

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการวิจัยเรื่อง

ความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย
และนัยต่อการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

เสนอต่อ

คณะกรรมการตรวจรับผลงานวิจัย
ที่ได้รับจัดสรรภายใต้งบประมาณปี 2552
ของสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

กันยายน 2552

รายชื่อคณะผู้วิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. นางอังคณา ประยูรสิน	หัวหน้าโครงการ
2. นายพีรกานต์ บุรณากาญจน์	นักวิจัย
3. นางสาวจุฑาทอง จารุมิรินทร์	นักวิจัย
4. หม่อมหลวงพงศัระพีพร อาภากร	นักวิจัย
5. นางสาวพจณีย์ ล้วนไพศาลนนท์	นักวิจัย
6. นางสาวศิริตลา แสงด้วง	นักวิจัย

	หน้า
สารบัญ	i-iii
สารบัญตาราง	iv
สารบัญแผนภาพ	v-vii
บทสรุปผู้บริหาร	viii-xi
Executive Summary	xii-xv
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1-2
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ทฤษฎีและกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	2-4
1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย	4-6
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ	7
บทที่ 2 ระบบการเงินและระบบการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินของประเทศไทย	
2.1 การเปลี่ยนแปลงของระบบการเงินไทยหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540	
2.1.1 ภาพรวมระบบการเงิน	8-11
2.1.2 พัฒนาการด้านต่างๆ ในระบบการเงิน	11
1) ตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้	11-13
2) ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์	13-15
3) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	15
4) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank)	15-17
5) บริษัทประกันภัย	17-18
6) สถาบันการเงินอื่นๆ	19
2.1.3 รูปแบบบริการทางการเงินและความเสี่ยง	19-22
2.1.4 ข้อมูลการรับฝากเงิน	22-31
2.1.5 ข้อมูลการประกันภัย	32-38
2.2 รูปแบบการกำกับภาคการเงินไทย	
2.2.1 หน่วยงานกำกับ	38-39
2.2.2 การแก้ไขกฎหมายทางการเงินและการประกันภัยและนัยต่อการคุ้มครอง	39-49
ผู้ให้บริการทางการเงิน	
2.2.3 หน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้ฝากเงินและ	50-52
ผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย	

บทที่ 3 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน การคุ้มครองและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน ของต่างประเทศ

3.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา	53-57
3.2 ประเทศสหราชอาณาจักร	58-61
3.3 ประเทศออสเตรเลีย	61-63
3.4 ประเทศแคนาดา	63-65
3.5 ประเทศญี่ปุ่น	66-67
3.6 ประเทศเกาหลี	68-69
3.7 ประเทศฟิลิปปินส์	70-71
3.8 ประเทศมาเลเซีย	71-73
3.9 บทวิเคราะห์	73-81

บทที่ 4 ผลงานวิจัยของไทยและต่างประเทศ

4.1 งานวิจัยเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ของไทย	82-84
4.2 งานวิจัยเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ของต่างประเทศ	84-93

บทที่ 5 การออกแบบสอบถาม และการดำเนินการสำรวจข้อมูล

5.1 การออกแบบสอบถาม	94-98
5.2 ขอบเขตของการศึกษา	99
5.3 การคัดเลือกตัวอย่างและการสำรวจข้อมูล	99-101
5.4 การสำรวจนำร่อง (Pilot survey) และผลการสำรวจนำร่อง	101-104
5.5 แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุง	105
5.6 การสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	105

บทที่ 6 ผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	106-116
6.2 ความรู้ความเข้าใจด้านความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์	117-120
6.3 ความเข้าใจและความมั่นใจด้านการกำกับดูแล	120-128
6.4 ความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย	128-137
6.5 แบบจำลองวัดความรู้ความเข้าใจต่อการกำกับดูแลและระบบคุ้มครอง	137-139
6.6 การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมของสถาบันการเงินและบริษัทประกันภัย	140-142
6.7 การติดตามข้อมูลข่าวสารและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	143-145
6.8 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการเงินฝากและประกันภัย	146-149
6.9 สรุปผลการสำรวจ	149-157

บทที่ 7 สรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

152-156

บรรณานุกรม

บ-1- บ-3

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1	ภาพรวมระบบการเงินของประเทศไทยหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 – ปัจจุบัน
ตารางที่ 2	เปรียบเทียบเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภทและภูมิภาคระหว่างปี 2540 และ 2551
ตารางที่ 3	เปรียบเทียบเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามวงเงินระหว่างปี 2540 และ 2551
ตารางที่ 4	ภาพรวมสถาบันการเงินที่รับฝากเงิน
ตารางที่ 5	ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)
ตารางที่ 6	สถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)
ตารางที่ 7	บริษัทเงินทุนในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)
ตารางที่ 8	บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)
ตารางที่ 9	บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2550)
ตารางที่ 10	เปรียบเทียบการประกันชีวิตและประกันวินาศภัยปี 2540 และ 2551
ตารางที่ 11	รายชื่อและจำนวนสาขาของบริษัทประกันชีวิต
ตารางที่ 12	บริษัทประกันชีวิตที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในปี 2551
ตารางที่ 13	รายชื่อและจำนวนสาขาของบริษัทประกันวินาศภัย
ตารางที่ 14	บริษัทประกันวินาศภัยที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในปี 2551
ตารางที่ 15	การเปรียบเทียบวงเงินที่ได้รับความคุ้มครอง
ตารางที่ 16	การเปลี่ยนแปลงที่เกิดต่อองค์กรกำกับต่างๆ หลังจากการแก้ไขกฎหมาย
ตารางที่ 17	องค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกา
ตารางที่ 18	เปรียบเทียบภาพรวมการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินของต่างประเทศ
ตารางที่ 19	ลำดับ Finance Skills ของแต่ละประเทศ
ตารางที่ 20	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ตารางที่ 21	ผลการประมาณค่าแบบจำลอง Ordered Probit ของผู้ฝากเงิน
ตารางที่ 22	ผลการประมาณค่าแบบจำลอง Ordered Probit ของผู้ให้บริการประกันภัย

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1	6
แผนภาพที่ 2	8
แผนภาพที่ 3	10
แผนภาพที่ 4	10
แผนภาพที่ 5	22
แผนภาพที่ 6	3
แผนภาพที่ 7	25
แผนภาพที่ 8	25
แผนภาพที่ 9	27
แผนภาพที่ 10	27
แผนภาพที่ 11	33
แผนภาพที่ 12	34
แผนภาพที่ 13	35
แผนภาพที่ 14	49
แผนภาพที่ 15	52
แผนภาพที่ 16	98
แผนภาพที่ 17	106
แผนภาพที่ 18	107
แผนภาพที่ 19	108
แผนภาพที่ 20	109
แผนภาพที่ 21	110
แผนภาพที่ 22	111
แผนภาพที่ 23	111
แผนภาพที่ 24	112
แผนภาพที่ 25	113

แผนภาพที่ 26	ทุนประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	114
แผนภาพที่ 27	สาเหตุที่ซื้อประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	115
แผนภาพที่ 28	ช่องทางซื้อประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	116
แผนภาพที่ 29	ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม	117
แผนภาพที่ 30	ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม	118
แผนภาพที่ 31	ความเข้าใจบริการทางการเงิน	119
แผนภาพที่ 32	ความเข้าใจและความเสี่ยงต่อบริการประกันภัย	120
แผนภาพที่ 33	การรับรู้หน้าที่กำกับดูแลของ ธปท.	121
แผนภาพที่ 34	ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูล	122
แผนภาพที่ 35	ความมั่นใจว่า ธปท. กำกับสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	122
แผนภาพที่ 36	ความมั่นใจต่อฐานะการเงินและบุคลากรของสถาบันการเงิน	123
แผนภาพที่ 37	ภารกิจที่ควรจะมีของหน่วยงานรัฐ	124
แผนภาพที่ 38	ภารกิจการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยของ คปภ.	125
แผนภาพที่ 39	การกำหนดให้บริษัทประกันภัยเปิดเผยข้อมูล	126
แผนภาพที่ 40	ความมั่นใจการกำกับดูแลของ คปภ.	126
แผนภาพที่ 41	ความมั่นใจบริษัทประกันภัย	127
แผนภาพที่ 42	ภารกิจของสำนักงาน คปภ. ที่ควรจะมี	128
แผนภาพที่ 43	รัฐจะยอมให้สถาบันการเงินหรือไม่	129
แผนภาพที่ 44	ประเภทของสถาบันการเงินที่จะไม่ถูกปล่อยให้ล้ม	130
แผนภาพที่ 45	สาเหตุของการที่รัฐจะไม่ปล่อยยอมให้สถาบันการเงินล้ม	130
แผนภาพที่ 46	พฤติกรรมในกรณีสถาบันการเงินที่มีได้ฝากเงินด้วยประสบปัญหา	131
แผนภาพที่ 47	ความปลอดภัยของเงินฝากในกรณีสถาบันการเงินล้ม	131
แผนภาพที่ 48	ระบบคุ้มครองเงินฝาก	132
แผนภาพที่ 49	การรับทราบถึงการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองเงินฝาก	133
แผนภาพที่ 50	รัฐจะยอมให้บริษัทประกันภัยล้มหรือไม่	134
แผนภาพที่ 51	ความปลอดภัยของทุนประกันภัยในกรณีบริษัทประกันภัยล้ม	135
แผนภาพที่ 52	การคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัยที่เกี่ยวข้อง	136
แผนภาพที่ 53	การคุ้มครองตามกฎหมายแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	137
แผนภาพที่ 54	การปฏิบัติต่อผู้ฝากเงินของสถาบันการเงิน	140
แผนภาพที่ 55	ประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาด	141
แผนภาพที่ 56	การปฏิบัติต่อผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันภัย	141

แผนภาพที่ 57	ประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาด	142
แผนภาพที่ 58	พฤติกรรมติดตามข้อมูลทางการเงิน	143
แผนภาพที่ 59	การติดตามข้อมูลทางการเงินแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	144
แผนภาพที่ 60	การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน	145
แผนภาพที่ 61	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการคุ้มครองเงินฝาก	147
แผนภาพที่ 62	ข้อเสนอแนะในการระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัย	148

บทสรุปผู้บริหาร

แม้ว่าการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เช่น ผู้ฝากเงิน และผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยจะถือเป็นเรื่องที่สำคัญของระบบการเงิน แต่ในประเทศไทยกลับยังมิได้รับความสนใจมากนัก เนื่องจากภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการเงินทางด้านอื่นๆ โดยเฉพาะในด้านการพัฒนาระบบกำกับดูแลระบบการเงิน ดังจะเห็นได้จากการที่รัฐบาลได้เสนอปรับปรุงกฎหมายการเงินที่สำคัญหลายฉบับในช่วงที่ผ่านมา เช่น กฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน กฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ซึ่งถือเป็นการพัฒนาระบบกำกับดูแลภาคการเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ระบบการเงินมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งส่งผลให้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมีความซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น ทำให้เกิดความหลากหลายของบริการทางการเงินต่อผู้ใช้บริการทางการเงิน แต่ในขณะเดียวกันความซับซ้อนและความเชื่อมโยงดังกล่าวก็ทำให้ผู้ใช้บริการทางการเงินต้องเผชิญกับความเสี่ยงทางการเงินเพิ่มขึ้นเช่นกัน

ดังนั้น การพัฒนาของระบบการเงินในระยะต่อไปจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่สอดคล้องกับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคสากลในประเทศที่พัฒนาแล้ว โดยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในบริการทางการเงินของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีวิจักษณ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินมากขึ้น และช่วยยกระดับการพัฒนาของระบบการเงินมากขึ้น โดยจะทำให้สถาบันการเงินและบริษัทประกันภัยให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมการแข่งขันในระบบการเงินมากขึ้นด้วย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งจะช่วยในการจัดทำนโยบายส่งเสริมความรู้ของผู้ใช้บริการทางการเงินดังกล่าวที่เหมาะสม และศึกษาถึงโครงสร้างการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยของไทยและในต่างประเทศ เพื่อกำหนดรูปแบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินดังกล่าวอย่างเหมาะสมต่อระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย จนนำไปสู่การคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีพอและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สมดุลและยั่งยืน

จากการศึกษารูปแบบการกำกับภาคการเงิน การคุ้มครองและการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงินของต่างประเทศ พบว่าหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน อาจแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ 1) หน่วยงานเฉพาะที่ทำหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน และ 2) องค์กรกำกับดูแลภาคสถาบันการเงิน โดยในช่วงที่ผ่านมามีแนวโน้มการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะเพิ่มขึ้น (ไม่ว่าจะเป็นการตั้งหน่วยงานเฉพาะแยกออกมาจากหน่วยงานกำกับหรือแม้จะไม่มีหน่วยงานเฉพาะที่แยกออกมาจากหน่วยงานกำกับอย่างชัดเจน แต่ก็มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ) เนื่องจากมีข้อดีต่างๆ เช่น ช่วยให้ประชาชนไม่สับสน ลดต้นทุนในการติดต่อ/ร้องเรียน หน่วยงานมีความเชี่ยวชาญในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะเกิดความเท่าเทียมในการคุ้มครองผู้ใช้บริการในสถาบันการเงินแต่ละประเภท และมีการปรับปรุง

กฎระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม รูปแบบของหน่วยงานเฉพาะจะอยู่ในรูปใดขึ้นอยู่กับระบบการเงินของแต่ละประเทศ โดยมีปัจจัยสำคัญ ได้แก่ รูปแบบขององค์กรกำกับสถาบันการเงิน และความเชื่อมั่นของประชาชนต่อองค์กรกำกับสถาบันการเงินเป็นหลัก

ด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน (Financial Education) ประเทศที่ไม่มีการตั้งหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินโดยเฉพาะมักจะมีการตั้งผู้รับผิดชอบ เช่น คณะกรรมการร่วม เพื่อวางแผนหรือดำเนินด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนขึ้นมาโดยเฉพาะสำหรับประเทศที่มีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินโดยเฉพาะอยู่แล้ว ก็มักจะไม่มีหน่วยงานเฉพาะด้านการให้ความรู้ทางการเงินแยกออกมาอีก ทั้งนี้ ประเทศส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการให้ความรู้ทางการเงินอย่างเป็นรูปธรรม (National Strategy for Financial Literacy) ซึ่งทำให้หลายประเทศสามารถยกระดับความรู้ทางการเงินของประชาชนในประเทศได้

งานวิจัยฉบับนี้ได้ทำการสำรวจข้อมูลผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยจำนวน 1,061 คน ใน 14 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ นครสวรรค์ ขอนแก่น นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี สงขลา ชลบุรี เพชรบุรี กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร และสมุทรปราการ และมีเนื้อหาครอบคลุมถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยใน 2 ประเด็นหลัก คือ ความรู้ความเข้าใจที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการทางการเงิน และความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับกระบวนการร้องเรียนเมื่อได้รับความไม่เป็นธรรมจากการใช้บริการ

ผลจากการสำรวจระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยที่สำคัญมีดังนี้

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงิน และยังไม่เข้าใจในบริการด้านการเงินอื่นๆ นอกจากเงินฝากและประกันภัย ซึ่งส่งผลให้ไม่ใช้บริการทางการเงินที่ตนเองไม่เข้าใจ
- ผู้ฝากเงินทราบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) คือหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินและกำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น โดยมีความมั่นใจในการกำกับดูแลสถาบันการเงินในระดับที่ดี แต่มั่นใจในฐานะทางการเงินและบุคลากรของสถาบันการเงินบางแห่งเท่านั้น
- ผู้ใช้บริการประกันภัยส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) คือหน่วยงานกำกับดูแลบริษัทประกันภัย ทั้งนี้ ความมั่นใจต่อประสิทธิภาพในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยอยู่ในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการประกันภัยส่วนใหญ่มีความมั่นใจในบริษัทประกันภัยบางแห่งเท่านั้น
- ผู้ใช้เงินฝากเกินครึ่งเชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้ม แต่ร้อยละ 47 จะถอนเงินออกจากสถาบันการเงินที่ตนฝากอยู่ หากมีสถาบันการเงินอื่นที่ตนมิได้ฝากเงินด้วยมีปัญหาทางการเงิน ซึ่งทัศนคติดังกล่าวอาจนำไปสู่ปัญหา Moral Hazard และ Bank Run ในระบบสถาบันการเงินได้
- ผู้ฝากเงินมีความรู้ในรายละเอียดของระบบประกันเงินฝากของไทยน้อย ซึ่งผลการสำรวจของผู้ใช้บริการประกันภัยต่อการล้มของบริษัทประกันภัยก็เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

- ประสพการณ์ในช่วงที่ผ่านมาของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาในการใช้บริการ อย่างไรก็ตามในกลุ่มผู้ที่ประสบปัญหาในการใช้บริการ ส่วนใหญ่จะไม่ได้ใช้สิทธิร้องเรียน ทั้งนี้ มีสาเหตุหลักมาจากการไม่รู้ว่าจะร้องเรียนได้ที่ใด ประกอบกับกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลานาน

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับการติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเงิน โดยช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลมากที่สุดคือ จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินหรือบริษัทประกันภัย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามครึ่งหนึ่งเชื่อว่าความเป็นไปได้ที่ตนจะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินมีน้อย โดยเห็นว่าบุคคลหลักที่ควรทำหน้าที่ปกป้องผู้ให้บริการทางการเงินจากอาชญากรรมทางการเงินคือ ผู้ใช้บริการเอง โดยมีวิธีหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของรายการทางการเงินเป็นประจำและหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต

- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้ให้บริการเงินฝากและผู้ให้บริการประกันภัยที่สำคัญคือ ด้านการให้ข้อมูลที่มากขึ้น ด้านวงเงิน/ประเภทและระยะเวลาที่คุ้มครอง หน้าที่/ความรับผิดชอบของหน่วยงานคุ้มครอง และความยุ่งยากและความรวดเร็วในการร้องเรียน

- การประมาณค่าจากแบบจำลองเศรษฐมิติ (Ordered Probit) แสดงให้เห็นตัวแปรที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงิน โดยความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินจะเพิ่มขึ้นหากผู้ฝากเงิน ในกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ชาย มีส่วนในการตัดสินใจทางการเงินในครอบครัวบางส่วน มีการติดตามข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ มีอายุมากขึ้น และมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจองค์กรกำกับดูแลและกฎหมายประกันภัยมีน้อยมาก โดยมีเพียงการศึกษาเท่านั้นที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า ผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยส่วนใหญ่ยังมีระดับความรู้ความเข้าใจในบริการทางการเงินค่อนข้างน้อย โดยไม่ตระหนักถึงกฎระเบียบเกี่ยวกับการกำกับดูแลภาคการเงินที่เปลี่ยนแปลงไปและการคุ้มครองการใช้บริการทางการเงิน ในขณะที่กลุ่มผู้ที่ประสบปัญหาในการใช้บริการส่วนใหญ่จะไม่ได้ใช้สิทธิร้องเรียน คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาในขั้นเริ่มต้นให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการด้านการคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้บริโภคทางการเงิน โดยให้กระทรวงการคลังเป็นเจ้าภาพดำเนินการร่วมกับภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคณะกรรมการ เพื่อเสริมสร้างความร่วมมือในการให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในด้านต่างๆ รวมถึงด้านการให้ความรู้ทางการเงิน รวมทั้งดำเนินบทบาทที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ 1) การจัดทำ “แผนแม่บทการให้ความรู้ทางการเงินของประเทศไทย” เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชน และ 2) การศึกษาแนวทางการร่วมมือเพื่อจัดตั้งหน่วยงานด้านการให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินโดยเฉพาะ

สำหรับในระยะยาวนั้น คณะผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการขยายผลจากการดำเนินการของคณะกรรมการร่วม
ที่จัดตั้งขึ้น ดังนี้

1) การจัดทำแผนการให้ความรู้อย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น
โดยให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในหลากหลายระดับมากขึ้น มีการจัดระดับหรือประเภทของความรู้ที่ประชาชน
แต่ละกลุ่มควรทราบเป็นแบบอย่างด้วย การเลือกใช้ช่องทางการเผยแพร่ความรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละ
กลุ่ม

2) การบรรจุความรู้ทางการเงินไว้ในการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3) ส่งเสริมให้สถาบันการเงินมีบทบาทในการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ลูกค้ามากขึ้น
โดยการกำหนดให้มีมาตรฐานในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการเงินให้แก่ลูกค้า

4) รมรูงค้ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการมีความรู้ทางการเงิน และติดตามข้อมูล
ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของตนเกี่ยวกับความเสี่ยงทางการเงิน และรู้จักป้องกัน
ตนเองความเสี่ยงทางการเงิน รวมทั้งประเมินผลการตระหนักรู้และความเข้าใจของผู้ใช้บริการทางการเงินเป็น
ประจำอย่างสม่ำเสมอ

5) จัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะ ซึ่งควรมี
หน้าที่ ดังนี้

5.1) ให้บริการทั้งด้านการเผยแพร่ข้อมูล ตอบปัญหา และการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความสะดวก
ให้แก่ประชาชน ลดต้นทุน ไม่เกิดความสับสน

5.2) ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินแต่ละประเภทเพื่อปรับปรุง
กฎระเบียบ กฎหมาย หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งมีผลต่อผู้ให้บริการทางการเงิน โดยอาศัยข้อมูลจากข้อร้องเรียน
การสำรวจ หรือการวิจัย

5.3) มีอำนาจในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ให้บริการและสถาบันการเงิน

5.4) มีอำนาจในการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำ
ข้อเสนอแนะต่อองค์กรที่กำกับสถาบันการเงินเพื่อดำเนินการใดๆ เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

5.5) เป็นหน่วยงานกลางในการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผน และดำเนินโครงการ
ที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน

Executive Summary

Despite protection for financial consumers such as depositors and insurance policyholders becomes more important as rapid financial system development in globalization era leads to more complex and integrated financial products and services, resulting in higher risk and exposure for financial consumers, Thailand has not yet paid much attention to financial consumer protection. Both public and private sectors concentrate on areas of financial system development, particularly on financial institutions supervision and regulation such as the amendments of the Financial Institutions Businesses Act 2008, the Bank of Thailand Act 2008, and the Insurance Commission Act 2007.

The next stage of financial system development should therefore give more focus on increasing financial consumer protection to an international-accepted standard. This includes increasing the level of financial literacy in the country, which is an important tool for financial consumers in making decision on using financial services. In addition, high literary of financial consumers will encourage financial institutions and insurance companies to provide more information as their important responsibilities, and enhance competition in the financial system.

The aim of this research is to study how Thailand should protect depositors and insurance holders, leading to efficient financial consumer protection and social sustainability, which includes an appropriate financial education policy for Thailand, by studying the level of financial consumer awareness of depositors and insurance holders in Thailand and the financial consumer protection system in Thailand and foreign countries.

From the experiences of eight developed and developing countries in the areas of financial consumer protection and education, we can divide the organization structure of the institutions that is responsible for financial consumer protection into two categories: 1) separated financial consumer protection authorities such as financial consumer protection committee and financial consumer agency and 2) financial regulators. The advantages of having separated financial consumer protection organizations are that financial consumers are not confused in contacting with various organizations, cost reduction in consumer complaint system, more specialized skills in financial consumer protection, same standard of protection across financial product, and lastly better use of information from consumer to improve related financial laws and regulations. However, designing form of financial consumer protection organization in each country depends on two important factors, which are financial institutions regulator model and how much consumers have confidence in regulators.

For Financial Education, most of the countries which do not have separated financial consumer protection organization generally set up financial literacy committees to respond for planning or processing about financial education strategy. On the other hand, it may be unnecessary for countries which have financial consumer protection organization to set up financial literacy committees as most of them also include financial education in the responsibility of their organization. In addition, most countries tend to pay attention in having National Strategy for Financial Literacy, which helps to increase their financial literacy level.

This research surveys 1,061 depositors and insurance holders in 14 provinces in Thailand (Chiang Mai, Nakhon Sawan, Khon Kaen, Nakhon Ratchasima, Surat Thani, Songkhla, Chon Buri, Phetchaburi, Bangkok, Nonthaburi, Pathum Thani, Nakhon Pathom, Samut Sakhon and Samut Prakan). The survey focuses on the effects to financial awareness on financial consumers' behavior and also on their awareness about complaint handling system. The key findings from the survey can be summarized as follows:

- Most of the respondents are not willing to take risks from using financial services and do not understand well about financial services, except deposit and insurance. As a result, they do not use these other financial services.
- Most of the depositors are aware that the Bank of Thailand is the financial institutions' regulator and specifies that the rules of information disclosure by financial institution. In addition, depositors have fairly confidence in the Bank of Thailand's regulatory role but they have less confidence in financial institutions' financial status and staff efficiency.
- Most of insurance holders are unaware that Insurance Committee is the insurance companies' regulator. However, they have fairly confidence in Insurance Committee's regulatory role but they have less confidence in insurance companies' financial status and staff efficiency.
- More than half of the depositors believe that the Government will not allow large financial institutions go bankrupt (Too big too fail). Moreover, 47 percent of the depositors will withdraw their money from financial institutions if other financial institutions have financial status problem, indicating possibility of bank run in the system.
- The depositors have low understanding about the deposit insurance system in Thailand. Insurance holders also have low understanding about the insurance fund.
- Most of the depositors and insurance holders never face unpleasant experiences from using deposit and insurance products. For the respondents, who used to have disputes, they did not report or complain their experiences to any organizations. The reasons for that is the low level of awareness about the organization which responsible for handling their complaints and complication of handling complaints.

- Most of the respondents follow financial-related information at least once a month. The most popular way to get information is through financial institutions and insurance companies' staff.

- More than half of the respondents believe that there is low possibility for them to be the victim of financial crimes. They consider themselves as the most important one to protect them from the financial crimes. Most of them protect themselves from the financial crimes by frequently verifying their financial statements and avoiding doing transactions on telephone or internet.

- The result of the Ordered Probit Logistics Model indicates that depositors' awareness of financial regulations and protection section depends on sex, influence on making financial decision, tracking financial information frequency, ages, and education while only education has an effect on insurance holders'

In sum, the results of the study show that most of depositors and insurance holders have low understanding of financial services and also low awareness of recent changes in financial regulations and financial consumer protection in Thailand. In addition, most of the consumers who experienced problems with financial institutions and insurance companies did not make complaint. Therefore, we recommend that policymakers should improve financial consumer protection and education in Thailand. For a short-term plan, the Financial Consumer Protection and Education Committee should be set up within the Ministry of Finance, and in other financial related organizations. The purpose of this committee is to motivate corporation in financial consumer protection and education. In addition, this committee should have roles in creating "Financial Literacy Master Plan", and studying in establishing financial consumer agency.

For a long-term plan, the newly set-up committee should focus on achieving the following suggestions:

- 1) To create a financial education plan for not only on the national level, but also local and community scales. The plan should concentrate in various targets by classify financial literacy needed for each targets, and should be aware of advantage and disadvantage of different ways to educate financial consumer.

- 2) To contain financial literacy in fundamental education.

- 3) To encourage financial institutions to increase their roles in financial education for their clients. Regulators may set the standard of providing financial system of financial institutions.

- 4) To promote the importance of financial literacy for financial consumers in avoiding financial risk. Do frequently survey about financial consumers awareness and financial literacy.

- 5) To establish financial consumer agency to responsible for the following roles:

- Customer service, to facilitate responses on financial matters for the public, including provide information, answer questions and settle disputes

- Suggest financial institutions regulators in improving financial laws by using information from consumer
- Financial mediation disputes between consumers and financial institutions
- Complaint Management and Advisory
 - Coordinate with other organizations to plan or doing financial education campaign

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

ภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 โครงสร้างของระบบการเงินประเทศไทยเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาระบบสถาบันการเงินเป็นหลักมาสู่ระบบการเงินที่สมดุลยิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนาและเพิ่มบทบาทของแหล่งเงินทุนอื่นๆ เช่น ตลาดทุน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และธุรกิจที่มีใบอนุญาต (Non-Bank) เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ระบบสถาบันการเงินไทยยังคงเป็นภาคการเงินที่สำคัญที่สุดในระบบการเงินของไทย เนื่องจากยังเป็นผู้ถือครองสินทรัพย์รายใหญ่ในระบบการเงินไทย (มากกว่าร้อยละ 200 ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ) นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของระบบการเงินไทยในช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ คือ การที่ธุรกิจประกันภัยเริ่มมีบทบาทมากขึ้นในระบบการเงินไทย โดยธุรกิจประกันภัยถือเป็นภาคการเงินที่ทำหน้าที่แตกต่างไปจากสถาบันการเงิน เนื่องจากมีบทบาทสำคัญในการเป็นสถาบันที่รับประกันความเสี่ยงภัย ซึ่งช่วยสร้างความมั่นคงพื้นฐานแก่ประเทศ

ในช่วงที่ผ่านมา รัฐบาลได้พยายามยกร่างกฎหมายการเงินที่สำคัญหลายฉบับ ทั้งนี้ รวมถึงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยธุรกิจสถาบันการเงิน กฎหมายว่าด้วยธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎหมายว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของสถาบันการเงินและบริษัทประกันภัยเพื่อให้ระบบกำกับดูแลสถาบันการเงินและธุรกิจประกันภัยมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของระบบเงินในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างทันทั่วถึง

การพัฒนาระบบการกำกับดูแลของระบบการเงินไทย ถือเป็นการพัฒนาระบบการเงินให้มีประสิทธิภาพในขั้นต้น ในขณะที่การพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการเงินนั้น จะเป็นการพัฒนาในช่วงต่อไป แม้ว่าการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เช่น ผู้ฝากเงิน และผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยจะถือเป็นเรื่องที่สำคัญของระบบการเงิน แต่ในประเทศไทยกลับยังมิได้รับความสนใจมากนัก ดังจะเห็นได้จาก ที่ผ่านมายังไม่มีงานศึกษาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการเงินเกิดขึ้น เนื่องจากภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญไปกับการพัฒนาระบบการเงินทางด้านอื่นๆ มากกว่า เช่น การพัฒนาระบบกำกับดูแลระบบการเงินให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นต้น ดังนั้น การศึกษาถึงแนวโน้มและแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินจะมีความสำคัญในการรองรับการพัฒนาของระบบการเงินที่เติบโตอย่างรวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ และสอดคล้องกับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศที่พัฒนาแล้ว

นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้มีความพยายามในการยกร่างกฎหมายว่าด้วยคุ้มครองเงินฝาก เพื่อให้ความคุ้มครองแก่เงินฝากของผู้ฝากเงินรายย่อยในสถาบันการเงิน โดยจำกัดวงเงินคุ้มครองต่อผู้ฝากแต่ละรายต่อสถาบันการเงินแต่ละแห่งไว้ และส่งเสริมให้ผู้ฝากเงินพิจารณาฐานะทางการเงินและผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินแต่ละแห่ง เพื่อประกอบการตัดสินใจในการใช้บริการทางการเงินไม่ว่าจะเป็นการเปิดบัญชี

เงินฝาก การขอกู้เงินสินเชื่อ และการทำธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ฝากเงินมีการเปรียบเทียบระหว่างสถาบันการเงินแต่ละแห่งว่าควรฝากเงินไว้กับสถาบันการเงินใด ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคในระบบการเงินไทยนั้น จะมีความสำคัญมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งนี้ ผู้ฝากเงินต้องมีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจฝากเงินในแต่ละสถาบันการเงิน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมต่อระดับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย ซึ่งจะช่วยในการจัดทำนโยบายส่งเสริมความรู้ของผู้ใช้บริการทางการเงินดังกล่าวที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีวิจารณ์งานในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินมากขึ้น ส่งเสริมให้เกิดภูมิคุ้มกันต่อตนเอง นอกจากนี้ ยังช่วยยกระดับการพัฒนาของระบบการเงินมากขึ้น โดยจะทำให้สถาบันการเงินและบริษัทประกันภัยให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้นและช่วยส่งเสริมการแข่งขันในระบบให้มากขึ้น เนื่องจากผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น

2) เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยในต่างประเทศและของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยนำมาประกอบกับข้อมูลการศึกษาในข้อ 1) ข้างต้น เพื่อกำหนดรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสมต่อระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย ซึ่งจะทำให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ดีพอและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สมดุลและยั่งยืน โดยมุ่งหวังให้สถาบันการเงินบริษัทประกันภัย และผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องมีการเสริมสร้างธรรมาภิบาลที่ดีขึ้นตาม

3) เพื่อเป็นแรงกระตุ้นของการให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในระบบการเงินไทย ซึ่งยังไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร อันจะมีผลให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมขึ้น

1.3 ทฤษฎีและกรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้ คือ การศึกษาถึงพฤติกรรมและความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบการเงินในระยะต่อไป

ในเชิงทฤษฎีการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน สามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ

1) การคุ้มครองผู้บริโภคก่อนการให้บริการทางการเงิน (Ex-ante consumer protection)

1.1) การสร้างกรอบกลไกทางกฎหมาย เพื่อให้การคุ้มครองต่อผู้บริโภค เช่น Equal Credit Opportunity Act ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะให้ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับโอกาสและการพิจารณาให้สินเชื่อที่เท่าเทียมกัน โดยสถาบันการเงินไม่สามารถที่จะเลือกปฏิบัติได้ (เช่น การเลือกปฏิบัติไปตามเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ถิ่นกำเนิด และอาชีพ) นอกจากนั้น ยังมีกฎหมายลักษณะที่ส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภค (เช่น Fair Credit Report Act ในประเทศสหรัฐอเมริกา) ซึ่งจะให้สิทธิต่อประชาชนที่จะทราบถึงเหตุผลในการที่ตนเองไม่ได้รับสินเชื่อ หรือสามารถได้รับรายงานถึงสถานะด้านเครดิตของตนเอง ข้อดี ข้อเสีย และแนวทาง

ที่จะปรับปรุงสถานะเครดิตให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มโอกาสในการขอสินเชื่อในอนาคต รวมทั้งกฎหมายอื่นๆ เช่น กฎหมายวางระบบการค้ำประกันเงินฝาก ซึ่งจะคุ้มครองผู้ฝากเงินในยามที่สถาบันการเงินเกิดความเสียหาย ไม่สามารถคืนเงินฝากได้

1.2) การสร้างองค์กรขึ้นมาใหม่ เพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะ เช่น ในประเทศออสเตรเลีย มีการจัดตั้งองค์กรที่มีชื่อว่า The Australia Securities and Investments Commission (ASIC) เพื่อทำหน้าที่วางกฎระเบียบข้อบังคับและแนวทางการปฏิบัติ การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลให้ สถาบันการเงินมีความรับผิดชอบ มีความโปร่งใสและยุติธรรมต่อผู้ให้บริการทางการเงิน นอกจากนี้ ในหลายๆ ประเทศยังรวมหน่วยงานกำกับดูแลทางการเงินเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ได้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองต่อแนวโน้มที่สถาบันการเงิน ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน จะมี ความเหลื่อมล้ำและเชื่อมโยงกันมากยิ่งขึ้น องค์กรลักษณะนี้จะดำเนินการกำกับดูแลแบบบูรณาการสมบูรณ์ (Integrated supervision) โดยมักจะใช้ชื่อว่า Financial Services Agency หรือ FSA

1.3) การส่งเสริมบทบาทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับการเฝ้าระวังรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ให้บริการทางการเงิน เช่น การส่งเสริมบทบาทของกลุ่มผู้ให้บริการทางการเงิน การวางกลไกควบคุมและถ่วงดุลอำนาจ (Check and balance) กับผู้ให้บริการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ในประเทศสิงคโปร์ มีธุรกิจ Hedge fund ที่เติบโตอย่างรวดเร็วจนเป็นธุรกิจที่มีขนาดหลายแสนล้านดอลลาร์สหรัฐ การคุ้มครองผู้บริโภคทำได้โดย การให้สถาบันที่เกี่ยวข้องได้แก่ บริษัทกฎหมาย บริษัทประกันภัย และบริษัทตรวจสอบบัญชีและการเงิน ช่วยกัน ทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค กล่าวคือ บริษัทกฎหมาย ดูแลให้ผู้บริหารทำหน้าที่และปฏิบัติงานไปตามนโยบาย และคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ในช่วงที่ประกาศเสนอขายหน่วยลงทุน บริษัทประกันภัยก็ทำหน้าที่ปกป้อง ผลประโยชน์และเงินลงทุนของนักลงทุนหากเกิดความเสียหาย และบริษัทตรวจสอบบัญชีและการเงินก็ต้อง ดูแลให้มีการรายงานฐานะทางการเงิน และผลการดำเนินงานให้มีความถูกต้องเหมาะสม

1.4) การสร้างระบบการจัดอันดับความน่าเชื่อถือ (Credit rating) และ Credit scoring ที่มี ประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถประเมินและวิเคราะห์สถานะความเสี่ยงทางเครดิตให้เหมาะสมและยุติธรรม เพื่อให้มีการปล่อยสินเชื่อที่เหมาะสมต่อผู้บริโภค รวมทั้งจัดการกับความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ และ หลีกเลี่ยงการปล่อยสินเชื่อเกินความพอดี

1.5) การมีกฎหมายป้องกันการผูกขาดทางการเงิน ด้วยเหตุผลที่ว่าหากผู้ให้บริการทางการเงินมี ขนาดและส่วนแบ่งทางการตลาดที่ใหญ่มากเกินไป จะทำให้มีอำนาจผูกขาดหรืออำนาจเหนือการแข่งขัน ในขณะที่ผู้บริโภคก็มีทางเลือกจำกัด ซึ่งอาจเป็นผลเสียต่อผู้บริโภคในการที่อาจได้รับการปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรม

2) การคุ้มครองผู้บริโภคภายหลังการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน (Ex-post consumer protection) ได้แก่ การช่วยเหลือผู้บริโภคในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ (Credit Counseling) เพื่อให้คำแนะนำกับผู้ที่ประสบปัญหาจากการกู้ยืมเงินเป็นหนี้เป็นสิน ซึ่งบางครั้งคนเหล่านี้ ได้รับความทรมานทางด้านจิตใจจากภาวะหนี้สินล้นพ้นตัว หรือมีปัญหาหนี้สินเกินตัวจากการกู้เป็นประจำ ซึ่งส่วนหนึ่งอาจมีสาเหตุจากการโฆษณาของสถาบันการเงิน โดยตกอยู่ในวงจรของการกู้ยืมอย่างต่อเนื่อง

โดยวิธีการ Credit counting ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมแพร่หลายในสหรัฐอเมริกาเป็นอย่างมาก และยังมีส่วนในการแก้ไขปัญหานี้สินและเสริมสร้างวินัยการกู้เงินให้กับประชาชนด้วย นอกจากนี้ในบางประเทศยังเปิดโอกาสให้ลูกหนี้เริ่มต้นชีวิตใหม่ เช่น ในประเทศญี่ปุ่น มีการเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ประกาศหยุดพักชำระหนี้หรือเป็นบุคคลล้มละลาย (Bankruptcy solution) ปัจจุบันวิธีนี้จะเริ่มเป็นที่แพร่หลายมากขึ้น โดยจะมีการโฆษณาตามสถานที่ต่างๆ เช่น รถไฟฟ้าใต้ดิน เพื่อให้คนหันมาใช้วิธีนี้มากขึ้น ซึ่งทนายความจะได้รับผลตอบแทนถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนเงินที่ผู้กู้สามารถประหยัดได้

งานวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาถึงหลักการคุ้มครองผู้บริโภคที่กล่าวถึงข้างต้นในระบบการเงินไทย โดยเฉพาะสำหรับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย และการนำโครงสร้างการกำกับดูแลของประเทศที่พัฒนาแล้วมาเป็นตัวอย่างในการเสนอแนะนโยบายที่เหมาะสมสำหรับการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการเงินไทย

1.4 วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรวัยทำงาน ช่วงอายุ 15-65 ปี ที่เป็นผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงิน และผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย ตามความหมายต่อไปนี้

- 1) ผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ความหมายตามพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ
- 2) ผู้ถือกรรมธรรม์ ซึ่งหมายถึงผู้เอาประกันภัย หรือ บุคคลที่ทำสัญญาเอาประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัย ซึ่งหมายถึง ประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ประกันภัยเบ็ดเตล็ด (ไม่รวมประกันภัยรถ) กับผู้รับประกันภัย และมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาประกันภัย

จากข้อมูล ณ ธันวาคม 2551 ผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงินมี 55.5 ล้านราย ทั้งประเทศ และกรรมธรรม์ประกันชีวิตมีจำนวน 18.8 ล้านกรรมธรรม์ ส่วนกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย (ไม่รวมประกันภัยรถ) มีจำนวน 7.6 ล้านกรรมธรรม์

พื้นที่ดำเนินการวิจัย ครอบคลุมประชากรในทุกภาคของประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 5 พื้นที่ ดังนี้

- 1) กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี นครปฐม สมุทรปราการสมุทรสาคร และปทุมธานี
- 2) ภาคกลาง ได้แก่ เพชรบุรี และ ชลบุรี
- 3) ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ และ นครสวรรค์
- 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ขอนแก่น และ นครราชสีมา
- 5) ภาคใต้ ได้แก่ สุราษฎร์ธานี และ สงขลา

