

การเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก

บทสรุปผู้บริหาร (Executive Summary)

ประชาชนฐานราก เป็นกลุ่มประชากรที่ยากจนหรือมีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสในหลากหลายด้าน โดยเฉพาะในด้าน “การเข้าถึงบริการทางการเงิน” ที่จะเชื่อมโยงไปสู่โอกาสในการออมและการได้รับเงินทุน ดังนั้น การเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน จึงถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะก่อให้เกิดโอกาสที่เท่าเทียมกันทางการเงินให้แก่ประชาชน

ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินได้ศึกษาถึงภาพรวมในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่าง อายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งตรงกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยของธนาคาร จำนวน 2,200 ตัวอย่างทั่วประเทศ ซึ่งการสุ่มตัวอย่างเป็นไปตามหลักการทางสถิติ โดยใช้วิธี Stratified Sampling เพื่อจัดหมวดหมู่ย่อยในระดับจังหวัด จากนั้นทำการสุ่มโดยวิธี Purposive Sampling (การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง) เพื่อให้ตัวอย่างมีการกระจายตัวครอบคลุมทั้งในด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และภาคธุรกิจ

จากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนฐานรากมีการเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวมสูงถึงร้อยละ 99.9 โดยส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการด้าน ฝาก/ถอน โอนเงิน และชำระเงิน ตามลำดับ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการจากสถาบันการเงินในระบบร้อยละ 96.0 โดยใช้บริการธนาคารพาณิชย์เป็นอันดับ 1 และธนาคารเฉพาะกิจของรัฐเป็นอันดับ 2 แต่หากพิจารณาการเข้าถึงบริการทางการเงินเฉพาะด้าน โดยเฉพาะการเข้าถึงสินเชื่อ พบว่ามีการใช้บริการผ่านสถาบันการเงินในระบบเพียงร้อยละ 78.9 โดยใช้บริการธนาคารพาณิชย์เป็นอันดับ 1 และใช้บริการ Non-Bank อันได้แก่ บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์)/บริษัทบัตรเครดิต ที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เช่น อีซีบาย อีออน ศรีสวัสดิ์ เป็นอันดับ 2 อีกทั้งยังคงมีการกู้เงินนอกระบบในระดับร้อยละ 10.2 แสดงให้เห็นถึงอุปสรรคที่ยังมีอยู่ในการเข้าถึงสินเชื่อ ทำให้ประชาชนฐานรากยังคงต้องรับภาระต้นทุนดอกเบี้ยสูงในการเข้าถึงเงินทุนมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัญหาดังกล่าว มีสาเหตุจากการที่ประชาชนฐานรากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกือบร้อยละ 50 มีรายได้เป็นรายวัน ซึ่งมีความไม่แน่นอน และไม่มีเอกสารหลักฐานด้านรายได้ รวมถึงขาดหลักทรัพย์ค้ำประกัน

เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จำเป็นต้องหาแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งจากการสำรวจพบว่าประชาชนฐานรากส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยี Smartphone ถึงร้อยละ 87.2 ทำให้เป็นโอกาสที่จะส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านดิจิทัล เช่น Mobile Banking อีกทั้งการแก้ไขปัญหาการกู้หนี้ยืมสินนอกระบบที่ยังมีอยู่ในระดับร้อยละ 10.2 นั้น จำเป็นต้องใช้แผนระยะยาว โดยสร้าง Digital Platform เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนฐานรากผ่านจุดเชื่อมต่อหรือ Access Point ที่เข้าถึงง่าย ซึ่งจากการสำรวจพบว่า ร้านขายของชำ/โชห่วย เป็นจุดที่ประชาชนฐานราก

