร็ว ในขณะที่คุณสมบัติไม่พอที่จะกู้เงินจากในระบบ เข้าโรงรับจำนำ เพราะสะดวกรวดเร็ว ดอกเบี้ยต่ำ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับธนาคาร เพราะรู้สึกปลอดภัย ถอนง่าย เล่นแชร์ เพราะผลตอบแทนดีกว่าฝากเงินกับธนาคาร กู้กับเพื่อนฝูง หรือจากนอกระบบเพราะสะดวก รวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องกู้จำนวนเยอะ ระยะเวลาให้เลือกทั้งสั้นและยาว
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> เล่นแชร์เพราะผลตอบแทนดีกว่าฝากเงินกับธนาคาร กู้เงินกับนายทุนนอกระบบ เพราะสะดวก รวดเร็ว เงื่อนไขไม่ยุ่งยาก กู้เงินกับสหกรณ์ เพราะเป็นสวัสดิการและสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> เลือกฝากกับ ธนาคารออมสิน เพราะฝากครั้งละน้อย ๆ ได้ (50 บาท) กู้เงินกับนายทุนนอกระบบ เพราะไม่สามารถกู้ในระบบได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ของหมู่บ้าน เพราะฝากทีละน้อยโดยเฉลี่ยเดือนละ 20-50 บาท กู้เงินกับนายทุนนอกระบบ เพราะไม่สามารถกู้ในระบบได้ นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ส่วนตัว และอยู่ใกล้บ้านไม่ต้องเดินทาง

5.2 ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้บริการทางการเงิน

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ปัญหา/ อุปสรรค และความ สะดวกในการใช้บริการของ ธนาคารพาณิชย์	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคารต่ำทำให้ไม่เพียงพอสำหรับการออมเพื่อใช้จ่ายหลังเกษียณ ▪ มีปัญหาในเรื่องการเบิกจ่ายเงินประกันชีวิต ความไม่ซื่อสัตย์ของตัวแทน ▪ สลากออมสิน/ พันธบัตรมีระยะเวลาไม่เหมาะสมสำหรับคนที่ต้องการฝากระยะสั้น ▪ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/ กบข. เหมือนถูกบังคับให้ออม โดยที่ไม่มีโอกาสรู้ว่าผู้บริหารกองทุนนำเงินไปใช้ทำอะไร ไม่มั่นใจว่าจะขาดทุนหรือเปล่า กองทุนรวมก็เหมือนกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กู้เงินกับสถาบันการเงินไม่ได้ เพราะไม่มี Statement ไม่มีคนค้ำประกัน ไม่มีหลักทรัพย์ ▪ กู้นอกระบบดอกเบี้ยแพง ร้อยละ 10-20% ต่อเดือน ▪ การชำระเงินผ่านธนาคาร ถ้าเลยกำหนดเวลา จะไม่มีการยืดหยุ่นให้ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการที่ธนาคารช้า ต้องรอนาน ▪ ที่ธนาคารไม่มีคนมาแนะนำว่าต้องกรอกข้อมูลอย่างไร (สำหรับคนเรียนน้อย) ▪ ตู้ ATM น้อย ธนาคารปิดเร็วไปใช้บริการไม่ทัน ▪ สลากออมสินต้องมีระยะเวลา ทำให้ใช้เงินไม่ได้ ระยะเวลาน่าจะสั้นกว่านี้ ▪ กู้เงินกับธนาคารค่อนข้างยาก ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน เสียค่าประเมินราคา ▪ วงเงินที่ให้กุน้อย (กับธนาคารออมสิน)
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารบริการล่าช้า คอยนาน ▪ ธนาคารมีชั้นตอนเยอะ ต้องมีผู้ค้ำประกัน พิจารณาจากหลักทรัพย์ที่นำมาค้ำประกัน ไม่ลงไปดูถึงรายได้ หรือธุรกิจที่ทำอยู่ว่าสามารถชำระเงินกู้ได้หรือเปล่า ▪ ค่าธรรมเนียม (ATM) แพงไป ▪ เงินกองทุนที่ให้กู้ค่อนข้างน้อยเกินไปสำหรับทำธุรกิจ ทำให้ต้องพึ่งนอกระบบด้วย การกระจายยังไม่ทั่วถึง เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจหรือบางครั้งเอาเงินไปใช้ส่วนตัว 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ กู้เงินกับธนาคารค่อนข้างยาก ใช้เวลาดำเนินเรื่องนาน ไม่ทันกับความต้องการ ▪ กู้กับโรงรับจำนำ จำเป็นต้องเอาของไปจำนำไว้ ถ้าไม่มีของ ก็กู้ไม่ได้ ▪ กองทุนหมู่บ้าน ให้เฉพาะแต่พวกพ้องตัวเอง บางที่คนที่ต้องการใช้เงินจริง ๆ ก็กู้ไม่ได้ ▪ ค่าบริการโอนเงินค่อนข้างแพง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารมีเจ้าหน้าที่น้อย ทำให้บริการช้าโดยเฉพาะในช่วงที่มีคนมาใช้บริการเยอะ ▪ ไม่เข้าใจว่าจะต้องกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มของธนาคารให้ถูกต้องอย่างไร ▪ ในกรณีของกองทุน เวลาที่จะถอนเงินให้สมาชิก ต้องให้กรรมการทุกคนที่มีอำนาจไปถอน ไม่สามารถมอบอำนาจให้คนใดคนหนึ่งได้ ดังนั้นสมาชิกที่ต้องการถอนเงินต้องแจ้งล่วงหน้า 1-2 วัน เพราะกรรมการอาจไม่ว่าง ▪ เงินที่ฝากมีจำนวนน้อย ไม่คุ้มกับเวลาที่ไปธนาคาร