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

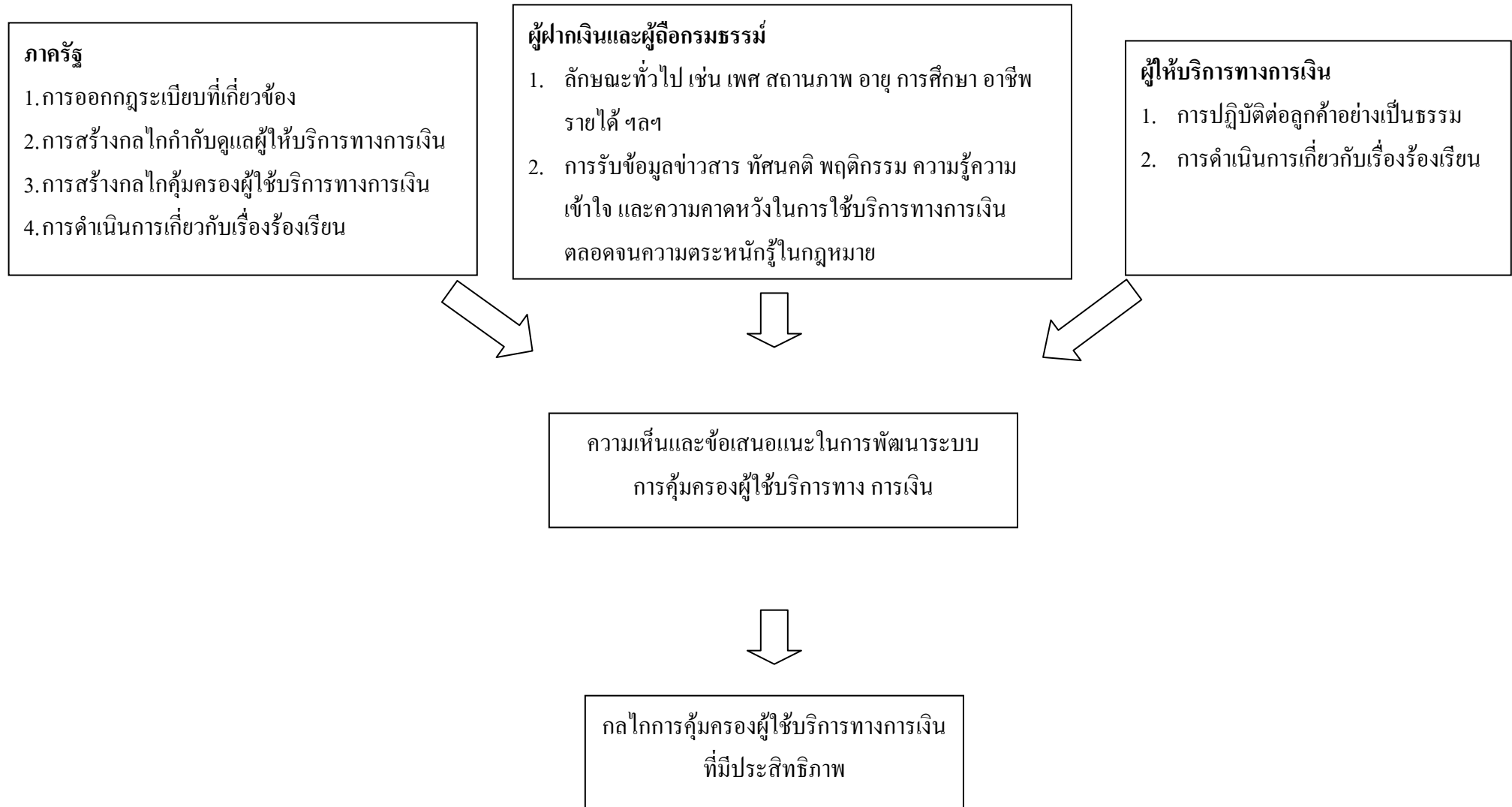
การวิจัยจะศึกษาเฉพาะผู้บริโภคในระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Data) ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยในทุกๆ กลุ่ม โดยจะมีแนวคำถามในด้านต่อไปนี้

- 1) ความรู้ความเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ (Consumer Awareness of Financial Products)
- 2) ความเข้าใจถึงกฎหมายและข้อบังคับในระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย (Consumer Awareness of Financial Regulations)
- 3) ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อการกำกับดูแลในระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย (Confidence in Financial Regulations)
- 4) ความเข้าใจถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัยทั้งในแง่ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละผลิตภัณฑ์และความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อระบบการเงินทั้งหมด (Consumer Awareness of Product Risk and Systemic Risk)
- 5) ความเข้าใจถึงระบบการทำงานของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (Consumer Awareness of Deposit Insurance Scheme)
- 6) คำถามที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

ทั้งนี้ จะมีการใช้แบบจำลองทางเศรษฐมิติช่วยในการหาความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการสำรวจ โดยข้อมูลสำหรับแบบจำลองและการวิเคราะห์เบื้องต้นจะมีลักษณะเป็น Cross section ซึ่งเป็นข้อมูลแยกรายบุคคลของกลุ่มผู้ฝากเงินตามแต่ละสถาบันการเงิน และกลุ่มผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภท

นอกจากนี้ การวิจัยยังอาศัยข้อมูลอื่นๆ เช่น โครงสร้างของระบบคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในต่างประเทศ เอกสารและบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินและธุรกิจประกันภัย เอกสารและบทความวิชาการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการพัฒนาแบบจำลองทางเศรษฐมิติ เป็นต้น

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1) ทำให้ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการทางการเงินต่อระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัยมากขึ้น ซึ่งจะช่วยในการเสนอแนะนโยบายส่งเสริมความรู้ของผู้บริโภคที่เหมาะสม

2) ทำให้เข้าใจโครงสร้างการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในต่างประเทศและนำมาประยุกต์ใช้กับประเทศไทยได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองที่ดีพอและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สมดุลและยั่งยืน กระตุ้นให้สถาบันการเงิน บริษัทประกันภัย และผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องมีธรรมาภิบาลดีขึ้น

3) กระตุ้นให้มีการจัดทำกรวิจัยที่ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการทางการเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้มีข้อมูลนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเสนอแนะนโยบายที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวางมากขึ้น

บทที่ 2

ระบบการเงินและระบบการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินของประเทศไทย

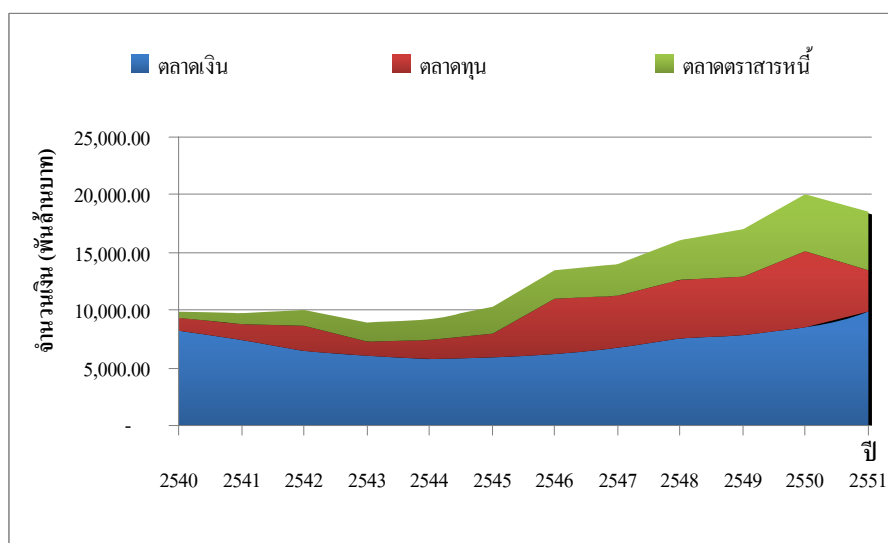
2.1 การเปลี่ยนแปลงของระบบการเงินไทยหลังจากวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540

2.1.1 ภาพรวมระบบการเงิน

ระบบการเงินมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประเทศ เนื่องจากทำหน้าที่รองรับการออมเงินและการลงทุน รวมทั้งจัดสรรทรัพยากรทางการเงินให้แก่ภาคเศรษฐกิจที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยให้เกิดการสร้างงานและผลผลิตต่อไป นอกจากนี้ ระบบการเงินในประเทศยังต้องทำหน้าที่เชื่อมโยงกับระบบการเงินของประเทศอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ภายใต้การเปิดเสรีด้านเศรษฐกิจการเงิน ทั้งนี้ ขนาดของระบบการเงินในประเทศไทย ณ สิ้นปี 2551 เท่ากับประมาณ 18.52 ล้านล้านบาท หรือสูงเป็น 2 เท่าของของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) โดยขยายตัวจากปี 2540 และปี 2548 ประมาณร้อยละ 187.04 และร้อยละ 15.54 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในทิศทางเดียวกับการขยายตัวของภาคเศรษฐกิจโดยรวมในช่วงเวลาเดียวกัน

นอกจากการเจริญเติบโตควบคู่ไปกับระบบเศรษฐกิจแล้ว ระบบการเงินในประเทศไทยภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ได้มีการพัฒนาและปฏิรูปอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นผู้เล่นรายใหญ่ในระบบให้สามารถทำหน้าที่หลัก 3 ด้านได้ดีขึ้น คือ (1) การเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงระหว่างผู้มีเงินออมและผู้ต้องการลงทุน (2) การให้บริการด้านการชำระเงิน และ (3) การเป็นสื่อกลางในการจัดสรรและกระจายความเสี่ยง ในขณะเดียวกันยังมุ่งเน้นการพัฒนาและเพิ่มบทบาทของแหล่งเงินทุนอื่นๆ อาทิ ตลาดทุน ตลาดตราสารหนี้ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank เป็นต้น

แผนภาพที่ 2 ภาพรวมระบบการเงินของประเทศไทยหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 – ปัจจุบัน



ตารางที่ 1 ภาพรวมระบบการเงินของประเทศไทยหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 – ปัจจุบัน

หน่วย: พันล้านบาท

	2540		2550		2551		อัตราการเปลี่ยนแปลง	
	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	2540-2551	2548-2551
1. ตลาดเงิน	8,221.51	83.03%	8,474.48	42.38%	9,871.34	53.30%	120.07%	30.63%
1.1 เงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงิน	8,221.51	83.03%	8,194.30	40.98%	9,579.21	51.72%	116.51%	30.58%
- ธนาคารพาณิชย์	6,037.50	60.97%	6,221.76	31.11%	7,368.65	39.79%	122.05%	34.26%
- สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	858.34	8.67%	1,875.02	9.38%	2,104.29	11.36%	245.16%	28.78%
- บริษัทเงินทุน	1,283.65	12.96%	33.49	0.17%	36.53	0.20%	2.85%	-77.46%
- บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	6.15	0.06%	0.55	0.00%	-	0.00%	0.00%	-100.00%
- บริษัทประกันชีวิต	35.88	0.36%	63.48	0.32%	69.74	0.38%	194.36%	39.07%
1.2 เงินให้กู้ยืมของ Non Bank	n/a	0.00%	280.18	1.40%	292.13	1.58%	n/a	32.31%
- บัตรเครดิต	n/a	0.00%	179.28	0.90%	189.23	1.02%	n/a	31.22%
- สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ	n/a	0.00%	100.90	0.50%	102.90	0.56%	n/a	34.37%
2. ตลาดทุน	1,133.30	11.45%	6,636.07	33.19%	3,568.22	19.27%	314.85%	-30.10%
3. ตลาดตราสารหนี้	546.80	5.52%	4,885.76	24.43%	5,080.05	27.43%	929.05%	50.88%
รวม	9,901.61	100.00%	19,996.31	100.00%	18,519.61	100.00%	187.04%	15.54%
GDP ณ ราคาปัจจุบัน	4,732.60		8,493.30		9,104.90		192.39%	28.37%
สัดส่วนระบบการเงินต่อ GDP	209.22%		235.44%		203.40%			

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย สมาคมตลาดตราสารหนี้แห่งประเทศไทย และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ

ประกอบธุรกิจประกันภัย

หมายเหตุ

1/ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ประกอบด้วย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย

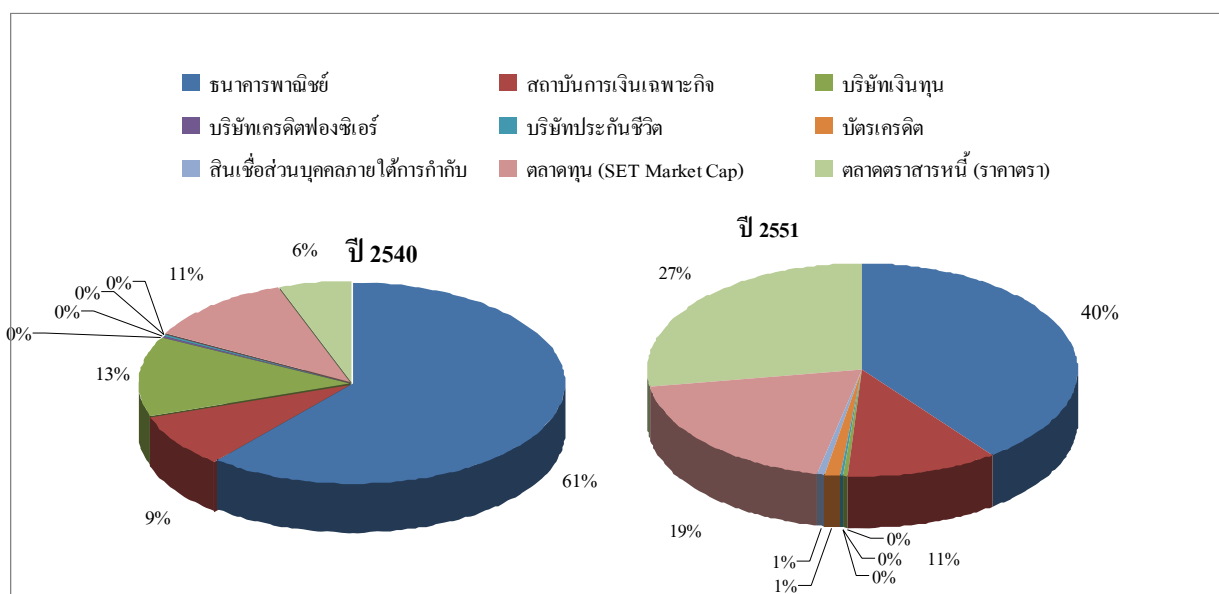
2/ สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับครอบคลุมสินเชื่อที่ไม่มีทรัพย์สินหรือทรัพย์สินเป็นหลักประกัน โดยรวมถึงสินเชื่อที่เกิดจากการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่ง ในสินค้าที่ผู้ประกอบการมิได้จำหน่ายเป็นทางการค้าปกติ

3/ ตลาดทุนคำนวณตามราคาตลาดโดยรวมของหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาด โดยในปี 2551 มีมูลค่าปรับลดลงจากปีก่อนอย่างรุนแรงเนื่องจากวิกฤตการณ์ทางการเงินโลกที่เกิดขึ้นในปี 2551 ได้ส่งผลให้ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ของประเทศต่างๆ รวมถึงประเทศไทยปรับลดลงอย่างมาก

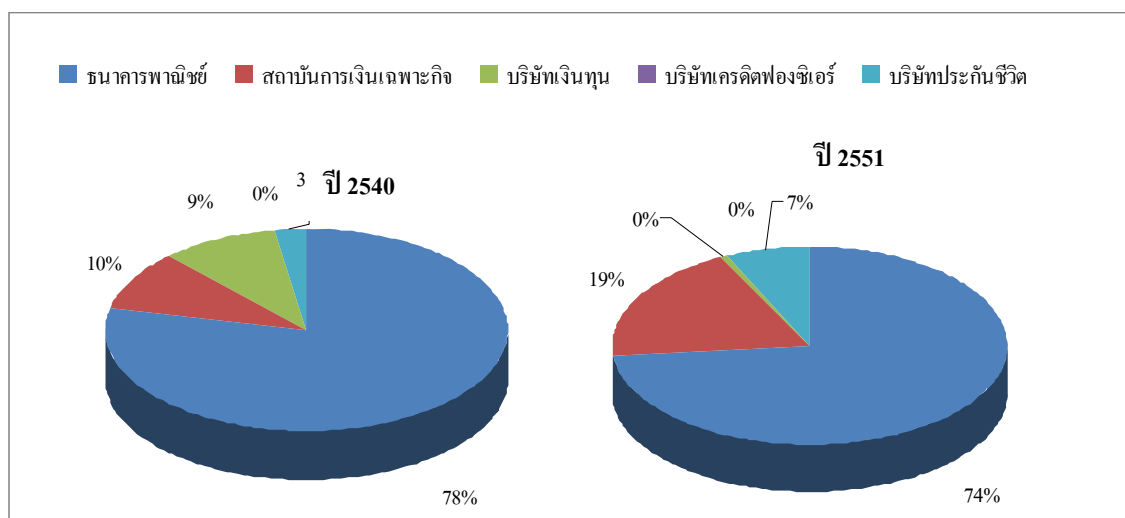
4/ ตลาดตราสารหนี้คำนวณจากราคาตรา

ในช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ สัดส่วนเงินให้กู้ยืมเงินของธนาคารพาณิชย์ได้ลดลงจากร้อยละ 60.97 ของระบบการเงินรวมในปี 2540 มาเป็นร้อยละ 31.11 และร้อยละ 39.79 ในปี 2550 และ 2551 ตามลำดับ ขณะที่ สัดส่วนของการระดมเงินผ่านแหล่งเงินทุนอื่นๆ (ยกเว้น บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์) มีแนวโน้ม เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะตลาดตราสารหนี้ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว สะท้อนให้เห็นการปรับโครงสร้างระบบการเงินของประเทศไทยจากเดิมที่พึ่งพิงระบบธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก มาเป็นระบบที่มีความสมดุลยิ่งขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลจากการสนับสนุนของภาครัฐและอีกส่วนหนึ่งเป็นผลจาก ความรู้ความเข้าใจและความต้องการลงทุนของภาคเอกชนที่เพิ่มขึ้น

แผนภาพที่ 3 การให้กู้ยืมเงินในระบบการเงินปี 2540 เปรียบเทียบกับปี 2551



แผนภาพที่ 4 การรับฝากเงินในระบบสถาบันการเงินปี 2540 เปรียบเทียบกับปี 2551



การเปลี่ยนแปลงของภาคการเงินอย่างเหมาะสมทั้งในเชิงระดับและขั้นตอนการพัฒนา จะเอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงภาคการเงินที่ช้าหรือเร็วเกินไป อาจไม่ช่วยสนับสนุนพัฒนาการของระบบเศรษฐกิจได้ดีเท่าที่ควร รวมทั้งอาจเป็นภัยต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมได้ ดังนั้น ผู้กำหนดนโยบายจึงต้องกำหนดนโยบายการปฏิรูประบบเศรษฐกิจการเงินในภาพรวม และไม่จำกัดโอกาสการเติบโตของระบบ และในขณะเดียวกันก็สามารถใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ต้องตระหนักเสมอว่า จะไม่ปล่อยให้เกิดการพัฒนารวดเร็วเกินไปจนเสี่ยงต่อการเกิดวิกฤติ

2.1.2 พัฒนาการด้านต่างๆ ในระบบการเงิน*

หลังจากวิกฤติเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในปี 2540 ซึ่งเริ่มขึ้นด้วยการประกาศลอยตัวค่าเงินบาทในเดือนกรกฎาคม 2540 ตามมาด้วยความล้มเหลวของตลาดอัตราแลกเปลี่ยนและตลาดหลักทรัพย์ รวมถึงการปิดกิจการของสถาบันการเงินต่างๆ ที่ล้มละลาย (ซึ่งทำให้จำนวนของบริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ลดลงเป็นอย่างมาก แต่จำนวนธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ลดลงมากแต่อย่างใด) ได้แสดงให้เห็นความอ่อนแอของระบบการเงินในประเทศอย่างชัดเจนว่า มาตรการหลักซึ่งถูกนำมาใช้ในทันทีเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ คือ การรักษาเสถียรภาพของภาคการเงินโดยการค้ำประกันเงินฝากและแก้ไขฐานะสถาบันการเงิน โดยได้มีการแก้ปัญหาหนี้เสียหรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ผ่านช่องทางการบริหารจัดการสินทรัพย์ นอกจากนี้ ยังมีการสนับสนุนให้ธนาคารต่างชาติเข้ามามีบทบาทในภาคการเงินมากขึ้นเพื่อให้มีเสถียรภาพมากขึ้นและมีความทันสมัยด้วย เช่น การผ่อนผันในการถือหุ้นของต่างชาติในสถาบันการเงินที่ประสบปัญหาได้มากกว่าร้อยละ 25 ทำให้มีส่วนแบ่งของธนาคารต่างชาติและมีอิทธิพลต่อระบบอย่างที่ไม่เคยมีมาก่อน นอกจากนี้ มาตรการที่ภาครัฐได้ทยอยดำเนินการอย่างต่อเนื่องคือการพัฒนาการการเงินไทยในด้านต่างๆ เพื่อปรับโครงสร้างของระบบให้มีประสิทธิภาพและความสมดุลมากยิ่งขึ้น

สรุปการพัฒนาระบบการเงินไทยด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1) ตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้

ในอดีตประเทศไทยพึ่งพิงแหล่งเงินทุนผ่านตัวกลางทางการเงินหรือธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก โดยเฉพาะในช่วงก่อนวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ อย่างไรก็ดี เมื่อประเทศไทยประสบปัญหาทางเศรษฐกิจที่รุนแรงในปี 2540 ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของภาคธุรกิจและการบริโภคของประชาชน จนเป็นเหตุให้ธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหาจากหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ กอปรกับในช่วงเวลานั้นธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับปัญหาเชิงโครงสร้างที่อ่อนแอ ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว และเพิ่มความเข้มงวดในการปล่อยสินเชื่อแก่ภาคธุรกิจ ดังนั้น บทบาทของธนาคารพาณิชย์ในการเป็นตัวกลางทางการเงินจึงเริ่มลดน้อยลง และในขณะเดียวกันปัจจัยดังกล่าวทำให้ตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้กลายเป็นทางเลือกที่สำคัญและมีบทบาทเพิ่มขึ้น

* อ้างอิงจาก “ความท้าทายของธนาคารพาณิชย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเงิน” โดย รุ่ง โพษานนท์ คอน นาคทรพร และผองจิต จิตตะมัย (2548)

ระยะแรกที่เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ การระดมทุนทั้งในรูปแบบตราสารทุนและตราสารหนี้ทำได้ยาก เนื่องจากตลาดในขณะนั้นยังไม่พัฒนามากนัก เนื่องจากข้อจำกัดด้านความรู้ความเข้าใจของภาคเอกชน กฎระเบียบที่ไม่เอื้อต่อการซื้อขาย การขาดข้อมูลข่าวสาร และโครงสร้างพื้นฐานของตลาดที่ยังไม่พร้อม ทำให้อุปทานในตลาดมีน้อย นอกจากนี้อุปสงค์ในประเทศยังลดลงจากการหดตัวของเศรษฐกิจ และการปรับลดน้ำหนักการลงทุนในไทยลงของนักลงทุนต่างประเทศ

มาตรการพัฒนาตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้ให้มีความเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นเป็นมาตรการที่พัฒนาไปพร้อมกันทั้งด้านอุปสงค์ อุปทาน และโครงสร้างพื้นฐาน ดังนี้

- ด้านอุปสงค์ (Demand) คือ การส่งเสริมด้านความต้องการในการซื้อตราสาร หรือ การเสริมสร้างฐานนักลงทุนให้กว้างขวางและเข้มแข็ง ผ่านการให้ความรู้เกี่ยวกับการซื้อขายตราสารหนี้และตราสารทุนแก่ประชาชนทั่วไป ตลอดจนการสนับสนุนทั้งในด้านภาษีและระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ในการลงทุนในตราสารหนี้และตราสารทุน การขยายขอบเขตการทำธุรกรรมของสถาบันการเงิน เช่น บริษัทประกันภัย เพื่อให้สามารถซื้อตราสารหนี้ได้เพิ่มขึ้น และการส่งเสริมการลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศ เป็นต้น

- ด้านอุปทาน (Supply) คือ การส่งเสริมด้านคุณภาพและปริมาณตราสารให้มีความหลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น การจัดตั้งศูนย์ระดมทุนของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เพื่อค้นหาและชักชวนบริษัทเอกชนที่มีคุณภาพเข้ามาจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เพื่อกระจายหุ้นในตลาด การลดขั้นตอน เวลา และค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นทั้งในส่วนการระดมทุนจากตลาดแรกและการเข้าเริ่มซื้อขายในตลาดรอง การสนับสนุนการแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยนำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ และการส่งเสริมการออกตราสารที่มีความหลากหลาย เช่น การส่งเสริมให้มีการออกพันธบัตรรัฐบาลแบบอัตราดอกเบี้ยลอยตัวอย่างเป็นระบบ เป็นต้น

- ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) คือ การเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุน เช่น การลดต้นทุนในการทำธุรกรรมการซื้อขาย การส่งเสริมสภาพคล่องในตลาด การสนับสนุนการจัดอันดับความน่าเชื่อถือของตราสารหนี้ การพัฒนาการซื้อขายให้รวดเร็ว เป็นระบบ และง่ายต่อการติดตามมากขึ้น การปรับปรุงระบบบัญชีให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล การปรับปรุงระบบการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ให้รวดเร็ว และการส่งเสริมบรรษัทภิบาลเพื่อให้บริษัทผู้ออกตราสารมีความน่าเชื่อถือ โปร่งใส บริหารงานด้วยความสุจริตและยุติธรรม การพัฒนาศูนย์รวมข้อมูลการลงทุนทั้งตลาดตราสารหนี้และตลาดตราสารทุนเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการลงทุนอย่างกว้างขวาง สะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำ การส่งเสริมให้เกิดตลาดที่ภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการมากขึ้น เช่น Private REPO รวมทั้งการส่งเสริมให้เกิดตลาดอนุพันธ์ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการความเสี่ยง นอกจากนี้ยังเป็นการขยายทางเลือกในการลงทุนที่มีระดับความเสี่ยงและอัตราผลตอบแทนที่สูงขึ้นอีกด้วย

ผลของการดำเนินมาตรการสนับสนุนตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้ ช่วยให้ตลาดทั้งสองแห่งมีบทบาทที่เพิ่มขึ้นในระบบการเงินของประเทศ โดยสัดส่วนการให้เงินกู้ยืมของตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้

ณ สิ้นปี 2551 เท่ากับร้อยละ 19.27 และร้อยละ 27.43 ของปริมาณการกู้ยืมเงินในระบบการเงินตามลำดับ ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2540 อย่างมาก แม้ว่าผลกระทบจากวิกฤตการณ์เงินโลกในปี 2550 จะทำให้ดัชนีตลาดหลักทรัพย์ในปี 2550-2551 ปรับลดลงและส่งผลกระทบต่อมูลค่าตลาดหุ้น การขยายบทบาทของตลาดหุ้นและตลาดตราสารหนี้ทำให้เกิดการถ่วงดุลกับระบบธนาคารพาณิชย์ในการทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงิน โดยเฉพาะในด้านของการเป็นผู้ให้กู้แก่กลุ่มธุรกิจรายใหญ่และลูกค้าชั้นดี ส่งผลให้รายรับดอกเบี้ยจากการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ปรับลดลง แต่ในขณะเดียวกัน ก็เป็นปัจจัยที่ผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ปรับตัวและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยขยายการลงทุนไปสู่ธุรกิจสาขาอื่นและการออกผลิตภัณฑ์ทางการเงินรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น อาทิ ธุรกิจจัดการกองทุนรวมและธุรกิจที่เน้นการสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมและการให้บริการ รวมทั้งทำให้ธนาคารพาณิชย์เปลี่ยนมานับกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น ซึ่งท้ายที่สุดตลาดหุ้นและตลาดตราสารหนี้จะเพิ่มความหลากหลายของทางเลือกในการลงทุนให้แก่ทั้งสถาบันการเงิน ภาคธุรกิจ และประชาชน ซึ่งจะเป็แรงผลักดันและส่งเสริมให้ระบบการเงินมีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

2) ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

ในช่วงก่อนวิกฤตเศรษฐกิจ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุน เป็นกลไกหลักในการระดมเงินและจัดสรรทรัพยากรทางการเงินให้กับระบบเศรษฐกิจ ส่วนบริษัทเครดิตฟองซิเอร์มีบทบาทไม่มากนัก โดยในปี 2540 ยอดเงินรับฝากของธนาคารพาณิชย์สูงถึง 4.31 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 78.24 ของปริมาณการรับฝากเงินในประเทศ ส่วนบริษัทเงินทุนที่การรับฝากเงินประมาณ 0.51 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 9.18 (ต่ำกว่าเงินรับฝากของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในขณะนั้นที่มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 9.94 เพียงเล็กน้อย) ขณะที่ยอดการให้กู้ยืมเงินของธนาคารพาณิชย์สูงถึง 6.04 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 60.97 ของปริมาณการให้กู้ยืมเงินในประเทศ รองลงมาคือบริษัทเงินทุนที่มียอดเงินให้กู้ยืมประมาณ 1.28 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 12.96 (สูงกว่าเงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจในขณะนั้นที่มีสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 8.67)

อย่างไรก็ตาม สถาบันการเงินดังกล่าวแม้จะมีบทบาทในการเป็นแหล่งเงินทุนหลักให้กับภาคเศรษฐกิจของประเทศ แต่ยังมีข้อด้อยประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลที่ดีในการบริหารจัดการ ตลอดจนเน้นการให้บริการแก่กลุ่มธุรกิจที่มีรายได้สูง ในขณะที่กลุ่มผู้มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อจากระบบการเงิน ทำให้ต้องพึ่งพิงแหล่งเงินนอกระบบ ดังนั้นในช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 จึงได้มีแนวคิดในการจัดทำแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่จำเป็นของประชาชนได้อย่างทั่วถึง เสริมสร้างระบบการเงินให้มีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้ สร้างความสมดุลระหว่างตลาดสินเชื่อ และตลาดทุน และส่งเสริมกลไกให้ผู้บริโภคได้รับความคุ้มครองและความเป็นธรรมในการกู้ยืมเงิน ซึ่งแนวทางการดำเนินการตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินในช่วงปี 2547 ถึงปี 2550 ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิรูประบบสถาบันการเงินมีดังนี้

- นโยบายสถาบันการเงิน 1 รูปแบบ (One Presence) กำหนดให้กลุ่มธุรกิจที่มีสถาบันการเงินรับเงินฝากมากกว่า 1 แห่ง ยื่นแผนดำเนินการเพื่อให้เหลือสถาบันการเงินที่รับฝากเงินเพียงแห่งเดียวในกลุ่ม

- นโยบายปรับรูปแบบสถาบันการเงินไทย ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการควบรวมกันเอง ระหว่างบริษัทเงินทุนหรือ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ หรือควบรวมเข้าด้วยกันเพื่อปรับฐานะเป็นธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย หรือธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ถ้ามีเงินกองทุนขั้นต่ำ 5,000 ล้านบาท

- นโยบายปรับบทบาทสถาบันการเงินต่างชาติ ที่สนับสนุนให้สถาบันการเงินต่างชาติดำเนินธุรกิจการเงินในประเทศไทยเพียง 1 สถานะ โดยให้เลือกว่าจะอยู่ในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจได้เหมือนธนาคารพาณิชย์ และเปิดสาขาได้จำนวนหนึ่งตามที่กำหนด หรือจะเป็นสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ประกอบธุรกิจได้เหมือนธนาคารพาณิชย์ แต่ไม่สามารถเปิดสาขาได้

นอกจากนี้ แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินไทยยังมีสาระสำคัญในการผ่อนปรนกฎระเบียบในระบบการเงิน เช่น การยกเลิกการควบคุมอัตราดอกเบี้ยและการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การผ่อนปรนข้อกำหนดในการบริหารกลุ่มทรัพย์สินของสถาบันการเงิน และการขยายขอบเขตธุรกิจสำหรับสถาบันการเงิน รวมทั้งการพัฒนาเครื่องมือทางการเงินและโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน เช่น จัดทำแผนการระดมเงินออม และขยายบริการการเงินสู่ชนบท ปรับปรุงกฎหมายการกำกับดูแลตลาดหลักทรัพย์ แก้ไขกฎหมายธนาคารพาณิชย์ ตลอดจนปรับปรุงการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน โดยใช้ Risk Weighted Asset Ratio (มาตรฐาน BIS) แทน Risk Ratio เพิ่มมูลค่าเงินสำรองหนี้สูญ เพิ่มมูลค่าเงินทุนจดทะเบียน สนับสนุนการใช้ Minimum Loan Rate (MLR) และ Minimum Retail Rate (MRR) นอกจากนี้ ยังมีการปรับปรุงระบบชำระเงิน อาทิ ปรับปรุงระบบเคลียร์ริง ปรับปรุงระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และสนับสนุนการใช้เครดิตการ์ดด้วย

ผลกระทบจากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินดังกล่าวทำให้โครงสร้างและรูปแบบสถาบันการเงินของไทยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยบริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ทยอยลดบทบาทลง (สัดส่วนการให้เงินกู้ยืมและการระดมเงินลดลงอย่างต่อเนื่องในระหว่างปี 2540-2551 โดยเหลือไม่ถึงร้อยละ 1 ของปริมาณการให้กู้ยืมเงินหรือปริมาณเงินรับฝากรวม) ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ยังคงมีความสำคัญ (สัดส่วนการให้เงินกู้ยืมและการระดมเงินแม้จะปรับลดลงบ้างในระหว่างปี 2540-2551) โดย ณ สิ้นปี 2551 ปริมาณการให้เงินกู้ยืมยังสูงถึง 7.37 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 39.79 ของประมาณการให้กู้ยืมเงินรวมในตลาด ส่วนยอดเงินรับฝากอยู่ที่ประมาณ 6.90 ล้านล้านบาท หรือเท่ากับร้อยละ 73.46 ของยอดเงินฝากรวมในระบบสถาบันการเงิน) แต่ธนาคารพาณิชย์ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

- ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ (Universal Bank) ให้บริการทางการเงินได้อย่างหลากหลายและครอบคลุมความต้องการมากยิ่งขึ้น

- ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (Retail Bank) ให้สินเชื่อและบริการทางการเงินอื่นๆ กับกลุ่ม SMEs และกลุ่มผู้มีรายได้น้อย ซึ่งมีธุรกรรมหลัก คือ สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อ SMEs

นอกจากนี้ แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินยังส่งผลให้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ซึ่งทำธุรกิจปล่อยสินเชื่อ แต่ไม่สามารถระดมเงินฝาก ทวิบทบาทและความสำคัญในระบบการเงินของประเทศ มากยิ่งขึ้น

3) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ

ในอดีตรัฐบาลหลายยุคสมัยได้มีการจัดตั้งสถาบันการเงินเพื่อดำเนินงานเฉพาะกิจเพื่อช่วยให้มีแหล่งเงินทุนกระจายในวงกว้างสู่หน่วยเศรษฐกิจขนาดย่อมและครัวเรือนในชนบทที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงระบบสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งได้รับการจัดตามกฎหมายเฉพาะให้ทำหน้าที่ต่างกันในการให้สินเชื่อ อาทิ สินเชื่อเพื่อการเกษตร อุตสาหกรรม การผลิตเพื่อส่งออก และการให้สินเชื่อเพื่อจัดหาที่อยู่อาศัย เป็นต้น รวมทั้งรัฐบาลยังต้องการให้ประชาชนได้รู้จักการออมเงินในระบบสถาบันการเงิน และหากประชาชนเดือดร้อนทางการเงินก็มีที่พึ่งพาทางการเงินที่ให้อยู่ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ ลดการพึ่งพาแหล่งเงินกู้ที่อยู่นอกระบบ ดังนั้น การดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจนอกจากจะส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศแล้วยังสะท้อนถึงนโยบายทางการเมืองที่บริหารประเทศด้วย

ในช่วงหลังจากเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจการเงินเมื่อปี 2540 ระบบธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนภาคเอกชนหลักของไทยประสบกับปัญหานี้สูญเสียและฐานะทางการเงินที่อ่อนแอจนไม่สามารถทำหน้าที่อำนวยสินเชื่อได้เต็มที่ตามปกติ รัฐบาลจึงได้อาศัยสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นช่องทางฟื้นฟูเศรษฐกิจอย่างมีนัยสำคัญ โดยเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่ภาคธุรกิจทั้งขนาดกลาง เล็กและขนาดย่อมรวมทั้งแก่ภาคครัวเรือน ทั้งนี้ เพื่อให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หยุดชะงักไปชั่วคราวสามารถดำเนินต่อไปได้

ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (ปี 2548-2551) เงินให้กู้ยืมของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ 6 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) และธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธอท.) เพิ่มขึ้นจาก 1.63 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 10.69 ของปริมาณการกู้ยืมเงินในประเทศ เป็น 2.10 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 11.36 ขณะที่สัดส่วนของเงินฝากได้เพิ่มขึ้นจาก 1.38 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 16.93 ของปริมาณการรับฝากเงินในประเทศ เป็น 1.79 ล้านล้านบาท หรือร้อยละ 19.02 ส่งผลให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นที่แหล่งให้กู้ยืมและแหล่งออมเงินที่สำคัญของประเทศ อีกทั้งยังทำให้เกิดความพยายามที่จะทำให้การกำกับดูแลสถาบันการเงินเหล่านี้อยู่ในระดับเดียวกับการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เช่น กำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องรายงานและให้ข้อมูลเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ เป็นต้น

4) สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank)

จากการที่ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารมีความเข้มงวดและระมัดระวังการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น โดยเฉพาะสินเชื่อที่ให้แก่ลูกค้าระดับล่าง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสินเชื่อ

ที่ไม่มีหลักประกัน ดังนั้นในภาวะที่ผู้บริโภคมีความต้องการใช้จ่ายเพิ่มขึ้น สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) จึงเริ่มมีบทบาทสำคัญในการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้ารายย่อยและประชาชนทั่วไป ดังจะเห็นได้จากการที่สินเชื่อของ Non-Bank ขยายตัวในระดับสูง ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (2548-2551) อย่างไรก็ตาม การเติบโตของระบบ Non-Bank ที่รวดเร็ว ทำให้ความเสี่ยงต่อระบบการเงินเพิ่มขึ้น เนื่องจากเมื่อขนาดของระบบ Non-Bank เพิ่มขึ้น โอกาสเกิดความล้มเหลวที่จะสร้างผลกระทบในแง่ลบต่อระบบเศรษฐกิจในภาพรวมจะเพิ่มขึ้นพอสมควร

สำหรับขอบเขตการให้บริการสินเชื่อของธุรกิจ Non-Bank แบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

1) ธุรกิจสินเชื่อเช่าซื้อ โดยธุรกิจนี้จัดเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้หลักให้แก่ Non-Bank ซึ่งสินค้าที่ธุรกิจประเภทนี้ให้บริการเช่าซื้อครอบคลุมหลายประเภท เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องตกแต่งบ้าน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และรถจักรยานยนต์ เป็นต้น ธุรกิจประเภทนี้สร้างความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าด้วยการให้บริการเช่าซื้อผ่านร้านค้าที่เป็นลูกค้าของกลุ่ม Non-Bank ขณะเดียวกันก็เป็นการลดภาระด้านการจัดการลูกหนี้ให้กับร้านค้า และช่วยให้การขายสินค้าทำได้สะดวกขึ้น ดังนั้น ปัจจุบันจึงมีร้านค้าจำนวนมากทำธุรกิจโดยเป็นลูกค้ากับกลุ่ม Non-Bank และสนับสนุนให้อัตราการเติบโตของสินเชื่อเช่าซื้ออยู่ในระดับสูง แม้การใช้แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินจะขยายขอบเขตธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ให้เพิ่มขึ้นโดยครอบคลุมการประกอบธุรกิจเช่าซื้อด้วย แต่การประกอบธุรกิจดังกล่าวจะต้องเผชิญการแข่งขันที่รุนแรงอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ เนื่องจาก Non-Bank มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจประเภทนี้มายาวนาน กอปรกับการมีฐานลูกค้าและร้านค้าจำนวนมาก ย่อมทำให้ Non-Bank มีความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้น หากธนาคารพาณิชย์ต้องการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นในธุรกิจนี้ การใช้กลยุทธ์ที่แตกต่างและความสามารถในการดึงดูดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและร้านค้า จึงเป็นสิ่งจำเป็น

2) ธุรกิจสินเชื่อบัตรเครดิต ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาบริการสินเชื่อประเภทนี้มีการเติบโตที่สูงมาก หากพิจารณาจากปริมาณบัตรและยอดคงค้างสินเชื่อ พบว่ากลุ่ม Non-Bank เป็นผู้ครองส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการเน้นลูกค้ารายย่อยที่มีรายได้ต่ำซึ่งเป็นกลุ่มคนส่วนใหญ่ของประเทศ ประกอบกับ Non-Bank มีความพร้อมและมีประสบการณ์กับฐานลูกค้ากลุ่มนี้ ซึ่งจากการที่ธุรกิจบัตรเครดิตมีการเติบโตในระดับสูงและอาจก่อให้เกิดภาระหนี้แก่ประชาชนมากขึ้นไป ทางธนาคารแห่งประเทศไทยได้มีการออกประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2545 เพื่อควบคุมธุรกิจบัตรเครดิต โดยเฉพาะการคิดค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ย และล่าสุดทางการได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจบัตรเครดิตโดยออกประกาศกระทรวงการคลัง ลงวันที่ 23 มีนาคม 2547 เพื่อเพิ่มความระมัดระวังและป้องกันปัญหาจากบัตรเครดิตที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต โดยมีสาระสำคัญ อาทิ เกณฑ์การกำหนดรายได้ขั้นต่ำ 15,000 บาทต่อเดือน (หรือต้องมีคุณสมบัติอื่นๆ เช่น มีกระแสเงินสดหมุนเวียนในบัญชีเงินฝากเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน) เกณฑ์การผ่อนชำระหนี้ขั้นต่ำร้อยละ 10 ของยอดคงค้างทั้งสิ้น และเกณฑ์การกำหนดวงเงินให้ผู้ถือบัตรแต่ละรายต้องไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแม้ว่าการออกเกณฑ์ใหม่ของการทางจะไม่ส่งผลที่ชัดเจน โดยอัตราขยายตัวของปริมาณบัตร ยอดคงค้างสินเชื่อบัตรเครดิต และยอดใช้จ่ายผ่านบัตร ของธุรกิจ Non-Bank ยังคงปรับสูงขึ้น แต่การกำหนดรายได้ขั้นต่ำอาจทำให้ทั้งกลุ่ม Non-Bank และธนาคารพาณิชย์มี

ความยากลำบากในการหาลูกค้ารายใหม่ เนื่องจากฐานลูกค้าซึ่งมีระดับรายได้มากกว่า 15,000 บาทต่อเดือนมักจะมีบัตรเครดิตถือไว้อยู่แล้วโดยเฉพาะบัตรของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น การแข่งขันกันช่วงชิงลูกค้ารายใหม่ระหว่างธนาคารพาณิชย์และ Non-Bank ย่อมมีความรุนแรงยิ่งขึ้นในอนาคต

3) ธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วเช่นกันเนื่องมาจากผู้ประกอบการ Non-Bank มีอยู่จำนวนมากและไม่มีหน่วยงานใดกำกับดูแลเป็นการเฉพาะ ในปี 2548 กระทรวงการคลังจึงออกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง กิจการที่ต้องขออนุญาตตามข้อ 5 แห่งคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58 (เรื่อง สินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ) ลงวันที่ 9 มิถุนายน 2548 โดยกำหนดให้การประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นกิจการที่ต้องได้รับการอนุญาตจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง พร้อมทั้งมอบอำนาจให้ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) กำหนดหลักเกณฑ์ในการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล เพื่อพิทักษ์รักษาประโยชน์ของประชาชนและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ในการนี้ ธปท. จึงได้ออกประกาศ ธปท. ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ 1) กำจำกัดความของสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ 2) คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการที่ไม่ใช่สถาบันการเงินต้องเป็นนิติบุคคลประเภทบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่มีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท 3) การกำหนดอัตราดอกเบี้ยค่าปรับ ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมใดๆ สามารถเรียกเก็บได้ไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี (Effective rate) และ 4) วงเงินสินเชื่อที่ให้แก่ผู้บริโภคแต่ละรายไม่เกิน 5 เท่าของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในกลุ่มผู้ประกอบการ ซึ่งการบังคับใช้เกณฑ์ดังกล่าวน่าจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจ Non-Bank มากที่สุด เนื่องจากธุรกิจ Non-Bank ในช่วงที่ผ่านมามุ่งขยายสินเชื่อแก่ลูกค้าระดับล่างซึ่งมีความเสี่ยงสูง กอปรกับมีการค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น อัตราดอกเบี้ยที่เสนอแก่ลูกค้าจึงอยู่ในระดับสูงตามความเสี่ยง เพื่อให้คุ้มต้นทุนในการดำเนินงาน หาก Non-Bank ต้องปรับอัตราดอกเบี้ยให้เท่ากับธนาคารพาณิชย์ที่อัตราไม่เกินร้อยละ 28 ต่อปี อาจทำให้เมื่อเปรียบเทียบแล้ว Non-Bank มีรายได้ไม่คุ้มกับความเสี่ยงที่ต้องเผชิญ จึงมีความเป็นไปได้ที่ Non-Bank จะปรับกลยุทธ์มาเน้นตลาดลูกค้าระดับบนมากขึ้นเพื่อลดต้นทุนและช่วยให้การแข่งขันด้านราคาทำได้ง่ายขึ้น