เข้าถึงได้ง่ายเป็นอันดับ 1 คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 50 เมื่อเทียบกับจุดเชื่อมต่ออื่นๆ โดยเทคโนโลยี POS จะช่วยเชื่อมโยงข้อมูลด้านรายได้และกระแสเงินสดจากฝั่งของร้านค้า และข้อมูลการใช้จ่ายจากฝั่งของลูกค้า ที่เป็นประชาชนรายย่อยเข้ามาในระบบ และนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการคำนวณความเป็นไปได้ในการให้สินเชื่อแบบอัตโนมัติในระดับรายบุคคล หรือที่เรียกว่า Alternative Credit Scoring ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในรายงานเรื่อง “จากโซห่วย สู่อำนาจรายย่อยแห่งอนาคต”(สามารถอ่านรายงานดังกล่าวได้ผ่านการสแกน QR Code ด้านขวามือ) ที่ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินได้เคยทำการศึกษาและระบุถึงโอกาสและศักยภาพของร้านขายของชำ/โซห่วยในการเป็นตัวแทนของธนาคาร (Banking Agent) เนื่องจากมีศักยภาพในเชิงพื้นที่และมีความได้เปรียบในการเข้าถึงชุมชน ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้แก่ประชาชนฐานราก



รายงานเรื่อง “จากโซห่วย
สู่อำนาจรายย่อยแห่งอนาคต”

การเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก

สถานการณ์ภาพรวมของประชาชนฐานราก

จำนวนคนจน 6.68 ล้านคน



หมายเหตุ : จำนวนคนจน หมายถึง จำนวนประชากรที่มีรายจ่ายเพื่อการอุปโภคบริโภคเฉลี่ยต่อคนต่อเดือน ต่ำกว่าเส้นความยากจน โดยในปี 2561 ประเทศไทยมีเส้นความยากจนเฉลี่ยอยู่ที่ 2,710 บาท/คน/เดือน

ที่มา : รายงานการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน สำนักงานสถิติแห่งชาติ, ประมวลผลโดย สำนักพัฒนาฐานข้อมูลและตัวชี้วัดภาวะสังคม สศช. ณ ปี 2561

จำนวนผู้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ 14.5 ล้านคน



หมายเหตุ : ผู้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ คือ บุคคลสัญชาติไทย อายุ 18 ปีขึ้นไป โดยเป็นผู้ว่างงานหรือมีรายได้ไม่เกิน 100,000 บาทต่อปี ไม่มีทรัพย์สินทางการเงิน หรือถ้ามีจะต้องไม่เกิน 100,000 บาท และไม่เป็นเจ้าของกรรมสิทธิ์ในอสังหาริมทรัพย์

ที่มา : ข้อมูลจาก กระทรวงการคลัง และ www.thairath.co.th วันที่ 12 ต.ค. 62

ในปัจจุบัน เมื่อกล่าวถึงประชาชนฐานราก จะหมายถึงกลุ่มประชากรที่ยากจนหรือกลุ่มประชากรที่มีรายได้น้อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นเป้าหมายในการสนับสนุนและพัฒนาเพื่อลดปัญหาความยากจน ที่ถือเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประเทศ ซึ่งจากการสำรวจภาวะเศรษฐกิจและสังคมของครัวเรือน ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า ปี 2561 ไทยมีจำนวนคนจน 6.68 ล้านคน ส่วนผู้ลงทะเบียนบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (การลงทะเบียนผู้มีรายได้น้อย) ที่ได้มีการขึ้นทะเบียนกับกระทรวงการคลังในปี 2562 มีทั้งสิ้น 14.5 ล้านคน

ทั้งนี้ ประชาชนฐานรากถือเป็นกลุ่มที่ด้อยโอกาสในหลากหลายด้าน โดยปัจจัยที่ทำให้คนหรือครัวเรือนมีโอกาสสูงที่จะกลายเป็นคนจน คือความเหลื่อมล้ำ ซึ่งความเหลื่อมล้ำหนึ่งที่สำคัญคือ “การเข้าถึงบริการทางการเงิน” ที่เชื่อมโยงไปสู่โอกาสในการออมและการได้รับเงินทุนเพื่อการประกอบอาชีพ ดังนั้นการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน จึงถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันทางการเงิน และสามารถช่วยลดความเหลื่อมล้ำโดยรวมของประเทศ

การเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก

จากการที่ “การเข้าถึงบริการทางการเงิน” ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาโอกาสในการลดความเหลื่อมล้ำให้แก่ประชาชนฐานราก ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินจึงได้ศึกษาภาพรวมของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก โดยสำรวจกลุ่มตัวอย่างอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน ซึ่งตรงกับกลุ่มผู้มีรายได้น้อยของธนาคาร จำนวน 2,200 ตัวอย่างทั่วประเทศ ได้แก่ พนักงาน/ลูกจ้างประจำที่มีรายได้รายวัน ผู้มีรายได้ประจำ และผู้มีอาชีพอิสระ เช่น พ่อค้า/แม่ค้า จักรยานยนต์รับจ้าง รับจ้างทั่วไป แท็กซี่ ซึ่งทำการสุ่มโดยใช้วิธี Stratified Sampling เพื่อจัดหมวดหมู่ย่อยในระดับจังหวัด จากนั้นทำการสุ่มโดยวิธี Purposive

กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ



อายุ 18 ปีขึ้นไป



มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาทต่อเดือน



จำนวน 2,200 ตัวอย่างทั่วประเทศ

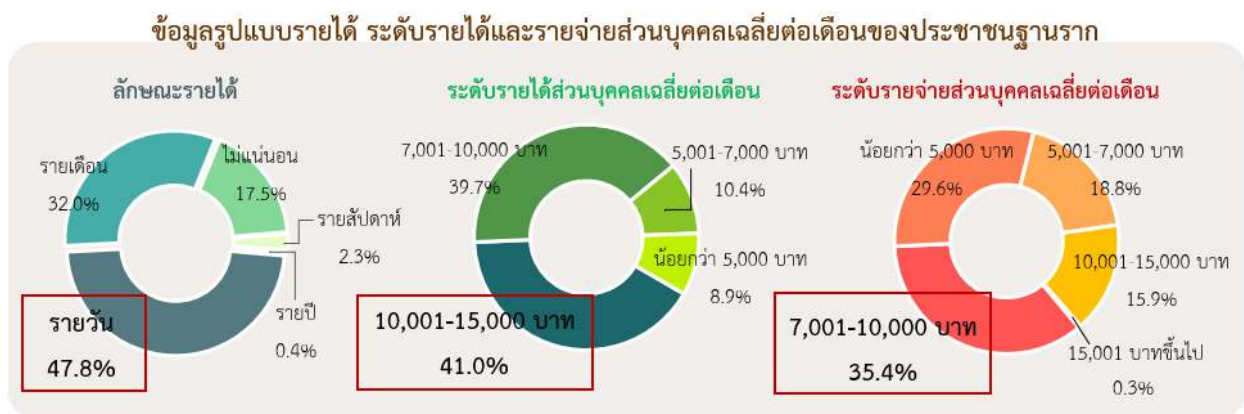
Sampling (การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง) โดยกระจายตัวอย่างทั้งเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และภาคธุรกิจ

ข้อมูลจากการสำรวจครั้งนี้ ไม่เพียงทำให้ทราบถึงรูปแบบในการเข้าถึงบริการทางการเงินในปัจจุบันของประชาชนฐานราก แต่ยังทำให้ทราบถึงโอกาสที่จะพัฒนาคุณภาพในการเข้าถึงบริการทางการเงินให้กับกลุ่มประชาชนฐานรากให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสนับสนุนนโยบายการดำเนินงานของธนาคารออมสินที่มุ่งสู่การเป็นธนาคารเพื่อสังคม เพื่อช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินได้แบ่งกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินออกเป็น 3 กลุ่ม ตามนิยามของธนาคารโลก (World Bank) และสอดคล้องกับนิยามของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งพิจารณาจากสถานะทางกฎหมายและการกำกับดูแล ดังนี้