5.3 บริการทางการเงินและผู้ให้บริการที่ต้องการ



ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
บริการทางการเงิน/ ผู้ให้บริการที่ ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ลดกฎเกณฑ์ในเรื่องเอกสารที่ใช้ประกอบการขอสินเชื่อ ตัดขั้นตอนลง ■ ขยายเวลาเปิด-ปิดการให้บริการของธนาคาร เพราะไปใช้บริการไม่ทัน ■ สนใจอยากใช้บริการของสหกรณ์ และอยากให้ทางสหกรณ์เพิ่มวงเงินกู้ให้มากขึ้น ■ อยากได้รับคำแนะนำในเรื่องการบริหารเงิน การลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า 	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ธนาคารลดกฎเกณฑ์ในการพิจารณาบ้าง อย่าพิจารณาจากสถานที่ทำงาน หรือทรัพย์สินเท่านั้น ควรดูที่ความสามารถในการชำระเงิน ไม่ต้องใช้บุคคลค้ำประกัน ■ อยากใช้บริการของสหกรณ์เหมือนข้าราชการ ■ อยากได้วงเงินกู้ที่เพียงพอกับการนำมาลงทุน ■ อยากให้มีกองทุนที่ให้กู้ยืมเงินเหมือนในต่างจังหวัด ■ สามารถชำระเงินกู้ยืมเป็นรายวัน หรือเป็นรายอาทิตย์ ทำให้คำนวณได้ว่าจะต้องมีรายได้-ค่าใช้จ่ายเท่าไร 	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้สหกรณ์ให้บริการแก่บุคคลภายนอกด้วย ไม่จำกัดอยู่แต่กลุ่มอาชีพ ■ ธนาคารควรขยายเวลานอกเวลาทำการ ปรับปรุงความรวดเร็วในการบริการ แบ่งเป็นสัดส่วน ■ อยากให้ไปรษณีย์มีบริการโอนเงินแบบ ออน-ไลน์ จะได้สะดวกมากขึ้น
	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร</p>	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์</p>	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ธนาคารพิจารณาเงินกู้จากรายได้ หรือธุรกิจที่ทำอยู่ว่าสามารถชำระเงินกู้ได้หรือเปล่า แทนที่จะดูจากหลักทรัพย์ที่ค้ำประกัน ■ อยากให้วงเงินประกันชีวิตไม่สูงมาก ระยะเวลาไม่นานเกินไป (5 ปี) ■ กองทุนหมู่บ้านควรให้วงเงินที่เพียงพอต่อความต้องการ และกระจายอย่างทั่วถึง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ธนาคารพิจารณาเงินกู้โดยไม่จำเป็นต้องมีคนค้ำประกัน ไม่ต้องใช้สินทรัพย์ค้ำประกัน ■ อยากให้ธนาคารออกคำรักษาพยาบาลให้ก่อน แล้วให้ผ่อนคืนทีหลังได้ ■ สนใจอยากทำประกันชีวิต แต่อยากให้เบี้ยถูกลงกว่านี้ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้มีกองทุนที่ให้บริการเงินกู้ที่ดอกเบี้ยไม่แพง ไม่จำเป็นต้องมีคนหรือหลักทรัพย์ค้ำประกัน ■ อยากมีกองทุนให้กู้แบบผ่อนเป็นรายปี เพราะมีเงินไม่พอที่จะส่งเป็นรายเดือน ■ มีเจ้าหน้าที่ธนาคารคอยแนะนำ หลักเกณฑ์ในการใช้บริการสำหรับประชาชนที่ไม่เข้าใจ

5.4 ความพึงพอใจต่อบริการทางการเงินที่ได้รับ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ความพึงพอใจต่อบริการทางการเงินที่ได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> เงินฝากสะดวกดี เวลาใช้เงินก็ถอนออกมา นอกจากนี้ยังมั่นคง แต่ผลตอบแทนน้อย เล่นแชร์ผลตอบแทนสูงกว่าฝากเงิน แต่มีความเสี่ยงสูง พอใจกับความสะดวกรวดเร็วในการพิจารณาเงินกู้ของสหกรณ์ และสถาบันเครดิต ซึ่งต่างกับธนาคารพาณิชย์ที่ขั้นตอนเยอะ เงื่อนไขค่อนข้างยุ่งยาก 	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับความมั่นคงในการฝากเงินกับธนาคาร พอใจกับความสะดวกรวดเร็วของบริการเงินกู้ของนายทุนนอกระบบ แต่อัตราดอกเบี้ยค่อนข้างแพง พอใจกับบริการของโรงรับจำนำที่คิดอัตราดอกเบี้ยต่ำ 	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับผลตอบแทนจากการเล่นแชร์แต่ฝากเงินกับธนาคารปลอดภัยกว่า พอใจกับความสะดวกรวดเร็ว จำนวนที่กู้ และระยะเวลาของการกู้เงินนอกระบบ
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ. ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับการกู้เงินกับนายทุนนอกระบบ ที่สะดวกรวดเร็ว เช่นเดียวกับการกู้เงินกับสหกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับการฝากเงินที่ละน้อย ๆ กับธนาคารออมสิน พอใจกับการส่งรณานิติมากกว่าการโอนเงินผ่านธนาคารเพราะติดต่อด่วน ไม่พอใจกับอัตราดอกเบี้ยนอกระบบที่ค่อนข้างแพงแต่จำเป็นต้องใช้ 	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับการฝากที่ละน้อยกับกลุ่มสัจจะออมทรัพย์ของหมู่บ้าน นอกจากนี้กลุ่มออมทรัพย์ยังมีเงินกู้ฉุกเฉิน ไม่เสียดอกเบี้ย และฝากเพียงแค่ 3 เดือนก็สามารถกู้เงินได้ ถึงแม้ว่าดอกเบี้ยนอกระบบจะค่อนข้างแพง แต่ก็สะดวกกว่ากู้กับธนาคาร และยังสามารถผิดผ่อนได้

5.5 ระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนและข้อมูลที่ได้รับ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
การเข้าใจความเสี่ยงของ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินและข้อมูล ข่าวสารที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องหุ้น หรือกองทุนรวม อยากให้ประชาสัมพันธ์ในเรื่องผลตอบแทนการลงทุน การบริหารการลงทุน ความเสี่ยงของสลากออมสิน พันธบัตร หรือหุ้น ประชาสัมพันธ์ประเภทผู้ให้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ เช่น สหกรณ์ เป็นต้น ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ค่อยได้ให้ความสนใจกับข้อมูลข่าวสารที่ผ่านทางสื่อต่าง ๆ ทำให้ไม่ค่อยเข้าใจในเรื่องของความเสี่ยง หรือลักษณะของผลิตภัณฑ์ทางการเงินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่พื้นฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> อยากทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น เรื่องหุ้น กองทุนรวม โดยเฉพาะเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยง ไม่เข้าใจภาษาที่สื่อสารผ่านทาง ทีวี หนังสือพิมพ์ ต้องการให้มีการบอกข้อมูลข่าวสารทั้งในแง่บวก และในแง่ลบ
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> อยากทราบข้อมูลข่าวสารด้านสินเชื่อ ความรู้ด้านกฎหมาย หรือคำแนะนำในการแก้ปัญหาทางการเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่รู้จักบริการเงินฝากหรือการลงทุนอย่างอื่นที่นอกเหนือจากเงินฝากไม่รู้จักบริการเงินฝากหรือการลงทุนอย่างอื่น 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ทราบในเรื่องความเสี่ยงในการฝากเงิน อยากทราบเกี่ยวกับบริการทางการเงินใหม่ ๆ ที่ให้บริการ โดยมีเจ้าหน้าที่มาอบรม หรือให้คำแนะนำตามหมู่บ้าน เพราะไม่ค่อยได้ดูโทรทัศน์