โดยที่การขยายตัวของสินเชื่อประเภทนี้ของธุรกิจ Non-Bank อยู่ในระดับที่สูงมากในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา (สัดส่วนการให้กู้ยืมเงินของ Non-Bank เพิ่มจากร้อยละ 1.40 ของปริมาณเงินให้กู้ยืมเงินรวมในระบบการเงินในปี 2548 เป็นร้อยละ 1.58 ในปี 2551 หรือมีอัตราการขยายตัวสูงถึงร้อยละ 32.31 ในช่วงเวลาดังกล่าว) ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากความต้องการสินเชื่อของลูกค้าระดับล่างที่มีอยู่จำนวนมาก อีกส่วนหนึ่งเป็นผลจากการขยายสาขาครอบคลุมทั้งในเขตชุมชนและต่างจังหวัดและการใช้กลยุทธ์ที่เน้นความรวดเร็วในการปล่อยสินเชื่อ ประกอบกับธุรกิจ Non-Bank ส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงินและถือเป็นคู่แข่งที่ทวีความสำคัญยิ่งขึ้นของธนาคารพาณิชย์ จึงอาจมีความจำเป็นต้องกำกับดูแลธุรกิจ Non-Bank ให้อยู่ในมาตรฐานใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์

5) บริษัทประกันภัย

บริษัทประกันภัยประกอบด้วยบริษัทประกันชีวิต และบริษัทประกันวินาศภัย เดิมอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ แต่ต่อมาในปี 2550 ได้มีการเปลี่ยนสถานะของกรมการประกันภัย

เป็นสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ซึ่งเป็นองค์กรอิสระภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง

บริษัทประกันชีวิตมีบทบาทในการเป็นแหล่งเงินทุนผ่านทางธุรกรรมการให้กู้ยืมเงิน รวมทั้งมีบทบาทด้านการรับฝากเงินจากการให้บริการกรมธรรม์แบบสะสมทรัพย์ ในช่วงหลังจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ปี 2540 การให้กู้ยืมเงินของบริษัทประกันชีวิตเพิ่มขึ้นจาก 3.59 หมื่นล้านบาท หรือร้อยละ 0.36 ของปริมาณการให้กู้ยืมเงินโดยรวมในระบบการเงินในปี 2540 เป็น 6.97 หมื่นล้านบาทหรือร้อยละ 0.38 ในปี 2551 ขณะที่การรับฝากเงินเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกันจาก 1.40 แสนล้านบาท หรือร้อยละ 2.54 ของเงินรับฝากรวมในระบบสถาบันการเงินในปี 2540 เป็น 6.65 แสนล้านบาท หรือร้อยละ 7.07 ในปี 2551 ซึ่งสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบริษัทประกันชีวิต

มีบทบาทในการระดมเงินออมมากกว่าการเป็นแหล่งให้กู้ยืมเงิน โดยยอดเงินฝากของบริษัทประกันภัยได้ขยายตัวสูงถึงประมาณ 5 เท่าในช่วงปี 2540-2551 ขณะที่ยอดเงินให้กู้ยืมขยายตัวประมาณ 2 เท่า ในช่วงเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ การสนับสนุนธุรกิจประกันภัยผ่านมาตรการต่างๆ ของภาครัฐ อาทิ มาตรการทางภาษีเพื่อสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการประกันภัย เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงที่ผ่านมา

โดยที่ภาครัฐมีนโยบายให้ธุรกิจประกันภัยของประเทศมีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศรวมทั้งให้มีบทบาทในการระดมเงินออม และมีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดทุนของประเทศให้มากขึ้น สำนักงาน คปภ. จึงได้ร่วมกับสมาคมประกันชีวิตไทย สมาคมประกันวินาศภัย สมาคมตัวแทนประกันชีวิต สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย และสมาคมนักคณิตศาสตร์ประกันภัยแห่งประเทศไทย จัดทำ "แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2549 - 2554" เพื่อให้เป็นแผนด้านการประกันภัยแห่งชาติ ที่เป็นกรอบการพัฒนาที่ชัดเจน ทั้งในเชิงทิศทางการนโยบายของภาครัฐในการกำกับดูแลและส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจประกันภัย และทิศทางการดำเนินงานของภาคธุรกิจประกันภัย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคีพัฒนาต่างๆ ที่จะช่วยกันผลักดันอย่างเป็นระบบ มีเอกภาพ และมีประสิทธิภาพ

ทิศทางการพัฒนาธุรกิจประกันภัยในช่วงแผนพัฒนาการประกันภัยจะมุ่งเน้น 1) การเสริมสร้างประสิทธิภาพและมาตรฐานของบริษัทประกันภัย 2) การส่งเสริมบทบาทธุรกิจประกันภัยในการให้บริการและการมีส่วนร่วมพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศ 3) การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองประชาชนและผู้มีสิทธิประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย 4) การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกของภาครัฐให้กับภาคธุรกิจประกันภัย และ 5) การปฏิรูปองค์กรกำกับดูแลให้มีความเป็นเลิศ ซึ่งภายใต้กรอบการพัฒนาดังกล่าว บริษัทประกันภัยมีแนวโน้มที่จะต้องเสริมสร้างฐานะการเงินให้แข็งแกร่ง ขยายธุรกรรมกรดำเนินงานโดยเพิ่มโอกาสและช่องทางการลงทุนเพื่อสนับสนุนการพัฒนาตลาดทุนและตลาดตราสารหนี้ของประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการออมของประชาชนด้วยการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต/ประกันวินาศภัยที่เป็นการลงทุนระยะยาวหรือที่มีรูปแบบการออมควบคู่ ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้สอดคล้องกับสภาพความเสี่ยงภัยและความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังต้องยกระดับการให้บริการให้ทัดเทียมมาตรฐานสากลและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น และมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลอีกด้วย

6) สถาบันการเงินอื่นๆ

สำหรับประเทศไทย สหกรณ์ถือเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทมากอีกประเภทหนึ่งในการรับฝากเงินและปล่อยสินเชื่อ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ สิ้นเดือนพฤศจิกายน 2551 การรับฝากเงินในระบบสหกรณ์ มียอดรวม 8.40 หมื่นล้านบาท ขณะที่ปริมาณเงินให้กู้ของระบบสหกรณ์มียอดรวม 1.82 แสนล้านบาท และเมื่อพิจารณาในเชิงรูปแบบแล้ว ข้อมูล ณ สิ้นปี 2551 ปรากฏว่า สหกรณ์ส่วนใหญ่อยู่ในรูปสหกรณ์การเกษตรซึ่งทำหน้าที่ส่งเสริมกิจกรรมการเกษตรและปล่อยสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำให้แก่สมาชิก โดยมีจำนวนสหกรณ์ประเภทดังกล่าวถึง 3,573 แห่ง รองลงมาคือสหกรณ์ออมทรัพย์ซึ่งมีจำนวน 1,258 แห่ง โดยสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนใหญ่จะจัดตั้งขึ้นตามกลุ่มอาชีพของสมาชิก เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ครู สหกรณ์ออมทรัพย์ตำรวจ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในรายงานการวิจัยฉบับนี้จะไม่ครอบคลุมบริการทางการเงินของสหกรณ์

2.1.3 รูปแบบบริการทางการเงินและความเสี่ยง

บริการทางการเงินในประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงโดยมีผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนและหลากหลายยิ่งขึ้น การพัฒนาบริการทางการเงินเป็นผลจากภาวะเศรษฐกิจการเงินแบบเสรี ซึ่งมีการผ่อนปรนการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ จึงทำให้กลไกตลาดการเงินโลกได้เข้ามามีอิทธิพลต่อระบบการเงินไทยมากขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างดอกเบี้ยในประเทศ ขณะเดียวกัน การที่ตลาดเงินพัฒนามากขึ้น ประเภทของสถาบันการเงินมีมากขึ้น และจำนวนสาขาของสถาบันการเงินที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้แหล่งเงินทุนและแหล่งลงทุนมีมากขึ้นทั้งประเภทและจำนวน ดังนั้น ผู้มีเงินออมและผู้ต้องการเงินทุนสามารถลงทุนหรือกู้เงินกับสถาบันการเงินประเภทอื่นๆ ด้วยวิธีการใหม่นอกเหนือจากการฝากและกู้กับธนาคารพาณิชย์ นอกจากนี้ การเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารที่มีระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและกว้างไกล ยังช่วยส่งเสริมการใช้บริการทางการเงินผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความรวดเร็วและต้นทุนต่ำอีกด้วย

ในการศึกษาวิจัยนี้ จะมุ่งเน้นบริการทางการเงินเพื่อรองรับการออมและการลงทุน ซึ่งประกอบด้วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญ ดังนี้

1) เงินฝาก

เป็นการนำเงินออมที่มีอยู่ไปฝากสถาบันการเงินซึ่งมักจะมีระยะเวลาการฝากสั้นๆ ไม่เกิน 3 ปี ในรูปเงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ เงินฝากประจำ และบัตรเงินฝาก ซึ่งมีเงื่อนไขการรับฝากและการถอนเงินที่แตกต่างกันไป โดยทั่วไปเงินฝากมักจะมีการคุ้มครองเงินต้น และมีอัตราของรายรับจากการลงทุนที่ค่อนข้างแน่นอน จึงนับว่าเป็นการลงทุนที่ปลอดภัยที่สุด เนื่องจะมีการรักษาเงินต้นไม่ให้สูญหายไป

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันที่ระบบการเงินมีสภาพการแข่งขันสูง สถาบันการเงินได้มีการพัฒนาเงินฝากให้มีความซับซ้อน และหลากหลายมากขึ้น เช่น เงินฝากที่จ่ายดอกเบี้ยแบบขั้นบันได หรือคิดดอกเบี้ยแบบลอยตัว เงินฝากที่ให้ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ เงินฝากที่เชื่อมโยงกับการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุน เป็นต้น เพื่อ

ตอบสนองความต้องการของผู้ฝากเงินที่หลากหลาย รวมทั้งช่วยเพิ่มผลตอบแทนให้กับผู้ฝากที่สามารถยอมรับความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น

2) ตราสารหนี้

หมายถึง ตราสารทางการเงินที่แสดงความเป็นหนี้ ซึ่งเป็นภาระผูกพันทางกฎหมายระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ เจ้าหนี้คือผู้ซื้อตราสารหนี้หรือผู้ลงทุน (Investor) ส่วนลูกหนี้คือผู้ออกตราสารหนี้ (Issuer) โดยผู้ซื้อตราสารหนี้จะได้รับผลตอบแทนในรูปของดอกเบี้ยหรือส่วนลดจากราคาตรา ตามอัตราและเวลาที่ตกลงกัน และมีสิทธิได้รับชำระหนี้ก่อนผู้ถือหุ้น แต่เดิมผู้ออกตราสารหนี้ส่วนใหญ่ คือ รัฐบาล รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ซึ่งจะเรียกว่าตราสารหนี้ภาครัฐ ได้แก่ พันธบัตร (สำหรับการระดมเงินระยะยาว) และตั๋วเงิน ซึ่งประกอบด้วยตั๋วแลกเงินหรือตั๋วสัญญาใช้เงิน (สำหรับการระดมเงินระยะสั้น) อย่างไรก็ตาม การเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการระดมเงินและการลงทุนของภาคเอกชน ประกอบกับการส่งเสริมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของตลาดตราสารหนี้ในช่วงที่ผ่านมา ส่งผลให้ปริมาณการออกตราสารหนี้โดยบริษัทเอกชนในรูปหุ้นกู้และตั๋วเงินเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ตราสารหนี้จะมีสภาพคล่องน้อยกว่าเงินฝาก โดยตราสารหนี้ภาครัฐมักจะมีความเสี่ยงและอัตราผลตอบแทนต่ำกว่าตราสารหนี้ภาคเอกชน

ตราสารหนี้ในปัจจุบันได้มีการพัฒนาให้มีความซับซ้อนและหลากหลายยิ่งขึ้น ได้แก่ ตราสารหนี้ที่จ่ายดอกเบี้ยคงที่ (Fixed rate) ตราสารหนี้ที่จ่ายดอกเบี้ยแบบลอยตัว (FRN) ตราสารหนี้แบบทยอยคืนเงินต้น (Amortizing) และตราสารหนี้แบบแปลงสภาพได้ (Convertible) เช่น ตราสารหนี้ที่จ่ายดอกเบี้ยแบบลอยตัว (Floating rate bond) นอกจากนี้ ตราสารหนี้บางชนิดยังให้สิทธิผู้ลงทุนขายคืนก่อนกำหนด (Puttable) หรือให้สิทธิผู้ออกตราสารซื้อคืนก่อนกำหนด (Callable) โดยตราสารหนี้อาจมีหลักประกัน (Collateral) หรือไม่มีก็ได้ โดยเงื่อนไขของตราสารหนี้ที่แตกต่างกัน ทำให้ตราสารหนี้แต่ละประเภทมีสภาพคล่องและอัตราผลตอบแทนแตกต่างกันไป ซึ่งจะตอบสนองความต้องการของผู้ลงทุนที่หลากหลายได้ดียิ่งขึ้น

3) ตราสารทุน

หมายถึงตราสารที่แสดงความเป็นเจ้าของกิจการในฐานะผู้ถือหุ้น ผู้ลงทุนในตราสารทุนนี้จะมี ความคาดหวังให้การดำเนินกิจการของบริษัทที่ตนถือหุ้นมีกำไรเพื่อที่ตนจะได้รับผลตอบแทนในรูปเงินปันผล และจากส่วนต่างจากราคาซื้อขาย ตราสารทุนมีความเสี่ยงสูงกว่าการฝากเงินและการลงทุนในตราสารหนี้เนื่องจาก ความผันผวนของราคาในระยะสั้น แต่จากการศึกษาของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยพบว่า ในระยะยาวการลงทุนในตราสารทุนจะสามารถให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าการลงทุนในตราสารหนี้หรือการฝากเงิน ตัวอย่างตราสารทุน เช่น หุ้นสามัญ หุ้นบุริมสิทธิ และตราสารแสดงสิทธิในการซื้อหุ้น

4) กรรมธรรม์ประกันชีวิต

การทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตจัดเป็นวิธีหนึ่งในการออมและเป็นวิธีช่วยสนับสนุนการออม ซึ่งการทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์จะเป็นการออมเนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับเงินคืน เมื่อครบกำหนดสัญญา แต่การประกันชีวิตแบบอื่นๆ เช่น การประกันสุขภาพ การประกันอุบัติเหตุถือว่าเป็นการสนับสนุนการออมเพราะ

จะทำให้ผู้ทำประกันมีเงินใช้จ่ายเมื่อมีความจำเป็นในการใช้เงินอย่างฉุกเฉิน แต่จะไม่ได้รับเงินคืนเมื่อครบกำหนดสัญญา
 กรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลตอบแทนและความเสี่ยงแตกต่างกันไปตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละ
 บริษัท ปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ประกันชีวิตให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกลงทุนใหม่ที่
 ผู้เอาประกันสามารถเลือกลงทุนตามความเสี่ยงตัวเอง อาทิ กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) ซึ่งเป็น
 รูปแบบการลงทุนที่ผสมประกันภัยและกองทุนรวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยผู้ซื้อกรมธรรม์ Unit Link จะได้รับความคุ้มครอง
 ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตและได้ลงทุนในกองทุนรวม เบี้ยประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันชำระจะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ
 1) ส่วนที่เป็นค่าเบี้ยประกันสำหรับการให้ความคุ้มครองตามที่กรมธรรม์ประกันชีวิตกำหนด ซึ่งบริษัทประกันจะนำเงิน
 ส่วนนี้ไปบริหารเอง และ 2) ส่วนที่บริษัทประกันนำไปลงทุนในกองทุนรวม เพื่อผู้เอาประกัน ซึ่งกองทุนรวมนี้บริหาร
 โดยบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน (บลจ.) และเงินส่วนนี้ ผู้ซื้อกรมธรรม์ Unit Link จะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกประเภท
 กองทุนรวม และรับความเสี่ยงจากการลงทุนด้วยตนเอง

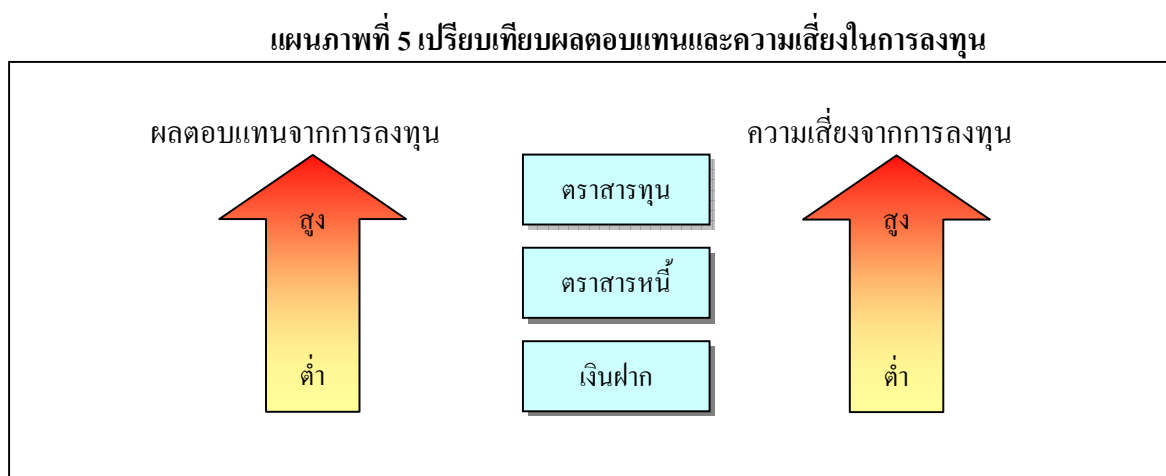
นอกจากนี้ยังมีกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบ Universal life ซึ่งเป็นการประกันชีวิตที่มีความยืดหยุ่นสูง
 กล่าวคือ เปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันสามารถที่จะเลือกปรับเปลี่ยนความคุ้มครองชีวิต และสัดส่วนการออมเงิน
 รวมทั้ง ปรับเพิ่มหรือลดจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระและจำนวนครั้งที่ชำระได้ โดยมีการแยกส่วนความคุ้มครอง
 ชีวิต และส่วนการลงทุนอย่างชัดเจน โดยจะมีการให้ผลตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งขึ้นอยู่กับผลการลงทุนของบริษัท
 แต่ไม่ต่ำกว่าผลตอบแทนขั้นต่ำที่ได้รับรองไว้

นอกจากการลงทุนโดยตรงในผลิตภัณฑ์ทางการเงินดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้ลงทุนยังสามารถลงทุน
 ผ่านหน่วยลงทุนของกองทุนรวม โดยกองทุนจะมีผู้จัดการกองทุนทำหน้าที่บริหารจัดการสินทรัพย์ของกองทุนตาม
 วัตถุประสงค์ของแต่ละกองทุน ผู้ที่ซื้อหน่วยลงทุนของกองทุนรวมจะได้รับผลตอบแทนเป็นเงินปันผลและกำไร
 จากการซื้อขายหน่วยลงทุน ซึ่งการลงทุนในกองทุนรวมเหมาะสำหรับผู้ที่ไม่มีความสามารถในการลงทุนด้วยตนเอง
 แต่ต้องการให้ผู้จัดการกองทุนซึ่งเป็นมืออาชีพมาช่วยบริหารจัดการ การลงทุนในกองทุนรวมยังกระจายความเสี่ยง
 เนื่องจากการลงทุนในกองทุนรวมเป็นการระดมทุนจากผู้ลงทุนรายย่อยหลายๆ ราย ทำให้เงินที่แต่ละคนนำมารวมกัน
 มีจำนวนมากพอที่จะกระจายการลงทุนได้อย่างเหมาะสม ซึ่งหากเป็นเงินลงทุนของแต่ละคนที่มีจำนวนจำกัด
 อาจทำให้การกระจายความเสี่ยงโดยการลงทุนในหลักทรัพย์หลายๆ ประเภททำได้ยากและเกิดต้นทุนสูงจนเกินไป
 นอกจากนี้การลงทุนในกองทุนรวมยังมีสิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยเงินได้จากการขายหน่วยลงทุนของกองทุนรวม
 ทั่วไปจะได้รับยกเว้นภาษี ส่วนกรณีการลงทุนในหน่วยลงทุนของกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) และกองทุนรวม
 หักภาษี ณ ที่จ่าย (LTF) เงินค่าซื้อหน่วยลงทุนในกองทุนทั้ง 2 ประเภทนี้ สามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีในแต่ละปีได้
 ภายในวงเงินและอัตราที่กรมสรรพากรกำหนด

กองทุนรวมแต่ละประเภทมีความเสี่ยงแตกต่างกันไป โดยกองทุนรวมที่ลงทุนในเงินฝาก/ตราสาร
 หนี้ภาครัฐจะมีความเสี่ยงต่ำ ขณะที่กองทุนรวมที่ลงทุนในตราสารหนี้ภาคเอกชนจะมีความเสี่ยงสูงขึ้น ส่วนกองทุน
 ที่ลงทุนในตราสารทุนจะมีความเสี่ยงมากที่สุด โดยเฉพาะกรณีที่ลงทุนในหุ้นบริษัทเอกชนขนาดเล็ก อย่างไรก็ตาม

กองทุนผสม ซึ่งมีการลงทุนทั้งในตราสารหนี้และตราสารทุนจะมีระดับความเสี่ยงอยู่ระหว่างกองทุนที่ลงทุนในตราสารหนี้ และกองทุนที่ลงทุนในตราสารทุน

ในทางทฤษฎีแล้ว การลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงมากขึ้น ผู้ลงทุนย่อมคาดหวังอัตราผลตอบแทนที่สูงเพื่อชดเชยการแบกรับความเสี่ยงดังกล่าว ทั้งนี้ สามารถสรุปผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละประเภทโดยสังเขปได้ดังแผนภาพต่อไปนี้



ที่มา ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

2.1.4 ข้อมูลการรับฝากเงิน

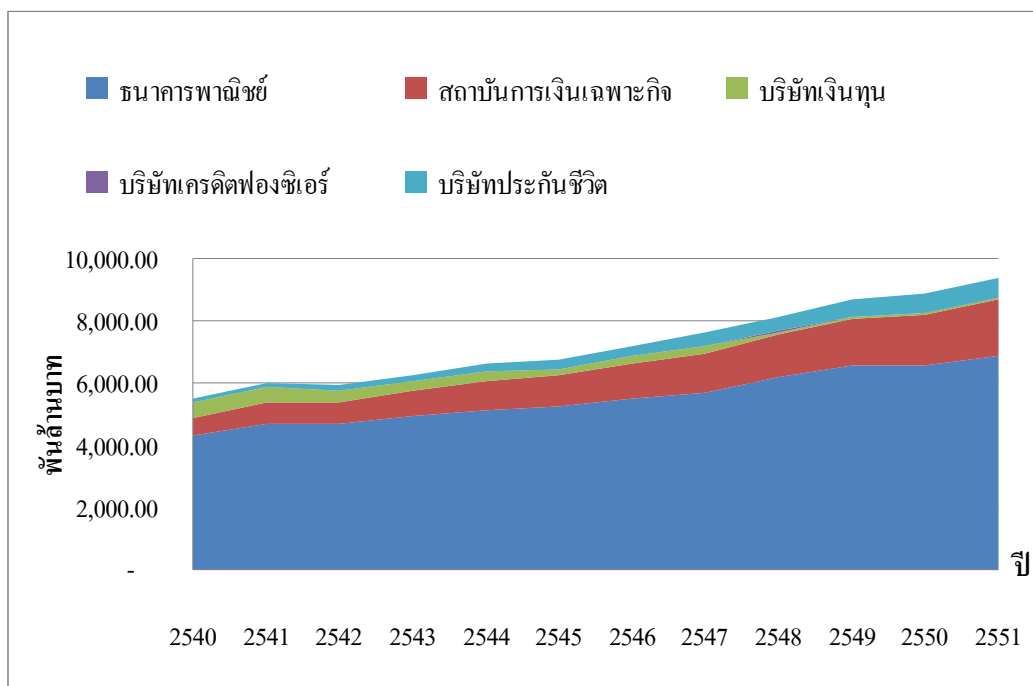
ระบบสถาบันการเงินซึ่งเป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย มีแหล่งเงินทุนหลักมาจากการรับฝากเงิน โดยสามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงข้อมูลเงินฝากในประเทศไทยภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ได้ดังนี้

1) การขยายตัวของเงินฝากในระบบสถาบันการเงิน

เงินรับฝากในระบบสถาบันการเงินขยายตัวอย่างต่อเนื่องจาก 5.51 ล้านล้านบาทในปี 2540 เป็น 9.39 ล้านล้านบาทในปี 2551 หรือขยายตัวร้อยละ 170.58 ในช่วงเวลาดังกล่าว สอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทมากที่สุดในการระดมเงินฝาก โดยมีสัดส่วนการรับฝากเงินมากกว่าร้อยละ 70 ของยอดเงินฝากทั้งหมด และยอดเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องระหว่างปี 2540-2551 ส่วนเงินฝากในสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และบริษัทประกันชีวิตมียอดรองลงมา แต่สัดส่วนการรับฝากเงินของสถาบันการเงินทั้งสองประเภทเพิ่มขึ้น ขณะที่ยอดเงินฝากในบริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ลดลงอย่างต่อเนื่องในช่วงเวลาเดียวกัน จากตัวเลขสถิติเงินฝากในระบบแสดงให้เห็นว่าเงินฝากยังกระจุกตัวอยู่มากในระบบธนาคารพาณิชย์ และโดยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยมีฐานข้อมูลเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ที่ค่อนข้างครบถ้วน ขณะที่รายละเอียดข้อมูล

เงินฝากในสถาบันการเงินประเภทอื่นๆ ยังไม่สมบูรณ์นัก ดังนั้น ในการวิเคราะห์ข้อมูลเงินฝากในประเด็นถัดจากนี้ไป จะใช้เงินฝากในธนาคารพาณิชย์เป็นฐาน

แผนภาพที่ 6 เงินฝากในระบบสถาบันการเงินระหว่างปี 2540-2551



ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

2) เงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภท และภูมิภาค

เงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังคงเป็นเงินฝากประจำ (สัดส่วนมากถึงร้อยละ 77.47 ของเงินฝากทั้งหมดในปี 2540 แต่ลดลงเป็นร้อยละ 56.12 ในปี 2551 เนื่องจากช่วงปลายปี 2551 อัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินฝากค่อนข้างต่ำ ทำให้ส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์มีไม่มากนัก) รองลงมาคือเงินฝากออมทรัพย์ ซึ่งมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัวจากปี 2540 - 2551 โดยอยู่ที่ร้อยละ 39.38 ในปี 2551 ขณะที่เงินฝากที่จ่ายคืนเมื่อทวงถาม (หรือเงินฝากกระแสรายวัน) และเงินฝากอื่นๆ ซึ่งรวมถึงบัตรเงินฝาก มีสัดส่วนน้อยมากในตลาด

หากพิจารณาเงินฝากจำแนกตามภูมิภาคที่รับฝากเงินปรากฏว่า ภาคกลางมีสัดส่วนการรับฝากเงินสูงสุดเท่ากับประมาณ 5.87 ล้านล้านบาทในปี 2551 หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 83.34 ของเงินฝากทั้งหมดในธนาคารพาณิชย์ (สัดส่วนใกล้เคียงกับปี 2540) โดยในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่เกินกว่ากึ่งหนึ่งจะกระจุกตัวอยู่ในจังหวัดกรุงเทพฯ สำหรับภาคอื่นๆ ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ มีการรับฝากเงินในจำนวนและสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก (ประมาณร้อยละ 5-6 ของยอดเงินรับฝากรวม) ทั้งนี้ สัดส่วนเงินฝากในภาคเหนือ

ลดลงเล็กน้อยจากปี 2540-2551 ขณะที่สัดส่วนเงินฝากในภาคใต้เพิ่มขึ้นเล็กน้อยในช่วงเวลาเดียวกัน แต่ในภาพรวมการกระจายตัวของเงินฝากตามภูมิภาคในปี 2540 และ 2551 ไม่แตกต่างกันมากนัก

นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตว่าจำนวนสำนักงานของธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้นจาก 3,319 แห่งในปี 2540 เป็น 5,489 แห่งในปี 2551 โดยส่วนใหญ่เป็นการเพิ่มจำนวนสำนักงานในภาคกลาง อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมการเพิ่มจำนวนสำนักงานจะช่วยให้ประชาชนและภาคธุรกิจเข้าถึงบริการของธนาคารได้ดียิ่งขึ้น

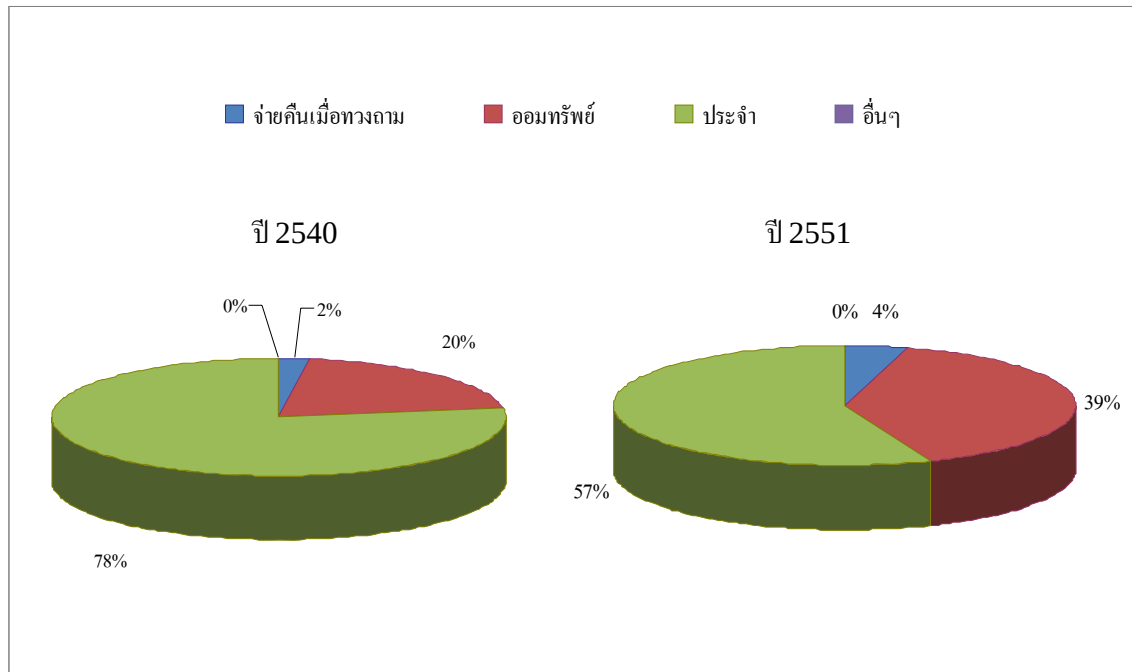
ตารางที่ 2 เปรียบเทียบเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภทและภูมิภาคระหว่างปี 2540 และ 2551

หน่วย: ล้านบาท

ร.ค. 2540	จำนวน สำนักงาน	ย้ายถิ่นเมื่อ ทวงถาม	ออมทรัพย์	ประจำ	อื่นๆ	รวมเงินรับฝาก	สัดส่วน
ภาคกลาง	1,968	88,952	694,144	2,741,450	4,989	3,529,533	83.44%
ภาคเหนือ	497	3,400	52,621	200,793	74	256,888	6.07%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	467	3,379	56,234	167,703	55	227,373	5.38%
ภาคใต้	387	3,679	45,447	167,024	25	216,175	5.11%
รวม	3,319	99,410	848,446	3,276,970	5,143	4,229,969	100.00%
สัดส่วน		2.35%	20.06%	77.47%	0.12%	100.00%	
ร.ค. 2551	จำนวน สำนักงาน	ย้ายถิ่นเมื่อ ทวงถาม	ออมทรัพย์	ประจำ	อื่นๆ	รวมเงินรับฝาก	สัดส่วน
ภาคกลาง	3,534	274,486	2,259,039	3,332,738	2,724	5,868,990	83.34%
ภาคเหนือ	658	10,117	155,235	210,189	-	375,540	5.33%
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	642	12,839	175,160	181,076	-	369,075	5.24%
ภาคใต้	655	16,749	183,564	228,185	1	428,498	6.08%
รวม	5,489	314,191	2,772,998	3,952,188	2,725	7,042,103	100.00%
สัดส่วน		4.46%	39.38%	56.12%	0.04%	100.00%	

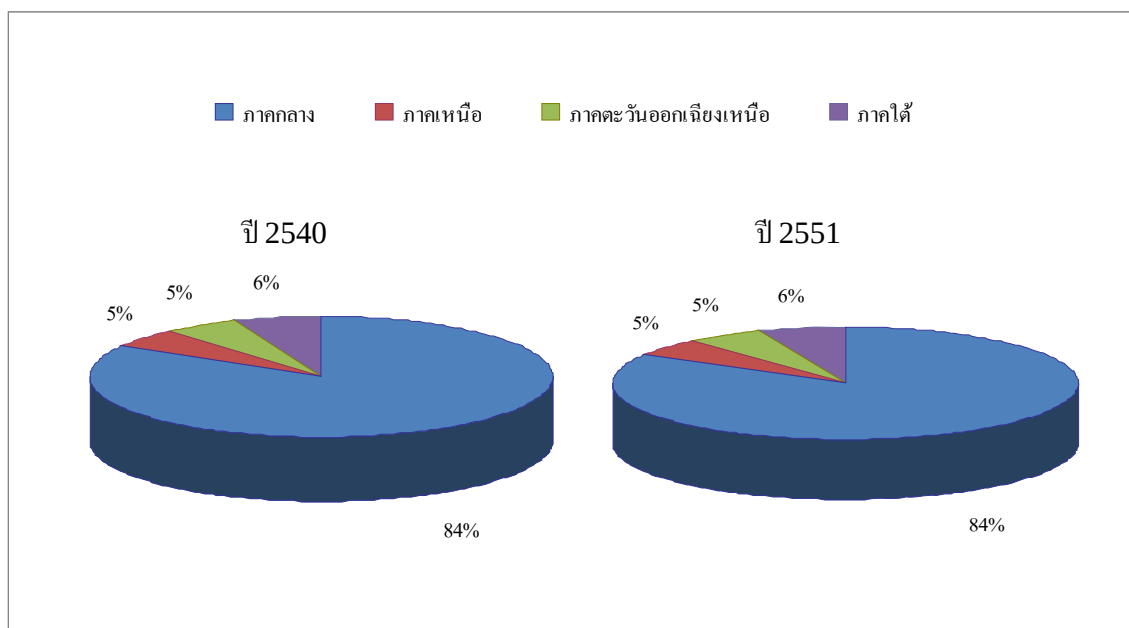
ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

แผนภาพที่ 7 เปรียบเทียบเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามประเภท ระหว่างปี 2540 และ 2551



ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

แผนภาพที่ 8 เปรียบเทียบเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามภูมิภาค ระหว่างปี 2540 และ 2551



ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

2) เงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามวงเงิน

เงินฝากในธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่เป็นบัญชีเงินฝากรายย่อยที่มีวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 92 ของจำนวนบัญชีเงินฝากรวมในระบบ แต่เป็นสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 7 ของจำนวนเงินรวมในระบบ และหากเพิ่มยอดเงินฝากเป็นไม่เกิน 1 ล้านบาทแล้ว จะมีสัดส่วนเพิ่มเป็นประมาณร้อยละ 99 ของจำนวนบัญชีเงินฝากรวมในระบบ แต่เป็นสัดส่วนเพียงประมาณร้อยละ 28 ของจำนวนเงินรวมในระบบ โดยสัดส่วนของเงินฝากที่มีวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท ได้ปรับเพิ่มขึ้นเล็กน้อยระหว่างปี 2540 - 2551 ขณะที่สัดส่วนของเงินฝากที่มีวงเงินเกิน 1 ล้านบาท ได้ปรับลดลงเล็กน้อยในช่วงเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ภาพรวมการกระจายตัวของเงินฝากตามวงเงินที่ฝากในช่วงเวลาดังกล่าวไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงมากนัก เมื่อพิจารณาในเชิงสัดส่วนของบัญชีเงินฝากหรือสัดส่วนของจำนวนเงินฝากทั้งหมด

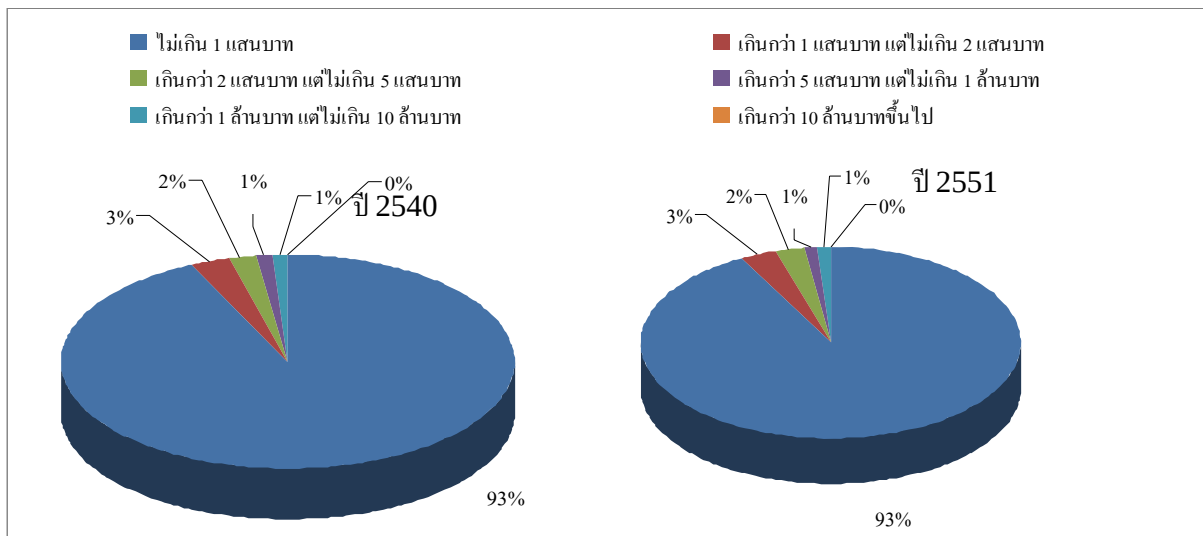
ตารางที่ 3 เปรียบเทียบเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามวงเงินระหว่างปี 2540 และ 2551

หน่วย: ล้านบาท

	2540				2551			
	จำนวนบัญชี	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ	จำนวนบัญชี	ร้อยละ	จำนวนเงิน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 ล้านบาท	45,938,586	92.99	327,478	7.74	69,540,128	92.29	489,979	6.96
เกินกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 2 ล้านบาท	1,387,044	2.81	193,338	4.57	2,236,283	2.97	309,888	4.40
เกินกว่า 2 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 5 ล้านบาท	1,011,317	2.05	314,842	7.44	1,824,870	2.42	577,145	8.20
เกินกว่า 5 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 1 ล้านบาท	461,220	0.93	329,148	7.78	838,598	1.11	616,238	8.75
รวมไม่เกิน 1 ล้านบาท	48,798,167	98.78	1,164,806	27.54	74,439,879	98.79	1,993,250	28.30
เกินกว่า 1 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท	542,976	1.10	1,385,847	32.76	842,904	1.12	2,192,197	31.13
เกินกว่า 10 ล้านบาทขึ้นไป	58,796	0.12	1,679,320	39.70	67,077	0.09	2,856,657	40.57
รวมที่เกิน 1 ล้านบาท	601,772	1.22	3,065,167	72.46	909,981	1.21	5,048,854	71.70
รวมทั้งสิ้น	49,399,939	100.00	4,229,973	100.00	75,349,860	100.00	7,042,104	100.00

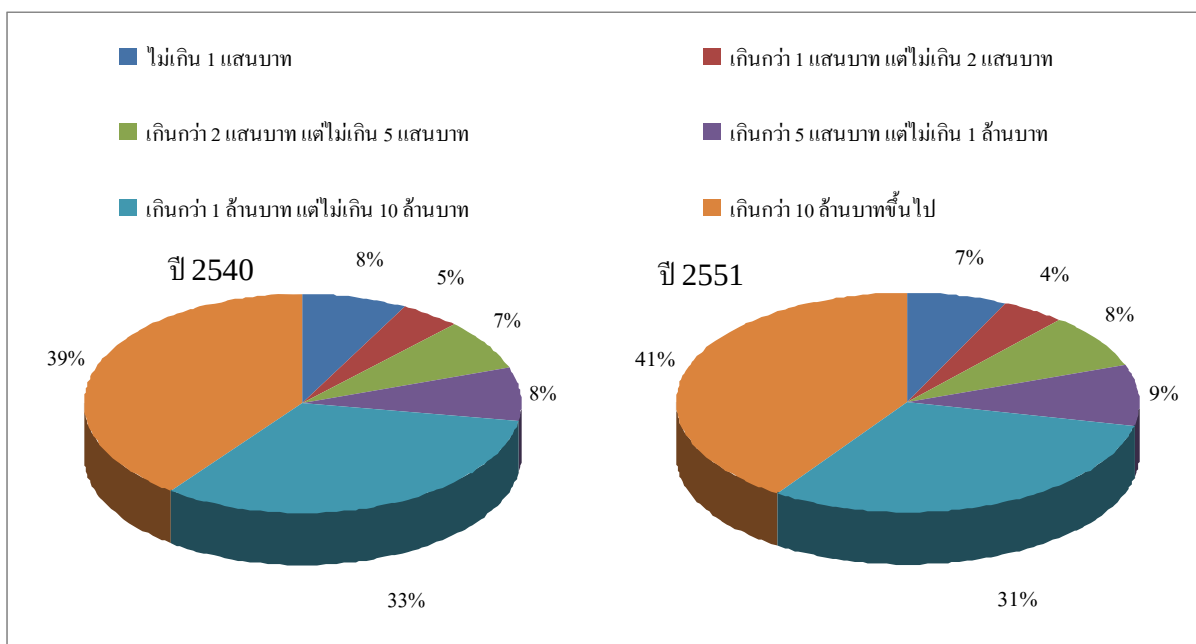
ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

แผนภาพที่ 9 เปรียบเทียบจำนวนบัญชีเงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์จำแนกตามวงเงิน ในปี 2540 และ 2551



ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

แผนภาพที่ 10 เงินฝากในระบบธนาคารพาณิชย์ปี 2551 จำแนกตามจำนวนเงินฝาก



ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

4) รายชื่อสถาบันการเงินที่รับฝากเงิน

สถาบันการเงินที่รับฝากเงินในระบบ ณ สิ้นปี 2551 มีจำนวน 72 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นธนาคารพาณิชย์ (34 แห่ง) จำแนกรายละเอียดโดยสังเขปได้ดังนี้

ตารางที่ 4 ภาพรวมสถาบันการเงินที่รับฝากเงิน

ลำดับที่	ประเภทสถาบันการเงิน	จำนวน
1	ธนาคารพาณิชย์	34 แห่ง
	1.1 ธนาคารพาณิชย์ไทย	14 แห่ง
	1.2 ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย	3 แห่ง
	1.3 ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	1 แห่ง
	1.4 สาขาธนาคารต่างประเทศ	16 แห่ง
2	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	6 แห่ง*
3	บริษัทเงินทุน	4 แห่ง
4	บริษัทเครดิตฟองซิเอร์	3 แห่ง
5	บริษัทประกันชีวิต	25 แห่ง

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

หมายเหตุ * ไม่รวมบริษัทประกันสินเชื่อบุคคลสาขารายย่อยและบริษัทตลาดรองสินเชื่อบุคคล

สำหรับรายชื่อสถาบันการเงินแต่ละประเภทที่รับฝากเงินมีดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)

ชื่อธนาคารพาณิชย์	มูลค่าสินทรัพย์ (บาท)
ธนาคารพาณิชย์ไทย	
1. ธ. กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	1,659,843,511,570
2. ธ. กรุงไทย จำกัด (มหาชน)	1,327,184,003,593
3. ธ. กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	1,303,522,222,973
4. ธ. ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	1,228,493,560,520
5. ธ. กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	742,576,033,709
6. ธ. ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	599,389,394,970
7. ธ. นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)	420,091,690,000
8. ธ. ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	368,272,485,921
9. ธ. สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)	290,453,284,204
10. ธ. ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	216,534,940,963
11. ธ. ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	210,961,019,911
12. ธ. ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	121,552,145,473

ชื่อธนาคารพาณิชย์	มูลค่าสินทรัพย์ (บาท)
13. ธ. เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	117,398,870,464
14. ธ. สินเชิย์ จำกัด (มหาชน)	70,751,025,899
15. ธ. เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	14,950,739,880
ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ	
1. ธ. แห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟเจ จำกัด	246,140,733,309
2. ธ. ซีทีแบงก์	201,400,620,938
3. ธ. ซุมิตโม มิตซูชิ แบงกิง คอร์ปอเรชั่น	196,116,576,939
4. ธ. ส่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด	159,193,319,884
5. ธ. มิซูโฮ คอร์ปอเรต จำกัด	149,957,070,348
6. ธ. คอยซ์แบงก์	119,957,943,688
7. ธ. เจพีมอร์แกน เชส	73,148,916,727
8. ธ. คาลิยง	35,398,796,076
9. ธ. เอบีเอ็น แอมโร เอ็น.วี.	25,144,299,093
10. ธ. บีเอ็นพี พารีบาส์	20,721,679,662
11. ธ. โอเวอร์ซี-ไชนีสแบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด	13,309,798,295
12. ธ. แห่งอเมริกันซันแนลแอสโซซิเอชั่น	11,314,495,385
13. ธ. แห่งประเทศจีน จำกัด	7,709,822,470
14. ธ. อาร์ เอช บี จำกัด	6,070,777,792
15. ธ. อินเดียนโอเวอร์ซีส์	5,201,991,766
16. ธ. โซซิเยเต้ เจเนราล	3,452,678,836
ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย	
1. ธ. แลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	44,215,786,714
2. ธ. เอไอจี เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	35,359,565,454
3. ธ. ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)	7,991,719,473
รวม	9,633,689,832,899

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบธนาคารพาณิชย์ทั้ง 34 แห่ง ในปี 2551 พบว่าธนาคารที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด 4 แห่ง (ใช้ขนาดสินทรัพย์เป็นฐานในการพิจารณา) ได้แก่ 1) ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 2) ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) 3) ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และ 4) ธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมี ส่วนแบ่งตลาดเท่ากับร้อยละ 16.51 ร้อยละ 13.20 ร้อยละ 12.97 และร้อยละ 12.22 ตามลำดับ และเมื่อรวมส่วนแบ่ง

ตลาดของธนาคารทั้ง 4 แห่งนี้ปรากฏว่าเกินกึ่งหนึ่งของสินทรัพย์รวมในระบบธนาคารพาณิชย์ แสดงให้เห็นว่าธนาคารดังกล่าวเป็นผู้เล่นรายใหญ่ในตลาด

ตารางที่ 6 สถาบันการเงินเฉพาะกิจในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)

ชื่อสถาบันการเงินเฉพาะกิจ	มูลค่าสินทรัพย์ (บาท)
1. ธนาคารออมสิน	756,766,184,816
2. ธนาคารอาคารสงเคราะห์	636,186,600,213
3. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	588,183,585,058
4. ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย	59,852,937,622
5. ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย	48,821,030,000
6. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	23,846,600,000

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทยและสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง

หมายเหตุ บรรษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อมและบรรษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่ไม่รับฝากเงิน

ตารางที่ 7 บริษัทเงินทุนในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)

ชื่อบริษัทเงินทุน	มูลค่าสินทรัพย์ (บาท)
1. บง. สินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)	27,134,187,484
2. บง. กรุงเทพธนাত্র จำกัด (มหาชน)	6,725,118,523
3. บง. แอ็ดวานซ์ จำกัด (มหาชน)	4,815,092,510
4. บง. ฟินันซ่า จำกัด	3,387,096,417

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 8 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2551)

ชื่อบริษัทเครดิตฟองซิเอร์	มูลค่าสินทรัพย์ (บาท)
1. บค. ลินน์ ฟิลลิปส์ มอร์ทเกจ จำกัด	424,591,771
2. บค. เอเชีย จำกัด	355,054,607
3. บค. สหวิริยา จำกัด	74,446,514

ที่มา ธนาคารแห่งประเทศไทย

ตารางที่ 9 บริษัทประกันชีวิตในประเทศไทย (ข้อมูล ณ ธันวาคม พ.ศ. 2550)

ชื่อบริษัทประกันชีวิต	มูลค่าสินทรัพย์ (ล้านบาท)
1. บริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสicurันส์ จำกัด	376,990
2. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด	124,303
3. บริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	80,152
4. บริษัท ไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด	53,800
5. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด	48,204
6. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด	44,346
7. บริษัท ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	27,838
8. บริษัท กรุงไทย - แอควา ประกันชีวิต จำกัด	10,030
9. บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด	9,855
10. บริษัท อาคเนย์ประกันชีวิต จำกัด	8,751
11. บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด	6,912
12. บริษัท ฟินันซ่าประกันชีวิต จำกัด	5,154
13. บริษัท ไทยริประกันชีวิต จำกัด	4,849
14. บริษัท พรูเด็นเชียล ทีเอสไลฟ์ ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)	4,798
15. บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด	4,442
16. บริษัท แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	3,517
17. บริษัท ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต จำกัด	1,778
18. บริษัท สยามซัมซุง ประกันชีวิต จำกัด	1,532
19. บริษัท เอช ไลฟ์ แอสicurันส์ จำกัด	1,211
20. บริษัท มิลเลียมไลฟ์ อินชurันส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)	1,139
21. บริษัท เจเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์) จำกัด	915
22. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด บริษัท แมกซ์ประกันชีวิต จำกัด	643
23. บริษัท บางกอก สหประกันชีวิต จำกัด	574
24. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด	214
25. บริษัท แอ็ดวานซ์ ไลฟ์ แอสicurันส์ จำกัด	200

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

2.1.5 ข้อมูลการประกันภัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ความสำคัญกับบริการด้านการประกันภัย 2 ประเภท ประกอบด้วย การประกันชีวิต และการประกันวินาศภัย ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการกำกับดูแลและการให้ความคุ้มครองผู้เอาประกันภัยประเภทดังกล่าวในช่วงปี 2550 ที่ผ่านมา โดยสามารถสรุปการเปลี่ยนแปลงข้อมูล การทำประกันชีวิตและประกันวินาศภัยในประเทศไทยภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 ได้ดังนี้

1) การขยายตัวของธุรกิจ

ธุรกิจประกันภัยทั้งการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องภายหลังวิกฤตเศรษฐกิจทั้งในเชิงจำนวนกรมธรรม์และเบี้ยประกันภัยรับ โดยธุรกิจประกันชีวิตมีจำนวนกรมธรรม์เพิ่มจาก 7,215,160 กรมธรรม์ในปี 2540 เป็น 14,181,625 กรมธรรม์ในปี 2551 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 96.55) ขณะที่เบี้ยประกันภัยรับตรงเพิ่มจาก 5.88 หมื่นล้านบาท เป็น 2.23 แสนล้านบาท ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน (เพิ่มขึ้นมากถึงร้อยละ 279.98) ซึ่งเบี้ยประกันภัยที่เพิ่มขึ้นในอัตราส่วนที่สูงกว่าจำนวนกรมธรรม์สะท้อนให้เห็นว่าจำนวนเอาประกันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัยมีจำนวนกรมธรรม์เพิ่มจาก 14,351,917 กรมธรรม์ในปี 2540 เป็น 32,323,719 กรมธรรม์ในปี 2551 (เพิ่มขึ้นร้อยละ 125.22) ขณะที่เบี้ยประกันภัยรับตรงเพิ่มขึ้นเช่นกันจาก 5.77 หมื่นล้านบาท เป็น 1.06 แสนล้านบาท ในช่วงระยะเวลาเดียวกัน (เพิ่มขึ้นร้อยละ 84.29)

แม้ว่าจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตขยายตัวน้อยกว่ากรมธรรม์ประกันภัย แต่เบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันชีวิตมีการขยายตัวมากกว่าเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ท้ายที่สุดส่งผลให้ยอดเบี้ยประกันภัยรับของธุรกิจประกันชีวิตสูงกว่าธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นอย่างมากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าทุนประกันของกรมธรรม์ประกันชีวิตได้เพิ่มสูงขึ้นมาก ส่วนหนึ่งเนื่องมาจากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐในการขยายสิทธิประโยชน์ทางภาษี โดยให้ผู้ทำประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ มาหักลดหย่อนภาษีได้เพิ่มขึ้น อันจะช่วยให้ประชาชนมีความสนใจออมเงินระยะยาวผ่านระบบประกันชีวิตมากขึ้น

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบการประกันชีวิตและประกันวินาศภัยปี 2540 และ 2551

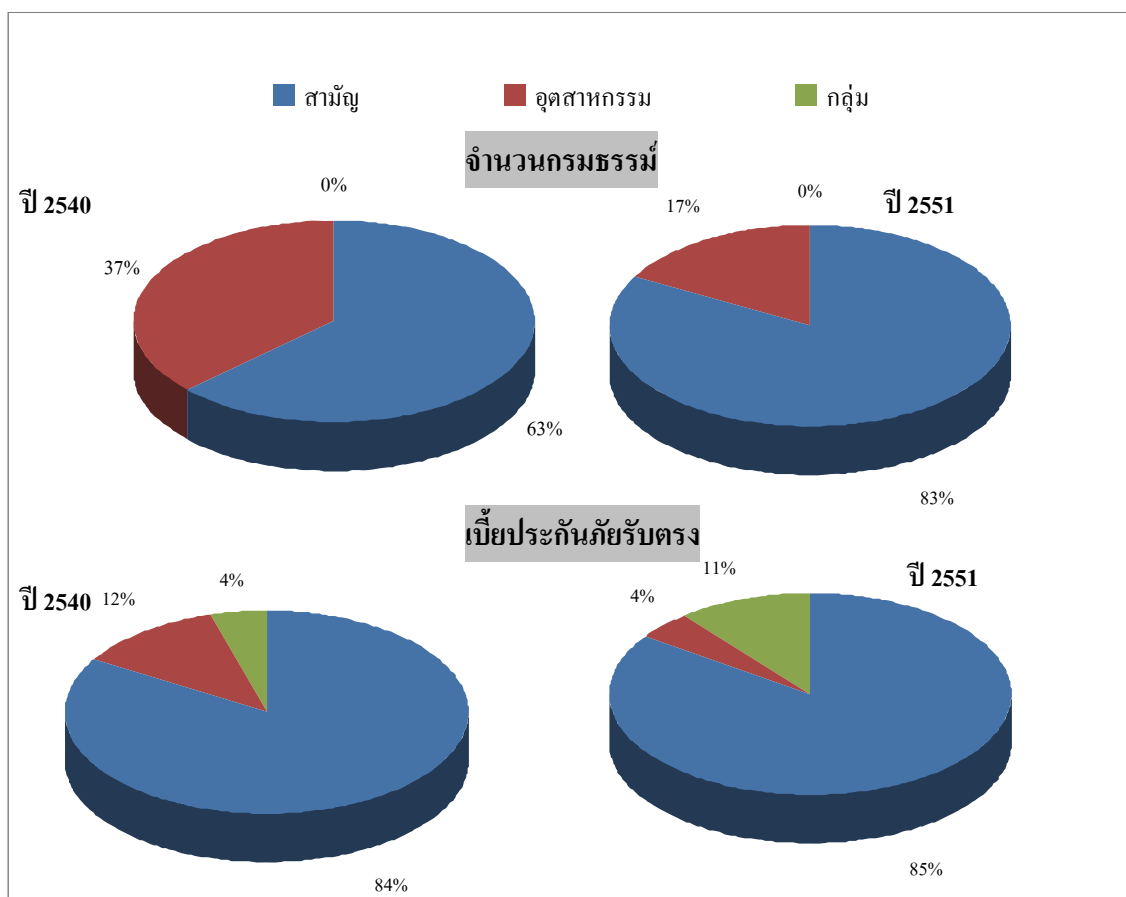
ปี	กรมธรรม์ประกันชีวิต		กรมธรรม์ประกันวินาศภัย	
	จำนวนกรมธรรม์ (ราย)	เบี้ยประกันภัยรับตรง (พันบาท)	จำนวนกรมธรรม์ (ราย)	เบี้ยประกันภัยรับตรง (พันบาท)
2540	7,215,160	58,780,396	14,351,917	57,657,003
2551	14,181,625	223,354,410	32,323,719	106,254,252
เปลี่ยนแปลง	96.55%	279.98%	125.22%	84.29%

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

2) เบี้ยประกันภัยจำแนกตามประเภท

กรมธรรม์ประกันชีวิตจำแนกได้เป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ ประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรม และประเภทกลุ่ม โดยกรมธรรม์ส่วนใหญ่เป็นประเภทสามัญ ซึ่งมีสัดส่วนเพิ่มจากร้อยละ 63 ของจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด หรือเท่ากับร้อยละ 84 ของเบี้ยประกันภัยรับตรงทั้งหมด ในปี 2540 เป็นร้อยละ 83 ของจำนวนกรมธรรม์ทั้งหมด หรือเท่ากับร้อยละ 85 ของเบี้ยประกันภัยรับตรงทั้งหมด ในปี 2551 หรือคิดเป็นอัตราการขยายตัวในเชิงจำนวนกรมธรรม์ และในเชิงเบี้ยประกันภัยรับช่วงปี 2540-2551 เท่ากับร้อยละ 159 และ 279 ตามลำดับ ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2551 กรมธรรม์ประเภทสามัญมีจำนวน 11,787,901 กรมธรรม์ โดยมีเบี้ยประกันภัยรับตรงในปีดังกล่าว 1.86 แสนล้านบาท ขณะที่กรมธรรม์ประเภทอุตสาหกรรมมีสัดส่วนลดลงทั้งในเชิงร้อยละของจำนวนกรมธรรม์และร้อยละของเบี้ยประกันภัยรับตรง ขณะที่กรมธรรม์ประเภทกลุ่มแม้จะมีสัดส่วนไม่มากแต่เบี้ยประกันภัยขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่า 8 เท่า ในช่วงปี 2540-2551

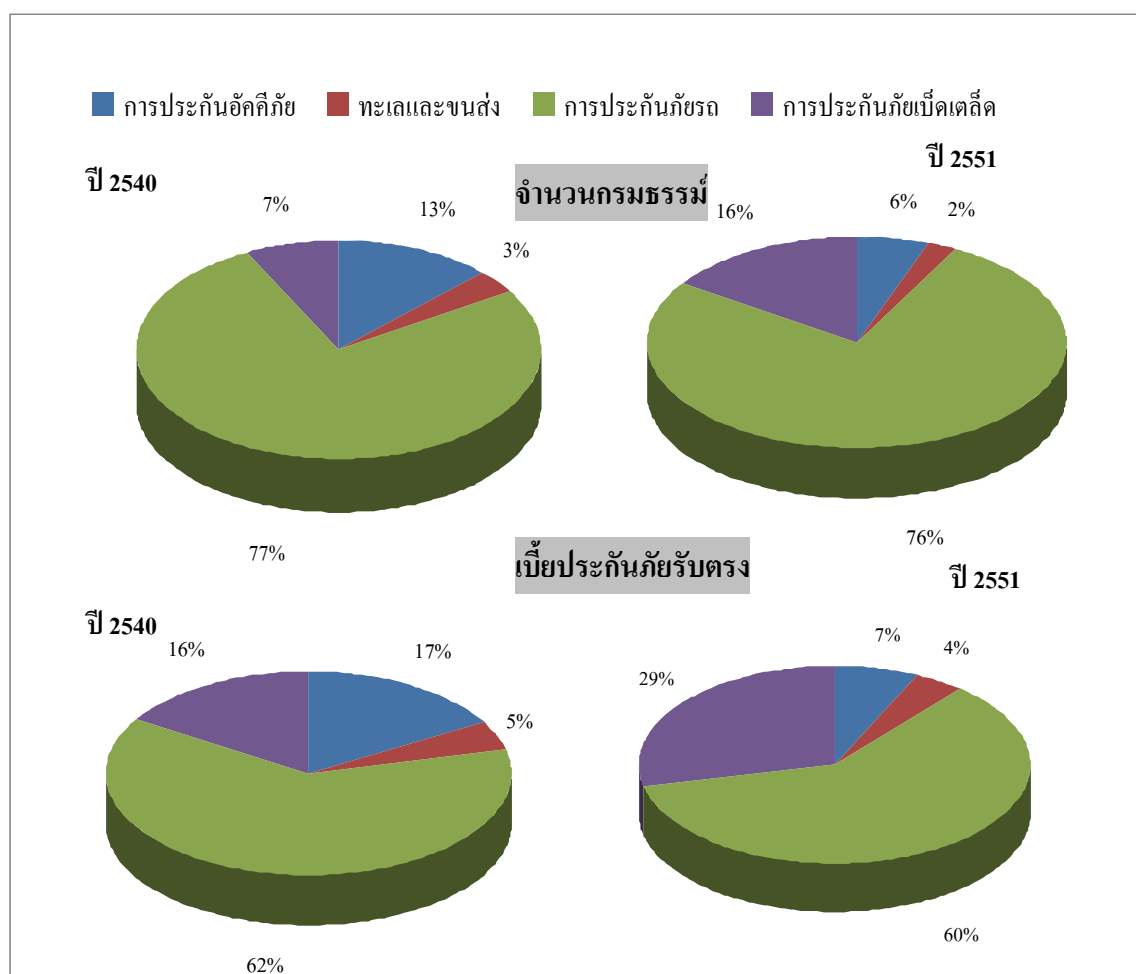
แผนภาพที่ 11 เปรียบเทียบการประกันชีวิตจำแนกตามประเภทระหว่างปี 2540 และ 2551



ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

กรรมกรรมประกันวินาศภัยจำแนกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ อัคคีภัย ทะเลและขนส่ง การประกันภัยรถ และการประกันภัยเบ็ดเตล็ด โดยกรรมกรรมส่วนใหญ่เป็นการประกันภัยรถ ซึ่งมีทั้งภาคบังคับและภาคสมัครใจ ทั้งนี้ การประกันภัยรถมีส่วนประมาณร้อยละ 76-77 ของจำนวนกรรมกรรมทั้งหมด หรือเท่ากับร้อยละ 60-62 ของเบี้ยประกันภัยรับตรงทั้งหมด ในระหว่างปี 2540 – 2551 โดยมีการขยายตัวในเชิงจำนวนกรรมกรรม และในเชิงเบี้ยประกันภัยรับช่วงปี 2540-2551 เท่ากับร้อยละ 126 และ 78 ตามลำดับ ทั้งนี้ ณ สิ้นปี 2551 กรรมกรรมประกันภัยรถ มีจำนวน 24,748,761 กรรมกรรม โดยมีเบี้ยประกันภัยรับตรงในปีดังกล่าว 6.42 หมื่นล้านบาท ขณะที่กรรมกรรมประเภทอุตสาหกรรมมีส่วนลดลงทั้งในเชิงร้อยละของจำนวนกรรมกรรมและร้อยละของเบี้ยประกันภัยรับตรง ขณะที่กรรมกรรมประเภทอัคคีภัย และกรรมกรรมประเภทเบ็ดเตล็ดซึ่งรวมถึงประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและสุขภาพ มีความสำคัญเช่นกัน โดยสัดส่วนของประกันภัยเบ็ดเตล็ดขยายตัวในช่วงปี 2540-2551 ขณะที่สัดส่วนประกันอัคคีภัยรวมถึงยอดเบี้ยประกันภัยรับตรงได้ปรับลดลงในช่วงเวลาเดียวกัน

แผนภาพที่ 12 เปรียบเทียบการประกันวินาศภัยตามประเภทระหว่างปี 2540 และ 2551

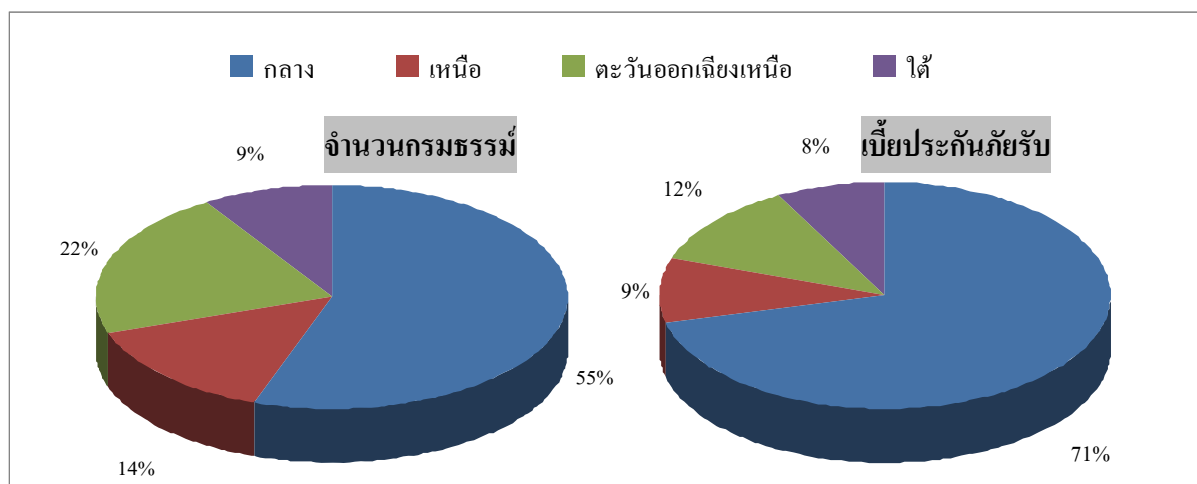


ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

3) เบี้ยประกันภัยจำแนกตามภูมิภาค

ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ณ สิ้นปี 2551 ซึ่งเผยแพร่การทำประกันจำแนกตามภาคเฉพาะกรณีประกันชีวิต ปรากฏว่า ภาคกลางมีส่วนการทำกรรมธรรม์ประกันชีวิตมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 55 ของจำนวนกรรมธรรม์รวม หรือเท่ากับร้อยละ 71 ของเบี้ยประกันภัยรับทั้งหมด โดยจำนวนกรรมธรรม์ที่ทำในภาคกลางมียอด 8,957,859 กรรมธรรม์ หรือคิดเป็นเบี้ยประกันภัยรับ 1.56 แสนล้านบาท ส่วนภาคที่มีสัดส่วนการทำประกันรองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เท่ากับร้อยละ 22 ของจำนวนกรรมธรรม์รวม หรือเท่ากับร้อยละ 12 ของเบี้ยประกันภัยรับทั้งหมด ขณะที่ภาคเหนือและภาคใต้มีสัดส่วนการทำประกันสองอันดับสุดท้ายตามลำดับ

แผนภาพที่ 13 การประกันชีวิตจำแนกตามภูมิภาคปี 2551



ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

4) รายชื่อสถาบันการเงินที่ให้บริการ

สถาบันการเงินที่ให้บริการด้านการประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ณ สิ้นปี 2551 มีจำนวน 71 แห่ง ส่วนใหญ่เป็นบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งรับทำกรรมธรรม์ประกันวินาศภัย จำนวน 46 แห่ง ส่วนที่เหลือเป็นบริษัทประกันชีวิตซึ่งรับทำกรรมธรรม์ประกันชีวิต จำนวน 25 แห่ง โดยรายชื่อบริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัยพร้อมทั้งจำนวนสาขาที่ให้บริการสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 11 รายชื่อและจำนวนสาขาของบริษัทประกันชีวิต

ที่	บริษัท	จำนวน สาขา	ที่	บริษัท	จำนวน สาขา
1	กรุงเทพประกันชีวิต	69	14	มิลเลียมไลฟ์อินชัวร์รันส์ (ประเทศไทย)	-
2	กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต	5	15	เมืองไทยประกันชีวิต	112
3	เจนเนอราลี่ ประกันชีวิต (ไทยแลนด์)	3	16	แมนูไลฟ์ ประกันชีวิต (ประเทศไทย)	12
4	ไทยคาร์ดิฟ ประกันชีวิต	-	17	สยามซัมซุง ประกันชีวิต	2
5	ไทยประกันชีวิต	255	18	สยามประกันชีวิต	3
6	ไทยพาณิชย์นิวยอร์กไลฟ์ประกันชีวิต	43	19	สหประกันชีวิต	-
7	ไทยริประกันชีวิต	-	20	อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์รันส์	-
8	ไทยสมุทรประกันชีวิต	251	21	อยุธยา อลิอันซ์ ซี.พี. ประกันชีวิต	17
9	ชนชาติประกันชีวิต	-	22	อากเนย์ประกันชีวิต	53
10	บางกอกสหประกันชีวิต	-	23	เอช ไลฟ์ แอสซัวร์รันส์	1
11	ประกันชีวิตนครหลวงไทย(เดิมบจ.แมกซ์)	-	24	แอ็ดวานซ์ ไลฟ์ แอสซัวร์รันส์	-
12	พรุเด็นเชียล ประกันชีวิต (ประเทศไทย)	15	25	ไอเอ็นจี ประกันชีวิต	47
13	ฟินันซ่าประกันชีวิต	22	รวมทั้งสิ้น		910

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ในปี 2551 พบว่าบริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด 3 แห่ง (ใช้เบี้ยประกันภัยรับตรงเป็นฐานในการพิจารณา) ได้แก่ บริษัทอเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนลแอสซัวร์รันส์ (AIA) บริษัทไทยประกันชีวิต และบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต ตามลำดับ โดยส่วนแบ่งตลาดของบริษัท AIA เท่ากับร้อยละ 37.93 และสูงกว่าบริษัทไทยประกันชีวิต มากกว่า 2.5 เท่า แสดงให้เห็นว่าบริษัท AIA เป็นผู้เล่นรายใหญ่ในธุรกิจประกันชีวิต สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 12 บริษัทประกันชีวิตที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในปี 2551

หน่วย : พันบาท

บริษัท	เบี้ยประกันภัย	ร้อยละ
	รับโดยตรง	%
อเมริกันอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสซัวร์รันส์	84,722,676	37.93
ไทยประกันชีวิต	32,246,080	14.44
เมืองไทยประกันชีวิต	17,242,673	7.72

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ตารางที่ 13 รายชื่อและจำนวนสาขาของบริษัทประกันวินาศภัย

ที่	บริษัท	จำนวน			ที่	บริษัท	จำนวน		
		สาขา	สาขาย่อย	สาขาเฉพาะฯ			สาขา	สาขาย่อย	สาขาเฉพาะฯ
1	กมลประกันภัย	44	-	1	24	พุทธธรรมประกันภัย	11	1	-
2	กรุงเทพประกันภัย	11	25	-	25	เมืองไทยประกันภัย	-	4	-
3	กรุงไทยพานิชประกันภัย	18	1	-	26	ลิเบอร์ตี้ประกันภัย	-	-	21
4	คิวบีอี ประกันภัย	7	-	3	27	วิริยะประกันภัย	71	1	4
5	คูเนียประกันภัย	4	-	1	28	ศรีอยุธยาประกันภัย	11	-	6
6	เจริญประกันภัย	4	-	-	29	ศูนย์สุขภาพประเทศไทย	2	2	-
7	ทิพยประกันภัย	19	-	-	30	ส่งเสริมประกันภัย	9	1	-
8	เทเวศประกันภัย	13	-	-	31	สยามชีวิตอินชัวร์รันส์	10	-	-
9	ไทยประกันภัย	8	-	-	32	สหมงคลประกันภัย	2	-	-
10	ไทยประกันสุขภาพ	-	-	1	33	สัมพันธ์ประกันภัย	18	63	17
11	ไทยพัฒนาประกันภัย	2	63	-	34	สมโพธิ์ เจแปน ประกันภัย	1	-	-
12	ไทยศรีประกันภัย	31	-	1	35	ไทยพาณิชย์สามัคคีประกันภัย	12	-	-
13	ไทยเศรษฐกิจประกันภัย	1	-	-	36	สินทรัพย์ประกันภัย	9	-	6
14	ธนาชาตประกันภัย	16	-	8	37	สินมั่นคงประกันภัย	52	23	-
15	ธนสินประกันภัย	20	21	-	38	อลิอันซ์ ซี.พี.	5	-	-
16	นวกิจประกันภัย	21	5	-	39	เอ็ม เอส ไอ จี ประกันภัย	3	-	-
17	นำสินประกันภัย	27	-	-	40	อาคเนย์ประกันภัย (2000)	69	1	-
18	บางกอกสหประกันภัย	4	-	-	41	อินทรีประกันภัย	3	2	-
19	บีที ประกันภัย	4	4	-	42	เอเชียประกันภัย 1950	1	1	-
20	บุพา ประกันสุขภาพ (ประเทศไทย)	9	-	-	43	เฮอร์คิวลีสประกันภัย	-	-	18
21	ประกันคุ้มภัย	25	6	5	44	แอกซ่าประกันภัย	8	1	-
22	ประกันภัยไทยวิวัฒน์	-	-	17	45	แอลเอ็มจี ประกันภัย	34	-	-
23	ประกันภัยศรีเมือง	16	-	-	46	ไอโออี กรุงเทพประกันภัย	-	9	-
รวมทั้งสิ้น							635	234	109
รวมทั้งสิ้น							978	สาขา	

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบบริษัทประกันวินาศภัยทั้ง 46 แห่ง ในปี 2551 พบว่าบริษัทที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุด 3 แห่ง (ใช้เบี้ยประกันภัยรับตรงเป็นฐานในการพิจารณา) ได้แก่ บริษัทวิริยะประกันภัย บริษัททิพยประกันภัย และบริษัทกรุงเทพประกันภัย โดยส่วนแบ่งตลาดของบริษัทวิริยะประกันภัยเท่ากับร้อยละ 15.21 สูงกว่าบริษัททิพยประกันภัยประมาณ 2 เท่า สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

ตารางที่ 14 บริษัทประกันวินาศภัยที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงสุดในปี 2551

หน่วย : พันบาท

บริษัท	เบี้ยประกันภัย รับโดยตรง	ส่วนแบ่งตลาด %
1. วิริยะประกันภัย	16,159,856	15.21
2. ทิพยประกันภัย	7,893,868	7.43
3. กรุงเทพประกันภัย	6,856,304	6.45

ที่มา สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

2.2 รูปแบบการกำกับภาคการเงินไทย

2.2.1 หน่วยงานกำกับ

ภาคการเงินในประเทศไทยสามารถจำแนกได้เป็น 3 ตลาด ได้แก่ ตลาดทุน ตลาดเงิน และธุรกิจประกันภัย ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยงานต่าง ๆ กัน ดังนี้

1) ตลาดทุน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ รวมทั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับประชาชนโดยทั่วไปในกลุ่มนี้ ได้แก่ หุ้น และตราสารหนี้ที่ประชาชนสามารถลงทุนในผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ผ่านบริษัทหลักทรัพย์ (กรณีหุ้น) และธนาคาร (กรณีตราสารหนี้)

2) ตลาดเงิน ในส่วนของธนาคารซึ่งมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สำคัญได้แก่ เงินฝาก สินเชื่อ บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ และธุรกรรมเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศนั้น อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ขณะที่กระทรวงการคลังมีอำนาจกำกับดูแลการดำเนินงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ และธุรกิจ Non-bank

3) ธุรกิจประกันภัย ทั้งการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิตอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน คปภ.

การกำกับดูแลสถาบันการเงินของไทยในช่วงก่อนปี 2550 มีการแยกหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลสถาบันการเงินและธุรกรรมทางการเงินแต่ละประเภทออกจากกันและเป็นอิสระต่อกัน ภายใต้กฎหมายที่ให้อำนาจหน่วยงานกำกับดูแลนั้นๆ ไว้ ดังแผนภาพข้างล่าง กล่าวคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุนและบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ดูแลธุรกิจหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์และบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม กรมการประกันภัยทำหน้าที่ในการกำกับดูแลธุรกิจประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ขณะที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจ เช่น ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นต้น จะอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง โดยมีธนาคารแห่งประเทศไทยช่วยทำหน้าที่ในการตรวจสอบฐานะและความมั่นคง นอกจากนี้ ยังมีกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ทำหน้าที่ในการกำกับและตรวจสอบสหกรณ์ออมทรัพย์ และกระทรวงมหาดไทยที่ทำหน้าที่กำกับดูแลโรงรับจำนำ

2.2.2 การแก้ไขกฎหมายทางการเงินและการประกันภัยและนัยต่อการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) สาระสำคัญของการแก้ไขกฎหมาย

หลังจากวิกฤตเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ. 2540 ได้มีการแก้ไขกฎหมายการเงินและการประกันภัยที่สำคัญจำนวน 7 ฉบับ โดยมีสาระสำคัญของการแก้ไขกฎหมายดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1.1) พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมทั้งบทบัญญัติเกี่ยวกับโครงสร้างการดำเนินงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มาและวาระการดำรงตำแหน่งของผู้ว่าการและคณะกรรมการธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการนโยบายการเงิน คณะกรรมการนโยบายสถาบันการเงิน และคณะกรรมการระบบการชำระเงิน ตลอดจนการกำกับดูแลธนาคารแห่งประเทศไทยให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริหารนโยบายการเงินมีความเหมาะสมและชัดเจน สอดคล้องกับภารกิจอันพึงเป็นงานของธนาคารกลางในการดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพทางการเงิน เสถียรภาพแห่งระบบสถาบันการเงิน และเสถียรภาพแห่งระบบการชำระเงิน ตลอดจนเอื้อให้การบริหารงานเป็นไปโดยมีบทบาทความรับผิดชอบที่มีความชัดเจน มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีการถ่วงดุลที่เหมาะสม

ทั้งนี้ คณะกรรมการนโยบายสถาบันการเงินมีกรรมกรมีอำนาจหน้าที่วางนโยบายเกี่ยวกับการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน รวมทั้งติดตามการดำเนินงานของ ธปท. ในการเป็นนายธนาคารของสถาบันการเงินและการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน

1.2) พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 เป็นการรวมกฎหมายว่าด้วยธนาคารพาณิชย์ และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจเงินทุน ธุรกิจหลักทรัพย์ และธุรกิจเครดิตฟองซิเออร์ ให้เป็นกฎหมายฉบับเดียวกัน และมีการปรับปรุงการกำกับดูแลและธุรกิจสถาบันการเงินให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระบบการเงิน เพื่อให้การกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเออร์เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งเพื่อให้การรักษาเสถียรภาพระบบสถาบันการเงินและให้ความคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สรุปสาระสำคัญของกฎหมายได้ดังนี้

- (1) ให้การประกอบธุรกิจสถาบันการเงิน ซึ่งได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเออร์ กระทำได้เฉพาะนิติบุคคลประเภทบริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาต
- (2) กำหนดเกณฑ์การกำกับเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน
- (3) ธปท. มีอำนาจในการกำกับตรวจสอบ การแก้ไขฐานะหรือการดำเนินงาน ตลอดจนการเข้าควบคุมสถาบันการเงิน ในการนี้ ธปท. สามารถกำหนดหลักเกณฑ์ด้านต่างๆ ให้สถาบันการเงินถือปฏิบัติ เช่น การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์ การลงทุน การประกอบธุรกิจ ข้อห้ามในการให้สินเชื่อ การจัดชั้นสินทรัพย์และการกันเงินสำรอง การบริหารสินทรัพย์และการดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง การจัดทำบัญชีและรายงาน เป็นต้น
- (4) สำหรับอำนาจในการออกใบอนุญาตประกอบธุรกิจ การผ่อนผันให้ต่างชาติถือหุ้นเกินร้อยละ 49 และการเพิกถอนใบอนุญาต สถาบันการเงินเป็นอำนาจของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังร่วมกับ ธปท. ทั้งนี้ พระราชบัญญัติฯ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบสถาบันการเงิน เช่น การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์ การกำหนดการลงทุนของสถาบันการเงิน การกำหนดประเภทธุรกิจที่เกี่ยวข้องที่สถาบันการเงินสามารถทำได้ การกำกับทั่วไป การตรวจสอบสถาบันการเงิน และการกำหนดมาตรการในการแก้ไขปัญหาสถาบันการเงิน

1.3) พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมที่ใช้บังคับในปัจจุบัน มีบทบัญญัติหลายประการที่ไม่สอดคล้องกับพัฒนาการของตลาดทุนที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในเรื่องโครงสร้างขององค์กรกำกับดูแลตลาดทุนไทยและการกำกับดูแลการเสนอขายหลักทรัพย์ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการกำกับดูแลตลาดทุน และเพื่อให้โครงสร้างองค์กรกำกับดูแล ตลาดทุน การกำกับดูแลการเสนอขายหลักทรัพย์ บริษัทหลักทรัพย์ และการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ มีความสอดคล้องกับสภาวะการณ์ของตลาดทุนในปัจจุบัน ประกอบกับเพื่อเป็นการผลักดันให้ตลาดการเงินไทยมีระบบการกำกับดูแลที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นมาตรฐานสากล (The IOSCO Objectives and Principle of Securities Regulation ซึ่งเป็นการประเมินภายใต้

โครงสร้าง Financial Sector Assessment Program (FSAP) and Reports on the Observance of Standard and Codes. (ROSCs)) สามารถให้ความคุ้มครองและเป็นธรรมแก่ผู้ลงทุนได้อย่างพอเพียง ซึ่งจะส่งผลในเชิงบวกต่อระดับความเชื่อมั่นของผู้ลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศต่อตลาดทุนไทย จึงได้ปรับปรุงที่มา องค์ประกอบ คุณสมบัติ และวาระการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ การเพิ่มเติมคณะกรรมการกำกับตลาดทุนให้ทำหน้าที่ในการออกกฎเกณฑ์กำกับดูแลผู้ประกอบการธุรกิจและการทำธุรกรรมต่างๆ ในตลาดทุน การปรับปรุงที่มาและการพ้นจากตำแหน่งของเลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ การปรับปรุงบทบัญญัติการกำกับดูแลการเสนอขายหลักทรัพย์เพื่อรองรับพัฒนาการของรูปแบบการจัดตั้งผู้ออกหลักทรัพย์ การเพิ่มเติมมาตรการเพื่อเสริมสร้างการบริหารจัดการที่ดีของบริษัทที่มีการระดมทุนในตลาดทุน การปรับปรุงหลักเกณฑ์ในการกำกับดูแลตลาดหลักทรัพย์ให้เป็นสากลและการกำกับดูแลผู้ประกอบการหลักทรัพย์ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์มากขึ้น การเพิ่มเติมบัญญัติเพื่อคุ้มครองระบบการส่งมอบและชำระบัญชีในการซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน และการเข้าถือหลักทรัพย์เพื่อครอบงำกิจการ ทั้งนี้ ได้ปรับปรุงบทบัญญัติต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้การบังคับใช้กฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4) พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติฯ เป็นกฎหมายจัดตั้งสถาบันประกันเงินฝาก เพื่อทำหน้าที่ประกันเงินฝากเพื่อคุ้มครองผู้ฝากเงินในสถาบันการเงินในประเทศ รวมทั้งดำเนินการกับสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมและชำระบัญชี สถาบันการเงินที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต รวมทั้งเป็นกลไกในการระดมเงินออมในประเทศให้เพียงพอต่อความต้องการใช้เงินทุน ซึ่งในปัจจุบันกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงินยังมีขอบเขตอำนาจและหน้าที่ที่ไม่ชัดเจนเพียงพอในการคุ้มครองและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ฝากเงิน อันอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาวได้ ทั้งนี้ พระราชบัญญัตินี้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) กำหนดให้จัดตั้งสถาบันประกันเงินฝาก มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังรักษาการตามกฎหมาย ทั้งนี้ ให้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ได้แก่

- ประกันเงินฝากของประชาชนในสถาบันการเงินสมาชิก
- เสริมสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน
- ดำเนินการกับสถาบันการเงินสมาชิกที่ถูกควบคุม และชำระบัญชีสถาบันการเงินสมาชิก

ที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต

(2) กำหนดให้มีคณะกรรมการสถาบันประกันเงินฝาก ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนนโยบายและควบคุมดูแลโดยทั่วไปซึ่งกิจการของสถาบัน และการกำหนดระเบียบหรือข้อบังคับต่างๆ เช่น อัตราเบี้ยประกันและ

การชำระเบี้ยประกันและเงินเพิ่ม การจ่ายเงินทดแทนสำหรับเงินฝากที่ประกัน การเป็นสมาชิกและการสิ้นสุดสมาชิกภาพของสมาชิก การบริหารจัดการด้านบุคลากรของสถาบัน เป็นต้น

(3) ให้สถาบันการเงินสมาชิกส่งเงินเข้ากองทุนคุ้มครองเงินฝากตามอัตราที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ซึ่งอัตราดังกล่าวต้องไม่เกินร้อยละ 1 ต่อปี ของยอดเงินฝากเฉลี่ยตามช่วงเวลาที่คณะกรรมการกำหนด ทั้งนี้ สมาชิกของสถาบันประกันเงินฝาก ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ และสถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นซึ่งรับเงินฝากจากประชาชนที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด

(4) ให้สถาบันมีอำนาจในการติดตาม ตรวจสอบ ฐานะและการดำเนินงานของสถาบันสมาชิก ทั้งนี้ สถาบันสามารถขอให้ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบสถาบันสมาชิกเป็นการทั่วไปหรือเฉพาะเรื่องได้ และสถาบันมีอำนาจเข้าร่วมทำการตรวจสอบด้วยก็ได้ หรือในกรณีที่สถาบันสมาชิกมีปัญหาสามารถแจ้งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยหรือหน่วยงานอื่นของทางการที่กำลังดูแลสถาบันสมาชิกนั้นทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการตรากฎหมายที่ควบคุมสถาบันสมาชิกนั้น

(5) เมื่อสมาชิกถูกเพิกถอนใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการกำกับดูแลการประกอบธุรกิจสถาบันการเงินแล้ว ให้มีการชำระบัญชีสมาชิกนั้น โดยให้สถาบันเป็นผู้ชำระบัญชี

1.5) พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550

พระราชบัญญัติฯ กำหนดให้ปรับเปลี่ยนสถานะของกรมการประกันภัยให้เป็นองค์กรอิสระ ในกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ภายใต้ชื่อ “สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” เพื่อให้การปฏิบัติการกิจของหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศ และเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการประกอบธุรกิจของภาคเอกชน โดยมีการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการ มีความเป็นอิสระในการดำเนินการเพื่อความน่าเชื่อถือและควมมีประสิทธิภาพของกระบวนการกำกับดูแล มีอำนาจตามกฎหมายและต้องรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจนและสามารถบริหารทรัพยากร งบประมาณ ตลอดจนคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรได้ตามเป้าหมาย รวมทั้งสอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisor: IAIS) ซึ่งกำหนดคุณสมบัติของผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย ต้องเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นอิสระ และมีความคล่องตัวโปร่งใสในการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพของธุรกิจประกันภัย เพื่อเป็นกลไกสร้างหลักประกันความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมโดยรวม และสนองตอบต่อยุทธศาสตร์ของรัฐบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ พระราชบัญญัตินี้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(1) กำหนดให้มีคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการกำกับ ส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจประกันภัย รวมถึง

- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการพิจารณากำหนดตำแหน่งและผลตอบแทน คณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการอื่น เพื่อดูแลกิจการด้านต่างๆ ของสำนักงาน พร้อมทั้งกำหนดอำนาจหน้าที่ หลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่จะต้องปฏิบัติตาม

- กำหนดค่าธรรมเนียมสำหรับคำขออนุญาต คำขอใบอนุญาต ใบอนุญาตหรือ การประกอบกิจการตามที่ได้รับอนุญาต หรือค่าบริการอื่นใดที่จำเป็นต้องมีการเรียกเก็บจากธุรกิจและบุคคล

- อนุมัติแผนการลงทุน แผนการเงิน และ งบประมาณของสำนักงาน

- ควบคุมดูแลการดำเนินงาน และการบริหารงานทั่วไป ตลอดจนออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับสำนักงาน

- ปฏิบัติการอื่นเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น

(2) กำหนดให้มีการจัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย มีลักษณะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยสำนักงาน คปภ. มีอำนาจ และหน้าที่ที่สำคัญ เช่น

- ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

- ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย เพื่อส่งเสริมและพัฒนากิจการประกันภัย

- ส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลไกเพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชน

- ปฏิบัติหน้าที่ตามมติหรือนโยบายของคณะกรรมการและเป็นหน่วยงานธุรการของ

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน

1.6) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ

1.7) พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม

ในการคุ้มครองผู้เอาประกันภัยนั้น ตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และการประกันวินาศภัยทั้ง 2 ฉบับข้างต้นได้บัญญัติให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการคุ้มครองที่สำคัญ ดังนี้

(1) คุ้มครองประชาชนให้ได้รับความเป็นธรรมเกี่ยวกับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และได้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อนตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัย โดยกำหนดวิธีการเสนอขาย และการปฏิบัติตนต่อลูกค้าของตัวแทนประกันภัย โดยให้ตัวแทนประกันภัยแสดงใบอนุญาตเพื่อแสดงตนทุกครั้งก่อนการเสนอขาย หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัท และในการเสนอขายของตัวแทน จะต้องให้ข้อมูลแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน

(2) กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันชีวิตและกองทุนประกันวินาศภัย เพื่อให้ความคุ้มครองประชาชน ผู้เอาประกันภัย ให้ได้รับการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย ในกรณีบริษัทถูกเพิกถอนใบอนุญาต หรือ ล้มละลาย โดยผู้เอาประกันภัยมีสิทธิได้รับหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัยทุกสัญญา รวมกันไม่เกิน 1 ล้านบาท

พระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งกองทุนประกันชีวิต และกองทุนประกันวินาศภัย ตามลำดับ โดยที่กองทุนทั้งสองมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง คือ 1) เพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย ในกรณีที่บริษัทล้มละลายหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และ 2) เพื่อพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ

ในกรณีที่บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัยล้มละลาย หรือเพิกถอนใบอนุญาต ให้เจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับการชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกัน โดยจำนวนเงินที่เจ้าหนี้แต่ละรายมีสิทธิได้รับชำระจากกองทุนฯ จึงไม่เกินวงเงินหนึ่งล้านบาทต่อมูลหนี้ที่ตนเอาประกันไว้กับบริษัทฯ แต่ละแห่ง

ทั้งนี้ บริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันวินาศภัย มีหน้าที่ส่งเงินเข้ากองทุนทั้ง 2 กองทุนดังกล่าว ตามอัตราที่คณะกรรมการบริหารกองทุนกำหนดซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบของรัฐมนตรีที่กำกับดูแลกิจการประกันภัย โดยอัตราดังกล่าวไม่เกินร้อยละ 0.5 ของเบี้ยประกันภัยที่บริษัทได้รับในรอบระยะเวลา 6 เดือนก่อนหน้าที่ต้องนำส่งเงินเข้ากองทุน โดยหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และระยะเวลาในการนำส่งเงินเข้ากองทุนให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกองทุนประกาศกำหนด

โดยคณะกรรมการบริหารกองทุนมีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและออกระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศในการบริหารกิจการของกองทุน
- กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน
- กำหนดระเบียบเกี่ยวกับการขอรับชำระหนี้และการอนุมัติชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ซึ่งมีสิทธิได้รับ ชำระหนี้ที่เกิดจากการเอาประกันภัย
- กำหนดอัตราและระเบียบเกี่ยวกับการใช้เงินกองทุนในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้มีความมั่นคงและเสถียรภาพ
- กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการให้บริษัทกู้ยืมเงิน
- กำหนดอัตราค่าใช้จ่ายในการบริหารกองทุน

2) ผลของการแก้ไขกฎหมายต่อการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน

การแก้ไขกฎหมายทางการเงินทั้ง 7 ฉบับข้างต้นเป็นการปรับเปลี่ยนระบบกำกับดูแลภาคการเงินของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้การกำกับดูแลภาคการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองและรองรับ

การเปลี่ยนแปลงของตลาดการเงินในยุคโลกาภิวัตน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และยังเสริมสร้างธรรมาภิบาลและความน่าเชื่อถือของหน่วยงานกำกับดูแลอีกด้วย

การแก้ไขกฎหมายสถาบันการเงินนั้น จะส่งผลให้ผู้ใช้บริการจากสถาบันการเงินได้รับบริการดีขึ้น เนื่องจากเมื่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินเปลี่ยนแปลงไป โดยมีการทำธุรกิจการเงินอื่นๆ มากขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่หลากหลายมากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงกฎหมายสถาบันการเงินเพื่อให้สถาบันการเงินสามารถทำธุรกิจได้กว้างขึ้นตามที่ลูกค้าต้องการ โดยอาจให้บริการผ่านสถาบันการเงินแห่งนั้นหรือตั้งบริษัทลูกขึ้นมาให้บริการก็ได้ (กลุ่มธุรกิจการเงิน) แต่ทั้งนี้ต้องให้ผู้ใช้บริการจากสถาบันการเงินได้รับความเป็นธรรมและไม่ถูกเอาเปรียบ เนื่องจากกฎหมายปัจจุบันยังไม่ได้มีการกำหนดเรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคไว้ให้ชัดเจน การคุ้มครองผู้บริโภคจึงไม่สามารถทำได้เท่าที่ควร การแก้ไขกฎหมายการเงินในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2551 จึงมีข้อกำหนดที่ใช้ดูแลผู้บริโภคไว้บางประการด้วย

ในส่วนของกฎหมายคุ้มครองเงินฝากนั้น เป็นการนำระบบการคุ้มครองเงินฝากแบบจำกัดวงเงินมาใช้กำหนดกติกาต่างๆ ในการคุ้มครองเงินฝากอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการดูแลผู้ฝากเงินของประเทศไทยไม่น้อยกว่าร้อยละ 98.5 ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบสถาบันการเงินอันจะเป็นการสนับสนุนการออมเงินในประเทศ และเสริมสร้างความมั่นคงและความมีเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงินในภาพรวม รวมทั้งลดภาระทางการคลังของภาครัฐ ผู้ฝากเงินรายย่อยได้รับความคุ้มครองโดยไม่ต้องเปิดเผยบัญชีประชาชน เนื่องจากการคุ้มครองผู้ฝากเงินในปัจจุบันเป็นการให้ความคุ้มครองแบบเต็มก็คือ เต็มจำนวนที่ฝากเงินไว้ไม่ว่าจะเป็นผู้ที่ฝากเงินรายย่อยๆ หรือผู้ที่ฝากเงินรายใหญ่ การคุ้มครองเต็มที่อยู่อย่างนี้ แม้ว่าจะเป็นประโยชน์กับผู้ฝากเงิน แต่หากสถาบันการเงินถูกปิดกิจการ การจ่ายเงินคืนผู้ฝากเงินจำนวนมหาศาลจะเป็นภาระแก่เงินภาษีของประชาชนอย่างไม่มีขอบเขต จึงได้มีเสนอกฎหมายว่าด้วยสถาบันคุ้มครองเงินฝากเพื่อให้ความคุ้มครองแก่เงินฝากของผู้ฝากเงินรายย่อยในสถาบันการเงิน โดยจำกัดวงเงินคุ้มครองต่อผู้ฝากแต่ละรายต่อสถาบันการเงินแต่ละแห่งไว้ และยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ฝากเงินกระจายความเสี่ยงโดยมีบัญชีเงินฝากกับหลายๆ สถาบันการเงินซึ่งจะทำให้มีการเปรียบเทียบระหว่างสถาบันการเงินด้วยกันว่าควรฝากเงินไว้กับสถาบันการเงินใด

การคุ้มครองผู้ฝากเงินที่กำหนดไว้จะเป็นการคุ้มครองต่อรายผู้ฝากต่อสถาบันการเงินในจำนวนเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท ส่วนที่เกิน 1 ล้านบาทนั้น ผู้ฝากสามารถขอรับคืนได้จากกองทุนทรัพย์สินของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผู้ฝากและสถาบันการเงินได้มีเวลาในการปรับตัว กฎหมายจึงกำหนดให้ทยอยปรับลดวงเงินที่คุ้มครองเมื่อสิ้นปีที่ 5 นับแต่วันที่กฎหมายมีผลใช้บังคับ จนกระทั่งเหลือวงเงินคุ้มครองไม่เกิน 1 ล้านบาท แต่อย่างไรก็ดี ในช่วงปลายปี 2551 ระบบเศรษฐกิจของไทยเริ่มได้รับผลกระทบจากวิกฤตทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาที่หดตัวอย่างรุนแรง ดังนั้น ทางกระทรวงการคลังจึงนำเสนอแนวทางในการทยอยปรับลดวงเงินที่คุ้มครองในช่วงปี 5 แรก ตั้งแต่วันที่กฎหมายมีผลใช้บังคับ โดยกำหนดให้มีการคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวน ในช่วงปีที่ 2 และปีที่ 3 เพื่อป้องกันการแตกตื่นของประชาชนหากระบบสถาบันการเงินมีความผกผัน รวมทั้งการรักษาเสถียรภาพของ

ระบบการเงิน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายเงินตราระหว่างประเทศ และการสร้างความเชื่อมั่นต่อประชาชนผู้ฝากเงิน ทั้งนี้ จำนวนเงินฝากที่ได้รับความคุ้มครองในช่วง 5 ปีแรก ตามพระราชกฤษฎีกากำหนดจำนวนเงินฝากที่ได้รับการคุ้มครองเพิ่มขึ้น พ.ศ. 2552 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2552) มีดังนี้

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบวงเงินที่ได้รับความคุ้มครอง

ปีที่	วงเงินที่ได้รับความคุ้มครอง (เดิม)	วงเงินที่ได้รับความคุ้มครอง (ใหม่)
1	เต็มจำนวน	เต็มจำนวน
2	100 ล้านบาท	เต็มจำนวน
3	50 ล้านบาท	เต็มจำนวน
4	10 ล้านบาท	50 ล้านบาท
5 เป็นต้นไป	1 ล้านบาท	1 ล้านบาท

ทั้งนี้ เมื่อสถาบันการเงินถูกเพิกถอนใบอนุญาต กฎหมายกำหนดให้สถาบันคุ้มครองเงินฝาก ประกาศให้ผู้ฝากมาขึ้นขอรับเงินภายใน 40 วัน และให้สถาบันคุ้มครองเงินฝากจ่ายเงินให้ผู้ฝากภายใน 30 วัน ซึ่งกฎหมายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการจ่ายเงินผู้ฝากไว้ชัดเจน ก็เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อผู้ฝากเงินว่า หากสถาบันการเงินถูกเพิกถอนใบอนุญาตแล้วจะได้รับเงินคืนอย่างรวดเร็ว

เมื่อจ่ายเงินผู้ฝากเงินแล้ว กฎหมายยังได้กำหนดให้สถาบันคุ้มครองเงินฝากเข้าสวมสิทธิของผู้ฝากเงินเพื่อขอรับชำระหนี้จากทรัพย์สินของสถาบันการเงิน โดยจะมีบุริมสิทธิเหนือเจ้าหนี้สามัญอื่น นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้สถาบันเป็นผู้ชำระบัญชีสถาบันการเงินที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต เพื่อจัดการกับทรัพย์สินของสถาบันการเงินที่ถูกปิดเพื่อนำเงินมาเฉลี่ยคืนให้แก่เจ้าหนี้ซึ่งรวมถึงเงินฝากส่วนที่เกินกว่าจำนวนที่ได้รับการคุ้มครองด้วย

อนึ่ง การมีระบบคุ้มครองเงินฝากแบบจำกัดวงเงินจะทำให้ผู้ฝากเงินมีความระมัดระวังในการฝากเงิน และให้ความสำคัญในการติดตามฐานะและผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินมากขึ้น อันจะเป็นการสร้างวินัยทางการเงิน รวมทั้งเสริมสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงให้กับระบบสถาบันการเงิน ซึ่งจะส่งผลดีต่อระบบการเงินและระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม นอกจากนี้ วงเงินคุ้มครองที่กำหนดไว้จำนวน 1 ล้านบาท (ตั้งแต่ปีที่ 5 นับตั้งแต่วันที่กฎหมายมีผลบังคับใช้เป็นต้นไป) สามารถครอบคลุมบัญชีเงินฝากได้ถึงประมาณร้อยละ 98.8 ของจำนวนบัญชีเงินฝากทั้งระบบ อันจะเป็นกลไกในการดูแลผู้ฝากรายย่อยซึ่งเป็นผู้ฝากส่วนใหญ่ในระบบสถาบันการเงิน

ด้านการแก้ไขกฎหมายองค์กรกำกับดูแลทางการเงิน 3 ฉบับ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม

ธุรกิจประกันภัย มีเจตนารมณ์ที่จะปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรกำกับดูแลระบบการเงินให้มีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือมากขึ้น ทั้งนี้ กฎหมาย 3 ฉบับนี้ได้มุ่งพัฒนาการดำเนินงานของธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย ในด้านของความอิสระในการดำเนินงาน ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส รวมทั้งเสริมสร้างธรรมาภิบาลที่ดีขององค์กรกำกับดูแล ทั้งนี้ ผลจากการแก้กฎหมายทางการเงิน 3 ฉบับนี้ คือ ทำให้องค์กรกำกับดูแลมีความเป็นอิสระและมีความรับผิดชอบมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากตารางข้างล่าง

ตารางที่ 16 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดต่อองค์กรกำกับต่างๆ หลังจากการแก้ไขกฎหมาย

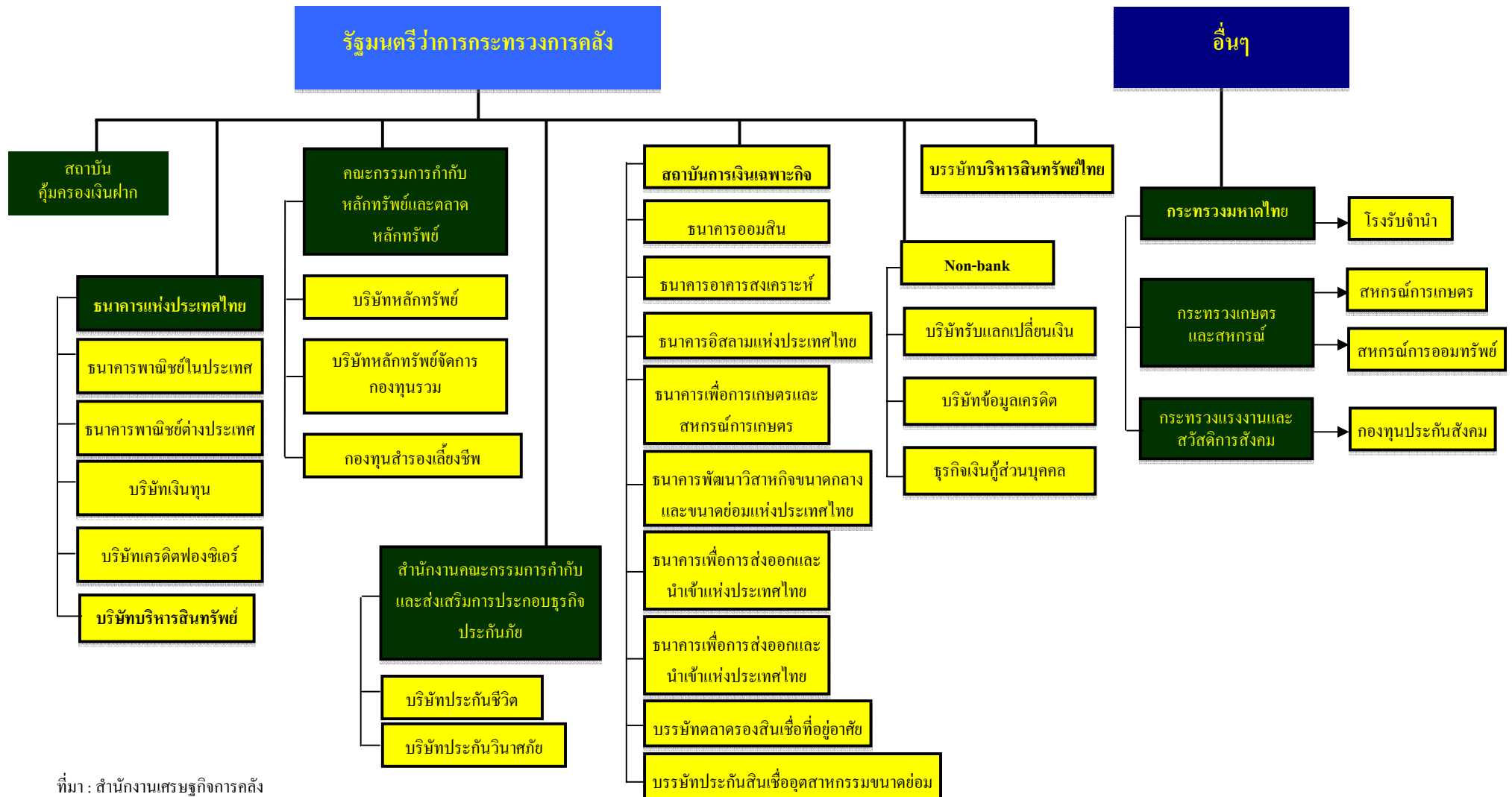
หน่วยงาน	ความอิสระ		ความรับผิดชอบ	
	กฎหมายเดิม	ร่างใหม่	กฎหมายเดิม	ร่างใหม่
ธนาคารแห่งประเทศไทย	60%	65%	45%	60%
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์	58%	61%	67%	71%
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมธุรกิจประกันภัย	29%	63%	81%	67%

วิธีการจัดทำตารางข้างต้นได้อ้างอิงจากบทความ *The Fear of Freedom: Politicians and the Independence and Accountability of Financial Sector Supervisors* (IMF WP/07/25) ซึ่งมีรายละเอียดอยู่ในภาคผนวก ทั้งนี้ ตารางแสดงข้างบนแสดงให้เห็นว่า ความอิสระในการดำเนินงานขององค์กรทั้ง 3 องค์กรเพิ่มขึ้นหลังการแก้กฎหมาย โดยเฉพาะในกรณีของการกำกับดูแลประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักความเป็นจริงเพราะองค์กรกำกับการประกันภัยนั้นแต่เดิมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของกระทรวงพาณิชย์ (กรมการประกันภัย) ซึ่งมีได้เป็นองค์กรอิสระอย่างสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์ ดังนั้น การแปรสภาพกรมการประกันภัยและแยกออกจากกระทรวงพาณิชย์นั้นมิได้มีผลให้คะแนน ความอิสระของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด คือ จากร้อยละ 29 เป็นร้อยละ 63 ในขณะที่สัดส่วนของความรับผิดชอบของการกำกับลดลง ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากการที่องค์กรถูกแยกออกไปตั้งเป็นองค์กรใหม่ ทำให้ยังความเชื่อมโยงกับรัฐบาลในการปรึกษาหารือหรือรายงานต่อรัฐบาลและสาธารณชนยังมีน้อยอยู่เมื่อเทียบกับเดิมที่เป็นหน่วยงานราชการ อย่างไรก็ตามระดับของความรับผิดชอบยังคงอยู่ในระดับที่ดี

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิดและรูปแบบการกำกับระบบการเงินในต่างประเทศ ประกอบกับผลดีจากการที่มีกฎหมายการเงิน 7 ฉบับ ออกใช้ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น กระทรวงการคลังจึงมีบทบาทในการเสริมสร้างให้ระบบกำกับดูแลระบบการเงินมีประสิทธิภาพในทุกภาคธุรกิจ กล่าวคือ กระทรวงการคลังในฐานะที่

เป็นตัวแทนของรัฐบาลในการเสนอแก้ไขและปรับปรุงกฎหมายทางการเงิน ต้องดูแลการทำงานขององค์กรกำกับ
ต่างๆในระบบการเงินให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพปลอดจากการแทรกแซงเพื่อหวังประโยชน์ทางธุรกิจและการ
เมือง ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรกำกับเหล่านี้ได้รับความเชื่อถือจากตลาดและผู้ใช้บริการ ซึ่งกระทรวงการคลังสามารถทำ
ได้ โดยการสร้างระบบกำกับดูแลที่มีระบบธรรมาภิบาลที่ดี และส่งผลให้องค์กรเหล่านี้มีอิสระในการดำเนินงาน
พร้อมทั้งมีการตรวจสอบถ่วงดุลจากสาธารณชนที่เหมาะสม

แผนภาพที่ 14 โครงสร้างการกำกับดูแลระบบสถาบันการเงิน ในปี 2552



2.2.3 หน่วยงานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์

ประกันภัย

ผู้บริโภคนสินค้าและบริการรวมถึงผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 5 ประการ คือ 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และ 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ผู้ฝากเงินได้รับการคุ้มครองโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง ตามแผนภาพที่ 15 โดยผ่านช่องทางการกำกับดูแลสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ที่รับฝากเงินจากประชาชน และธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งกำกับดูแลสถาบันการเงินที่รับฝากเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ซึ่งนอกจากจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวถึงไปแล้ว จำนวน 6 ฉบับ ได้แก่ 1) พระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2485 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2) พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 3) พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2550 4) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 5) พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ 6) พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ยังมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้แก่ กฎหมายจัดตั้งสถาบันการเงินเฉพาะกิจประเภทที่รับฝากเงินจากประชาชนโดยทั่วไปมีทั้งสิ้นจำนวน 6 ฉบับ ได้แก่ 1) พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2) พระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 3) พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 4) พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 5) พระราชบัญญัติธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545 และ 6) พระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2545

กฎหมายดังกล่าวกำหนดให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มีภารกิจเฉพาะด้านให้สามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินของผู้ประกอบการและประชาชนในส่วนที่สถาบันการเงินทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงหรือไม่สามารถให้บริการได้ โดยในเนื้อหาของกฎหมายแต่ละฉบับกำหนดวัตถุประสงค์ขอบเขตการดำเนินงาน การกำกับดูแลและการบริหารจัดการ ตลอดจนการจัดทำบัญชีและรายงานของสถาบันการเงินเฉพาะกิจแต่ละแห่งไว้ด้วย

สถาบันการเงินเฉพาะกิจถือเป็นองค์กรสำคัญที่มีบทบาทหน้าที่สำหรับการดำเนินนโยบายกึ่งการคลังของรัฐบาล โดยเฉพาะการส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของภาคครัวเรือนและภาคธุรกิจ การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้ทั่วถึงและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนาได้ในเวลาอันสมควรจำเป็นต้องอาศัยสถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อเป็นกลไกพิเศษในการแก้ไขปัญหาความไม่สมบูรณ์ของระบบการเงินตามกลไกตลาดปกติ รวมทั้งปัญหาของระบบการเงินในภาวะที่ไม่ปกติหรือมีความอ่อนแอ

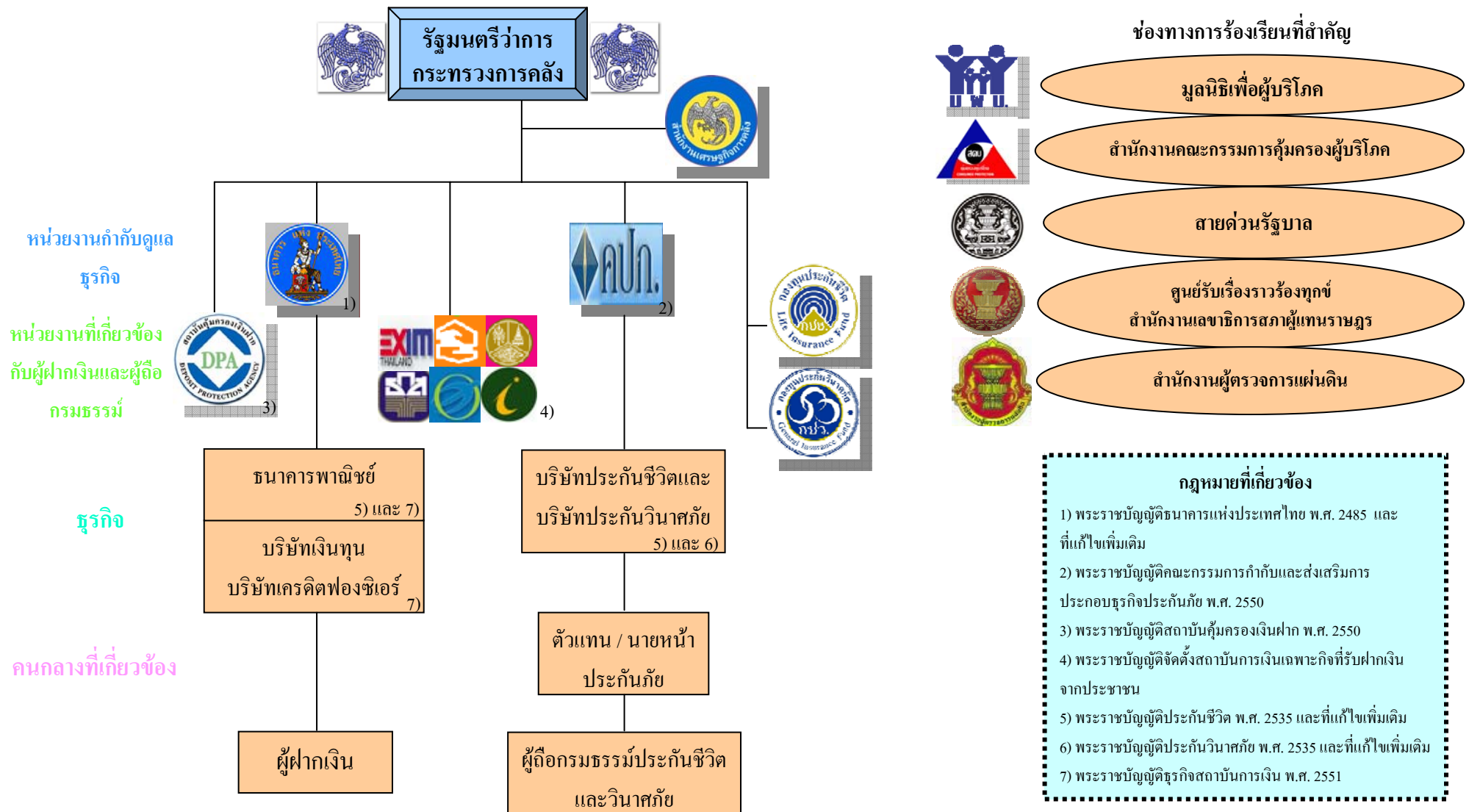
เมื่อผู้บริโภคซึ่งรวมถึงผู้ใช้บริการทางการเงินรู้ว่าถูกละเมิดสิทธิแล้ว ขั้นตอนต่อไปที่จะดำเนินการ คือ การใช้สิทธิในฐานะของผู้บริโภคที่จะร้องเรียนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อที่จะจัดการให้

ผู้ประกอบการที่เอารัดเอาเปรียบต่อผู้บริโภคได้รับผิชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคในการจำหน่ายสินค้าหรือให้บริการที่ไม่ถูกต้องของตน อนึ่ง การร้องเรียนของผู้บริโภคนอกจากจะช่วยลดความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้บริโภคแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้างลักษณะของผู้ประกอบการที่ดีเนื่องจากเมื่อพบว่าผู้ประกอบการจำหน่ายสินค้าที่ไม่มีคุณภาพหรือสินค้าที่หลอกลวงผู้บริโภค หน่วยงานที่รับผิดชอบก็จะแนะนำหรือสั่งการให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขและดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องด้วย

ในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคถือว่าเป็นหน่วยงานกลางในการดูแลผู้บริโภคซึ่งรวมถึงผู้ใช้บริการทางการเงิน ทั้งนี้ ผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ทุกระยะ โดยหากเป็นเรื่องที่อยู่ในการควบคุมของหน่วยงานอื่นสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคก็จะดำเนินการประสานงานไปยังหน่วยงานนั้นๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกกับผู้บริโภคโดยที่ไม่ต้องค้นหาหน่วยงานที่จะรับผิดชอบ และหลังจากร้องเรียนแล้วผู้บริโภคจะได้รับแจ้งผลเหมือนกับร้องเรียนกับหน่วยงานนั้น นอกจากนี้ การร้องเรียนของผู้บริโภคจะเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเพื่อที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะได้เข้าไปดำเนินการตรวจสอบการประกอบธุรกิจของผู้ประกอบการว่าเข้าข่ายว่าเป็นการเอาเปรียบหรือไม่ เพื่อที่ผู้บริโภคคนอื่นจะได้ไม่หลงเชื่อไปซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ

สำหรับการรับเรื่องร้องเรียน และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามสัญญาประกันภัย สำนักงาน คปภ. กำหนดให้มีสายด่วนประกันภัย 1186 เพื่อตอบปัญหา และให้ความกระจ่างด้านการประกันภัย และการรับเรื่องร้องเรียนและการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทตามสัญญาประกันภัย โดยสำนักงาน คปภ. ทำหน้าที่เป็นคนกลางระหว่างประชาชน/ผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันภัย ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทการประกันภัย โดยเมื่อผ่านกระบวนการร้องเรียนของสำนักงาน คปภ. แล้ว หากคู่กรณียังไม่พอใจกับการวินิจฉัยของ สำนักงาน คปภ. ก็สามารถยื่นเสนอข้อพิพาทต่ออนุญาโตตุลาการของสำนักงาน คปภ. ได้ ซึ่งเป็นกระบวนการทางยุติธรรมอันหนึ่งที่ใช้ระงับข้อพิพาททางแพ่งและพาณิชย์ที่เกี่ยวกับสัญญาประกันภัยระหว่างผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์หรือผู้ได้รับความเสียหาย ตามสัญญาประกันภัย โดยตรงกับบริษัทประกันภัยให้ยุติลงในเวลาอันรวดเร็ว ประหยัดและเป็นธรรม โดยครอบคลุมและรองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดีตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยว่าด้วยอนุญาโตตุลาการ พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2551

แผนภาพที่ 15 โครงสร้างหน่วยงานคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของไทยในปัจจุบัน



บทที่ 3

รูปแบบการกำกับภาคการเงิน การคุ้มครองและการให้ความรู้ แก่ผู้ใช้บริการทางการเงินของต่างประเทศ

คณะผู้วิจัยได้เลือกศึกษารูปแบบการกำกับภาคการเงินและการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศสหราชอาณาจักร ประเทศออสเตรเลีย ประเทศแคนาดา ประเทศญี่ปุ่น ประเทศเกาหลี ซึ่งเป็นต้นแบบการคุ้มครองผู้บริโภคในทวีปต่างๆ และประเทศเพื่อนบ้านอีก 2 ประเทศ คือ ประเทศฟิลิปปินส์ และประเทศมาเลเซีย ทั้งนี้ ในการศึกษาจะจำกัดให้อยู่ภายใต้ขอบเขตของงานวิจัยคือ ศึกษา รูปแบบการกำกับภาคการเงินและการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินเฉพาะในส่วนของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมกรรมประกันภัยเป็นหลัก

3.1 ประเทศสหรัฐอเมริกา

3.1.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

การกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกามีรูปแบบเป็นองค์กรกำกับแยกต่างหากจากกันตามประเภทของสถาบันการเงิน แม้ว่าในปี ค.ศ. 1999 จะได้มีการตราพระราชบัญญัติ Gramm-Leach-Bliley (Gramm-Leach-Bliley Act) ที่ให้องค์กรกำกับต่างๆ มีการทำงานประสานกัน โดยองค์กรที่กำกับดูแลธุรกิจธนาคารมีบทบาทเป็นองค์กรหลักในการกำกับสถาบันการเงินที่ทำธุรกรรมเกี่ยวกับการรับฝากเงิน (Depository institutions) เช่น ในกรณีของธนาคารเอกชนในประเทศ จะมี Office of the Comptroller of the Currency เป็นองค์กรนำในการกำกับดูแล ขณะที่ธนาคารของรัฐ (State chartered banks) จะมี Federal Reserve หรือ Federal Deposit Insurance Corporation เป็นองค์กรนำในการกำกับดูแล และ State Insurance Commission มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัย กฎหมายฉบับนี้ได้มีการจัดตั้ง Federal Reserve เป็นองค์กรที่กำกับดูแล Financial holding companies และเมื่อ Holding companies มีการประกอบธุรกิจธนาคารด้วย Federal Reserve จะเป็นหน่วยงานที่มาดูแลไม่ให้ธนาคารต้องเผชิญความเสี่ยงที่อาจเกิดจากธุรกิจอื่นๆ ในกลุ่มธุรกิจการเงินเดียวกัน

ตารางที่ 17 องค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกา

ผู้ให้บริการทางการเงิน	หน่วยงานหลักในการกำกับดูแล	หน่วยงานกำกับ การประกอบธุรกิจ
ธนาคาร		
Bank holding company	Federal Reserve Board	
State member	FRB/State Banking Superintendent	
State non-member	FDIC/State Banking Superintendent	

ผู้ให้บริการทางการเงิน	หน่วยงานหลัก ในการกำกับดูแล	หน่วยงานกำกับ การประกอบธุรกิจ
National	OCC	
S&Ls	OTS / State S&L Superintendent	
Investment banks	SEC	
บริษัทประกันภัย	State Insurance Commissioner	
กลุ่มธุรกิจ		
กลุ่มธุรกิจธนาคาร		
Bank holding company	Federal Reserve Board	
State member	FRB / State Banking Superintendent	
State non-member	FDIC / State Banking Superintendent	
National	OCC	
S&Ls	OTS / State S&L Superintendent	
กลุ่มธุรกิจที่มีธนาคาร		
Insurance companies	State Insurance Commissioner	
Investment banks		SEC

FRB	=	Federal Reserve Board
FDIC	=	Federal Deposit Insurance Corporation
OCC	=	Office of the Comptroller of the Currency
OTS	=	Office of Thrift Supervision
SEC	=	Securities and Exchange Commission
S&Ls	=	Savings and loan associations

3.1.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการทางการเงิน

การดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกาจะกระทำโดยหน่วยงานหลายประเภท ในส่วนขององค์กรภาครัฐจะมีทั้งหน่วยงานระดับประเทศ หน่วยงานระดับรัฐ และหน่วยงานท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินที่ดำเนินการโดยองค์กรเอกชนด้วย ซึ่งหน่วยงานทั้งหลายนี้จะดำเนินการทั้งในลักษณะของการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงควบคู่ไปกับการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในการคุ้มครองตนเองเมื่อใช้บริการทางการเงินต่างๆ ทั้งนี้ โดยปกติการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในประเทศสหรัฐอเมริกามักจะแยกกันดำเนินการไปตามแต่ละหน่วยงาน และแต่ละภูมิภาคของประเทศ อย่างไรก็ตาม อาจสรุปออกมาในภาพรวมของการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินของส่วนกลางได้ ดังนี้

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

หน่วยงานหลักเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในระดับประเทศของสหรัฐอเมริกา ได้แก่ Division of Financial Practices ภายใต้ Bureau of Consumer Protection ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้ The United States Federal Trade Commission (FTC) ซึ่งมีบทบาทหลักในการกำกับดูแลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคต่างๆ เช่น Consumer Protection Act เป็นต้น FTC เป็นหน่วยงานอิสระซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย Federal Trade Commission (Federal Trade Commission Act) โดยมีคณะกรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากประธานาธิบดี และได้รับการเห็นชอบจากสภา จำนวน 5 คน มีวาระการทำงานครั้งละ 7 ปี มีวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานคือ 1) คุ้มครองผู้บริโภคโดยการป้องกันการฉ้อโกง การหลอกลวง และการประกอบธุรกิจที่ไม่เป็นธรรมในตลาด 2) ดำรงไว้ซึ่งการแข่งขันในตลาดโดยการป้องกันการดำเนินธุรกิจในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดการผูกขาด ทั้งนี้ FTC แบ่งออกเป็น 3 สำนักงาน ประกอบด้วย Bureau of Competition, Bureau of Consumer Protection และ Bureau of Economics โดยในแต่ละสำนักงานจะประกอบไปด้วยแผนกต่างๆ เพื่อรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจแต่ละประเภท เช่น Division of Advertising Practices ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับธุรกิจโฆษณา หรือ Division of Marketing Practices ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับธุรกิจการตลาด และมี Division of Consumer Education ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในการป้องกันตนเอง

นอกจาก FTC แล้ว ในภาคการเงินยังมีหน่วยงานที่เรียกว่า Office of the Comptroller of the Currency (OCC) ภายใต้สังกัดของ Bureau of the U.S. Department of the Treasury ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลและตรวจสอบการทำงานของธนาคารแห่งชาติกว่า 1,750 แห่ง เพื่อดูแลให้ระบบธนาคารมีการแข่งขันและเป็นระบบที่ปลอดภัยต่อผู้บริโภคทางการเงิน

สำหรับธุรกิจประกันภัย หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการคุ้มครองผู้บริโภคได้แก่ State Insurance Commissioner โดยสำนักงานคณะกรรมการของแต่ละรัฐจะทำหน้าที่ในการออกใบอนุญาตกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของบริษัทประกันภัยในรัฐของตน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการให้ความรู้แก่ผู้บริโภค รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคอีกด้วย ทั้งนี้ State Insurance Commissioner ยังรวมตัวกันจัดตั้ง National Association of Insurance Commissioners (NAIC) ซึ่งมีส่วนสำคัญในการจัดทำมาตรฐานด้านการกำกับดูแลและการคุ้มครองผู้บริโภคกรมธรรม์ประกันภัยในระดับประเทศ รวมไปถึงแนวทางการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภคในธุรกิจประกันภัย เช่น การจัดระบบ e-learning ในเว็บไซต์ โดยตลอดทั้งปีจะจัดให้มีบทเรียนเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ทางด้านประกันภัย นอกจากนี้ในเว็บไซด์ยังมีการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค เช่น วิธีการซื้อกรมธรรม์ประกันภัย ข้อมูลเปรียบเทียบของกรมธรรม์ประเภทต่างๆ

ในส่วนที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้บริโภคทางการเงิน ได้มีการจัดตั้ง Financial Literacy and Education Commission (FLEc) ขึ้นในปี ค.ศ. 2006 ตามกฎหมาย Financial Literacy and Education Improvement Act (เป็นกฎหมายลูกของกฎหมาย Fair and Accurate Credit Transactions) FLEc เป็นคณะกรรมการที่ประกอบด้วยสมาชิกจากหน่วยงานของรัฐและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องต่างๆ เช่น FTC OCC

FDIC SEC กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการศึกษาและความรู้ทางการเงินของประชาชน โดยคณะกรรมการชุดนี้จะทำหน้าที่

- (1) จัดทำยุทธศาสตร์ระดับชาติในการส่งเสริมการศึกษาและความรู้ทางการเงิน (National Strategy for Financial Literacy) โดยยุทธศาสตร์ดังกล่าวจะต้องมีการทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- (2) จัดทำเว็บไซต์การให้การศึกษาด้านการเงินเพื่อเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลโครงการหรือทุนการศึกษาหรือการอบรมทางการเงิน (www.mymoney.gov)
- (3) จัดทำสายด่วน (1-888-MyMoney)
- (4) ระบุความซ้ำซ้อนของการทำงานของหน่วยงานรัฐต่างๆ เพื่อนำไปจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ
- (5) ประเมินความเพียงพอ ประโยชน์ และผลกระทบของบทเรียนและสื่อการเรียนรู้ทางการเงิน
- (6) ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานส่วนกลาง หน่วยงานระดับรัฐ หน่วยงานท้องถิ่น องค์กรอิสระ และองค์กรเอกชน

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

ประเทศสหรัฐอเมริกามีกฎหมายหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยอยู่หลายฉบับ เช่น

- (1) Market Conduct Surveillance Model Law เป็นกฎหมายหลักเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย
- (2) Fair and Accurate Credit Transactions (FACT) Act of 2003
- (3) Truth in Savings Act กำหนดรูปแบบมาตรฐานในการให้ผู้รับฝากเงินเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝาก
- (4) Expedited Funds Availability Act จำกัดระยะเวลายาวนานที่สุดที่ธนาคารสามารถกำหนดมิให้ผู้ฝากเงินสามารถถอนเงินออกจากบัญชีได้ (กรณีเงินฝากประจำ)
- (5) Electronic Fund Transfer Act กำหนดระดับความรับผิดชอบของบุคคลหากบัตรเอทีเอ็มสูญหาย ถูกขโมย และระบุสิทธิในการขอให้มีการตรวจสอบและแก้ไขความผิดพลาดในบัญชีเงินฝากของผู้ที่บัตรเอทีเอ็มสูญหาย