ประเภทของผู้ให้บริการทางการเงิน	ตัวอย่างผู้ให้บริการทางการเงิน
1. ผู้ให้บริการในระบบ (Formal Sector)	- ผู้ให้บริการที่รับฝากเงินและให้บริการทางการเงินอื่น ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ - ผู้ให้บริการสินเชื่อ ได้แก่ บริษัทบัตรเครดิต บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ และผู้ประกอบการธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์) - ผู้ให้บริการด้านการชำระเงิน ได้แก่ ผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ให้บริการ e-Money - ผู้ให้บริการด้านการลงทุนและประกันภัย ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทจัดการกองทุนรวม และบริษัทประกันภัย
2. ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (Semi-formal Sector)	บริษัทเช่าซื้อ บริษัทลีสซิ่ง สหกรณ์ออมทรัพย์ ชุมชนสหกรณ์ เครดิตยูเนียน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และโรงรับจำนำ
3. ผู้ให้บริการนอกระบบ (Informal Sector)	กลุ่มออมทรัพย์ องค์การการเงินชุมชน ญาติ นายทุน บุคคลอื่นนอกครัวเรือน และอื่นๆ เช่น สวัสดิการบริษัท

ข้อมูลด้านการเงินของประชาชนฐานราก

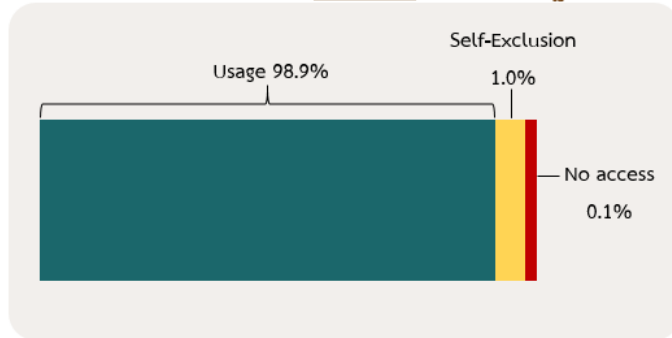


จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนฐานรากส่วนใหญ่ มีรูปแบบของรายได้หลัก เป็นรายได้รายวันมากที่สุด ร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ รายเดือน ร้อยละ 32.0 และรายได้ไม่แน่นอน ร้อยละ 17.5 โดยมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่อคน อยู่ที่ 10,001-15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ 7,001-10,000 บาท และ 5,001-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.7 และ 10.4 ตามลำดับ

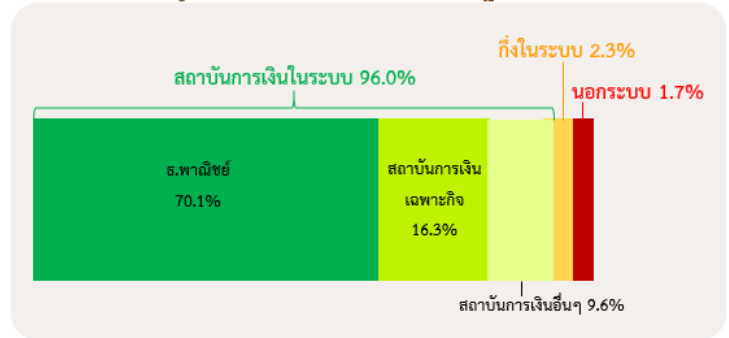
ส่วนรายจ่ายส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 7,001-10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.4 รองลงมา คือ น้อยกว่า 5,000 บาท และ 5,001-7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.6 และ 18.8 ตามลำดับ

ภาพรวมการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก

การเข้าถึงบริการทางการเงินในภาพรวม ของประชาชนฐานราก



ประเภทของผู้ให้บริการทางการเงินที่ประชาชนฐานรากเลือกใช้



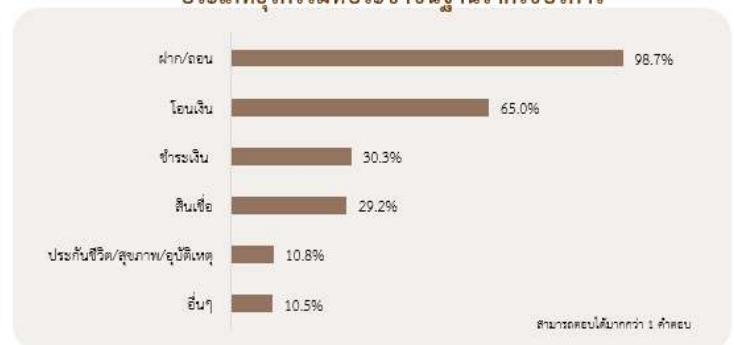
ในภาพรวม ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินถึงร้อยละ 99.9 ซึ่งในสัดส่วนนี้ประกอบด้วยประชาชนฐานรากที่ใช้บริการทางการเงิน (Usage) ร้อยละ 98.9 และกลุ่มที่เลือกจะไม่ใช้หรือไม่ต้องการใช้บริการทางการเงิน (Self-Exclusion) ร้อยละ 1.0 โดยให้เหตุผลหลัก คือ ใช้จ่ายของบุคคลใกล้ชิดอยู่แล้ว ไม่มีความจำเป็นต้องใช้ ไม่รู้จัก/ไม่มีความรู้ความเข้าใจ รวมถึงมีรายได้ไม่เพียงพอในการใช้บริการทางการเงิน เป็นต้น ในขณะที่สัดส่วนของประชาชนฐานรากที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (No access) อยู่ในระดับร้อยละ 0.1

หากพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้บริการทางการเงิน พบว่า ประชาชนฐานรากส่วนใหญ่ใช้บริการจากผู้ให้บริการในระบบ (Formal Sector) คิดเป็นร้อยละ 96.0 รองลงมาคือ ผู้ให้บริการกึ่งในระบบ (Semi-formal Sector) คิดเป็นร้อยละ 2.3 และใช้บริการจากผู้ให้บริการนอกระบบ (Informal Sector) คิดเป็นร้อยละ 1.7 ทั้งนี้ ผู้ให้บริการในระบบที่ประชาชนฐานรากส่วนใหญ่เลือกใช้ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมาได้แก่ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) ร้อยละ 16.2 และสถาบันการเงินอื่นๆ ร้อยละ 9.6

ความถี่ในการใช้บริการทางการเงิน



ประเภทธุรกรรมที่ประชาชนฐานรากใช้บริการ



สำหรับความถี่ในการใช้บริการทางการเงินของประชาชนฐานราก พบว่า ส่วนใหญ่มีการใช้บริการ 2-5 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ ใช้บริการ 1 ครั้ง/เดือน และ 6-10 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และ 12.3 ตามลำดับ

ส่วนความหลากหลายในการใช้ธุรกรรมประเภทต่างๆ พบว่า ประชาชนฐานรากส่วนใหญ่ใช้บริการฝาก/ถอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.7 รองลงมาคือ โอนเงิน ร้อยละ 65.0 ชำระเงิน (ค่าสินค้าและบริการ) ร้อยละ 30.3 และสินเชื่อ ร้อยละ 29.2

ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยธนาคารออมสินได้จำแนกรายละเอียดการเข้าถึงบริการทางการเงิน แยกตามประเภทธุรกรรมหลักที่ประชาชนฐานรากมีการใช้งาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

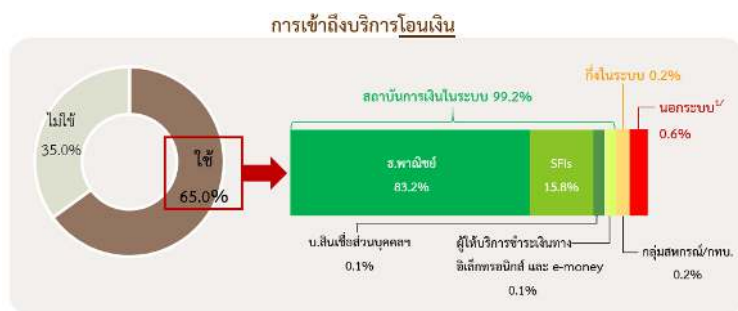
1. ภาพรวมการเข้าถึงบริการฝาก/ถอน ประชาชน