5.6 ลักษณะของสถาบันการเงินที่ประชาชนคาดหวัง

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ลักษณะของระบบสถาบันการเงิน ที่ประชาชนคาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> มีหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ตามชุมชน หรือ เปิดสาขาบ่อยมากขึ้น โดยให้บริการนอกเวลาปกติ เพิ่มจำนวนตู้ฝากเงินอัตโนมัติ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการควรบริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำข้อมูลในการใช้บริการ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการควรบริการด้วยรอยยิ้ม แจ่มใส ให้ข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน สถานที่ให้บริการต้องมีความปลอดภัย รู้สึกสบายใจที่จะไปใช้บริการ
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ. ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการมีการกระจายบริการไปพื้นที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ผู้ให้บริการควรศึกษาและทำความเข้าใจในศักยภาพการให้บริการของประชาชน คิดค่าบริการที่สมเหตุผล 	<ul style="list-style-type: none"> มีผู้ให้บริการที่อนุมัติเงินรวดเร็ว ไม่ต้องใช้หลักฐานมาก ไม่ต้องมีคนค้ำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> มีขั้นตอนการบริการที่รวดเร็ว ใช้เวลาไม่นาน เจ้าหน้าที่ควรให้คำแนะนำ อธิบายวิธีการใช้และหลักเกณฑ์ให้กับประชาชน พุดจาสุภาพ ไม่แบ่งชนชั้น ให้บริการพื้นฐานครบ ทั้งในเรื่องเงินฝากและเงินกู้ (เพื่อส่งเสริมอาชีพ)

5.7 ความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถาบันการเงินต่างประเทศ

บริการทางการเงินที่ใช้และประเภทของผู้ให้บริการ	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ความคิดเห็นต่อสถาบันการเงินต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารต่างชาติทำให้มีการแข่งขันในเรื่องบริการ ▪ ในขณะที่เดียวกันก็กลัวว่าจะเข้ามาครอบงำผลประโยชน์ ▪ ธนาคารต่างชาติมีเงินทุนเยอะกว่า มีเทคโนโลยีที่ดีกว่า มีระบบการจัดการที่ดี แต่ไม่ยอมให้มาซื้อกิจการธนาคารไทย 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทำให้มีการแข่งขันมากขึ้น ดอกเบี้ยลดลง แต่มีผลเสียทำให้คนไทยมีหนี้ถือครองน้อยลง ▪ สถาบันการเงินต่างประเทศ นำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาระบบการเงินให้ดีขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารต่างประเทศ มีระบบการทำงานที่เป็นระเบียบกว่า โดยเฉพาะเรื่องสินเชื่อ ▪ บริการดี รวดเร็ว ▪ บางส่วนมองว่าเป็นการครอบงำผลประโยชน์กลับประเทศ
	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร</p>	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์</p>	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ถ้ามีบริการที่น่าสนใจ ก็อยากใช้บริการ ▪ คิดว่าขั้นตอนรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก ดอกเบี้ยต่ำกว่า เพราะมีเงินทุนเยอะกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่ได้กล่าวถึงในกลุ่มสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ทำให้ประชาชนมีหลายทางเลือก สามารถเปรียบเทียบความสะดวกในการใช้บริการ

5.8 ความคิดเห็นในเรื่องการทดแทนระหว่างสถาบันการเงิน

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
ความคิดเห็นต่อความทดแทน กันได้ระหว่างสถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> คิดว่าสะดวกดี ประหยัดเวลา เพราะติดต่อที่เดียว สามารถใช้ได้หลายบริการ ส่วนหนึ่งคิดว่า ทำเฉพาะอย่างดีกว่า เพราะมีความชำนาญอยู่แล้ว 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้กล่าวถึงในกลุ่มสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้ให้บริการควรให้บริการเฉพาะอย่างที่ตนถนัดดีกว่า แต่ถ้าเป็นสถาบันที่คุ้นเคย เช่น ธนาคาร บริษัท ประกัน ขยายบริการก็สนใจ
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> เห็นด้วยกับแนวความคิดนี้ สามารถใช้บริการหลาย ๆ อย่างจากที่เดียว โดยเฉพาะสหกรณ์ หรือไปรษณีย์ น่าจะสามารถทดแทนธนาคารได้ มีบางรายไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่าควรทำเฉพาะบริการที่เชี่ยวชาญ ถ้าทำทุกอย่างอาจทำให้ไม่มีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้กล่าวถึงในกลุ่มสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้กล่าวถึงในกลุ่มสนทนา

5.9 ความคิดเห็นในเรื่องเทคโนโลยี

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ให้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> เห็นว่าในปัจจุบันแข่งขันกันมากในเรื่องการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น แต่กังวลในเรื่องความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ 	<ul style="list-style-type: none"> อยากให้มีหน่วยเคลื่อนที่มาให้บริการในชุมชน เนื่องจากค้าขายไม่มีเวลาไปธนาคาร การใช้เทคโนโลยีช่วยให้สะดวกขึ้น แต่ยังไม่ค่อยมั่นใจเรื่องการฝากเงินผ่านตู้ฝาก ถ้ามีคนอยู่ด้วยคอยแนะนำก็จะมั่นใจขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> อยากให้ธนาคารมีหน่วยบริการเคลื่อนที่ออกบริการตามหมู่บ้าน จะได้ไม่ต้องเสียเวลามาธนาคาร อยากใช้บริการสมัยใหม่ เช่น ฝาก ถอน โอนเงินผ่านเครื่อง ATM แต่ต้องมีหลักฐานยืนยันด้วย
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> เห็นด้วยกับการที่มีหน่วยเคลื่อนที่ของธนาคารไปให้บริการในชุมชนโดยเฉลี่ยอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพราะสะดวก แต่ควรมีคนคอยแนะนำ ยังไม่ค่อยได้ใช้พวกบริการสมัยใหม่ เช่น เทลแบงก์กิ้ง เนื่องจากกลัวความผิดพลาด 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้กล่าวถึงในกลุ่มสนทนา 	<ul style="list-style-type: none"> การใช้เทคโนโลยีทำให้สะดวกรวดเร็วดี แต่ค่าบริการต้องไม่แพง และควรมีคนคอยแนะนำวิธีใช้ให้ด้วย