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

ประเทศสหรัฐอเมริกามีการคุ้มครองเงินฝากให้แก่ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากอยู่ในสถาบันการเงินภายใต้การดูแลของสถาบันประกันเงินฝาก (Federal Deposit Insurance Corporation: FDIC) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1933 เป็นการประกันเงินฝากทั่วไปในวงเงินความคุ้มครองสูงสุดที่ 100,000 เหรียญสหรัฐ (ประมาณ 3.4 ล้านบาท) /ราย/สถาบันการเงิน และประกันเงินฝากเพื่อการเกษียณอายุ ในวงเงิน 250,000 เหรียญสหรัฐต่อราย ยอดเงินสมทบ (เบี้ยประกัน) รายปีของสถาบันการเงิน เป็นลักษณะ Risk-Based โดยต่ำสุดร้อยละ 0.05-0.07 ของระดับความเสี่ยง และสูงสุดที่ร้อยละ 0.43 ของระดับความเสี่ยง แต่เนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกา

ในปี ค.ศ. 2008 ที่เกิดขึ้น ทำให้รัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกาต้องประกาศเพิ่มวงเงินเป็น 250,000 เหรียญสหรัฐ เป็นการชั่วคราวถึงสิ้นปี ค.ศ. 2013

3.1.3 แนวทางการดำเนินงานในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

รัฐบาลของนายโอบามาได้นำเสนอแผนปฏิรูประบบการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกาเข้าสู่การพิจารณาของสภาองเกรส เมื่อเดือนมิถุนายน 2552 โดยมีสาระสำคัญ 4 ประการในเค้าโครงข้อเสนอ ดังกล่าว ได้แก่

1) เพิ่มอำนาจการกำกับดูแลสถาบันการเงินขนาดยักษ์

ธนาคารกลางของอเมริกา หรือเฟด (Fed ย่อมาจาก Federal Reserve Board) จะมีอำนาจมากขึ้นในการกำกับดูแลสถาบันการเงินขนาดยักษ์ และรัฐบาลจะเสนอกระบวนการที่จะให้รัฐมีอำนาจเข้าไปควบคุมสถาบันการเงินขนาดยักษ์ที่เสี่ยงว่าจะก่อวิกฤตการเงิน

2) ปิดช่องโหว่ในระบบการกำกับดูแล

เสนอให้จัดตั้ง "สภากำกับดูแลบริการทางการเงิน" ชื่อ Financial Services Oversight Council มีสมาชิกจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ เพื่อร่วมกันประเมินความเสี่ยงเชิงระบบ ค้นหาและอุดช่องโหว่ในกฎระเบียบ และสื่อสารกับหน่วยงานต่างๆ ของรัฐบาลได้ดีกว่าเดิม นอกจากนี้รัฐบาลยังเสนอให้ยกเลิกกฎหมายสถาบันออมทรัพย์ ซึ่งหมายความว่าสำนักงานกำกับดูแลสถาบันออมทรัพย์ (Office of Thrift Supervision) ของรัฐบาลกลางจะถูกยุบเลิกไปโดยปริยาย และกำหนดว่าที่ปรึกษาของกองทุนเฮดจ์ฟันด์และบริษัทร่วมทุน (private equity) จะต้องขึ้นทะเบียนกับคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) อเมริกา

3) มาตรการคุ้มครองผู้บริโภคบริการทางการเงิน

เสนอให้ก่อตั้งหน่วยงานรัฐใหม่เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคบริการทางการเงิน (Consumer Financial Protection Agency: CFPA) นอกจากจะมีหน้าที่กำกับดูแลผู้ให้บริการทางการเงินให้เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและไม่บิดเบือนแล้ว หน่วยงานนี้ยังจะทำหน้าที่ช่วยเหลือให้ความรู้แก่ผู้บริโภคให้เข้าใจผลพวงจากการตัดสินใจทางการเงินของตัวเอง และทำให้ผู้บริโภคมั่นใจว่าสามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่มีความเสี่ยงต่ำกว่าถ้าต้องการ

4) กำกับดูแลตลาดแปลงสินทรัพย์เป็นหลักทรัพย์ (securitization)

รัฐจะเข้ามากำกับดูแลตลาดด้วยการกำหนดว่าเครื่องมือทางการเงินที่ซับซ้อนอย่างเช่น CDS และตราสารอนุพันธ์อื่นๆ ที่ซื้อขายกันตัวต่อตัวจะต้องซื้อขายกันในตลาดหลักทรัพย์เท่านั้น (exchange) เพื่อเสริมสร้างความโปร่งใสและให้ประเมินความเสี่ยงเชิงระบบ (systemic risk) ได้ นอกจากนี้บริษัทผู้ออกสินเชื่อที่แปลงเป็นหลักทรัพย์จะถูกบังคับให้มีส่วนได้เสียในตลาดด้วยการเก็บความเสี่ยงของเครดิต (credit risk สะท้อนความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้) ไว้กับตัวเองไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 หลังจากการขายหลักทรัพย์นั้นในตลาดแล้วเพื่อลดแรงจูงใจที่จะปล่อยปละละเลยลูกหนี้

3.2 ประเทศสหราชอาณาจักร

3.2.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

Financial Service Authority (FSA) ของประเทศอังกฤษจัดตั้งขึ้นโดยกฎหมาย Financial Services and Markets Act 2000 (FSMA) ซึ่งได้ผ่านการเห็นชอบจากรัฐสภาอังกฤษ เมื่อเดือนมิถุนายน 2543 และการดำเนินงานของ FSA เริ่มเมื่อ 24.00 น. ของวันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 ทั้งนี้ที่กฎหมาย Financial Services and Markets Act 2000 มีผลบังคับใช้ FSA ทำหน้าที่กำกับดูแลระบบการเงินโดยรวมของอังกฤษ (Single financial services regulator) โดย FSA มีฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ รับผิดชอบต่อรัฐบาลและรัฐสภา รวมทั้งต้องให้ความสำคัญต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง FSA ประกอบด้วย

- 1) รักษาระดับความเชื่อมั่นในระบบการเงินของประเทศอังกฤษ โดยการดูแลการแลกเปลี่ยนเงิน และให้บริการการชำระเงินรวมถึงการวางพื้นฐานตลาดการเงิน และการสอดส่อง ดูแล และติดตามความเคลื่อนไหวของตลาดการเงิน และธุรกรรมต่างๆทางการเงิน
- 2) ส่งเสริมความเข้าใจของประชาชนต่อระบบการเงิน โดยการให้ความรู้สร้างทัศนคติและทักษะ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถบริหารธุรกรรมทางการเงินของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ค้ำครองผู้บริโภคในระดับที่เหมาะสม โดยอนุญาตให้เฉพาะบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผ่านเงื่อนไข (รวมถึงความซื่อสัตย์ ความสามารถ และความมั่นคงทางการเงิน) เท่านั้นที่จะสามารถเข้ามาเกี่ยวข้องกับหรือประกอบธุรกิจทางการเงินที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแล และบุคคลหรือนิติบุคคลเหล่านั้นต้องรักษามาตรฐานที่ FSA กำหนด และนอกจากนี้ FSA จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อผู้ประกอบการทางการเงินที่อยู่นอกกฎหมาย

ภายใน FSA ได้มีการแบ่งหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินออกเป็น 5 หน่วยงาน คือ

- (1) Deposit Takers Division ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจธนาคาร
- (2) Insurance Firms Division ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย
- (3) Investment Firms Division ทำหน้าที่กำกับดูแลบริษัทจัดการลงทุน
- (4) Major Financial Groups Division ทำหน้าที่กำกับดูแลกลุ่มการเงินที่สำคัญได้แก่ กลุ่มธุรกิจธนาคาร ธนาคารเพื่อการลงทุน (Investment banks) บริษัทประกันภัย และ Building societies
- (5) Exchanges Division ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์

3.2.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของการจัดตั้ง FSA คือ “การคุ้มครองผู้บริโภคในระดับที่เหมาะสม FSA จึงมีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินทั้งในด้าน

(1) การวางกฎระเบียบในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม เช่น Banking Code และ Finance and Leasing Association (FLA) Lending Code

(2) การให้ความรู้แก่ผู้บริโภคให้สามารถคุ้มครองและรักษาผลประโยชน์ของตนเองได้

(3) มีหน้าที่หลักในการดำเนินการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินโดยตรงด้วย

ทั้งนี้ FSA ของประเทศอังกฤษมีหลักการที่สำคัญในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน คือ การปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมและความเท่าเทียมกัน เช่น ไม่มีการแบ่งแยกการให้บริการตามลักษณะของผู้บริโภค ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลที่จำเป็นอย่างครบถ้วนทั้งก่อน ระหว่างและหลังการใช้บริการทางการเงิน โดยข้อมูลควรอยู่ในรูปแบบที่บริโภคสามารถเข้าใจได้ ผู้บริโภคมีโอกาสได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมต่อสถานการณ์ของแต่ละบุคคล ผู้บริโภคได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินที่มีคุณภาพตามมาตรฐานและตามที่ผู้ให้บริการแจ้งไว้ และไม่มีการกดดันจากผู้ให้บริการต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้บริโภค

นอกจากนี้ FSA ยังเป็นหน่วยงานหลักในการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน โดยเป็นหนึ่งในความรับผิดชอบหลักตามกฎหมายซึ่งระบุไว้ใน Financial Services and Markets Act, 2000 ว่า FSA “มีหน้าที่ ส่งเสริมความเข้าใจของสาธารณชนต่อระบบการเงิน” โดยที่ผ่านมา FSA ของประเทศอังกฤษได้ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำ National Strategy for Financial Capability เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชน ซึ่งจากยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว ทำให้เกิดโครงการ “Building Financial Capability” ซึ่งเป็นโครงการระยะ 5 ปี มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาการให้ความรู้ทางการเงินในประเทศ รวมไปถึงการตระหนักถึงความสำคัญของบริการทางการเงินพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ประกันภัย กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วย นักเรียน วัยรุ่นซึ่งไม่ได้อยู่ในสถานศึกษา ไม่ได้เป็นลูกจ้างหรือกำลังฝึกงาน นักศึกษาในมหาวิทยาลัยหรือสถาบันการศึกษาอื่น ลูกจ้างในสถานประกอบการ และพ่อแม่ที่เพิ่งมีลูก โดยการเลือกช่องทางการให้ความรู้ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เช่น ในกลุ่มนักเรียนก็มีการให้ความรู้ทางการเงินผ่านระบบการศึกษาพื้นฐาน มีการจัดทำคู่มือการสอนความรู้ทางการเงินให้แก่ครูในโรงเรียนประถมเพื่อใช้สอนเด็กในช่วงอายุ 14-19 ปี นอกจากนี้ในเว็บไซต์ของ FSA ก็จะมีการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการทางการเงินประเภทต่างๆ เช่น ข้อมูลเปรียบเทียบค่าธรรมเนียมประเภทต่างๆ แนะนำแหล่งความรู้ด้านการเงิน รวมทั้งเป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนด้วย สำหรับโครงการดังกล่าวตั้งเป้าหมายไว้ว่า จะสามารถยกระดับความรู้พื้นฐานทางการเงินของประชาชนในประเทศอังกฤษได้อย่างน้อย 10 ล้านคน

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย

ประเทศอังกฤษมีกฎหมายหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย ดังนี้

(1) Financial Services and Markets Act, 2000

(2) Insurance Contract Law, 2005

(3) Bank Holding Company Act

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรรมกรรมประกันภัย

ในปี ค.ศ. 2001 ประเทศอังกฤษได้ตั้ง Financial Services Compensation Scheme (FSCS) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินสำหรับจ่ายค่าชดเชยให้กับผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยในปัจจุบัน FSCF ให้การคุ้มครองเงินฝากให้แก่ ผู้ที่มีบัญชีเงินฝากอยู่ในสถาบันการเงินที่มีใบอนุญาตรับฝากเงิน รวมทั้งให้แก่ผู้ที่มีกรรมกรรมประกันภัยด้วย โดยก่อนวิกฤตการเงินในปี ค.ศ. 2008 วงเงินความคุ้มครองสูงสุดของเงินฝากคือ 35,000 ปอนด์สเตอร์ลิง (ภายหลังวิกฤตปี ค.ศ. 2008 เพิ่มวงเงินคุ้มครองเป็น 50,000 ปอนด์สเตอร์ลิง) ความคุ้มครองของประกันภัยคือ 100 เปอร์เซ็นต์สำหรับ 2,000 ปอนด์สเตอร์ลิงแรก และ 90 เปอร์เซ็นต์สำหรับจำนวนเงินส่วนที่เหลือ ส่วนประกันภัยภาคบังคับได้รับความคุ้มครองเต็มวงเงิน

3.2.3 แนวทางการดำเนินงานในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

นาย Alistair Darling รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังได้เสนอผลการศึกษาถึงแนวทางการปฏิรูประบบการกำกับดูแลสถาบันการเงิน (Reforming Banking Regulation) ต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2552 โดยมีสาระสำคัญประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) มาตรการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว 2) มาตรการที่จะดำเนินการเพิ่มเติม ทั้งนี้ มีมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการกำกับดูแลสถาบันการเงินและการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน สรุปได้ดังนี้

1) มาตรการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

การดำเนินการเพื่อปฏิรูป FSA ตามผลการศึกษาของ Lord Turner ที่ได้ศึกษาเสร็จสิ้นไปเมื่อเดือนมีนาคม 2552 และขณะนี้อยู่ในแผนดำเนินการของ FSA แล้วโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันมิให้สถาบันการเงินดำเนินธุรกิจด้วยการเร่งขยายตัวแบบเสี่ยงๆ เช่นในอดีตขณะเดียวกัน ก็ต้องมีเงินกองทุนและสภาพคล่องที่เพียงพอ ได้แก่

1.1) การดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการเพิ่มประสิทธิผลและความเข้มข้นของการกำกับดูแลสถาบันการเงินติดตามดูแลการดำเนินธุรกิจและความเสี่ยงของธุรกิจเพื่อให้สถาบันการเงินมีเสถียรภาพด้วยการจัดให้มีระบบที่เรียกว่า FSA's Supervisory Enhancement Programme (SEP) ได้แก่ การเพิ่มทรัพยากรให้กับ FSA เน้นการเพิ่มทรัพยากรให้กับการกำกับสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีความซับซ้อนและมีผลกระทบในวงกว้าง การเน้นที่ทักษะทางเทคนิคและความซื่อสัตย์ (Focus on technical skills and probity)

1.2) การปฏิรูปด้านธรรมาภิบาลของสถาบันการเงิน(Reform of corporate governance) เช่น การเปลี่ยนแปลงแนวทางการทำหน้าที่และความรู้ความเชี่ยวชาญของคณะกรรมการธนาคาร การให้ผู้ถือหุ้นที่เป็นสถาบันเพิ่มความใส่ใจต่อการติดตามการทำหน้าที่ของคณะกรรมการ รวมตลอดไปถึงการที่ FSA ได้ออกข้อกำหนดเกี่ยวกับการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนที่จะลดแรงจูงใจในการกระตุ้นให้ดำเนินธุรกิจแบบเสี่ยงมากเกินไป

1.3) การเพิ่มความเข้มแข็งในการทำหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลระบบการเงิน(Strengthening the UK authorities) โดยในส่วนของ FSA ให้มีการปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับกิจกรรมหลักในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาและจัดการความเสี่ยง รวมถึงการทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและ

ลงโทษสถาบันการเงินด้วย นอกจากนี้ ยังปรับให้สอดคล้องกับบทบาทที่เปลี่ยนไปของ FSA ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการด้านการกำกับระหว่างประเทศ การวิเคราะห์ผลกระทบที่จะเกิดในระดับมหภาค (macro-prudential analysis) และการให้การศึกษาด้านการเงินแก่ผู้บริโภค

2) มาตรการที่จะดำเนินการเพิ่มเติม

การปกป้องผลประโยชน์ของผู้เสียหาย โดยรัฐบาลเห็นว่าการคุ้มครองเงินฝากภายใต้การดำเนินการของ Financial Services Compensation Scheme (FSCS) ควรจะมาจากผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการเงินเนื่องจากเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภคจากมาตรการคุ้มครองเงินฝากของรัฐ ซึ่งวิธีนี้จะเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เสียหาย ดังนั้น ในระยะยาวจึงควรปรับปรุงระบบการส่งเงินสมทบเข้า FSCS โดยสถาบันการเงิน มาเป็นการส่งเงินสมทบก่อนที่จะมีปัญหาสถาบันการเงินล้ม (pre-funding) ซึ่งรัฐบาลจะไม่เริ่มดำเนินการตามข้อเสนอดังกล่าวก่อนปี ค.ศ. 2012 และอัตราการนำส่งในระยะแรกจะไม่สูงเกินไปจนกระทบต่อเสถียรภาพของระบบและความพยายามในการฟื้นฟูความเข้มแข็งให้กับภาคการเงินที่กำลังดำเนินอยู่

3.3 ประเทศออสเตรเลีย

3.3.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

ก่อนปี ค.ศ. 1998 ออสเตรเลียมีโครงสร้างการกำกับดูแลระบบการเงิน โดยมีธนาคารกลาง (Reserve Bank of Australia) ทำหน้าที่กำกับดูแลตรวจสอบสถาบันการเงิน กระทรวงการคลัง (Treasury) ดูแลด้านนโยบายภาพกว้าง และมีความสามารถในการคานอำนาจ ภายหลังปี ค.ศ. 1998 ออสเตรเลียได้เปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างการกำกับดูแลระบบการเงินใหม่ โดยให้อำนาจการกำกับดูแลตรวจสอบสถาบันการเงิน และธุรกิจสถาบันการเงิน อยู่ในองค์กรที่จัดตั้งขึ้นใหม่ 2 องค์กร คือ องค์กรกำกับดูแลความมั่นคงแห่งประเทศออสเตรเลีย (Australian Prudential Regulation Authority: APRA) และสำนักงานคณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุนแห่งประเทศออสเตรเลีย (The Australian Securities and Investments Commission: ASIC) ซึ่งโดยทั่วไปรู้จักกันในนาม “Twin Peaks” โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบและความสัมพันธ์กับองค์กรกำกับดูแลอื่นๆ ดังนี้

1) องค์กรกำกับดูแลความมั่นคงสถาบันการเงินแห่งออสเตรเลีย (APRA) มีหน้าที่กำกับดูแลความมั่นคงและประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันการเงิน เครดิตฟองซิเอร์ สหกรณ์ในรูปแบบ Credit Unions ธุรกิจประกันภัย (ทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย) ธุรกิจทรัสต์ กองทุนรวม และธุรกิจกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและกองทุนเพื่อการศึกษา อย่างไรก็ตาม APRA ไม่ได้รับผิดชอบในเรื่องมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Product Disclosure Standards) การคุ้มครองผู้บริโภคและรับเรื่องร้องเรียนตลอดจนการให้ใบอนุญาต เพื่อเป็นผู้เสนอขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินและหลักทรัพย์ ซึ่งหน้าที่เหล่านี้จะเป็นของสำนักงานคณะกรรมการหลักทรัพย์และการลงทุน

APRA มีอำนาจในการกำกับดูแลทุกสถาบันการเงินอย่างเท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่ามาตรฐานและวิธีการในการกำกับจะแตกต่างกันไปในแต่ละ sector เช่น ความแตกต่างในเรื่องของกฎเกณฑ์ที่ทำให้เกิดความ

รอบคอบในการดำเนินธุรกิจของสถาบันการเงินแต่ละประเภท อย่างไรก็ตาม มีการดำเนินการหนึ่งที่ APRA สามารถทำกับทุกสถาบันการเงินร่วมกันได้นั้นคือ การออกใบอนุญาต (Licensing) ซึ่งได้มีการประกาศไว้ว่าต่อไปการพิจารณาออกใบอนุญาตให้กับธุรกิจประกันภัย กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และธุรกิจหลักทรัพย์ จะทำภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน (Consolidated licensing regime) ซึ่งเหตุผลหนึ่งที่ทำให้มี consolidated licensing regime นั้น คือ การออกใบอนุญาตที่แตกต่างกันตามประเภทของสถาบันการเงินเป็นการลดประสิทธิภาพของผู้ให้บริการทางการเงินลง และยังทำให้ผู้รับบริการทางการเงินเกิดความสับสนได้

2) สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และการลงทุน (The Australian Securities and Investments Commission: ASIC) รับผิดชอบดูแลเสถียรภาพและความน่าเชื่อถือของตลาด (market integrity) โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการเงิน (Market integrity and consumer protection across financial system) สำนักงาน ASIC มีหน้าที่กำหนดและบังคับใช้มาตรฐานเพื่อดูแลพฤติกรรมในตลาดการเงิน และการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงการลงทุน ธุรกิจประกันภัย กิจกรรมการรับฝากเงินทุกประเภท ธุรกิจการจัดการกองทุนและยังได้กำหนดข้อบังคับในการทำธุรกรรมธนาคารตลอดจนสถาบันการเงิน และธุรกรรมทางการเงินประเภทอื่นๆ (Code of Banking Practice ASIC Credit Union Code of Practice, the Building Society Code of Practice, and the Electronic Transfer Code of Practice)

3.3.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

หน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของประเทศออสเตรเลีย คือ ASIC โดยก่อนหน้าที่จะมีการจัดตั้ง ASIC ความรับผิดชอบในการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินถูกแยกไปตามหน่วยงานต่าง ๆ ในหลายระดับ เช่น The Insurance and Superannuation Commission ซึ่งดูแลธุรกิจประกันภัย The Reserve Bank and Australian Payments System Council ซึ่งดูแลการรับเงินฝากและระบบการชำระเงิน The Australian Competition and Consumer Commission (ACCC) ซึ่งทำหน้าที่หลักในการคุ้มครองผู้บริโภคและกำกับดูแลให้เกิดการแข่งขันในตลาด โดยอาศัยอำนาจภายใต้กฎหมายว่าด้วยการค้า (Trade Practices Act) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาในปี ค.ศ. 1997 ได้พบข้อเสียของการมีหน่วยงานกำกับดูแลและรวมไปถึงการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายเกินไป เนื่องจากทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมในการกำกับดูแลธุรกรรมการเงินแต่ละประเภท ระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายที่แตกต่างกันก็ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความสับสน ในขณะที่เดียวกันก็ทำให้ไม่ได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกันในผู้ใช้บริการทางการเงินคนละประเภท

ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้ง ASIC เพื่อทำหน้าที่วางกฎระเบียบข้อบังคับและแนวทางการปฏิบัติ การรายงานและการเปิดเผยข้อมูลให้สถาบันการเงินมีความรับผิดชอบ มีความโปร่งใสและยุติธรรมต่อผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อเป็นการปกป้องคุ้มครองผู้บริโภคของระบบการเงิน (Market integrity and consumer protection across financial system) โดยกำหนดและบังคับใช้มาตรฐานเพื่อดูแลพฤติกรรมในตลาดการเงิน และ

การขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน การรับซื้อเรื่องเรียน โดย ASIC มีอำนาจในการลงโทษตามกฎหมายแพ่ง หรือการลงโทษทางวินัย และหากมีความผิดทางอาญา ASIC จะส่งฟ้องต่อศาล

ASIC มีบทบาทในการเผยแพร่และให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยมีการริเริ่มจัดทำ Consumer Education Strategy ปี ค.ศ. 2001-2004 ซึ่งหลังจากปี ค.ศ. 2004 ก็มีการปรับปรุงทุกปี ในส่วนของกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง มีการจัดทำเว็บไซต์ให้ความรู้ทางการเงิน (www.fido.gov.au) สายด่วนตอบปัญหา (1300 300 630) รายการวิทยุชุมชน การจัดทำคู่มือสำหรับผู้ให้บริการทางการเงิน การเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อต่างๆ การจัดนิทรรศการ การจัดทำคู่มือการสอนสำหรับครู และการร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำแคมเปญเผยแพร่ความรู้ จัดการอบรม จัดทำแหล่งข้อมูลทางการศึกษา การสร้างเครือข่ายผู้สอนและผู้อบรมความรู้ทางการเงิน

ในปี ค.ศ. 2005 กระทรวงการคลังได้จัดตั้งหน่วยงานที่เรียกว่า Financial Literacy Foundation (FLC) ซึ่งมีหน้าที่หลักในการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม ในปี ค.ศ. 2008 รัฐบาลประเทศออสเตรเลียได้โอนอำนาจหน้าที่ของ FLC ไปรวมกับ ASIC เพื่อให้บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการเงินของประเทศมีความเป็นเอกภาพ

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

- (1) Banking Act 2001
- (2) Financial Sector Act (1998-2001)
- (3) Insurance Act 1973
- (4) Life Insurance Act 1995
- (5) Insurance Contract Act 1984

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

ก่อนจะเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี ค.ศ. 2008 ออสเตรเลียเป็นเพียงหนึ่งในสองประเทศ (อีกประเทศ คือนิวซีแลนด์) ใน 30 ประเทศสมาชิก OECD ที่ไม่มีนโยบายการคุ้มครองเงินฝากให้แก่ผู้ที่มีเงินฝากในสถาบันการเงินอย่างชัดเจน จนกระทั่งเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี ค.ศ. 2008 รัฐบาลออสเตรเลียจึงได้ประกาศว่าจะดำเนินมาตรการคุ้มครองเงินฝากทุกประเภทในสถาบันการเงินของออสเตรเลียซึ่งเรียกว่า Financial Claims Scheme ซึ่งให้ความคุ้มครองทั้งเงินฝากและกรรมธรรม์ประกันภัย ปัจจุบันวงเงินคุ้มครองสูงสุดสำหรับเงินฝากคือ 1,000,000 เหรียญสหรัฐ และสำหรับประกันภัยคือ 5,000 เหรียญสหรัฐ จนถึงปี ค.ศ. 2011

3.4 ประเทศแคนาดา

3.4.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

องค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินของประเทศแคนาดา คือ Office of the Superintendent of Financial Institutions (OSFI) ซึ่งจัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1987 มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลธนาคาร บริษัทเงินทุน บริษัทประกันภัย สาขาของบริษัทประกันภัยต่างชาติ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สำหรับการกำกับดูแลธุรกิจ

หลักทรัพย์ในประเทศแคนาดานั้นเป็นหน้าที่ขององค์กรกำกับระดับท้องถิ่น (Provincial authorities) OSFI มุ่งเน้นในการประเมินความเสี่ยงที่สำคัญของสถาบันการเงิน และประสิทธิภาพในการบริหารความเสี่ยงภายใน สถาบันการเงินนั้น ๆ มากกว่าที่จะมีการแบ่งหน้าที่การกำกับตามประเภทของธุรกรรมการเงิน (Functional approach) นอกจากนั้นในการส่งเสริมให้เกิดความสอดคล้องกันของนโยบายการกำกับ (Policy coordination) จึงมีการประชุมหารือกันอย่างสม่ำเสมอระหว่างผู้บริหารระดับสูงของ OSFI และองค์กรภาครัฐ โดยมีการจัดตั้ง คณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยผู้ว่าการธนาคารกลางประเทศแคนาดา ประธานสถาบันประกันเงินฝาก (Canadian Deposit Insurance Corporation, CDIC) รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง ตัวแทนจาก OSFI และตัวแทนจาก Financial Consumer Agency ซึ่งเป็นองค์กรที่จัดตั้งขึ้นมาใหม่ คณะกรรมการชุดนี้จะมีการ ประชุมหารือกันตามระยะเวลาที่กำหนด ในเรื่องของระบบการเงิน และเรื่องอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจบริการทางการเงิน

3.4.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

แคนาดาเมืองค์กรหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ได้แก่ Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ดังนี้

(1) กำกับดูแลให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคที่รัฐระบุไว้สำหรับสถาบันการเงินแต่ละประเภท

(2) สนับสนุนให้สถาบันการเงินนำนโยบายหรือข้อปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับบทบัญญัติเพื่อผู้บริโภคไปใช้ในองค์กร

(3) ติดตามการดำเนินงานของสถาบันการเงินว่าเป็นไปตามระเบียบโดยสมัครใจ (voluntary code of conduct) และข้อผูกพันกับสาธารณชน (public commitments) ขององค์กรที่ว่าจะปกป้องผลประโยชน์ของผู้บริโภค

(4) ส่งเสริมให้เกิดการตระหนักถึงภาระหน้าที่ของสถาบันการเงิน

(5) สร้างเสริมความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการทางการเงินและประเด็นอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากวัตถุประสงค์ของหน่วยงานทั้ง 5 ข้อ FCAC จึงมีบทบาทในการติดตามตรวจสอบให้การดำเนินการของสถาบันการเงินให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งดูแลในบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคเป็นหลัก นอกจากนี้ FCAC ยังมีบทบาทในการเผยแพร่และให้ความรู้แก่ผู้บริโภคในการป้องกันตนเองจากการถูกหลอกหรือเอาเปรียบ รวมถึงสิทธิต่างๆ ที่ตนเองพึงมีในการใช้บริการทางการเงิน รวมไปถึงบทบาทในการรับข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคเพื่ดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการประกอบธุรกิจแต่ละประเภท โดย FACA มีอำนาจในการสั่งการ ลงโทษ หรือดำเนินการใดๆ ตามที่เห็นสมควรกับสถาบันการเงิน

นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินในแต่ละด้าน เช่น กระทรวงการคลัง ซึ่งมีบทบาทในการออกกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบันการเงินให้เป็นไปอย่างเหมาะสม Competition Bureau ซึ่งมีบทบาทในการส่งเสริมให้ตลาดในประเทศแคนาดาเป็นตลาดที่มีการแข่งขัน ไม่มีการผูกขาดภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายว่าด้วยการแข่งขัน (Competition Act) Offices of the Privacy Commissioner ซึ่งมีบทบาทในการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของบุคคล รวมถึงผู้บริโภคภายใต้ข้อบังคับของกฎหมายว่าด้วยสิทธิส่วนบุคคล (Privacy Act) และกฎหมายว่าด้วยข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Personal Information Protection and Electronic Documents Act; PIPEDA)

ในส่วนของภาคเอกชน รัฐบาลแคนาดาได้ริเริ่มแนวคิดในการตั้งคณะกรรมการดูแลการให้บริการทางการเงิน (Canadian Financial Services Ombudsman; CFSO) ซึ่งดำเนินการเป็นอิสระ มีหน้าที่ดูแลการดำเนินการของหน่วยงานที่ชื่อว่า Centre for the Financial Services OmbudsNetwork (CFSON) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางเครือข่ายของการให้บริการทางการเงินในประเทศ มีบทบาทในการรับคำถามข้อคิดเห็น หรือข้อเรียกร้องจากผู้บริโภคที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้เครือข่าย และนำเข้าสู่การพิจารณาในระดับอุตสาหกรรม

ด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน FCAC เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบหน้าที่ดังกล่าว มีการจัดทำ National Consumer and Financial Literacy Framework ในปี ค.ศ. 2005 เพื่อเป็นกรอบให้แก่ The Ministerial Council on Education, Employment, Training and Youth Affairs ในการบรรจุความรู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภคและความรู้ทางการเงินพื้นฐานลงไปในหลักสูตรการเรียนการสอน นอกจากนี้ FCAC ยังทำการสำรวจข้อมูล และทำการวิจัยระดับความรู้และความต้องการของผู้ใช้บริการทางการเงินเป็นประจำทุกปี เพื่อวางแผนการให้ความการศึกษาและความรู้ที่เหมาะสม รวมทั้งการปรับปรุงกฎระเบียบทางการเงินต่างๆ ให้ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ประชาชนสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

(1) The Bank Act

(2) The Insurance Companies Act

(3) The Financial Consumer Agency of Canada Act

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

ด้านการคุ้มครองเงินฝาก แคนาดามีการจัดตั้งสถาบันประกันเงินฝาก (Canadian Deposit Insurance Corporation, CDIC) ในปี ค.ศ. 1967 เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันเงินฝาก โดยปัจจุบันมีวงเงินคุ้มครองสูงสุดคือ 100,000 เหรียญสหรัฐ

3.5 ประเทศญี่ปุ่น

3.5.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

องค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินของประเทศญี่ปุ่น คือ Financial Services Agency (FSA) ซึ่งมาจากการควบรวมกันระหว่าง 2 องค์กร คือ Financial Supervisory Agency และ Financial System Planning Bureau ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการคลังประเทศญี่ปุ่น การมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลสถาบันการเงินของกระทรวงการคลังได้ถูกจำกัดอยู่เพียงการแก้ไขปัญหาความล้มเหลวของสถาบันการเงินและการจัดการกับวิกฤตการณ์การเงิน รวมถึงการกำกับดูแลสถาบันประกันเงินฝาก (Deposit Insurance Corporation) และ Insurance Policy Holder Protection Corporation ขณะที่การกำกับดูแล Pension funds จะอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงการสาธารณสุข สวัสดิการ และแรงงาน (Ministry of Health, Welfare and Labor) โครงสร้างการกำกับดูแลสถาบันการเงินในประเทศญี่ปุ่นไม่มีกระบวนการทางกฎหมายชัดเจน ในเรื่องของการประสานกันของนโยบายการกำกับ (Policy co-ordination) แต่จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างองค์กร เช่น ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่าง FSA และธนาคารกลางประเทศญี่ปุ่น

3.5.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของญี่ปุ่นในปัจจุบันนั้นจะแบ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลไปตามประเภทของธุรกิจ กระทรวงใดดูแลธุรกิจด้านใดก็รับผิดชอบการคุ้มครองผู้บริโภคของธุรกิจนั้น โดยมีสำนักงานกฤษฎีกาเป็นหน่วยงานที่ดูแลภาพรวมและการปฏิบัติตามสิทธิของผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน และมีองค์กรอิสระที่รัฐจัดตั้งขึ้นซึ่งเรียกว่า The National Consumer Affairs Center of Japan (NCAC) ทำหน้าที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือกิจกรรมของกลุ่มผู้บริโภคทั่วประเทศ ทั้งด้านการให้ข้อมูลและการรับเรื่องร้องเรียน

ในส่วนของผู้ใช้บริการทางการเงินนั้น หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการให้ความคุ้มครอง ได้แก่ FSA ซึ่งนอกจากความพยายามในการออกกฎระเบียบเพื่อกำกับดูแลบริการทางการเงินให้ครอบคลุมและเน้นให้เกิดความเป็นธรรม และการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทางการเงินในการรับเรื่องร้องเรียนแล้ว FSA ยังได้ร่วมกับองค์กรและเครือข่ายผู้บริโภคต่างๆ จัดทำระเบียบและขั้นตอนการดำเนินการเพื่อเป็นมาตรฐานให้สมาคมหรือกลุ่มกำกับดูแลตนเองของผู้ให้บริการทางการเงินต่างๆ ใช้เป็นคู่มือในการดำเนินการเมื่อมีข้อร้องเรียนหรือข้อพิพาทเกิดขึ้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการสนับสนุนกระบวนการยุติข้อพิพาททางเลือก หรือที่เรียกว่า Act on the Promotion of Use of Alternative Dispute Resolution (ADR Promotion Law) นอกจากนี้ FSA ยังมีบทบาทในการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน เช่น การจัดทำคู่มือความรู้ทางการเงินพื้นฐานสำหรับแจกจ่ายให้แก่เด็กนักเรียน

หน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญอีกแห่งหนึ่งในการส่งเสริมความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน ได้แก่ Central Council for Financial Services Information (CCFSI) ซึ่งรัฐบาลญี่ปุ่นได้จัดตั้งขึ้น โดยมีธนาคารกลางญี่ปุ่นทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ CCFSI เดิมมีบทบาทหลักในการสนับสนุนการออมของประชาชนภายใต้ชื่อ Central Council for Savings Promotion จนกระทั่งสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจเปลี่ยนไปจึงได้เปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนบทบาทมามุ่งเน้นการเผยแพร่ข้อมูลทางการเงินที่จำเป็น และการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การเผยแพร่ข่าวสารและความรู้ผ่านสื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การจัดทำวิดีโอ เว็บไซต์ให้ความรู้ (www.saveinfo.or.jp/e/) การจัดกิจกรรมเพื่อพบปะกับเยาวชนตามโรงเรียน การร่วมกับชุมชนจัดทำโครงการ "Study Group on Financial and Economic Matters" ซึ่งเป็นการจัดตั้งกลุ่มคนในท้องถิ่นประมาณ 50-100 คน เพื่อร่วมแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ความรู้ทางการเงินในกลุ่ม การร่วมกับสถาบันการศึกษาจัดทำโครงการ "Study Adviser on Financial and Economic Matters" ซึ่งเป็นโครงการสนับสนุนให้ในโรงเรียนตั้งกลุ่มศึกษาด้านการเงิน เพื่อเป็นผู้นำนักเรียนในการศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงิน เป็นต้น

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

- (1) Act on Sales of Financial Products
- (2) Banking Act
- (3) Financial Instruments and Exchange Act
- (4) Insurance Business Act
- (5) ADR Promotion Law

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

ประเทศญี่ปุ่นมีการจัดตั้งสถาบันประกันเงินฝาก (Deposit Insurance Corporation of Japan, DICJ) เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันเงินฝาก ซึ่งเริ่มบังคับใช้ตั้งแต่ปี 2514 โดยประกันเงินฝากสูงสุดไม่เกิน 10 ล้านเยน/ราย/สถาบันการเงิน (ประมาณ 3.2 ล้านบาท) แต่สำหรับบัญชีประเภท Settlement เพื่อการหักบัญชีค่าบริการสาธารณูปโภคต่างๆ ทางกรมมีนโยบายคุ้มครองเต็มวงเงินต่อเนื่อง ยอดเงินสมทบ (เบี้ยประกัน) รายปีของสถาบันการเงิน แตกต่างกันไปประเภทของเงินฝาก กล่าวคือ อัตราร้อยละ 0.083 ต่อปีของเงินฝากทุกประเภทที่ประกัน และ ร้อยละ 0.115 จากเงินฝากประเภท Settlement ซึ่งให้ความคุ้มครองเต็มจำนวน

3.5.3 แนวทางการดำเนินงานในอนาคตที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน

ในเดือนพฤษภาคม 2552 รัฐสภาของญี่ปุ่นได้ให้ความเห็นชอบกฎหมายจัดตั้งหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค (Consumer Affairs Agency) ซึ่งคาดการณ์ว่าจะเริ่มดำเนินการได้ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2552 เพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคในทุกประเภทธุรกิจ แทนที่ระบบเดิมที่แบ่งแยกการดูแลไปตามกระทรวงต่างๆ

3.6 ประเทศเกาหลี

3.6.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

ประเทศเกาหลีประสบปัญหาวิกฤตการณ์ทางการเงิน ในปลายปี 2540 และได้ตระหนักว่าจำเป็นต้องปรับปรุงการกำกับดูแลระบบการเงิน เพื่อแก้ไขปัญหาความบกพร่องของระบบสถาบันการเงินในอดีตที่ผ่านมา คณะกรรมการปฏิรูประบบการเงิน (Presidential Committee on Financial Reform) ได้มีข้อเสนอซึ่งนำไปสู่การปฏิรูปธนาคารกลางและโครงสร้างการกำกับดูแล ซึ่งรัฐบาลเกาหลีได้เสนอให้มีการรวมเอาองค์กรกำกับดูแลทั้ง 4 หน่วยงานที่มีอยู่แล้วเข้าด้วยกัน ได้แก่ สำนักงานกำกับดูแลธนาคาร (the Office of Bank Supervision: OBS) คณะกรรมการหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจหลักทรัพย์ (the Securities Supervisory Board: SSB) คณะกรรมการหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (the Insurance Supervisory Board: ISB) และหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (the Non-bank Supervisory Authority: NSA) จนเป็นองค์กรกำกับดูแลเดียว โดยมีการจัดทำแผนร่วมไปกับการปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงกฎหมายธนาคารกลาง (The Revised Bank of Korea Act) และกฎหมายการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลระบบการเงิน (The Act on Establishment of Financial Supervisory Organizations) ภายหลังการผ่านกฎหมายดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการกำกับดูแลระบบการเงิน (Financial Supervisory Commission: FSC) ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2541 ในฐานะเป็นองค์กรรวมศูนย์การกำกับดูแลระบบการเงินแห่งแรก

หลังจากนั้นสำนักกำกับดูแลธนาคาร (The Office of Bank Supervision: OBS) ก็ได้แยกออกมาจากธนาคารกลางของเกาหลี (Bank of Korea) และเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นหน่วยงานกำกับดูแลธนาคาร (Banking Supervisory Authority) ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542 OBS, SSB, ISB และ NSA ได้ควบรวมเข้าด้วยกันเป็นองค์กรกำกับดูแลเดียวภายใต้ชื่อองค์กรกำกับดูแลบริการทางการเงิน (the Financial Supervisory Service: FSS) ซึ่งทำหน้าที่เป็นมือไม้ในการบริหารให้กับ FSC (the executive arm of the FSC) ดังนั้นจึงทำให้เกิดเป็นระบบการกำกับดูแลตรวจสอบสถาบันการเงินที่รวมศูนย์ไม่กระจัดกระจายและครบวงจรในประเทศเกาหลีเป็นครั้งแรก

3.6.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

หน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของประเทศเกาหลี ได้แก่ FSS โดยได้มีการตั้ง Consumer Protection Center (CPC) เพื่อให้บริการแก่ผู้บริโภคในระบบการเงินใน 4 ด้านหลักๆ คือ

- (1) รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค
- (2) สืบหาข้อมูลธุรกรรมทางการเงินของผู้เสียชีวิต
- (3) ปรับปรุงกฎระเบียบทางด้านการเงินโดยใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนของผู้บริโภค (analysis of consumer complaints)
- (4) การให้ความรู้แก่ผู้บริโภค

นอกจากการตั้ง CPC แล้ว FSS ยังดำเนินการในฐานะเป็นคนกลางในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้บริโภคและสถาบันการเงินต่างๆ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินที่มีธนาคาร บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันภัย กลุ่มสหกรณ์ โดยการตั้งคณะกรรมการที่เรียกว่า Financial Dispute Settlement Committee (FDSC) เป็นผู้พิจารณาข้อพิพาทและเสนอข้อตกลงเพื่อยุติข้อพิพาทให้แก่คู่กรณี ซึ่งคู่กรณีทั้งสองฝ่ายจะยอมรับข้อตกลงนั้นหรือนำข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการทางกฎหมายต่อไปก็ได้ หากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายตกลงตามการพิจารณาของ FDSC ทางคณะกรรมการก็จะออกหนังสือรับรองเพื่อเป็นหลักฐานให้คู่กรณีทั้งสองฝ่ายปฏิบัติตามข้อตกลง

FSS ยังสนับสนุนให้สถาบันการเงินไกล่เกลี่ยหรือเจรจาข้อพิพาทกับผู้ใช้บริการเอง โดยในแต่ละปี FSS จะมีการให้ประกาศนียบัตรกับสถาบันการเงินที่มีกระบวนการด้านการดูแลลูกค้าดีเด่น และ FSS ยังมีการรวบรวมข้อมูลการร้องเรียนของผู้บริโภคเพื่อเผยแพร่แก่สถาบันการเงินและประชาชน รวมทั้งจ้างบริษัทที่ปรึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวเพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น