ฐานรากสามารถเข้าถึงและใช้บริการฝาก/ถอน คิดเป็นร้อยละ 98.7 โดยใช้บริการธนาคารพาณิชย์ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมา คือ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 18.9 และใช้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินทั้งในระบบ ร้อยละ 0.2 ซึ่งมาจากการเข้าถึงกลุ่มสหกรณ์/กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในขณะที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการทางการเงินนอกระบบ ร้อยละ 0.4



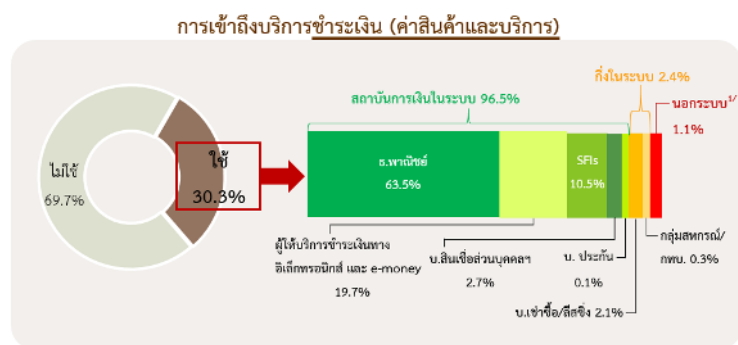
2. ภาพรวมการเข้าถึงบริการโอนเงิน ประชาชนฐานราก

สามารถเข้าถึงและใช้บริการโอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 65.0 โดยใช้บริการธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 83.2 รองลงมาคือสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 15.8 และใช้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินทั้งในระบบร้อยละ 0.2 ซึ่งมาจากการเข้าถึงกลุ่มสหกรณ์/กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ในขณะที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการทางการเงินนอกระบบ ร้อยละ 0.6



3. ภาพรวมการเข้าถึงบริการชำระเงิน (ค่าสินค้าและบริการ) ประชาชนฐานราก

สามารถเข้าถึงและใช้บริการชำระเงิน (ค่าสินค้าและบริการ) คิดเป็นร้อยละ 30.3 โดยใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 63.5 รองลงมาคือผู้ให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และ e-Money ร้อยละ 19.7 และใช้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินทั้งในระบบ ร้อยละ 2.4 ซึ่งมาจากการเข้าถึงกลุ่มบริษัทเช่าซื้อ/บริษัทลีสซิ่ง ในขณะที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการทางการเงินนอกระบบ ร้อยละ 1.1



4. ภาพรวมการเข้าถึงบริการสินเชื่อ ประชาชนฐานราก

สามารถเข้าถึงและใช้บริการสินเชื่อ คิดเป็นร้อยละ 29.2 โดยใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์มากที่สุด ร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ บริษัทสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ (สินเชื่อนาโนไฟแนนซ์)/ บริษัทบัตรเครดิตที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน เช่น อีซีบาย อีออน ศรีสวัสดิ์ ร้อยละ 23.0 และใช้บริการจากกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงินทั้งในระบบ ร้อยละ 10.9 ซึ่งมาจากการใช้บริการกลุ่มบริษัทเช่าซื้อ/บริษัทลีสซิ่ง และกลุ่มสหกรณ์/กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ร้อยละ 5.7 และ 5.2 ตามลำดับ ในขณะที่มีการใช้บริการจากผู้ให้บริการทางการเงินนอกระบบ ร้อยละ 10.2



หมายเหตุ : ^{1/}ผู้ให้บริการนอกระบบ คือ กลุ่มออมทรัพย์ องค์การการเงินชุมชน ญาติ นายทุน บุคคลอื่นนอกครัวเรือน และอื่นๆ เช่น สวัสดิการบริษัท

โอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานรากในอนาคต

การเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันของประชาชนฐานราก

เมื่อสอบถามถึงการเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนฐานราก พบว่า ประชาชนฐานรากมีการเข้าถึง Smartphone สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือ การเข้าถึงโทรศัพท์มือถือรุ่นธรรมดา และโน้ตบุ๊ก ร้อยละ 13.5 และ 5.8 ตามลำดับ