5.10 บทบาทของผู้ดูแลกำกับสถาบันการเงิน

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: รายได้ปานกลาง-สูง ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 2: รายได้ต่ำ ในกรุงเทพฯ	กลุ่มที่ 3: รายได้ปานกลาง จ. สุพรรณบุรี
บทบาทของผู้กำกับดูแลสถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ในความคิด กระทรวงการคลัง หรือ แบงก์ชาติ เป็นผู้ดูแลสถาบันการเงิน ■ อยากให้กำกับดูแลให้ข้อมูลทั้งด้านบวก และด้านลบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ■ ควบคุมดูแลให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงต่อบริการทางการเงิน รับผิดชอบในกรณีที่มีปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> ■ เข้าใจว่ารัฐบาล/ กระทรวงการคลัง/ ธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ดูแลสถาบันการเงินไทย ■ ให้ความสำคัญกับธุรกิจขนาดใหญ่มากเกินไป ควรจะมองคนที่ศักยภาพในการทำธุรกิจ แต่ขาดเงินทุนบ้าง โดยให้คำแนะนำในการทำธุรกิจด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> ■ คิดว่าธนาคารแห่งประเทศไทยหรือไม่กี่กระทรวงการคลังเป็นคนดูแลระบบการเงินไทย ■ อยากให้มาตรวจสอบธนาคารในชนบท เพราะว่าบริการไม่ค่อยดี ■ ควบคุมสัดส่วนการถือหุ้นของชาวต่างชาติ อยากให้ระบบของต่างชาติมาใช้มากกว่า ■ ควรมีนโยบายกระจายการบริการให้ทั่วถึง
	กลุ่มที่ 4: รายได้ปานกลาง จ.ชุมพร	กลุ่มที่ 5: รายได้ต่ำ จ. เพชรบูรณ์	กลุ่มที่ 6: รายได้ต่ำ จ. สุรินทร์
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ส่วนใหญ่เข้าใจว่า กระทรวงการคลัง เป็นผู้มีบทบาทดูแลระบบการเงิน ■ อยากให้ประชาชนมีสิทธิเท่าเทียมกันในเรื่องการเงิน ลดขั้นตอนลง ■ ช่วยทำให้สถาบันการเงินมั่นคงกว่านี้ เพราะตอนนี้คิดว่ายังไม่ค่อยมั่นคง ■ ลดส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝาก กับ เงินกู้ลง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ช่วยให้คนยากจนได้มีโอกาสกู้เงินบ้าง ■ ความเป็นธรรม ไม่ใช่ช่วยเหลือเฉพาะพวกพ้องของตนเอง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ไม่ทราบว่ามีใครเป็นผู้ดูแล แต่อยากให้มีความซื่อสัตย์ ■ ความเป็นธรรม ไม่ลำเอียง ไม่เลือกบริการเฉพาะคนที่มีฐานะ ■ มีการตรวจสอบว่าเงินที่ถูกนำไปใช้ทำอะไร ถูกวัตถุประสงค์หรือเปล่า

6. บทสรุป (ส่วนของผู้ประกอบการ)

- จากผลการศึกษาการใช้บริการทางการเงินของผู้ประกอบการ พบว่า การใช้บริการทางการเงินมีความสัมพันธ์กับขนาดและทำเลที่ตั้งของธุรกิจ นั่นคือ ธุรกิจขนาดใหญ่จะมีการใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายมากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก ไม่ว่าจะเป็นเงินฝาก/การลงทุน สินเชื่อ/การระดมทุน การโอนเงิน/บริหารความเสี่ยง และอื่น ๆ ขณะเดียวกันธุรกิจที่อยู่ในส่วนกลางมีโอกาสนำบริการทางการเงินมากกว่าธุรกิจที่อยู่ในภูมิภาค
- เงินฝากเป็นบริการทางการเงินพื้นฐานที่จำเป็นของผู้ประกอบการทุก ๆ ราย ไม่ว่าจะเป็นออมทรัพย์ ประจำหรือกระแสรายวัน แต่การลงทุน เช่น หุ้น พันธบัตร ตั๋ว B/E ตั๋ว P/N เป็นบริการที่อยู่ในความสนใจของผู้ประกอบการ โดยเฉพาะหุ้น และพันธบัตร แต่ธุรกิจขนาดใหญ่มีโอกาสได้ในการใช้มากกว่าธุรกิจที่มีขนาดเล็ก
- สำหรับการให้บริการด้านสินเชื่อและการระดมทุนของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการทั้งหมดยังคงใช้บริการสินเชื่อจากธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการขนาดใหญ่มีช่องทางที่สามารถระดมทุนจากตลาดทุนได้ ขณะที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กไม่สามารถทำได้เนื่องจากไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ดังนั้นต้องจึงอาศัยเงินทุนจากกำไรสะสม และบางครั้งต้องอาศัยเงินทุนนอกระบบ เช่น กู้เงินจากสหกรณ์ หรือกู้จากร้านทองโดยเขียนเช็ควางไว้เป็นประกัน
- ผู้ประกอบการในภูมิภาคส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชีเพื่อชำระเป็นค่าสินค้า ขณะที่ผู้ประกอบการในส่วนกลางมีโอกาสได้ใช้บริการโอนเงินรูปแบบใหม่ ๆ มากกว่า เช่น การใช้บริการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชันและอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เนื่องมาจากความพร้อมของการบริการระหว่างส่วนกลางและภูมิภาคที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางรายไม่มั่นใจในการใช้บริการโอนเงินผ่านทางแอปพลิเคชัน
- การบริหารความเสี่ยงเบื้องต้นหรือพื้นฐานส่วนใหญ่ที่ผู้ประกอบการใช้ ได้แก่ การทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองทรัพย์สิน และยังมีการทำ Swap เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนด้วยสำหรับผู้ประกอบการรายใหญ่ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการใช้เงินตราต่างประเทศ
- ปัจจัยสำคัญที่ผู้ประกอบการที่ใช้เลือกผู้ให้บริการทางการเงิน คือ ความมั่นคง น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ ความรวดเร็วในการให้บริการ ต้นทุนค่าบริการ การให้บริการที่หลากหลายสามารถตอบสนองความต้องการได้ การเจรจาต่อรอง การบริการของพนักงาน รวมถึงความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

- ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการทางการเงินของกลุ่มผู้ประกอบการ ส่วนใหญ่มาจากการใช้บริการทางการเงินในระบบโดยเฉพาะธนาคาร ประการแรก คือ เรื่องเกี่ยวกับนโยบายของการให้บริการ เช่น ความเข้มงวดในการให้สินเชื่อ ไม่มีความยืดหยุ่นในการให้สินเชื่อ โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดเล็กที่รู้สึกว่าการมีขั้นตอนมาก ยุ่งยาก และต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน ประการที่สอง คือ เรื่องเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการบางเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของการ Clearing ที่ผู้ประกอบการยังเห็นว่าค่อนข้างช้า ประการที่สาม คือ เรื่องเกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมที่มีราคาค่อนข้างแพง ประการที่สี่ คือ เรื่องเกี่ยวกับระเบียบการให้บริการที่ให้ไม่สามารถใช้วงเงินได้อย่างเต็มที่ เช่น การกำหนด Single Banking Limit ขั้นตอนการทำ Bathnet ไม่มีความยืดหยุ่น และประการสุดท้าย คือ เรื่องเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน เช่น บริการช้า ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน และไม่ยอมตอบปัญหาหรือช่วยเหลือในบางเรื่อง สำหรับปัญหาของผู้ประกอบการที่ใช้บริการการเงินนอกระบบ คือ เรื่องเกี่ยวกับอัตราดอกเบี้ยที่แพงมาก
- บริการทางการเงิน เช่น เงินฝาก และสินเชื่อต่าง ๆ เป็นบริการพื้นฐานที่ผู้ประกอบการต้องการและจำเป็นต้องใช้ โดยผู้ประกอบการต้องการความช่วยเหลือเกี่ยวกับการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการดำเนินธุรกิจเป็นบริการเพิ่มเติม ขณะที่ผู้ประกอบการขนาดเล็กต้องการให้มีบริการทางการเงินที่มีขั้นตอนและเงื่อนไขที่ไม่ยุ่งยาก หรือมีกองทุนช่วยเหลือผู้ประกอบการ เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ประกอบการเกือบทั้งหมดต้องการให้ผู้ให้บริการทางการเงินปรับปรุงในเรื่องของความยืดหยุ่นในการให้สินเชื่อ
- สำหรับข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ พบว่า ผู้ประกอบการต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เช่น สภาวะเศรษฐกิจ แนวโน้มในเรื่องของสภาพคล่อง ดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน ความเสี่ยงของบริการทางการเงิน ตลอดจนคำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ
- เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นในเรื่องสถาบันการเงินต่างประเทศ ผู้ประกอบการมองว่าจะทำให้มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ทำให้ธนาคารไทยต้องปรับปรุงการบริการให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ และธนาคารต่างชาติมีความได้เปรียบในเรื่องของเทคโนโลยีและต้นทุน โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารเงิน ขณะที่ธนาคารไทยมีข้อได้เปรียบในเรื่องความสัมพันธ์กับลูกค้า
- สำหรับประเด็นการรวบรวมกิจการมีข้อดี คือ ทำให้สถาบันการเงินมีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามประชาชนอาจมองว่าระบบการเงินไม่มั่นคง ไม่น่าเชื่อถือ ในขณะที่การอนุญาตให้สถาบันการเงินต่าง ๆ สามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ไขว้กันได้ เห็นว่าเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ตามอาจก่อให้เกิดความสับสน และขาดความน่าเชื่อถือ ไม่มีบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน เนื่องจากไม่มีความชำนาญ ตลอดจนการควบคุมทำได้ค่อนข้างยาก
- สำหรับเรื่องของการใช้เทคโนโลยีเข้าทดแทนบริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการในส่วนกลางมีกรยอมรับได้มากกว่าผู้ประกอบการในส่วนภูมิภาค เนื่องจากความคุ้นเคยและมีโอกาสในการใช้ที่มีมากกว่า ทำให้สะดวก ประหยัดเวลา และสามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ขณะที่ผู้ประกอบการในภูมิภาคยังคงต้องการติดต่อกับพนักงานมากกว่า เนื่องจากไม่มั่นใจในความถูกต้องของเครื่องมือเทคโนโลยี และนอกจากนี้ยังอยากให้ผู้ที่มิบทบาทดูแลสถาบันการเงินปรับปรุงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินการ ให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลและควบคุมสถาบันการเงินไม่ให้เกิดปัญหา แต่อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการบางรายยังไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่แท้จริงของธนาคารแห่งประเทศไทย

7. ผลการศึกษา (ส่วนของผู้ประกอบการ)

7.1 บริการทางการเงินที่ใช้

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
เงินฝาก/ การลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการบัญชีออมทรัพย์ ฝากประจำ กระแสรายวัน ตั๋ว B/E จากธนาคารพาณิชย์ทั้งไทยและต่างประเทศ มีการลงทุนในหุ้นสามัญของบริษัทอื่น ซื้อตราสารหนี้ ตั๋ว P/N 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บัญชีออมทรัพย์ กระแสรายวัน ซื้อตั๋ว P/N ซื้อกองทุนรวม ไม่มีการลงทุนในตราสารหนี้ หรือหุ้นประเภทต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บัญชีออมทรัพย์ กระแสรายวัน เงินฝากประจำเพื่อเป็นหลักประกันในการขอ B/G มีบางรายที่ซื้อตั๋ว P/N แต่ปัจจุบันไม่มีแล้ว ไม่มีการลงทุนในตราสารหนี้อื่น ๆ
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการเงินฝากกับธนาคาร (ออมทรัพย์, ประจำ) เคยลงทุนในหุ้นแต่ขาดทุน 1 รายซื้อพันธบัตร ในขณะที่อีก 1 รายรู้สึกสนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> ฝากเงินกับธนาคาร ไม่ได้ลงทุนในพันธบัตร หรือหุ้น แต่สนใจที่จะซื้อพันธบัตร 	

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
สินเชื่อ/ การระดมทุน	<ul style="list-style-type: none"> ใช้สินเชื่อ OD BG LC TR กับธนาคารพาณิชย์ไทย และต่างประเทศ มีวงเงินสินเชื่อกับ บริษัทเงินทุน แต่ไม่ค่อยได้ใช้ นอกจากนี้เป็นเงินทุนจากตลาดเงินแล้ว ยังระดมทุนจากตลาดทุนด้วย โดยสัดส่วนใกล้เคียงกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้สินเชื่อระยะสั้น C/D ระยะยาว B/G บางบริษัทใช้เงินทุนจากกำไรสะสม หรือระดมทุนจากผู้ถือหุ้น 	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนใหญ่มีทั้งเงินกู้ระยะสั้น และระยะยาว มีบางรายไม่สามารถขอสินเชื่อเพิ่มได้ เพราะไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน จำเป็นต้องพึ่งเงินจากกำไรสะสม หรือเงินทุนนอกระบบในบางครั้ง
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ใช้สินเชื่อระยะสั้น O/D และสินเชื่อระยะยาว เงินค้ำประกัน L/C 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้สินเชื่อกับธนาคาร กู้เงินจากสหกรณ์แม่บ้านภายในจังหวัด กู้เงินจากร้านทอง โดยเขียนเช็ควางไว้เป็นประกัน 	