ในด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน FSS เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหลักในเรื่องดังกล่าวผ่านโครงการต่างๆ เช่น การเผยแพร่ข้อมูลทางการเงินที่มีประโยชน์ผ่านทางโปสเตอร์ โบรชัวร์ เว็บไซต์ ทีวี การจัดอบรมความรู้ทางการเงิน การร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการในการจัดทำหลักสูตรการเรียนโดยให้บรรจุเนื้อหาทางการเงินเป็นส่วนหนึ่งของบทเรียน การวางต้นแบบโรงเรียนเฉพาะทางด้านการเงิน การจัดการแข่งขันในหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวกับด้านการเงินทั้งในระดับนักเรียน นักศึกษาและประชาชน

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

(1) Act on the Establishment

(2) Banking Act

(3) Insurance Business Act

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

ระบบคุ้มครองเงินฝากของประเทศเกาหลีเริ่มบังคับใช้ปี ค.ศ. 1998 ภายใต้อาณัติของ Korea Deposit Insurance Corporation (KDIC) โดยเริ่มต้นจากการคุ้มครองเงินฝากในธนาคารพาณิชย์เท่านั้น จนปัจจุบัน KDIC ให้การคุ้มครองเงินฝากในสถาบันการเงินทุกประเภท เช่น ธนาคารพาณิชย์ บริษัทหลักทรัพย์ บริษัทประกันภัย ธนาคารเพื่อรายย่อย เครดิตยูเนียน โดยมีวงเงินคุ้มครองสูงสุด 50 ล้านบาท/ราย/สถาบันการเงิน (ประมาณ 1.9 ล้านบาท) ยอดเงินสมทบ (เบี้ยประกัน) รายปีของสถาบันการเงินร้อยละ 0.1-0.3 จากฐานเงินฝากเฉลี่ยทั้งสิ้น โดยกำหนดอัตราดังกล่าวแตกต่างกันตามประเภทของสถาบันการเงิน คือ ธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 0.1 บริษัทหลักทรัพย์ (บล.) ร้อยละ 0.2 และสถาบันประเภทอื่น (Merchant Banks, Mutual Saving Bank) ร้อยละ 0.3

3.7 ประเทศฟิลิปปินส์

3.7.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

องค์กรกำกับดูแลทางการเงินของฟิลิปปินส์ประกอบด้วย ธนาคารชาติของฟิลิปปินส์ คือ Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแลธนาคาร และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารแต่ให้บริการคล้ายธนาคาร โดยครอบคลุมรูปแบบของธนาคารทุกประเภท เช่น ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Banks) สถาบันการเงินครบวงจร (Universal Banks) สถาบันรับฝากเงิน (Thrift Banks) Rural and Cooperative Banks เป็นต้น Securities and Exchange Commission (SEC) ทำหน้าที่กำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ Insurance Commission (IC) ทำหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัย และสถาบันประกันเงินฝากหรือเรียกว่า Philippine Deposit Insurance Corporation (PDIC) ทำหน้าที่ดูแลระบบคุ้มครองเงินฝาก โดย 2 หน่วยงานหลังอยู่ภายใต้กระทรวงการคลัง หรือ Department of Finance

โดยในปี ค.ศ. 2004 ทั้งนี้ 4 หน่วยงานหลักดังกล่าวข้างต้น ได้ร่วมกันเป็นสมาชิกของ Financial Sector Forum ซึ่งคณะกรรมการร่วมนี้ไม่มีอำนาจบังคับทางกฎหมาย แต่ตั้งขึ้นเพื่อก่อให้เกิดการหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันการเงินประเภทต่างๆของประเทศ โดยมีการรายงานและแลกเปลี่ยนข้อมูล การหารือถึงแนวทางการกำกับดูแลระบบการเงินและสถาบันการเงิน รวมทั้งการให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในด้านต่างๆ ด้วย

3.7.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน

การคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินในประเทศฟิลิปปินส์จะเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันการเงินที่ให้บริการทางการเงินแต่ละประเภท เช่น ธนาคารกลางของฟิลิปปินส์ (BSP) จะดูแลบริการทางการเงินที่ออกโดยธนาคาร และสถาบันการเงินที่มีใช้ธนาคารแต่ให้บริการคล้ายธนาคาร โดยในส่วนของ BSP เองมีการตั้งหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบด้านผู้บริโภคขึ้นในปี ค.ศ. 2006 คือ Financial Consumer Affairs Group (FCAG) ในขณะที่ Securities and Exchange Commission (SEC) จะดูแลบริการทางการเงินที่ออกโดยบริษัทหลักทรัพย์ Insurance Commission (IC) จะดูแลบริการด้านประกันภัย และสถาบันประกันเงินฝากหรือเรียกว่า Philippine Deposit Insurance Corporation (PDIC) ทำหน้าที่ดูแลระบบคุ้มครองเงินฝาก อย่างไรก็ตาม ภายใต้การรวมตัวกันเป็นสมาชิกของ Financial Sector Forum หน่วยงานดังกล่าวได้ร่วมกันจัดตั้ง Consumer Protection and Education Committee (CPEC) เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน เช่น การร่วมกันหารือถึงแนวทางปฏิบัติต่างๆ หรือการร่วมมือกันในการจัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน การเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค

ทั้งนี้ หน่วยงานต่างๆในฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนมาก มีการจัดทำโครงการให้ความรู้ในหลายระดับ เช่น Financial Literacy Campaign for Overseas Filipino Workers (OFWs), Financial Literacy Campaign, PDIC Financial Literacy Program for Students

(PDIC-FLP) และล่าสุดในปี ค.ศ. 2008 FCAG ริเริ่มโครงการจัดทำแผนแม่บทการให้การศึกษาทางการเงิน (Financial Education Master Plan: FEP) โดยในแผนแม่บทมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินไว้ทั้งหมด 5 phase ด้วยกัน

2) กฎหมายหลักๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

(1) Law on Secrecy of Deposit

(2) Foreign Currency Deposit Act

(3) Consumer Act

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

ประเทศฟิลิปปินส์ได้จัดตั้งสถาบันประกันเงินฝาก หรือ Philippine Deposit Insurance Corporation (PDIC) ขึ้นในปี ค.ศ. 1963 โดยวงเงินคุ้มครองนั้น เป็นการประกันเงินฝากสูงสุดไม่เกิน 250,000 เปโซ/ราย/ต่อสถาบันการเงิน (ประมาณ 200,000 บาท) ยอดเงินสมทบ (เบี้ยประกัน) รายปีของสถาบันการเงิน อัตราเดียว ร้อยละ 0.2 ของเงินฝากต่อปี

3.8 ประเทศมาเลเซีย

3.8.1 รูปแบบการกำกับภาคการเงิน

ประเทศมาเลเซียได้มีการออกกฎหมาย Banking and Financial Institutions Act 1989 หรือ BAFI ซึ่งมาจากการรวมกฎหมายเดิม 2 ฉบับ คือ Banking Act 1973 และ Finance Companies Act 1969 ทำให้ธนาคารกลางมาเลเซีย (Bank Negara Malaysia: BNM) มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลสถาบันการเงินทั้งหมด เช่น ธนาคารพาณิชย์ ธนาคารอิสลาม สถาบันการเงินที่มีธนาคาร สถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา (Development Financial Institutions: DFIs) บริษัทเงินทุน บริษัทประกันภัย Takaful (บริษัทประกันภัยตามหลักศาสนาอิสลาม) ในขณะที่หน้าที่กำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์เป็นของ Securities Commission (SC)

3.8.2 การคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน

1) หน่วยงานเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

ประเทศมาเลเซียได้จัดทำแผนพัฒนาภาคการเงิน (Malaysia's Financial Sector Master Plan 2000 -2010) โดยหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักในแผนดังกล่าว คือ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วย การสร้างระบบการเงินให้เกิดการแข่งขันและเป็นธรรม การส่งเสริมการให้ความรู้ทางการเงินแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดให้มีมาตรการในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว (speedy redress) เช่น การจัดตั้งสำนักงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการเงิน (Financial Mediation Bureau) และการจัดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสินเชื่อและการปรับโครงสร้างหนี้ (Credit Counselling and Debt Management Agency) อยู่ทั่วประเทศ

นอกจากนี้ BNM ยังได้จัดตั้งศูนย์บริการ Integrated Contact Centre (ICC) เพื่อเป็นศูนย์รวมการให้บริการของทาง BNM โดยใน ICC จะประกอบด้วย

(1) BNMLINK ผู้ที่ต้องการใช้บริการสามารถรับบริการจากเจ้าหน้าที่ได้โดยตรงที่ศูนย์ในการบริการตอบคำถาม ให้ข้อมูลหรือคำปรึกษาที่เกี่ยวกับด้านการเงิน

(2) BNM TELELINK บริการรับคำถามทางโทรศัพท์ แฟกซ์ จดหมาย อีเมล

(3) บริการให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน

นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งหน่วยงานอิสระที่ชื่อว่า Financial Mediation Bureau (FMB) เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยมุ่งเน้นให้บริการกับผู้บริโภคชาย้อยซึ่งมีวงเงินมูลค่าความเสียหายไม่เกิน RM100,000 สำหรับข้อร้องเรียนกับธนาคารประเภทต่างๆ และวงเงินไม่เกิน RM200,000 สำหรับข้อร้องเรียนกับบริษัทประกันภัย

ด้านการให้ความรู้ทางการเงิน ในปี ค.ศ. 2003 BNM ด้วยความร่วมมือของกระทรวงศึกษาธิการและสมาคมทางการเงินต่างๆ ได้จัดทำ Consumer Education Programme (CEP) ระยะ 10 ปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายการให้ความรู้ทางการเงินไปสู่ประชาชนทั่วประเทศผ่านแนวทางการดำเนินงานในหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ให้ความรู้ด้านการธนาคาร (BankingInfo) เว็บไซต์ให้ความรู้ด้านประกันภัย (InsuranceInfo) เว็บไซต์ให้ความรู้ทางการเงินสำหรับเด็ก (www.duitsaku.com) การจัดนิทรรศการให้ความรู้ทั่วประเทศ (financial education roadshows) การจัดทำคู่มือความรู้ทางการเงิน การบรรจุเนื้อหาทางการเงินลงในหลักสูตรการเรียนการสอนในโรงเรียน ทั้งนี้ ในช่วงแรกของโครงการจะเน้นกลุ่มเป้าหมายไปที่นักเรียน นักศึกษา และค่อขยายกลุ่มเป้าหมายออกไปจนปัจจุบันครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย เช่น กลุ่มแม่บ้าน ข้าราชการพลเรือนและทหาร ผู้ว่างงาน เป็นต้น และจากผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมักให้ความสำคัญกับความรู้ทางภาคการเงินการธนาคารมากกว่าภาคประกันภัย ทำให้การดำเนินการในปัจจุบันจะมุ่งเน้นการให้ความรู้ทางด้านประกันภัยและกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของประกันภัย

2) กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

(1) Banking and Financial Institutions Act 1989

(2) Islamic Banking Act

(3) Insurance Act 1996

(4) Takaful Act 1984

(5) Development Financial Institutions Act 2002

3) ระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินและระบบการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

ประเทศมาเลเซียตั้ง Malaysia Deposit Insurance Corporation (PIDM) เพื่อดำเนินการระบบการคุ้มครองเงินฝาก เริ่มบังคับใช้ปี ค.ศ. 2005 โดยวงเงินคุ้มครอง เป็นเงินฝากทั่วไปและเงินฝากอิสลามประเภทละ 60,000 ริงกิต/ราย/สถาบันการเงิน (ประมาณ 630,000 บาท) ยอดเงินสมทบ (เบี้ยประกัน) รายปีของสถาบันการเงิน 2 ปีแรกเรียกเก็บในอัตราคงที่ (Flat Rate) ร้อยละ 0.06 ของเงินฝากที่ประกัน และตั้งแต่

ปี ค.ศ. 2008 เป็นต้นไป จะเก็บอัตราเบี้ยประกันแตกต่างกันตามความเสี่ยงของฐานะการดำเนินงานของสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตาม ภายหลังเกิดวิกฤตการณ์การเงินในปี ค.ศ. 2008 รัฐบาลประเทศมาเลเซียได้ประกาศให้ความคุ้มครองเต็มวงเงินจนถึงปี ค.ศ. 2010

3.9 บทวิเคราะห์

จากการศึกษารูปแบบการกำกับภาคการเงินและการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของประเทศต่างๆ ตามที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นได้ว่าในแต่ละประเทศจะมีรูปแบบการกำกับดูแลสถาบันการเงินและการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินทั้งที่เหมือนกันและแตกต่างกัน โดยอาจสรุปภาพรวมได้ตามตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบภาพรวมการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของต่างประเทศ

	สหรัฐ	อังกฤษ	ออสเตรเลีย	แคนาดา	ญี่ปุ่น	เกาหลี	ฟิลิปปินส์	มาเลเซีย
การกำกับสถาบันการเงิน	หลายองค์กร	องค์กรเดียว	องค์กรเดียว	องค์กรเดียว	องค์กรเดียว	องค์กรเดียว	หลายองค์กร	องค์กรเดียว
หน่วยงานคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน	- FTC - State Insurance Commissioner	หน่วยงานกำกับ	หน่วยงานเฉพาะ	หน่วยงานเฉพาะ	หน่วยงานกำกับ	ตั้งหน่วยงานภายใต้องค์กรกำกับ	หน่วยงานกำกับ	หน่วยงานกำกับ
ระบบคุ้มครองเงินฝาก (ก่อนวิกฤต 2008)	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
รวมการคุ้มครองกรรมสิทธิ์ประกันภัย (ก่อนวิกฤต 2008)	X	✓	X	X	X	X	X	X
จัดตั้งหน่วยงานเกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงิน	✓ (FLec)	X	X	X	✓ (CCFSI)	X	✓ (CPEC)	X
จัดทำแผนหรือโครงการให้ความรู้เป็นรูปธรรม	✓ National Strategy for Financial Literacy ตั้งแต่ปี 2003	✓ โครงการ “Building Financial Capability” ตั้งแต่ปี 2003	✓ Consumer Education Strategy ตั้งแต่ปี 2001	✓ National Consumer and Financial Literacy Framework ตั้งแต่ปี 2005	X	X	✓ Financial Education Master Plan: FEP ตั้งแต่ปี 2008	✓ Consumer Education Programme: CEP ตั้งแต่ปี 2003

เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับด้านหน่วยงานที่ให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินจะเห็นว่า อาจแบ่งรูปแบบได้ 2 รูปแบบหลักๆ คือ รูปแบบที่มีการตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นมา และรูปแบบที่ปล่อยให้เป็นหน้าที่ขององค์กรที่กำกับดูแลสถาบันการเงินอยู่แล้ว แต่ถ้าหากพิจารณาในรายละเอียดแล้วจะเห็นว่าจากการที่

ในปัจจุบันระบบการเงินของแต่ละประเทศมีความซับซ้อนมากขึ้น การให้บริการด้านการเงินก็มีความหลากหลาย การให้ความสำคัญเรื่องการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินก็มีมากขึ้นทำให้หลายประเทศให้ความสำคัญกับการมีหน่วยงานเฉพาะขึ้นมาเพื่อให้การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยประเทศออสเตรเลียและประเทศแคนาดานั้นถือได้ว่าเป็นต้นแบบของประเทศที่มีการตั้งหน่วยงานเฉพาะ คือ ASIC และ FCAC สำหรับประเทศอื่น แม้จะไม่มีหน่วยงานเฉพาะที่แยกออกมาจากหน่วยงานกำกับอย่างชัดเจน แต่ก็มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ ซึ่งก็อาจเป็นผลจากการที่มีรูปแบบของการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่แตกต่างกันไป เช่น ประเทศเกาหลีที่ตั้ง CPC ไว้ในองค์กรกำกับดูแล ประเทศฟิลิปปินส์ที่มีการกำกับสถาบันการเงินแต่ละประเภทแยกกันไป ดังนั้น เพื่อให้การคุ้มครองผู้ใช้บริการมีการรวมศูนย์จึงตั้ง CPEC ซึ่งเป็นคณะกรรมการร่วมจากองค์กรกำกับดูแลแต่ละแห่ง ในขณะที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเองก็มีการเสนอแผนปฏิรูประบบการเงินซึ่งหนึ่งในแผนที่เสนอต่อสภาคก็คือการจัดตั้งหน่วยงานรัฐเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการทางการเงิน หรือ CFPA ทั้งนี้ ข้อดีของการแยกองค์กรเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอาจสรุปได้ดังนี้

- 1) ประชาชนไม่สับสนว่าจะต้องติดต่อที่หน่วยงานใด การติดต่อสะดวก ช่วยลดต้นทุนของประชาชนในการติดต่อหรือการร้องเรียน
- 2) หน่วยงานสามารถส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ได้อย่างต่อเนื่อง
- 3) หน่วยงานจะมีความเชี่ยวชาญในด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินมากขึ้น เนื่องจากเป็นภารกิจหลักที่ต้องดำเนินการทำให้มีเวลาในการศึกษาข้อมูล รวมถึงการสำรวจความต้องการของประชาชน หรือการทบทวน
- 4) สำหรับประเทศที่มีองค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินแยกตามประเภทสถาบันการเงิน การมีหน่วยงานเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการเพียงหน่วยงานเดียวจะช่วยให้เกิดความเท่าเทียมในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินในสถาบันการเงินแต่ละประเภท
- 5) ช่วยให้เกิดการปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการทางการเงินมากขึ้น เนื่องจากหน่วยงานคุ้มครองจะสามารถนำข้อมูลที่ประมวลได้จากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น รวมถึงการสำรวจหรือการทำวิจัยมาวิเคราะห์และนำไปเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ ในระบบการเงิน

ทั้งนี้ การตัดสินใจว่าจะตั้งหน่วยงานเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอาจขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกันในระบบการเงินของแต่ละประเทศ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อรูปแบบของหน่วยงานคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ได้แก่

- 1) รูปแบบขององค์กรกำกับสถาบันการเงิน โดยประเทศที่มีองค์กรกำกับสถาบันการเงินแบบรวมศูนย์ มักจะปล่อยให้หน้าที่ในการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินเป็นขององค์กรกำกับสถาบันการเงิน แต่ถ้าหากมีองค์กรกำกับสถาบันการเงินแต่ละประเภทแยกกันไป ก็มักจะมีหน่วยงานหรือคณะกรรมการร่วมเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน

2) ความเชื่อมั่นต่อองค์กรกำกับสถาบันการเงิน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งจะทำให้ประชาชนให้ความเชื่อถือและมีความมั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มครองมากขึ้นก็คือการที่หน่วยงานคุ้มครองมีอำนาจในการสั่งการหรือลงโทษสถาบันการเงินที่ทำผิด โดยจะเห็นได้จากลักษณะของหน่วยงานคุ้มครองในประเทศตัวอย่าง เช่น ASIC ของประเทศออสเตรเลียและ FCAC ของประเทศแคนาดา ซึ่งมีอำนาจตามกฎหมายในการสั่งการและลงโทษสถาบันการเงิน และเป็นผู้ดำเนินการส่งฟ้องต่อศาลในกรณีเป็นความผิดทางอาญา ในขณะที่ประเทศซึ่งองค์กรกำกับดูแลมีหน้าที่ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคด้วยนั้น องค์กรกำกับดูแลก็จะมีอำนาจในการสั่งการหรือลงโทษสถาบันการเงินอยู่แล้ว ข้อแตกต่างของหน่วยงานคุ้มครองทั้งสองแบบจึงมาจากความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กรกำกับดูแล เพราะบางครั้งผู้บริโภคมักมองว่าองค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงินจะไม่สามารถทำหน้าที่ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้อย่างดี เนื่องจากมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับสถาบันการเงิน ในขณะเดียวกันก็อาจไม่ยากเปิดเผยการทำผิดของสถาบันการเงินซึ่งอาจมาจากการกำกับดูแลที่ไม่ดีขององค์กรกำกับเอง ซึ่งในกรณีที่ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในองค์กรกำกับตามที่กล่าว ประชาชนก็จะต้องการให้มีหน่วยงานเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคที่แยกออกจากองค์กรกำกับ

หากลองพิจารณาประเทศอังกฤษเป็นตัวอย่าง จะพบว่า ประเทศอังกฤษยังปล่อยให้หน้าที่การให้ความคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินเป็นหน้าที่ขององค์กรกำกับสถาบันการเงิน คือ FSA เนื่องจากผลการสำรวจในประเทศพบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการกำกับดูแลและการให้ความคุ้มครองของ FSA ในระดับที่น่าพอใจ ซึ่งอาจเนื่องมาจาก FSA ของประเทศอังกฤษมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งข้อหนึ่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง และที่ผ่านมา FSA ก็สามารถดำเนินการเกี่ยวกับด้านผู้บริโภคอย่างเต็มที่ ในขณะเดียวกัน การมีลักษณะเป็นองค์กรกำกับสถาบันการเงินทุกประเภทเพียงองค์กรเดียวจึงทำให้สามารถคงประโยชน์จากข้อดีของการมีหน่วยงานเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทั้ง 5 ข้อตามที่กล่าวมาข้างต้นได้

สำหรับด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนซึ่งเป็นเรื่องที่แต่ละประเทศต่างหันมาให้ความสำคัญอย่างมากในปัจจุบันนั้น จะเห็นว่าในหลายประเทศมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปีแล้ว โดยในประเทศที่ไม่มีการตั้งหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินโดยเฉพาะ ประเทศเหล่านั้นส่วนใหญ่มักจะมีการตั้งผู้รับผิดชอบเพื่อวางแผนหรือดำเนินด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนขึ้นมา โดยเฉพาะ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา มีการตั้งคณะกรรมการร่วมจากหลายหน่วยงานที่เรียกว่า Fiec ประเทศญี่ปุ่นจัดตั้งคณะทำงานชื่อ CCFSI และประเทศฟิลิปปินส์ได้ตั้งคณะกรรมการด้านการคุ้มครองและให้ความรู้แก่ผู้ให้บริการทางการเงิน เรียกว่า CPEC สำหรับประเทศที่มีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินโดยเฉพาะอยู่แล้ว เช่น ประเทศออสเตรเลียและประเทศแคนาดา ก็ไม่จำเป็นต้องมีหน่วยงานเฉพาะด้านการให้ความรู้ทางการเงินแยกออกมาอีก เนื่องจากหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินมีหน้าที่หลักในด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงินอยู่แล้ว

ช่องทางการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินในเกือบทุกประเทศจะประกอบด้วย การใช้สื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สายด่วน วิดีทัศน์ Handbook แผ่นพับ การจัดอบรม การจัดนิทรรศการ นอกจากนี้ ในบางประเทศก็มีช่องทางการเผยแพร่เพิ่มเติมซึ่งน่าสนใจ ได้แก่

- ประเทศออสเตรเลีย มีการจัดทำรายการวิทยุชุมชน รายการพิเศษทางโทรทัศน์ และการสร้างเครือข่ายผู้สอนหรือผู้ให้การอบรมความรู้ทางการเงิน

- ประเทศแคนาดา นอกจากจะเน้นด้านการให้ความรู้แล้วยังเน้นการปรับปรุงกฎระเบียบทางการเงินต่างๆ ให้เป็นภาษาที่ประชาชนสามารถอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย

- ประเทศญี่ปุ่น ส่งเสริมให้ในองค์กรหรือสถาบันการศึกษาจัดตั้งกลุ่มผู้นำในการศึกษาและเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน เช่น Study Group on Financial and Economic Matters, Study Advisor on Financial and Economic Matters

- ประเทศฟิลิปปินส์ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการจัดโครงการอบรมให้กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ เป็นโครงการ “Financial Literacy Campaign”

ทั้งนี้ แนวโน้มในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา ประเทศส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนการให้ความรู้ทางการเงินอย่างเป็นรูปธรรม โดยจัดทำเป็นแผนการในระดับประเทศ (National Strategy for Financial Literacy) และมีการบรรจุความรู้ทางการเงินในหลักสูตรการศึกษาในระดับต่างๆ ซึ่งทำให้หลายประเทศสามารถยกระดับความรู้ทางการเงินของประชาชนในประเทศได้ ดังจะเห็นได้จากการจัดลำดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศสำหรับตัวชี้วัดเรื่อง ความรู้ทางการเงินของตลาดแรงงานในประเทศ

ตารางที่ 19 ลำดับ Finance Skills ของแต่ละประเทศ

ประเทศ	Finance Skills
ออสเตรเลีย	7.49
สหรัฐอเมริกา	7.23
ฟิลิปปินส์	7.11
แคนาดา	6.58
อังกฤษ	6.57
มาเลเซีย	6.48
ญี่ปุ่น	6.02
ไทย	5.97
เกาหลี	5.46

หมายเหตุ : คะแนนเต็ม 10 โดย 0 = ตลาดแรงงานในประเทศไม่มีความรู้ทางการเงิน

10 = ตลาดแรงงานในประเทศมีความพร้อมด้านความรู้ทางการเงิน

ที่มา: The World Competitiveness Yearbook 2009, IMD

จากตารางจะเห็นว่าประเทศที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชนและมีการจัดทำแผนระดับประเทศหรือโครงการที่ชัดเจน (รวมทั้งประเทศฟิลิปปินส์ที่แม้จะเริ่ม

จัดทำแผนระดับชาติในปี ค.ศ. 2008 แต่ก่อนหน้านั้นได้มีโครงการให้ความรู้จากความร่วมมือของหลายหน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมผ่านการประสานงานของ CPEC มาโดยตลอด) มีระดับความรู้ทางการเงินโดยเฉลี่ยสูงกว่าประเทศที่ไม่มีการจัดทำแผนอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ประเทศญี่ปุ่นและประเทศเกาหลี

ทั้งนี้ จากผลการศึกษาของ OECD (2005) เรื่อง การพัฒนาระดับความรู้ความสามารถทางการเงิน (Improving Financial Literacy Analysis of Issues and Policies) โดยมีการสำรวจประเทศในกลุ่มสมาชิกพบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อระดับความรู้ทางการเงินของประชาชนคือระดับการศึกษาและรายได้ โดยผู้ที่มีการศึกษาค่ำหรือผู้ที่มียาได้น้อย มักจะมีระดับความรู้ทางการเงินต่ำ เนื่องจากผู้ที่มีระดับการศึกษาค่ำจะมีความสามารถในการเข้าถึงแหล่งความรู้ได้น้อย หรือทำความเข้าใจความรู้ทางการเงินได้ยากหากข้อมูลต่างๆ มิได้จัดทำให้อยู่ในภาษาหรือรูปแบบที่เหมาะสม เข้าใจง่าย ในส่วนของผู้ที่มียาได้น้อยนั้น เนื่องจากไม่มีเงินที่จะไปลงทุนหรือใช้บริการทางการเงินต่างๆ มากนัก จึงไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการหาความรู้ทางด้านบริการทางการเงิน ดังนั้น OECD จึงแนะนำให้ประเทศสมาชิกจัดทำ National Strategy for Financial Literacy เพื่อให้มีการเลือกให้ความรู้ที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนและสภาพของระบบการเงิน มีการจัดการระบบการให้ความรู้ทางการเงินอย่างทั่วถึง และครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในหลายระดับ โดยมีการจัดหลักสูตรความรู้ วิธีการ และอุปกรณ์การเรียนการสอนที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่ม ในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับการบรรจุความรู้ทางการเงินไว้ในหลักสูตรการศึกษาพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนเห็นความสำคัญของความรู้ทางการเงินพื้นฐาน ในส่วนของข้อมูลที่มีความซับซ้อนเกินกว่าที่ประชาชนจะสามารถคำนวณได้เองก็จะมีการเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เช่น ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างกรรมธรรม์แต่ละประเภท เป็นต้น ในขณะเดียวกัน การมีแผนอย่างเป็นรูปธรรมจะทำให้การดำเนินการของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรอิสระที่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว จะสามารถดำเนินการให้ไปในแนวทางเดียวกัน มีจุดประสงค์และแนวทางการให้ความรู้ที่สอดคล้องกัน

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาของ OECD ในหลายประเทศที่มีการสำรวจระดับความรู้ทางการเงินของประชาชนในประเทศตนเอง เช่น ประเทศอังกฤษ ประเทศมาเลเซีย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับความรู้ทางการเงินที่เกี่ยวกับภาคการเงินการธนาคารมากกว่าด้านประกันภัย ดังนั้น หลายประเทศจึงเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับการพยายามให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของประกันภัยมากขึ้นเพื่อประโยชน์ของประเทศสมาชิก OECD

ทั้งนี้ ในการสำรวจของ OECD (2008) เรื่อง การปรับปรุงระดับความรู้และการตระหนักทางการเงินเกี่ยวกับการประกันภัยและบำเหน็จบำนาญส่วนบุคคล (Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions) นั้น พบว่า ในกลุ่มสมาชิกประเทศ OECD มีความต้องการที่จะเพิ่มความรู้ตระหนักด้านความเสี่ยงที่ภาคครัวเรือนประสบ พร้อมทั้งความตระหนักในความสำคัญในการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่มีความซับซ้อนและหลากหลาย ผ่านช่องทางการประกันภัยต่างๆ เพื่อเป็นเครื่องมือป้องกันความเสี่ยงเหล่านั้น

ในทางปฏิบัติ การเพิ่มความตระหนักรู้และระดับความรู้เรื่องความเสี่ยงและการประกันภัย มีความแตกต่างกันในแต่ละประเทศ และได้กระทำผ่านภาคีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน (ได้แก่ หน่วยงานระดับกระทรวง หน่วยงานกำกับดูแล ตัวกลางประกันภัย บริษัทประกันภัย สมาคมผู้ประกอบการประกันภัย สมาคมผู้บริโภค รวมถึงเครือข่ายท้องถิ่น) ซึ่งในแต่ละหน่วยงานนั้นมีบทบาท ความต้องการและสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ในการที่จะสอดแทรกประเด็นเหล่านี้ในโปรแกรมการศึกษาที่กว้างขวางขึ้น ซึ่งในด้านการศึกษา การเปิดเผยข้อมูลเป็นหนึ่งในเครื่องมือสำคัญที่จะส่งเสริมความตระหนักรู้ ความเข้าใจ และความรับผิดชอบของครัวเรือนที่เกี่ยวกับความเสี่ยงและผลิตภัณฑ์ประกันภัยในการช่วยให้ครัวเรือนเลือกทางเลือกที่สมเหตุสมผลกับตนเอง ซึ่งจากประสบการณ์ของ OECD การแทรกแซงของรัฐเพื่อที่จะเพิ่มความตระหนักรู้และระดับความรู้ด้านความเสี่ยงและการประกันภัย ไม่ควรมาทดแทนบทบาทของภาคีอื่นๆ แต่ควรพยายามที่จะประสานงานกับภาคีอื่นๆ รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินการอีกด้วย

การให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยนั้นมีมากกว่าการให้ข้อมูล เนื่องจากมีความครอบคลุมถึงคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูลในด้านการความเสี่ยงและผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้ผู้บริโภคมีความเข้าใจและความรับผิดชอบที่เหมาะสม ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคมุ่งเน้นถึงเรื่องการทำกับดัก เพื่อให้จะทำให้มั่นใจได้ว่า บริษัทประกันภัยจะให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อให้ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย จะได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม ดังนั้น การให้ความรู้เรื่องการประกันภัย จึงต้องมีการแยกต่างหากจากข้อมูลที่บังคับให้บริษัทประกันภัย และตัวกลางต่างๆ ที่ต้องเปิดเผยตามกฎระเบียบของการกำกับดูแล จุดประสงค์ของการให้การศึกษาจึงไม่ใช่เป็นเพียงการให้ข้อมูลกับผู้ถือกรมธรรม์ตามกฎหมายเท่านั้น แต่ต้องเป็นการให้ข้อมูล ที่ผู้บริโภคสามารถจัดการกับความรู้อันไม่สมมาตร (asymmetric knowledge) ได้ด้วยเหมาะสม

Financial Services Authority (FSA) ของประเทศอังกฤษ ได้นำร่องโครงการที่เรียกว่า “การเพิ่มขีดความสามารถทางการเงิน” โดยมีคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ ภาครัฐ ธุรกิจการเงิน บริษัท หอการค้า สื่อมวลชน สมาคมผู้บริโภค โครงการนี้ได้ออกแบบเพื่อปรับปรุงการให้ความรู้ด้านการเงินโดยรวม รวมถึงการทำให้ครัวเรือนตระหนักถึงบทบาทของการประกันภัยในการป้องกันเหตุการณ์ ที่ไม่คาดคิด โดยโครงการนี้เริ่มต้นด้วยการสำรวจระดับความรู้ด้านการเงินของคนอังกฤษ

สำหรับในประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น กระทรวงการคลัง (Department of Treasury) เป็นผู้นำในการสนับสนุนด้านการศึกษาด้านการเงิน โดยได้จัดตั้งสำนักงานการศึกษาด้านการเงิน (Office of Financial Education) ในปี 2545 สำนักงานนี้ได้สนับสนุนการเข้าถึงเครื่องมือทางการเงินที่สามารถทำให้คนอเมริกันมีทางเลือกที่ดีขึ้นในด้านการบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคล เน้นถึงการออม การบริหารเครดิต การวางแผนการเกษียณ

ประเทศญี่ปุ่นได้มีการจัดตั้งคณะทำงานที่ประกอบด้วยหน่วยงานจากภาครัฐ (FSA และหน่วยงานอื่นๆ) และเอกชน (ธนาคาร และบริษัทประกันภัย) เพื่อปรับปรุงระดับการศึกษาด้านการเงินของประชากร คณะที่ปรึกษาของกระทรวงที่เรียกว่า “คณะอภิปรายด้านการเงินและเศรษฐศาสตร์” ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อจัดทำแนวทางการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์

ในภาพรวมของประเทศอื่นๆ นั้น การดำเนินการในเรื่องนี้ ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งอย่างน้อยที่สุดได้รับผิชอบในด้านความคิดริเริ่มและการเข้าถึงความต้องการผลิตภัณฑ์ประกันภัย หน่วยงานอื่นๆ เช่น หน่วยงานอิสระ ผู้ตรวจการแผ่นดิน หอการค้า หรือ กองทุนประกันภัย ก็เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการด้วย

อนึ่ง ภายหลังการศึกษา OECD ได้เสนอแนะหลักการพื้นฐานของการให้ความรู้ทางการเงิน การเงิน ตลอดจน แนวทางปฏิบัติที่ดี (Good Practices) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระดับความรู้ทางการเงิน ดังนี้

หลักการพื้นฐาน

1. ความรู้ทางการเงิน (Financial Education) หมายถึง กระบวนการที่ผู้ใช้บริการทางการเงินเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หลักการ และความเสี่ยง ผ่านทางข้อมูล คำแนะนำหรือการสอน เพื่อพัฒนาทักษะและความเชื่อมั่นในการตระหนักถึงความเสี่ยงและโอกาสทางการเงิน เพื่อที่จะสามารถทำการตัดสินใจทางการเงิน รู้ถึงหน่วยงานหรือแหล่งที่จะขอความช่วยเหลือ หรือสามารถดำเนินการใดๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ทางการเงินของตนเอง ดังนั้น การให้ความรู้ทางการเงินจึงมีขอบเขตกว้างกว่าการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำทางการเงิน

2. การให้ความรู้ทางการเงินควรได้รับการส่งเสริม ผ่านทางการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เหมาะสม เป็นธรรม และปราศจากอคติ ตลอดจนมีการมีการประสานความร่วมมือระหว่างผู้เกี่ยวข้องและมีการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ

3. โปรแกรมการให้ความรู้ทางการเงินควรมุ่งไปที่ประเด็นที่มีความสำคัญอันดับต้นๆ ก่อน ซึ่งขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของแต่ละประเทศ โดยรวมถึงจุดมุ่งหมายของการวางแผนทางการเงินในช่วงชีวิต เช่น การออมพื้นฐาน การจัดการหนี้ส่วนบุคคล ประกันภัย การคำนวณทางการเงินและเศรษฐศาสตร์ขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ การรับรู้ถึงความเพียงพอทางการเงินในอนาคตเมื่อเกษียณและการจัดการที่เหมาะสมก็เป็นความรู้ที่จำเป็น

4. การให้ความรู้ทางการเงินควรครอบคลุมกฎระเบียบ การกำกับดูแล และกรอบการบริหาร โดยความรู้ทางการเงินถือเป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งในการสนับสนุนความเจริญ รวมทั้ง เสริมสร้างความเชื่อมั่น และความมั่นคงของระบบเศรษฐกิจ ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลสถาบันการเงินและการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งนี้ การส่งเสริมความรู้ทางการเงินไม่ควรใช้ทดแทนการออกกฎหมายการกำกับดูแล ซึ่งยังคงเป็นสิ่งจำเป็นในการปกป้องผู้บริโภค อาทิ เพื่อป้องกันการหลอกลวงต่างๆ

5. ควรดำเนินมาตรการที่เหมาะสม เมื่อสังเกตพบการหย่อนความรู้ความสามารถทางการเงินในด้านที่สำคัญ ซึ่งการคุ้มครองผู้บริโภคและการกำกับดูแลสถาบันการเงินถือเป็นเครื่องมือเชิงนโยบายที่ควรให้ความสำคัญควบคู่กันไป

6. ควรส่งเสริมบทบาทของสถาบันการเงินในการให้ความรู้ทางการเงิน โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของธรรมเนียมปฏิบัติขององค์กร หน้าที่และความรับผิดชอบของสถาบันการเงินไม่ควรจำกัดอยู่แค่การให้ข้อมูล

และคำแนะนำเชิงการเงินเท่านั้น แต่ควรรวมไปถึงการส่งเสริมการตระหนักรู้ทางการเงิน (Financial awareness) แก่ลูกค้า เพื่อรักษาความสัมพันธ์ระยะยาวอันจะสร้างรายได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

7. โปรแกรมการให้ความรู้ทางการเงินควรออกแบบให้เหมาะสมกับความต้องการและระดับความรู้ทางการเงินของกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ช่องทางการให้ความรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ การให้ความรู้ทางการเงินถือเป็นกระบวนการที่ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องตลอดช่วงชีวิต โดยพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของตลาดการเงิน ความต้องการที่แตกต่างในแต่ละช่วงอายุ และความซับซ้อนหลากหลายของข้อมูล

แนวทางปฏิบัติที่ดี

1. สำหรับภาครัฐ

- ควรมีแผนระดับชาติในการส่งเสริมให้ประชาชนตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสี่ยงทางการเงินและการป้องกันตนเองความเสี่ยงทางการเงินผ่านการออมอย่างเพียงพอ การทำประกันภัย และการศึกษาด้านการเงิน

- ควรเริ่มให้การศึกษาด้านการเงินตั้งแต่ในโรงเรียน เนื่องจากประชาชนควรได้รับการศึกษาเรื่องเกี่ยวกับการเงินแต่ช่วงแรกของชีวิตเท่าที่จะเป็นไปได้

- ควรถือว่าการให้การศึกษาด้านการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคมของภาครัฐ

- ควรสนับสนุนโครงสร้างที่เหมาะสมสำหรับส่งเสริมและประสานงานในการให้การศึกษาด้านการเงิน ทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค ระดับท้องถิ่น จนถึงระดับภาคเอกชน เพื่อให้เข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด

- ควรส่งเสริมให้มี Website เฉพาะในการให้ข้อมูลทางการเงินที่ใกล้ชิดและอ่านง่ายให้แก่สาธารณชน โดยปราศจากค่าใช้จ่าย รวมทั้งสนับสนุนการสร้างระบบเตือนภัยโดยผู้บริโภค นักวิชาการ หรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อผู้ใช้บริการทางการเงิน

- ควรส่งเสริมการยกระดับการศึกษาด้านการเงินในระดับนานาชาติ โดยใช้ OECD เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับประสบการณ์ที่เพิ่งผ่านมาของประเทศไทย ในการให้การศึกษาทางการเงิน

2. สำหรับสถาบันการเงิน

- ควรมีข้อกำหนดในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการเงินให้แก่ลูกค้า ซึ่งรวมถึง แหล่งค้นคว้าข้อมูล การเปรียบเทียบความเสี่ยงและผลตอบแทนของผลิตภัณฑ์การเงินต่างๆ

- ควรจำแนกความแตกต่างระหว่างการให้ความรู้ทางการเงิน การให้ข้อมูลทางการเงิน และการให้คำแนะนำด้านการเงินเพื่อประโยชน์เชิงพาณิชย์ ทั้งนี้ คำแนะนำทางการเงินเพื่อประโยชน์เชิงธุรกิจ ควรมีความโปร่งใสและแยกข้อมูลในเชิงพาณิชย์ออกจากข้อมูลที่ต้องการใช้ส่งเสริมระดับความรู้ทางด้าน

การเงิน นอกจากนี้ สถาบันการเงินควรตรวจสอบว่าลูกค้าได้อ่านและเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงินของสถาบันการเงินที่มีผลผูกพันเป็นเวลานานหรืออาจส่งผลกระทบทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญแล้วหรือไม่

- ควรให้ข้อมูลทางการเงินในหลากหลายระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า โดยหลีกเลี่ยงเอกสารที่ใช้ตัวอักษรขนาดเล็กหรือใช้คำที่อ่านยาก
- ควรมีการประเมินผลของการให้ความรู้ด้านการเงินโดยสถาบันการเงินอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้แน่ใจได้ว่าความรู้ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยทำการประเมินผ่านทางองค์กรซึ่งมีความใกล้ชิดผู้บริโภคที่เป็นอิสระ และไม่ได้ให้บริการด้านที่ปรึกษาการเงินเชิงพาณิชย์
- ควรฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับความรู้ทางการเงิน และสร้างแนวปฏิบัติ (Code of Conduct) ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการลงทุน การกู้ยืมเงิน โดยทั่วไป โดยไม่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์การเงินประเภทใดโดยเฉพาะ

3. สำหรับโครงการให้การศึกษาด้านการเงิน

- ควรสนับสนุนโครงการให้การศึกษาด้านการเงินที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับข้อเท็จจริง และเข้าใจข้อดีข้อเสีย รวมถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละประเภท รวมทั้งสนับสนุนให้มีการวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ
- ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการประเมินโครงการให้การศึกษาด้านการเงิน โดยให้ทางารรับรองโครงการที่ผ่านการประเมิน
- ควรสนับสนุนโครงการให้การศึกษาด้านการเงินที่ช่วยสร้างแบบอย่างในการกำหนดเนื้อหาและวัดระดับความรู้ทางการเงิน สำหรับโครงการแต่ละประเภท และสำหรับแต่ละกลุ่มประชากร
- ควรใช้สื่อทุกประเภทในการเผยแพร่ความรู้ทางการเงิน เพื่อให้มีความครอบคลุมและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดียิ่งขึ้น
- ควรส่งเสริมการศึกษาด้านการเงินที่มีการจำแนกโครงการให้สอดคล้องกับภูมิหลังของนักลงทุน และผู้ใช้บริการทางการเงินที่แตกต่างกันไป เช่น มีโครงการสำหรับผู้เยาว์ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ผู้ที่ขาดโอกาสทางการเงิน รวมทั้งควรจัดการศึกษาด้านการเงินให้เชื่อมโยงกับสถานการณ์เฉพาะด้าน โดยการจัดสัมมนาทางการเงิน หรือการให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล
- ควรส่งเสริมความรู้และศักยภาพของบุคลากรซึ่งทำหน้าที่ให้ความรู้ทางการเงิน โดยจัดให้มีโครงการอบรมผู้สอน รวมทั้งจัดหาข้อมูล อุปกรณ์ หรือสื่อการสอนให้ผู้สอนเป็นการเฉพาะ