สำหรับช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนฐานราก พบว่า สื่อดั้งเดิมยังคงเป็นช่องทางที่ประชาชนฐานรากเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คือ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 78.8 รองลงมา ได้แก่ สื่อบุคคล คือ บุคคลรอบตัว เช่น ครอบครัว/เพื่อน/ผู้ร่วมงาน ร้อยละ 62.6 ในขณะที่สื่อออนไลน์ คือ แอปพลิเคชัน เป็นสื่อที่ประชาชนฐานรากเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 46.3 โดยแอปพลิเคชันที่นิยม คือ Facebook Line และ Youtube ตามลำดับ

การเข้าถึงเทคโนโลยีของประชาชนฐานราก



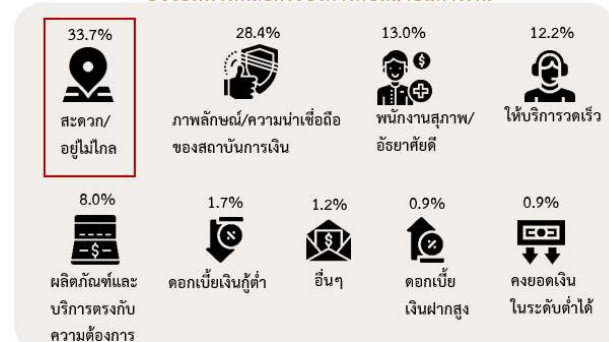
ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนฐานราก



ปัจจัยที่ทำให้ประชาชนฐานรากเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงิน

จากการสอบถามถึงปัจจัยที่ทำให้ประชาชนฐานรากเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงิน พบว่า ประชาชนฐานรากจะเลือกใช้บริการกับสถาบันการเงินที่ตั้งอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยและมีความสะดวกมากที่สุด คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 33.7 รองลงมาได้แก่ ภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือของสถาบันการเงิน ร้อยละ 28.4 ในขณะที่จะเลือกใช้สถาบันการเงินที่มีพนักงานสุภาพ/อัธยาศัยดี มีการให้บริการที่รวดเร็ว และมีผลิตภัณฑ์และบริการตรงกับความต้องการของประชาชนฐานราก ร้อยละ 13.0 12.2 และ 8.0 ตามลำดับ

ปัจจัยที่ทำให้เลือกใช้บริการกับสถาบันการเงิน

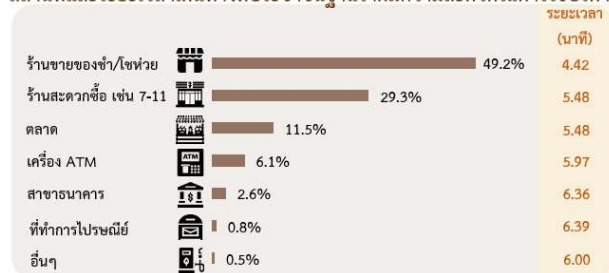


หมายเหตุ :อื่นๆ ได้แก่ รัฐบาล/เงินเดือน/ค่าจ้าง, เพื่อรับเงินช่วยเหลือจากภาครัฐ และบริการค่าธรรมเนียม เช่น ค่าบัตร ATM/ค่าธรรมเนียมอื่นๆ เป็นต้น

สถานที่และระยะเวลาที่ประชาชนฐานรากมีความสะดวกในการใช้บริการ

เมื่อพิจารณาถึงสถานที่ใกล้บ้านและสามารถเดินทางได้สะดวกของประชาชนฐานราก พบว่า ร้านขายของชำ/โชห่วย เป็นสถานที่ใกล้บ้านและเดินทางสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.2 โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทาง 4.42 นาที รองลงมา ได้แก่ ร้านสะดวกซื้อ เช่น 7-11 และตลาด ร้อยละ 29.3 และ 11.5 ตามลำดับ โดยใช้ระยะเวลาในการเดินทางเท่ากันอยู่ที่ 5.48 นาที