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
โอนเงิน/ บริหารความเสี่ยง/ อื่น ๆ	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการโอนเงิน เช่น Bahtnet media clearing บางรายเริ่มมีการใช้โอนเงินผ่าน เทลแบงกิ้ง หรือ อินเทอร์เน็ต มีการป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน และ ทำประกันภัย ใช้บริการบริหารเงิน ในเรื่อง การจ่ายเงิน ชำระเงิน และบริหารสภาพคล่อง 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการ Cheque bathnet ชำระเงิน/ โอนเงินผ่าน การตัดบัญชี มีบางบริษัทที่ใช้ เทลแบงกิ้ง แต่ส่วนใหญ่เป็นการ ตรวจสอบยอดคงเหลือในบัญชีมากกว่าทำธุรกรรม ใช้อื่น มีการทำประกันภัยคุ้มครองสินค้า มีบางรายที่ทำ swap ป้องกันความเสี่ยงเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน 	<ul style="list-style-type: none"> มีการใช้ เทลแบงกิ้ง แต่เป็นการเช็คยอดบัญชี เท่านั้น ยังไม่กล้าใช้ในการโอนเงิน มีการทำประกันวินาศภัย อยากทำ swap เพื่อป้องกันความเสี่ยงในเรื่อง อัตราแลกเปลี่ยน แต่ไม่มีวงเงิน
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการโอนเงินระหว่างบัญชี รู้จักการโอนเงิน ทางอินเทอร์เน็ต แต่ยังไม่ได้ใช้ มีการประกันความเสี่ยงในเรื่อง ทรัพย์สิน 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการโอนเงิน ชำระค่าสินค้าผ่านธนาคาร 	

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ปัจจัยที่เลือกผู้ให้บริการ	<p>พิจารณาจากปัจจัยต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้นทุนค่าบริการ ▪ ความชำนาญของผู้ให้บริการ ▪ การมีบริการที่หลากหลาย ▪ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ▪ ความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ 	<p>พิจารณาจากปัจจัยในเรื่องต่อไปนี้เป็นหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ความมั่นคง น่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ ▪ มีใช้บริการจากบริษัทเงินทุนบ้าง แต่หลักจะเป็นธนาคารมากกว่า เนื่องจากมีความมั่นคงมากกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ความมั่นคงของผู้ให้บริการ ▪ ความสะดวกในการติดต่อ ▪ ความรวดเร็วในการให้บริการ ▪ การมีบริการที่หลากหลายครอบคลุมความต้องการ ▪ ความสนิทสนมคุ้นเคย
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการรวดเร็ว ▪ สะดวกในการเดินทางติดต่อ ▪ พนักงานบริการดี มีคุณภาพ ▪ ค่าธรรมเนียมถูก ▪ มีเครือข่าย สาขาเยอะ ▪ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ สนองความต้องการของคู่ค้า ▪ ความสะดวกรวดเร็ว ▪ มีความคุ้นเคยกัน ต่อรองเงื่อนไขได้ ▪ ความสะดวกเดินทางไปใช้บริการ ▪ การให้บริการของพนักงาน ▪ อำนาจในการต่อรอง 	

7.2 ปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ปัญหา/ อุปสรรคในการ ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> ในช่วงที่ผ่านมา ธนาคารพาณิชย์ค่อนข้างเข้มงวดในเรื่องวงเงินสินเชื่อ Clearing ค่อนข้างช้า ต้องโอนข้อมูลก่อน 2 วัน ขั้นตอนในการทำ bahtnet ยังไม่ค่อยยืดหยุ่น มีการกำหนด Single banking limit ทำให้ไม่สามารถใช้วงเงินกับธนาคารได้เต็มที่ 	<ul style="list-style-type: none"> มีปัญหาในการขอวงเงินเพิ่ม ไม่ยืดหยุ่น พนักงานบริการช้า ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างฝ่าย นอกจากนี้ ยังไม่ยอมตอบปัญหา หรือช่วยเหลือในบางเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการให้บริการค่อนข้างแพง Clearing ค่อนข้างช้า ต้องส่งข้อมูลล่วงหน้า 2-3 วัน 	<ul style="list-style-type: none"> Clearing ค่อนข้างช้า การพิจารณาสินเชื่อไม่ยืดหยุ่น ไม่มองที่กระแสเงินสด แต่ให้ความสำคัญกับหลักทรัพย์ การใช้เงินทุนนอกระบบ มีปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยที่สูง
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> สาขาของธนาคารอยู่ไกลที่ทำงาน เสียเวลาค่อนข้างมากในการไปใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> การโอนเงินใช้เวลานาน เสียเวลาในการทำธุรกิจ การกู้เงินจากธนาคารมีขั้นตอนมาก ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน กู้เงินกับสหกรณ์ได้วงเงินน้อยไม่พอกับความต้องการ เสียค่าธรรมเนียมในเรื่องการใช้เช็คค่อนข้างแพง 	

7.3 บริการทางการเงินที่ต้องการ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
บริการทางการเงินที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการเงินที่ต้องการ หรือบริการขั้นพื้นฐาน คือ บริการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันทั้งหมด ▪ บริการที่ต้องการเพิ่มคือ การให้คำปรึกษา คำแนะนำที่สำคัญสำหรับการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับธุรกิจ คือ การออม/ การลงทุน สินเชื่อและการโอนเงิน ชำระเงิน ▪ มีบางรายต้องการคำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ บริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นคือ เงินทุนหมุนเวียน สำหรับธุรกิจ ▪ การให้คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ▪ บริการทางด้าน การป้องกันความเสี่ยงในเรื่อง อัตราแลกเปลี่ยน
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตั้งกองทุนช่วยเหลือผู้ประกอบการ ▪ บริการพื้นฐานที่จำเป็น คือ การกู้เงิน โอนเงิน และ คำประกัน 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ต้องการเงินทุนหมุนเวียนสำหรับธุรกิจ มีเงื่อนไขที่ยืดหยุ่นมากกว่านี้ ▪ อยากให้การกู้เงินมีขั้นตอนลดลง มีเงื่อนไขที่ยืดหยุ่น 	