สถานที่และระยะเวลาดำเนินทางที่ประชาชนฐานรากมีความสะดวกในการใช้บริการ



หมายเหตุ :อื่นๆ ได้แก่ วัด/โบสถ์/มัสยิด, อีทีซี, เหนือใต้, ตลาด, ร้านอาหาร, ปั๊มน้ำมัน, สถานีรถไฟ, พระราชวัง, โรงเรียน, โรงเรียนตำรวจ, ห้องสรรพสินค้า, โรงพยาบาล/สถานอนามัย, ร้านเสริมสวย และร้านถ่ายเอกสาร

มุมมองที่มีต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนฐานราก

จากการสำรวจ พบว่า ประชาชนฐานรากสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระดับสูง คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 99.9 แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องพัฒนาคือคุณภาพและความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงิน และการลดอุปสรรคในด้านการเข้าถึงสินเชื่อหรือเงินทุนที่ยังคงมีอยู่ ซึ่งมีแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ดังนี้



ส่งเสริมให้ประชาชนฐานรากเข้าถึงเทคโนโลยีทางการเงิน จากการที่ประชาชนฐานรากมีการเข้าถึง Smartphone ได้ในระดับร้อยละ 87.2 เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น จึงสามารถส่งเสริมการทำธุรกรรมผ่านดิจิทัล เช่น Mobile Banking เนื่องจากเข้าถึงง่ายและมีต้นทุนการให้บริการต่ำ ส่งผลให้คุณภาพในการเข้าถึงบริการทางการเงินขั้นพื้นฐานของประชาชนฐานรากปรับตัวสูงขึ้น



เชื่อมโยงร้านขายของชำ/โชห่วย เป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการทางการเงินและเป็นแนวทางที่จะช่วยลดปัญหานี้อกระบบได้ในอนาคต เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ประชาชนฐานรากเลือกใช้บริการทางการเงิน คือ ต้องเข้าถึงง่าย/สะดวกสบาย และร้านขายของชำ/โชห่วย เป็นจุดที่ประชาชนฐานรากระบุว่ามีความสะดวกและเข้าถึงได้ง่ายเป็นอันดับ 1 ทำให้โชห่วยกลายเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญในการให้บริการแก่คนฐานราก และหากเป็นการเชื่อมโยงผ่าน Digital Platform เช่น ผ่านระบบ POS^{1/} จะทำให้มีข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาสินเชื่อผ่านการประเมินเครดิตรูปแบบใหม่ (Alternative Credit Scoring)^{2/} โดยระบบดังกล่าวจะช่วยลดอุปสรรคจากการที่ประชาชนฐานรากส่วนใหญ่ไม่มีหนังสือรับรองรายได้ และไม่มีหลักทรัพย์ค้ำประกันเงินกู้

หมายเหตุ : ^{1/}POS (Point of Sale System) คือ ระบบที่ช่วยเก็บข้อมูลด้านรายได้ ข้อมูลการขาย ตลอดจนถึงการทำบัญชีร้านค้า

^{2/}Alternative Credit Scoring คือ การประเมินเครดิตรูปแบบใหม่ (Alternative Credit Scoring) คือ การประเมินความเสี่ยงที่ใช้ข้อมูลทางเลือกอื่นๆ มาพิจารณา โดยมีแหล่งข้อมูลหลักจาก 3 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลออนไลน์ (Online) 2. ข้อมูลประวัติการใช้โทรศัพท์มือถือ (Mobile) 3. ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ใช้หลักจิตวิทยา (Psychometrics) เพื่อวัดความเชื่อสัตย์ของผู้กู้ในการชำระคืนสินเชื่อ

แหล่งที่มาของข้อมูล

- <https://www.bangkokbiznews.com/>
- <https://www.doe.go.th/>
- <http://www.agriinfo.doe.go.th/>
- <https://www.nesdc.go.th/>

เครดิตรูปภาพ

- <https://www.flaticon.com/>
- <https://www.shutterstock.com/th/>
- <https://mgonline.com/>
- <https://thailand-news.net/>