7.4 ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนใหญ่พอใจต่อบริการทางด้านเงินออม สินเชื่อ บริหารเงิน ยกเว้นในเรื่อง การป้องกันความเสี่ยง ในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยน ที่ขั้นตอนใช้เวลานาน และไม่ยืดหยุ่น มีการวิจารณ์ว่าค่าธรรมเนียมในบางเรื่องยังสูงเกินไป 	<ul style="list-style-type: none"> อยากให้ปรับปรุงในเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ โดยดูจากความสามารถในการดำเนินธุรกิจ มากกว่าหลักทรัพย์สินที่ค้ำประกัน อยากให้พนักงานให้บริการดีกว่านี้ ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือแก้ปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับคุณภาพการบริการ และค่าธรรมเนียม แต่อยากให้ปรับปรุงในเรื่องหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ อยากให้มีการกระจายการบริการให้มากกว่านี้
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> พอใจกับบริการที่ได้รับ มีความสะดวกดี แต่ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็ว กระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่ภูมิภาคให้มากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> อยากให้ลดกฎเกณฑ์ในการพิจารณาเงินกู้ ปรับปรุงเรื่องการเก็บค่าธรรมเนียมให้เป็นธรรมมากขึ้น อยากให้ขยายเวลาในการรับเช็ค เพื่อเคลียร์ได้ทัน 	

7.5 ความรู้ความเข้าใจ/ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ความรู้ความเข้าใจ/ ข้อมูล ข่าวสารที่ต้องการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ ในปัจจุบันข้อมูลที่ได้รับถือว่าดีระดับหนึ่ง แต่ยังไม่ค่อยสมบูรณ์ ■ อยากได้รับข้อมูลด้านสภาพคล่อง ภาวะอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน 	<ul style="list-style-type: none"> ■ คิดว่ายังได้รับข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ ต้องค้นคว้าเอง ■ ข้อมูลที่ต้องการได้แก่ แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยน การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการบริการ ฐานะการดำเนินงานของธนาคาร 	<ul style="list-style-type: none"> ■ คิดว่าไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารเท่าที่ควร ■ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สภาพเศรษฐกิจ ความเสี่ยงของบริการทางการเงิน
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ ได้รับข้อมูลข่าวสารทางทีวี และคำแนะนำโดยตรงเวลาที่ติดต่อกับธนาคาร แต่คิดว่าจะไม่เพียงพอ ■ ข้อมูลที่ต้องการได้รับเพิ่ม เช่น ภาวะอัตราดอกเบี้ย วิธีการบริหารเงิน ข้อมูลในการเข้าไปจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากได้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง การให้บริการ บริการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ■ คำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ ■ ภาวะเศรษฐกิจ แนวโน้มอัตราดอกเบี้ย 	

7.6 ลักษณะของผู้ให้บริการที่คาดหวัง

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ลักษณะของผู้ให้บริการที่ คาดหวัง	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คิดอัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมที่สมเหตุสมผล ▪ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ▪ ให้บริการรวดเร็ว มีบริการที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า ▪ ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวก ▪ ให้คำแนะนำ เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินธุรกิจ ▪ มีความมั่นคง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการสะดวก และรวดเร็ว ▪ คิดค่าบริการที่สมเหตุสมผล ไม่แพงไป ▪ ให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ตอบปัญหาของลูกค้าได้ชัดเจน ถูกต้อง ▪ ให้บริการแก่ธุรกิจขนาดกลาง-ขนาดเล็ก มากกว่านี้ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการสะดวก รวดเร็ว ▪ มีความยืดหยุ่นในการบริการ ▪ เยี่ยมเยียนลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการลูกค้าด้วยอัธยาศัยที่ดี ▪ ลดส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝาก กับเงินกู้ ▪ บริการสะดวก รวดเร็ว ลดเงื่อนไขการทำธุรกรรม ▪ เป็นเหมือนที่ปรึกษา ให้คำแนะนำกับธุรกิจได้ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชนชั้นบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี ▪ พิจารณาข้อมูลของลูกค้าอย่างรอบคอบ ให้โอกาสธุรกิจที่มีความตั้งใจจริง ให้ความสนใจกับธุรกิจขนาดเล็ก ▪ มีบริการที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้า มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเทคโนโลยีที่ทันสมัย 	

7.7 ระดับการแข่งขัน/ การรวมกิจการ

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ระดับการแข่งขัน/ การรวมกิจการ	<ul style="list-style-type: none"> ถือว่าการแข่งขันของสถาบันการเงินในปัจจุบันมีค่อนข้างสูง แต่แบ่งตลาดออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าระดับบน ซึ่งเป็นการแข่งขันของธนาคารต่างประเทศ และลูกค้าตลาดล่าง ซึ่งเป็นการแข่งขันของธนาคารไทย มองว่าการควบรวมกิจการทำให้สถาบันการเงินมั่นคงขึ้น มีการประหยัดต้นทุน 	<ul style="list-style-type: none"> การรวมกิจการ อาจทำให้ผู้บริการมีจำนวนลดลง การแข่งขันน้อยลงด้วย แต่บางรายคิดว่าเป็นการทำให้มั่นคงมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> มีการแข่งขันสูงในเรื่องการหาผลิตภัณฑ์ใหม่ มาตอบสนองความต้องการของลูกค้า การรวมกิจการทำให้มีความเข้มแข็งมากขึ้น
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> มีการแข่งขันค่อนข้างสูง ในเรื่องการตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการแข่งขันในเรื่องการอนุมัติเงินกู้มากขึ้น การควบรวมกิจการมีข้อดีในเรื่องทำให้สถาบันการเงินเข้มแข็งขึ้น แต่ประชาชนอาจมองว่าระบบการเงินไม่มั่นคง ไม่น่าเชื่อถือ 	<ul style="list-style-type: none"> การเข้ามาของธนาคารต่างชาติ ทำให้มีการแข่งขันมากขึ้น ธนาคารไทยต้องพัฒนาปรับปรุงตัวเองเพื่อให้แข่งขันได้ การรวมกิจการทำให้มีเสถียรภาพทางการเงิน 	

7.8 ความสามารถในการแข่งขัน

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ความสามารถในการแข่งขัน ระหว่างสถาบันการเงินไทยกับ ต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารต่างชาติมีความได้เปรียบในเรื่องเทคโนโลยี และต้นทุนที่ดีกว่า โดยเฉพาะในเรื่องการบริหารเงิน หรือป้องกันความเสี่ยงของอัตราแลกเปลี่ยน ▪ ธนาคารไทยมีข้อได้เปรียบในเรื่องความสัมพันธ์ส่วนตัว มีความยืดหยุ่น 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารต่างชาติได้เปรียบเรื่องเงินทุน เทคโนโลยี ความชำนาญมากกว่าธนาคารไทย ▪ นอกจากนี้ ธนาคารต่างชาติยังมีรูปแบบบริการที่หลากหลายกว่าธนาคารไทย ▪ ธนาคารไทยมีข้อได้เปรียบเรื่องความสัมพันธ์ เข้าใจกันมากกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ธนาคารต่างชาติมีบริการที่หลากหลายกว่า มีเทคโนโลยีเหนือกว่า ▪ ธนาคารไทยได้เปรียบในเรื่องของสาขา และความใกล้ชิดกับลูกค้า
	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)</p>	<p style="text-align: center;">กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ไม่เคยใช้บริการของธนาคารต่างชาติ แต่คิดว่ามีบริการที่สะดวกกว่า มีมาตรฐาน มีความซื่อสัตย์ ▪ ธนาคารไทยไม่ค่อยบริการด้านข้อมูลข่าวสาร แต่มีข้อดีในเรื่องความสนิทสนมคุ้นเคยกับลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ มองว่าธนาคารต่างชาติมีเทคโนโลยีที่ดีกว่า มีระบบการบริหารจัดการที่ดีกว่า บริการเร็วกว่า ▪ แต่ธนาคารไทยมีความยืดหยุ่นมากกว่า 	

7.9 ความทดแทนกันระหว่างสถาบันการเงิน

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ความทดแทนบริการทางการเงินระหว่างสถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> คิดว่าการอนุญาตให้สถาบันการเงินให้บริการไขว้กันเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้บริโภค แต่ต้องมีควบคุมตรวจสอบอย่างรัดกุม แต่มีบางรายไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่าควรมีการกำหนดบทบาท และขอบเขตที่ชัดเจน มิเช่นนั้นอาจมีปัญหาได้ 	<ul style="list-style-type: none"> คิดว่าการให้บริการไขว้กันของสถาบันการเงิน น่าจะเป็นสิ่งที่ดี แต่กังวลในเรื่องความชำนาญ ตลอดจนความน่าเชื่อถือ เป็นการเพิ่มการแข่งขัน เพิ่มความสะดวก 	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการไขว้กันของสถาบันการเงิน ทำให้มีการแข่งขันมากขึ้น ผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น แต่บางรายมองว่า ควรให้มีความชำนาญเฉพาะด้านดีกว่า นอกจากนี้ยังกังวลในเรื่องวิกฤติการณ์เงิน เนื่องจากปล่อยเสรีเกินไป
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> คิดว่าให้บริการเฉพาะด้านอย่างในปัจจุบันดีกว่า ไม่มีความผิดพลาด การให้บริการหลาย ๆ อย่างทำให้ขาดความชำนาญ บริการได้ไม่ดีเท่าที่ควร ขาดความน่าเชื่อถือในสายตาผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> บางรายไม่เห็นด้วยที่จะให้สถาบันการเงินให้บริการที่ไขว้กันได้ คิดว่าจะทำให้เกิดความปั่นป่วนมากกว่า แต่บางรายมองว่าเป็นสิ่งดี เพราะจะได้อำนวยความสะดวกมากขึ้น เป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ 	

7.10 ความคิดเห็นต่อเทคโนโลยี

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
ความคิดเห็นต่อเทคโนโลยี/ การลดจำนวนสาขา	<ul style="list-style-type: none"> การลดจำนวนสาขาสามารถทำได้ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ทดแทน ในขณะที่เดียวกัน พนักงานที่มีอยู่ต้องมีคุณภาพมากขึ้น ควรเปิดสาขาย่อย ๆ กระจายไปตามที่ต่าง ๆ ให้ทั่วถึงมากขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> คิดว่า บริการเทเลแบงก์ สะดวกดีมากกว่า สามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่ต้องเสียเวลาติดต่อกับธนาคาร แต่ยังคงกังวลในเรื่องความผิดพลาด ยอมรับได้กับการลดจำนวนสาขาลง แล้วใช้เทคโนโลยีมาบริการแทน แต่บริการบางแห่ง เช่น สินเชื่อ ติดต่อกับพนักงานดีกว่า 	<ul style="list-style-type: none"> ยอมรับได้กับการใช้เทคโนโลยีแทนพนักงาน แต่พนักงานสามารถให้คำแนะนำ อธิบายได้ดีกว่า
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> อยากติดต่อกับพนักงานโดยตรงมากกว่า เพราะสามารถตรวจสอบได้ ไม่มั่นใจในความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือของเทคโนโลยี 	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มั่นใจในความถูกต้องของเครื่องมือเทคโนโลยี แต่มีบางรายคิดว่าสะดวก ประหยัดเวลา 	

7.11 บทบาทของผู้กำกับดูแลสถาบันการเงิน

ผลการศึกษา	กลุ่มที่ 1: ธุรกิจขนาดใหญ่ (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 2: ธุรกิจขนาดกลาง (กรุงเทพฯ)	กลุ่มที่ 3: ธุรกิจขนาดเล็ก (กรุงเทพฯ)
บทบาทของผู้กำกับดูแล สถาบันการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ควรปรับปรุงกฎเกณฑ์ให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน ■ ให้ความสำคัญในเรื่องการเปิดเผยข้อมูล ควบคุมการดำเนินงานของสถาบันการเงินไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ไม่ค่อยเข้าใจบทบาทของธนาคารแห่งประเทศไทย ■ อยากให้มีส่วนรับรู้เรื่องเรียนในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ ■ อยากให้ตรวจสอบดูแลสถาบันการเงินให้ทั่วถึง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ไม่เข้าใจว่าบทบาทที่แท้จริงของ ธนาคารแห่งประเทศไทยคืออะไร ■ อยากให้มีการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น อยากทราบว่า สถาบันการเงินมีฐานะอย่างไร
	กลุ่มที่ 4: ธุรกิจขนาดกลาง (ต่างจังหวัด)	กลุ่มที่ 5: ธุรกิจขนาดเล็ก (ต่างจังหวัด)	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ควบคุมส่วนต่างดอกเบี้ยเงินฝากกับเงินกู้ ■ อยากให้ตรวจสอบดูแลสาขาของธนาคารพาณิชย์ให้มากขึ้น เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการเงินให้กับธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ อยากให้ควบคุมดูแลนโยบายของธนาคารพาณิชย์ให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ■ ลดขั้นตอนในการขอสินเชื่อ ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ให้ถูกลง 	