บทที่ 4

ผลงานวิจัยของไทยและต่างประเทศ

4.1 งานวิจัยเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ของไทย

จากรายงานโครงการศึกษาความต้องการบริการทางการเงิน (ชุดประชาชน) ของบริษัท ซี. เอส. เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด ในปี 2546 ที่ได้ศึกษาทัศนคติ ความคาดหวัง ความต้องการ และพฤติกรรมการใช้บริการสถาบันการเงินของประชาชน เพื่อให้ทราบถึงบริการทางการเงินที่จำเป็นขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิต ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ ระดับความพึงพอใจ ทัศนคติ และความคาดหวัง ตลอดจนระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการทางการเงินประเภทต่างๆ โดยทำการสำรวจความเห็นจากประชาชนทั่วไป จำนวน 4,800 ราย ซึ่งกระจายครอบคลุมทุกระดับรายได้ พื้นที่อยู่อาศัยทั้งนอกเมืองและในเมืองของภาคต่างๆ ทั่วประเทศ ตลอดจนกลุ่มอาชีพต่างๆ นั้น ปรากฏผลการศึกษาที่น่าสนใจเกี่ยวกับเรื่องความรู้ความเข้าใจและการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ดังนี้

1) ความรู้ความเข้าใจเรื่องบริการทางการเงิน

1.1) โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักและเข้าใจอย่างดีในบริการทางการเงินขั้นพื้นฐาน เช่น การฝากเงิน เงินกู้ประเภทต่างๆ การใช้บัตรเครดิต บริการส่งรษณีย์ อินเทอร์เน็ต ประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ในขณะที่บริการทางการเงินที่ซับซ้อน เช่น พันธบัตร ตราสารทางการเงิน ตั๋วเงินฝาก การโอนเงินผ่านระบบโทรศัพท์/อินเทอร์เน็ต และบริการที่ปรึกษาทางการเงิน ยังไม่เป็นที่รู้จักและเข้าใจมากนัก

1.2) เมื่อพิจารณาเฉพาะผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝากและการลงทุนพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าเงินฝากธนาคารมีความเสี่ยงน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการฝากเงินประเภทอื่นๆ (ร้อยละ 85.3 คิดว่ามีความเสี่ยงน้อย/น้อยมาก) รองลงมาเป็น สลากออมสิน/สลากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และตามด้วยเงินฝากสหกรณ์ แต่เป็นที่สังเกตว่า มีประชาชนจำนวนมากที่ไม่รู้ว่ามีความเสี่ยงจากตั๋วเงินฝาก (P/N) หุ้น/กองทุนรวม และพันธบัตร ซึ่งผลการศึกษาไม่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มของประชาชน

1.3) จากเหตุผลข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีการให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่างๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้ประชาชนจะได้มีทางเลือกในการออมเงิน/ลงทุน ที่ตรงกับความต้องการ หรือการโอนเงินในรูปแบบใหม่ที่จะสะดวกเร็วโดยไม่ต้องรอบริการที่นาน เป็นต้น ทั้งนี้ประชาชนบางส่วนอาจต้องการใช้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน แต่ยังไม่กล้าใช้เพราะไม่เข้าใจหรือกลัวในเรื่องของความเสี่ยง ในทางตรงข้ามประชาชนบางส่วนได้รับผลเสียจากการใช้บริการทางการเงินเพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์

2) ความเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ในความคิดเห็นของประชาชนแต่ละกลุ่ม (ซึ่งสอดคล้องกัน) สถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นผู้ให้บริการที่มีความมั่นคงและปลอดภัยในการใช้บริการ (โดยเฉพาะเงินฝาก) มากที่สุดโดยตรงลงมาคือ ธนาคารพาณิชย์และสหกรณ์ ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1) ประชาชนส่วนมากคิดว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีโอกาสล้มน้อยที่สุด รองลงมา ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์ สำหรับบริษัทประกันภัย ประชาชนมีความมั่นใจและไม่มั่นใจในความมั่นคงในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในขณะที่ประชาชนมากกว่าครึ่งที่ไม่รู้ว่าบริษัทเครดิตฟองซิเอร์และบริษัทเงินทุนมีโอกาสที่จะล้มหรือไม่

2.2) โดยภาพรวมประชาชนคิดว่าการฝากเงินกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีความมั่นคงมากที่สุดเพราะได้รับการค้ำประกันจากทางการ รองลงมาได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และสหกรณ์ ในขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 40 ที่ไม่รู้ว่าบริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทประกันชีวิตและกลุ่มออมทรัพย์ในชุมชนได้รับการค้ำประกันเงินฝากจากทางการหรือไม่

2.3) การที่ประชาชนไม่มั่นใจในความมั่นคง หรือไม่รู้ว่าผู้ให้บริการมีความเสี่ยงมากนักน้อยเพียงใดเป็นประเด็นที่ทางการต้องปรับปรุง กรณีนี้คล้ายกับเรื่องของการรู้จักความเสี่ยงของบริการทางการเงิน กล่าวคือ ประชาชนถูกจำกัดในการใช้บริการแค่ธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเฉพาะกิจเท่านั้น เพราะมีความเชื่อมั่นมากที่สุด ทั้งที่จริงแล้วยังมีผู้ให้บริการรายอื่นๆ ที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้และอาจให้บริการได้ตรงความต้องการมากกว่าแต่กลับไม่กล้าใช้เพราะไม่มั่นใจ ในทางตรงข้าม ประชาชนบางส่วนอาจได้รับผลเสียจากการใช้บริการของผู้ให้บริการบางรายโดยที่ไม่รู้ว่ามีความเสี่ยงมากนักน้อยเพียงใด

3) การได้รับข้อมูลข่าวสาร

สิ่งสำคัญในการช่วยสร้างความคุ้มครองให้แก่ผู้บริโภคคือ การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนความรู้ในเรื่องลักษณะและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ ความมั่นคงในการดำเนินงานของผู้ให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าประชาชนในสัดส่วนที่มากถึงร้อยละ 70 ที่คิดว่ายังได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่เพียงพอ นอกจากนี้ผลการศึกษายังระบุว่าประชาชนในทุกกลุ่มคิดว่าตนเองยังได้รับข้อมูลและข่าวสารทางการเงินไม่เพียงพอ

4) ปัญหาและการแก้ไข้ปัญหา

จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 90 ที่คิดว่าไม่มีปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินของผู้ให้บริการ แต่มีบางส่วนที่คิดว่ามีปัญหาจากการใช้บริการ โดยปัญหาที่ประชาชนพบจากผู้ให้บริการรายหลักๆ ที่เกี่ยวกับการใช้บริการด้านเงินฝาก/การลงทุน ได้แก่

- ปัญหาจากการใช้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน ไม่ได้รับความเสมอภาค อัตราดอกเบี้ยต่ำ เงื่อนไขยุ่งยาก และสถานที่ให้บริการมีน้อย

- ปัญหาจากการใช้บริการของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/รอนาน ไม่ได้รับความเสมอภาค สถานที่ให้บริการมีน้อย อัตราดอกเบี้ยต่ำและเงื่อนไขยุ่งยาก

- ปัญหาจากการใช้บริการของสหกรณ์ คือ ระยะเวลาในการให้บริการไม่สะดวก/ รอนานเกินไป
ยุ่งยาก และความไม่มั่นใจในการบริหารจัดการ

4.2 งานวิจัยเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์ของต่างประเทศ

ในปัจจุบันมีการทำการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคของภาครัฐในต่างประเทศเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายในระบบการเงินที่เหมาะสม เช่น ใช้ในการกำหนดรูปแบบการกำกับดูแลที่เหมาะสม โดยใช้ข้อมูลจากการสำรวจ (Survey Data) ทั้งนี้ การสำรวจผู้บริโภคในระบบการเงินจะมีความจำเป็นที่จะต้อง

ใช้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก เนื่องจากขนาดของระบบและความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
หลังจากที่ได้มีการสำรวจข้อมูลแล้ว งานศึกษาบางส่วนได้นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการหา
ความสัมพันธ์เชิงปริมาณทางสถิติ โดยใช้แบบจำลองแบบ Logic Model

$$\text{Prob}[y_{it} = 1] = \frac{e^{\alpha_i + \beta' X_{it}}}{1 + e^{\alpha_i + \beta' X_{it}}}$$

โดย X_i เป็น Vector ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ

$\text{Prob}[y_{it} = 1]$ คือ Function กำหนดค่าดัชนีเมื่อมีความน่าจะเป็นเท่ากับ 1

e คือ ค่า Exponential มีค่าประมาณเท่ากับ 2.7182

ซึ่งสามารถหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล ในกรณีที่ตัวแปรควบคุมเป็นตัวแปรเชิงคุณภาพ (Qualitative Dependent Variable) ได้ เช่น ในกรณีที่ตัวแปรควบคุมคือ ระดับความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค โดยจะแสดงผลออกมา
ในรูปของความน่าจะเป็น ถ้าความน่าจะเป็นอยู่ในระดับต่ำก็แสดงถึงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคใน
ระดับต่ำ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรู้ของผู้บริโภคได้

การคุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงินถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ภาครัฐกำกับดูแลผลิตภัณฑ์และบริการ
ทางการเงิน เช่น การฝากเงิน การให้สินเชื่อ ธุรกิจหลักทรัพย์ และกรรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงกำกับดูแลสถาบัน
การเงินหรือบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินเหล่านั้นด้วย โดยอาจมีสาเหตุมาจากการ
ที่ระบบการเงินมีลักษณะของความไม่สมมาตรกันของข้อมูลที่ได้รับระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
(Asymmetric Information) ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ให้บริการจะมีข้อมูลมากกว่า ประกอบกับ วิฤตทางการเงิน
ภาวะขาดความเชื่อมั่นในระบบการเงิน การล้มละลายของผู้ประกอบธุรกิจทางการเงิน และความสูญเสียของ
ผู้ให้บริการทางการเงิน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากการที่กลไกตลาดทำงานไม่สมบูรณ์ (Market failure) ยังคงชี้ให้เห็น
ถึงความจำเป็นของการกำกับดูแลระบบการเงิน

Peter Cartwright (2001) ศึกษาถึงระดับที่เหมาะสมของการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้บริการทางการเงิน
ว่า การคุ้มครองผู้บริโภคควรมีลักษณะอย่างไรจึงจะสามารถปกป้องผู้ให้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม
โดยเริ่มจากการศึกษาเหตุผลด้านเศรษฐกิจและสังคมในการแทรกแซงของระบบการเงินของรัฐบาลเพื่อปกป้อง

ผู้บริโภค หลังจากนั้นได้พิจารณาถึงกฎหมายและกฎระเบียบที่สามารถปกป้องผู้บริโภคได้จากตัวอย่างการศึกษาของสหราชอาณาจักร

ตามหลักเศรษฐศาสตร์ สาเหตุหลักของการคุ้มครองผู้บริโภคอาจมาจากการที่กลไกตลาดไม่ทำงานอย่างเต็มที่ หรือการให้บริการทางการเงินไม่ใช่ตลาดการแข่งขันแบบสมบูรณ์ (Perfect competition) เช่น ในกรณีที่จำนวนผู้ให้บริการที่มีน้อย ความไม่เท่าเทียมของข้อมูลที่ได้รับ (Information Asymmetry) หรือการมี Externalities ในระบบการเงินเกิดขึ้น เป็นต้น ดังนั้น การกำกับดูแลระบบการเงินอาจเป็นวิธีหนึ่งที่ภาครัฐใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจำเป็นต้องมีการออกกฎหมายและเกณฑ์การกำกับดูแล เช่น กฎหมายป้องกันการผูกขาด การเปิดเสรีทางการเงิน หรือการกำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการทางการเงิน เป็นต้น

อย่างไรก็ดี ในการแก้ไขปัญหาข้างต้นในระบบการเงินนั้น อาจทำให้เกิดปัญหาตามมา และทำให้การแทรกแซงของทางการอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่คาดการณ์ไว้ เช่น การเปิดเผยข้อมูลอาจก่อให้เกิดภาระต่อสถาบันการเงินมากเกินไป ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานของสถาบันการเงินสูงขึ้น ซึ่งส่วนหนึ่งอาจถูกผลักไปเป็นภาระของผู้บริโภค ในขณะที่ข้อมูลบางประเภทอาจไม่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค การกำหนดระดับที่เหมาะสมของการเปิดเผยข้อมูลจึงอาจเป็นเรื่องที่ยากในทางปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังอาจเกิดความขัดแย้งระหว่างแนวทางในแก้ไขปัญหาตลาดแข่งขันไม่สมบูรณ์ของระบบการเงิน เช่น ความเสี่ยงของระบบการเงิน (Systemic risk) ที่อาจเกิดจากการล้มของสถาบันการเงินอื่นๆ ในระบบ ซึ่งถือเป็นผลกระทบภายนอก (externality) อย่างหนึ่งนั้น จำเป็นต้องป้องกันโดยการกำกับดูแลที่เข้มงวด ซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะของตลาดแข่งขันสมบูรณ์ที่ควรให้มีการเข้าและออกของผู้ให้บริการทางการเงินเป็นไปอย่างเสรี

George J. Benston (2000) เห็นเกณฑ์การกำกับดูแลภาคการเงินของทางการที่ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคนั้น มีวัตถุประสงค์หลักอยู่ 6 ประการ ดังนี้

1. รักษาความมั่นใจของผู้บริโภคในระบบการเงิน

โดยจะช่วยป้องกันการเกิดผลกระทบภายนอกเชิงลบ (Negative Externality) ที่เกิดจากการขาดความมั่นใจในระบบการเงิน จนทำให้ระบบการเงินล้มเหลวลง และเพื่อช่วยให้เกิดผลกระทบภายนอกเชิงบวก (Positive Externality) เนื่องจากในบางกรณี ผู้บริโภคอาจขาดความมั่นใจในระบบ จนหันไปใช้บริการประเภทอื่น ๆ หรืออาจหยุดการให้บริการด้านการเงินไปชั่วคราว ทั้งนี้ Benston เห็นว่า การสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคไม่สามารถนำมาใช้เป็นข้ออ้างในการการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ ยกเว้นในกรณีที่ภาครัฐให้ความคุ้มครองเงินฝาก ทางกรจำเป็นต้องกำหนดให้สถาบันการเงินมีระดับเงินกองทุนที่เพียงพอ และในกรณีของกรรมธรรม์ประกันภัยบางประเภทเท่านั้น ที่มีความจำเป็นต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าบริษัทประกันจะมีเงินเพียงพอต่อการจ่ายเงินประกัน

2. ป้องกันไม่ให้ผู้ให้บริการล้มละลาย จนส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ทั้งในด้านของจำนวนผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ลดลงในระบบ โดยอาจไม่ใช่สาเหตุสำคัญของการกำกับดูแลเพื่อคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เนื่องจากผลิตภัณฑ์ทางการเงินมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมากนัก การที่ผู้ให้บริการต้อง

ปิดกิจการลงไป ลูกค้าของสถาบันนั้นสามารถย้ายไปใช้บริการกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ ได้ง่าย โดยเฉพาะในระบบการเงินที่มีการอนุญาตให้เข้าออกอย่างเสรี ผู้บริโภคจะสามารถหาผู้ให้บริการรายใหม่ได้รวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การล้มละลายของบริษัทประกันภัยจะทำให้ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยได้รับความเสียหายได้ โดยไม่สามารถจ่ายเงินประกันได้ แต่การกำหนดให้ผู้บริโภคประกันภัยมีเงินกองทุนที่เพียงจะสามารถแก้ปัญหาหนี้ได้โดยไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายกำกับดูแลอย่างอื่น ๆ เลย

3. ให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลเพียงพอและได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

โดยเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจขององค์กรกำกับดูแลภาคการเงินของสหราชอาณาจักร (Financial Services Authority: FSA) ซึ่งได้รับมอบหมายให้ส่งเสริม ติดตาม และทำให้เกิดมาตรฐานในการปกป้องผู้บริโภคในระบบการเงิน โดย FSA ต้องทำให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจน แม้ว่าข้อมูลที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้น จะมีประโยชน์ต่อผู้บริโภคมากกว่าข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าทั่วไป แต่ผู้ให้บริการทางการเงินนั้น มีแรงจูงใจในการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวสูง ทั้งนี้ ยังไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าทางออกจะสามารถออกกฎหมายให้ผู้ให้บริการทางการเงินเปิดเผยข้อมูลได้ดีกว่าการที่ผู้ให้บริการสนใจในการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเอง

4. ให้การให้บริการทางการเงินมีราคาเป็นธรรม

การออกกฎระเบียบเพื่อให้ราคาของผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินมีราคาที่เป็นธรรมนั้น เกิดจากความเชื่อที่ว่าผู้บริโภคไม่สามารถเปรียบเทียบราคาบริการทางการเงินแบบเดียวกันจากผู้ให้บริการทางการเงินที่หลากหลายได้ ดังนั้น จึงมีการควบคุมราคาของบริการทางการเงินโดยภาครัฐ เช่น เพดานอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การควบคุมราคาในช่วงที่ผ่านมาไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร โดยเป็นเพียงช่องทางที่ทำหน้าที่จำกัดการเข้าถึงบริการทางการเงินของผู้บริโภคที่มีรายได้น้อย

5. ป้องกันผู้บริโภคจากการฉ้อโกงทางการเงิน

โดยเป็นหน้าที่ของรัฐบาลโดยตรง ทั้งนี้ ผู้บริโภคในระบบการเงินนั้นมีความสามารถในการป้องกันตนเองจากการอาชญากรรมทางการเงินไม่เท่ากัน และในบางกรณีอาจถูกหลอกลวงหรือฉ้อโกงโดยมิจฉาชีพที่มีความรู้สูงหรือใช้เทคโนโลยีที่สลับซับซ้อน ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถป้องกันตนเองได้ ในกรณีของบริการทางการเงินนั้น การป้องกันการฉ้อโกงทางการเงินสามารถทำได้โดย โดยการออกกฎหมายกำกับดูแลที่กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้บริโภค วิธีการนำเสนอข้อมูลให้ลูกค้า ช่วงเวลาที่ลูกค้าสามารถยกเลิกสัญญาได้ และการเปิดเผยข้อมูลอย่างเป็นประจำของสถาบันการเงินที่รับฝากเงิน

6. ป้องกันการให้บริการผู้บริโภคอย่างไม่เท่าเทียมกัน

การปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างไม่เท่าเทียมกัน โดยอาจแบ่งแยกกลุ่มลูกค้าในด้านของเพศ สัญชาติ หรือลักษณะเฉพาะของบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ในบางประเทศถือว่าผิดกฎหมาย ในขณะที่ตามหลักเศรษฐศาสตร์ กฎหมายห้ามการแบ่งแยกผู้บริโภคนั้นมีเหตุผลสนับสนุนอยู่หลายประการ เช่น การลดภาระสำหรับกลุ่มคนได้รับการดูแลอย่างไม่เท่าเทียมกับกลุ่มลูกค้าปกติ และการหลีกเลี่ยงผลกระทบภายนอก ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการทางการเงินได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เท่าเทียมกัน ทั้งนี้ Benston เห็นว่า ข้อ 5 และ

ข้อ 6 เป็นเหตุผลที่ถูกต้องในการกำกับดูแลผู้ประกอบการทางการเงิน เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม และเป็นหน้าที่ของพื้นฐานของทางการด้วย อย่างไรก็ตาม เห็นว่าบริการทางการเงินนั้น ไม่มีปัญหาด้านนี้มากนัก เมื่อเทียบกับสินค้าอื่นๆ จึงไม่เห็นว่าการกระทำเหล่านี้จะมีคุณค่าเพียงพอในการใช้อ้างเพื่อกำกับดูแลภาคการเงิน

Benston สรุปว่า การกำกับดูแลภาคการเงินเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในระบบการเงินตามหลัก 6 ประการข้างต้น มีเพียงหลักที่ 2 เท่านั้น ที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการกำกับดูแลภาคการเงิน อย่างไรก็ตาม การกำหนดให้สถาบันการเงินและบริษัทประกันภัยมีระดับเงินกองทุนที่เพียงพอสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหลักการที่ 2 ได้เช่นกัน โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งการกำกับดูแลอื่นๆ เพิ่มเติม ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้กำกับดูแลและผู้ถูกกำกับดูแลในระบบการเงินได้เปลี่ยนแปลงไปในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา โดยมีคนบางกลุ่มที่อ้างว่าเป็นตัวแทนของผู้บริโภคทำให้สาธารณชนเข้าใจว่าผู้ให้บริการทางการเงินไม่มีความยุติธรรมและปฏิบัติต่อผู้บริโภคไม่เท่าเทียมกัน ทำให้ในปัจจุบัน หน่วยงานกำกับดูแลในประเทศสหรัฐอเมริกาหรือ FSA ของประเทศอังกฤษได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ปกป้องผู้บริโภค ทั้งนี้ เมื่อแนวคิดข้างต้นของประชาชนทำให้ภาครัฐต้องเข้ามากำกับดูแลภาคการเงิน บนความเชื่อที่ว่าเจ้าหน้าที่ของภาครัฐที่มีความเชี่ยวชาญด้านบริการทางการเงินเท่านั้นที่จะสามารถปกป้องผู้บริโภคในระบบการเงินได้ ภายใต้ความเชื่อดังกล่าว Benston จึงให้ความเห็นว่า ควรมีการจัดตั้งองค์กรอิสระเพื่อทำหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคที่เชื่อว่าการปฏิบัติจากผู้ให้บริการอย่างไม่เป็นธรรม โดยให้ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนไปยังหน่วยงานนี้ได้ เพื่อช่วยให้ผู้บริโภคได้รับเงินคืนหรือช่วยตรวจสอบว่าผู้บริโภคได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมตามที่ได้รับการร้องเรียนมาหรือไม่ ในกรณีหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคพบว่าแนวปฏิบัติของผู้ให้บริการไม่เป็นธรรม หน่วยงานดังกล่าวสามารถชักจูงให้ผู้ให้บริการทางการเงินปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ผู้บริโภค ให้ความรู้แก่ผู้บริโภค ส่งเรื่องร้องเรียนให้ทางการ หรือเสนอให้มีการดำเนินการทางกฎหมายก็ได้

โดยทั่วไปแล้ว การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินมีหลักการ 2 ด้าน คือ

- 1) การให้ข้อมูล
- 2) การปรับปรุงและบังคับใช้กฎระเบียบเพื่อจัดการกับการปฏิบัติต่อผู้บริโภคอย่างไม่เป็นธรรม

เป็นธรรม

ทั้งนี้ ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการทางการเงินจะแสดงให้เห็นถึงประเภทและกระบวนการในการเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นของสถาบันการเงิน รวมทั้งจังหวะเวลาและเงื่อนไขที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการทางการเงินสามารถเข้าใจข้อมูลได้อย่างถูกต้องและทันการณ์

การเปิดเผยข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจข้อมูลได้ในเวลาที่ข้อมูลนั้นมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม จนส่งผลให้มีการปรับปรุงกฎระเบียบและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลของผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ การที่ผู้ใช้บริการทางการเงินมีความรู้ความเข้าใจในระดับที่สูงจะทำให้สามารถตัดสินใจบนข้อมูลที่ถูกต้องได้อย่างเหมาะสม ในทางกลับกันหากผู้ใช้บริการทางการเงิน

มีการคาดหวังต่อระบบการกำกับดูแลและระบบคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินที่ไม่เป็นจริง (สูงเกินจริง) จะทำให้ผู้บริโภคมีการตัดสินใจที่ไม่เหมาะสมได้

FSA (2004, 2008) ได้ศึกษาถึงระดับความตระหนักรู้และความเข้าใจของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการป้องกันการล้มละลายของสถาบันการเงินและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้

1) ภาครัฐไม่ควรมีนโยบายที่ทำให้ระบบการเงินเป็นระบบที่สถาบันการเงินไม่มีโอกาสล้มละลาย (Non-zero failure regime) โดยหากผู้บริโภคเชื่อว่าทางจะไม่ยอมปล่อยให้สถาบันการเงินล้มละลาย การตัดสินใจลงทุนในบัญชีเงินฝากตามสถาบันการเงินต่างๆ จะไม่ขึ้นอยู่กับความสมดุลระหว่างอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้นๆ การนำระบบคุ้มครองเงินฝากมาใช้จะไม่ช่วยเพิ่มวินัยทางการเงิน (Market discipline) ได้เท่าที่คาดการณ์ไว้

2) ความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Product risk) เป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อประโยชน์ในการออกนโยบายกำกับดูแลภาคการเงิน โดยจะแสดงว่าผู้ใช้บริการทางการเงินมีความเข้าใจและระมัดระวังความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตนเองถืออยู่หรือไม่

โครงสร้างแบบสอบถามของ FSA ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

(1) รายละเอียดของผู้ใช้บริการทางการเงิน เช่น อายุ เพศ อาชีพ ระดับรายได้ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ (เคย) ใช้ เป็นต้น

(2) ความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคที่มีต่อเกณฑ์การกำกับดูแลในด้านต่อไปนี้

(2.1) องค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในภาพรวม

(2.2) หน้าที่ขององค์กรการกำกับดูแลในด้านต่างๆ เช่น

- การชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค
 - สร้างความมั่นใจว่าผู้ให้บริการในระบบมีความเหมาะสมที่จะดำเนินธุรกิจ
 - ให้การศึกษาแก่ผู้บริโภค
 - ดำเนินคดีกับบริษัทที่ทำผิดกฎระเบียบ
- (2.3) การกำกับดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น
- ตรวจสอบว่าผู้ประกอบการธุรกิจมีมาตรฐานในการให้บริการทางการเงิน (มีคุณภาพตามที่กำหนดและมีเงินกองทุนมากพอในการดำเนินธุรกิจ)
 - การกำกับดูแลให้สถาบันการเงินมีเงินเพียงพอในการจ่ายเงินให้แก่ผู้บริโภค
 - องค์กรกำกับดูแลจัดการกับสถาบันการเงินที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
 - องค์กรกำกับดูแลกำหนดให้ผู้ขายและผู้ให้คำแนะนำแก่ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

อย่างเหมาะสม

(3) ความมั่นใจของผู้บริโภคในระบบการเงิน ซึ่งสามารถวัดได้หลายด้าน เช่น ความมั่นใจในระบบเศรษฐกิจและระบบการเงิน ความมั่นใจในบริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือความมั่นใจต่อการกำกับ

ดูแล เป็นต้น อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้วัดความมั่นใจที่ผู้บริโภคมีต่อระบบการกำกับดูแลโดยรวม โดยมีคำถามดังต่อไปนี้

(3.1) ผู้บริโภคที่ทราบว่าหน่วยงานทำหน้าที่กำกับดูแลระบบการเงินมีความมั่นใจในการที่แต่ละสถาบันการเงินทำตามกฎหมายและระเบียบหรือไม่

(3.2) ผู้บริโภคมั่นใจว่าการกำกับดูแลภาคการเงินของ FSA มีประสิทธิภาพหรือไม่

(4) ความเป็นไปได้ที่สถาบันการเงินจะล้มละลาย โดยตั้งคำถามว่าผู้ให้บริการทางการเงินจะมีโอกาสล้มละลายหรือไม่ ซึ่งรวมถึงเหตุผลที่ผู้ใช้บริการทางการเงินเชื่อว่าผู้ให้บริการทางการเงินจะไม่ล้มละลาย และผู้บริโภคจะไม่สูญเสียเงินจากการที่สถาบันการเงินหรือบริษัทเหล่านี้ล้มละลาย

(5) ความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งแสดงถึงความเข้าใจในความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่ในระบบการเงิน โดยขอให้ผู้บริโภคจัดลำดับผลิตภัณฑ์ทางการเงินตามความเสี่ยง และวัดระดับความเข้าใจผู้ใช้บริการทางการเงินต่อผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตนเองถืออยู่ว่าเข้าใจถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์นั้นถูกต้องหรือไม่ ทั้งนี้ การสำรวจข้อมูลในส่วนนี้อาจแสดงถึงความไม่สอดคล้องกันของระดับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินและระดับความเสี่ยงของผู้บริโภค เนื่องจากในบางกรณีผู้บริโภคไม่ได้เป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั่นเอง หรืออาจจำเป็นต้องถือผลิตภัณฑ์นั้นตามที่กฎหมายกำหนด เช่น กองทุนเพื่อการออมชราภาพต่างๆ เป็นต้น

(6) ความรับรู้ของผู้บริโภคที่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

(6.1) ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ได้รับการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรมในภาพรวม

(6.2) ความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่ได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมจากประสบการณ์ส่วนบุคคลของผู้บริโภค

(6.3) ประสบการณ์ของผู้บริโภคในด้านต่างๆ เช่น

- ผู้บริโภคเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ทางการเงินในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมาหรือไม่
- ถ้าใช่ ผู้บริโภคประสบปัญหาในการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้นหรือไม่
- ผู้บริโภคคิดว่าคำร้องเรียนของตนได้รับการจัดการอย่างยุติธรรม
- การได้รับการบริการให้คำปรึกษาในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมาเป็นไปอย่างเหมาะสมต่อ

สถานการณ์หรือไม่

(7) อาชญากรรมทางการเงิน ในประเด็นที่เกี่ยวกับความระมัดระวังของผู้บริโภคต่อความเสียหายทางการเงินที่อาจเกิดขึ้นจากการหลอกลวงและฉ้อโกงทางการเงิน รวมทั้งมาตรการที่ช่วยลดความเสี่ยงและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากถูกกระทำดังกล่าว ทั้งนี้ ข้อมูลในส่วนนี้ถือเป็นข้อมูลสำคัญ ที่สามารถนำมาใช้ป้องกันการเกิดอาชญากรรมทางการเงินได้ โดยผู้บริโภคควรมีบทบาทในการลดความเสี่ยงจากเกิดอาชญากรรมทางการเงินของตนเอง โดย FSA ได้ถามคำถาม ดังนี้

(7.1) ความเป็นไปได้ที่ผู้บริโภคจะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน โดยวัดจากกลุ่มผู้ใช้บริการทางการเงินที่ใช้และไม่ใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต

(7.2) ผู้รับผิดชอบต่อการป้องกันการเกิดอาชญากรรมทางการเงิน

(7.3) มาตรการป้องกันการเกิดอาชญากรรมทางการเงินโดยผู้บริโภค

นอกจากการศึกษาของ FSA แล้ว ยังมีรายงานของ Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) ของสหรัฐอเมริกา ที่ทำการศึกษารื่อง Household Survey on Deposit Insurance Awareness ในปี ค.ศ. 2001 โดยมีตัวอย่างคำถามและข้อค้นพบที่น่าสนใจ ดังนี้

- 1) จำนวนเงินที่ได้รับความคุ้มครองมีจำนวนเท่าใด (ผู้ฝากเงินจำนวนร้อยละ 35 ไม่ทราบคำตอบ)
- 2) คุณคิดว่าทุกธุรกรรมหรือบางส่วนของธุรกรรมที่ทำกับธนาคารได้รับความคุ้มครองจาก FDIC
- 3) ธุรกรรมการลงทุนประเภทใดได้รับความคุ้มครองจาก FDIC
- 4) บัญชีประเภทใดได้รับความคุ้มครองจาก FDIC
- 5) สถานที่ที่คุณต้องการได้รับข้อมูลเรื่องการคุ้มครองเงินฝาก ผู้ฝากเงินจำนวนร้อยละ 57 ต้องการข้อมูลโดยตรงจากธนาคาร และ ผู้ฝากเงินจำนวนร้อยละ 33 ต้องการข้อมูลจาก FDIC

Ministry of Consumer Affairs ของประเทศนิวซีแลนด์ ได้ดำเนินการสำรวจผู้บริโภคสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งรวมถึง ผู้เอาประกันภัย และผู้ใช้บริการด้านการเงิน โดยให้สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (National Research Bureau) เป็นผู้ดำเนินการวิจัยและสำรวจ จากรายงานเรื่อง National Consumer Survey on Awareness and Experience of Consumer Legislation ของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ ประเทศนิวซีแลนด์ เมื่อเดือนกันยายน 2548 Ministry of Consumer Affairs ได้จัดทำการศึกษาผู้บริโภคสินค้าและบริการต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เช่น

- 1) ความถี่ของการคาดหวังของผู้บริโภค ถ้าอยู่ในสถานการณ์ที่ตนได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือ ได้บริโภคสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐานหรือไม่ปลอดภัย
- 2) สัดส่วนของผู้บริโภคที่ประสบปัญหาเมื่อเทียบกับความรู้สึที่ตนควรได้สิทธิคุ้มครอง
- 3) ผู้บริโภคที่ประสบปัญหาได้รับการแก้ไขให้พอใจจากผู้ขายอย่างไร
- 4) การร้องเรียนอย่างเป็นทางการได้รับการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือไม่
- 5) การตระหนักรู้ของผู้บริโภคในการมีอยู่ของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และการให้คำแนะนำในสิทธิของผู้บริโภค

วิธีการสำรวจของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติเป็นแบบสัมภาษณ์บุคคลในบ้านที่ได้รับการคัดเลือกแบบสุ่ม โดยในการสำรวจนำร่องนั้นใช้ขนาดตัวอย่าง 30 คน วิธีการเลือกสุ่มทางสถิติใช้แบบสัดส่วนจากประชากรอายุ 18 ปีขึ้นไป โดยอ้างอิงจากการสำรวจประชากรในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งการสำรวจครั้งนี้มีขนาดตัวอย่างทั้งหมด 1,000 คน

วิธีการออกแบบแนวคำถามและแนวคำตอบในการสัมภาษณ์มีดังนี้

(1) การวัดความคาดหวัง

การออกแบบคำถามในการสัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความคาดหวังของผู้บริโภคเมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของตน การตั้งคำถามดังกล่าวเป็นดังนี้

การสำรวจนี้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการซื้อสินค้าและบริการสำหรับตัวคุณเองและสำหรับครัวเรือนของคุณ กรุณาตัดสินใจว่าคุณซื้อสำหรับที่ทำงานและธุรกิจ คำถามนี้ใช้สำหรับการซื้อสินค้าและบริการจากธุรกิจเชิงพาณิชย์

มีหลายสิ่งที่คุณอาจเกิดขึ้น และไม่ควรเกิดขึ้นเมื่อประชาชนซื้อสินค้าและบริการ สิ่งต่อไปนี้ไม่ควรเกิดขึ้น

- (1.1) ข้อมูลที่ผู้ขายระบุทำให้เข้าใจผิด หรือไม่เป็นความจริง
 - (1.2) หลายสิ่งไม่ได้เป็นไปอย่างที่คุณจะเป็น
 - (1.3) ไม่ได้รับสิทธิตามกฎหมายของคุณ
 - (1.4) คุณรู้สึกถูกโกง หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
- ในช่วง 1 ปี คุณคิดว่า คุณจะได้รับการประสบการณ์ดังกล่าวข้างต้นกี่ครั้ง

(2) ประสบการณ์ของผู้บริโภค

ประสบการณ์ในการเรียกร้องค่าสินไหมประกันภัย และในการใช้สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารเพื่อกู้ยืมเงิน สิ่งที่ทำให้เข้าใจค่าธรรมเนียม หลักทรัพย์ และการจ่ายเงินคืน

(2.1) คำถามมีดังต่อไปนี้

- คุณเคยประสบปัญหาหรือไม่
- ถ้าเคยประสบปัญหาแล้วคุณดำเนินการอย่างไร
- คุณไปหาบุคคลที่สามหรือไม่ และใครคือคนนั้น
- คุณร้องเรียนเป็นทางการหรือไม่
- คุณเชื่อมั่นหรือไม่ว่าข้อร้องเรียนของคุณนั้นได้รับการดำเนินการ

(2.2) การดำเนินการของผู้บริโภค

- ในขั้นแรก ติดต่อกับผู้ขาย และตกลงกันได้ซึ่งทำให้ผู้บริโภครู้สึกว่าจะได้รับความยุติธรรม
- ในขั้นแรก ติดต่อกับผู้ขาย และขอให้ผู้ขายทำให้ถูกต้อง แต่ไม่ได้รับความร่วมมือ
- ไม่ได้ไปพบผู้ขาย แต่คุณไปพบหน่วยงานหรือผู้เชี่ยวชาญอื่นก่อน
- ไม่ได้ดำเนินการแต่อย่างใด แต่ใช้ความอดทน

เหตุผลของผู้บริโภคมีดังนี้

- ยุ่งยากเกินไปที่จะไปดำเนินการ
- ไม่ได้เป็นประเด็นที่ใหญ่โตอะไร
- ไม่อยากสร้างความขัดแย้ง
- สิ่งของหรือบริการเป็นแค่เงินเพียงเล็กน้อย
- รู้สึกว่าไม่มีทางเลือกอื่น
- ใช้แนวทางที่ว่าจะไม่ใช่สิ่งของหรือบริการนั้นอีกต่อไป
- มีธุระยุ่งเกินกว่าที่จะกลับไปดำเนินการ
- มีต้นทุนสูงกว่าที่จะไปดำเนินการ
- เป็นความผิดของตนเอง
- เข้าใจข้อมูลผิดหรือข้อมูลคลุมเครือ
- ต้องดำเนินการกับบริษัทใหญ่
- รู้สึกคงไม่ได้รับความพอใจอยู่ดี
- เหตุผลอื่นๆ

(2.3) บุคคลที่สามที่คุณไปพบเพื่อขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำ

คำถามที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

สมมติว่า คุณเกี่ยวข้องกับการพิพาทกับผู้ขายไม่ว่าในสถานการณ์ใดก็ตาม คุณจะไปพบหน่วยงานหรือขอรับบริการบริการข้อมูลหรือคำแนะนำจากหน่วยงานใดเกี่ยวกับสิทธิของคุณ กรุณาตัดกรอบครัวหรือเพื่อนออกจากคำตอบ

คำตอบมีดังนี้

- หน่วยงานให้คำแนะนำประชาชน (Citizens Advice Bureau)
- นักกฎหมาย
- สมาคม
- สำนักงานใหญ่ตำรวจ
- รายการทีวี
- สถาบันของผู้บริโภค
- Ministry of Consumer Affairs
- อื่นๆ

(3) การตระหนักรู้ในกฎหมายผู้บริโภค

คำถามที่เกี่ยวข้องมีดังนี้

เท่าที่คุณทราบ มีกฎหมายในประเทศนิวซีแลนด์หรือไม่ที่พูดถึงสิทธิของผู้บริโภค

คำตอบมีดังนี้

- รู้อย่างแน่นอน
- คิดว่ารู้ ไม่แน่ใจ
- อาจจะรู้
- ไม่คิดว่ามี
- ไม่รู้

บทที่ 5

การออกแบบสอบถาม และการดำเนินการสำรวจข้อมูล

5.1 การออกแบบสอบถาม

การออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยในงานวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.1.1 ความตระหนักรู้ของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยในการมีอยู่ของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองเงินฝาก และกฎหมายว่าด้วยการประกันภัย และหน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว และพร้อมทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญของข้อกำหนดในช่วงปี 2550-2551

5.1.2 การดำเนินการและทัศนคติของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือ ไม่ได้รับสิทธิตามกฎหมาย

5.1.3 ความเชื่อมั่นต่อหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

ในการนี้คณะผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลพื้นฐานของผู้ออกแบบสอบถาม
 - 1.1) รายละเอียดพื้นฐานและพฤติกรรมด้านการเงินโดยรวม
 - 1.2) ความเข้าใจความเสี่ยงทางการเงินโดยรวม
- 2) ข้อมูลของผู้ฝากเงิน
 - 2.1) พฤติกรรมการใช้บริการ
 - 2.2) ประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 2.3) ความเข้าใจและความคาดหวังในผู้กำกับดูแล
 - 2.4) ความมั่นใจและความคาดหวังการคุ้มครองผู้บริโภค
- 3) ข้อมูลของผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย
 - 3.1) พฤติกรรมการใช้บริการ
 - 3.2) ประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 3.3) ความเข้าใจและความคาดหวังในผู้กำกับดูแล
 - 3.4) ความมั่นใจและความคาดหวังการคุ้มครองผู้บริโภค

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในด้านต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก
ตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านประกันภัย มีรายละเอียด ดังนี้

1) แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น

1.1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพปัจจุบัน ที่อยู่ปัจจุบัน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน บทบาทในการตัดสินใจทางการเงินของครอบครัว ซึ่งจะทำให้สามารถวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภคได้ว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยใดบ้าง

1.2) ทศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงิน เพื่อวัดการรับทราบถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจของผู้บริโภค และจะเป็นประโยชน์ต่อการออกนโยบายกำกับดูแลว่าผู้ให้บริการทางการเงินมีความเข้าใจและระมัดระวังความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ตนเองถืออยู่เพียงใด นอกจากนี้ ยังวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันตัวเองจากอาชญากรรมทางการเงิน คำถามในส่วนนี้ประกอบด้วย

- 1.2.1) ทศนคติต่อความเสี่ยงจากการออมและการลงทุน
- 1.2.2) ความเข้าใจถึงระดับความเสี่ยงบริการด้านการเงิน
- 1.2.3) บริการด้านการเงินที่ใช้ และความเข้าใจลักษณะของบริการทางการเงินดังกล่าว
- 1.2.4) ความถี่ในการติดตามข้อมูลทางการเงิน
- 1.2.5) ความเป็นไปได้มากเพียงใดที่จะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน
- 1.2.6) วิธีการหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน
- 1.2.7) ผู้มีหน้าที่ปกป้องผู้ให้บริการทางการเงินจากการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรม

ทางการเงินต่างๆ

2) แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก

2.1) พฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝาก ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดประเภท วงเงิน ระยะเวลาที่ใช้บริการ เพื่อจำแนกผู้ให้บริการชนิดต่างๆ

2.2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและการคุ้มครองสำหรับผู้ฝากเงิน เพื่อวัดความรู้ของผู้บริโภคในส่วนของกำกัณฑ์ดูแลสถาบันการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย และการคุ้มครองผู้บริโภคของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก โดยประกอบด้วย

- 2.2.1) ข้อมูลที่เกี่ยวกับองค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงิน
- 2.2.2) บทบาทของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแล
- 2.2.3) การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ฝากเงิน
- 2.2.4) ความมั่นใจในประสิทธิภาพของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแล

สถาบันการเงิน

- 2.2.5) สถาบันการเงินในประเทศไทยมีฐานะทางการเงินที่ดีและบุคลากรมี

ประสิทธิภาพหรือไม่

2.2.6) ความเชื่อที่ว่าทางการจะปล่อยให้สถาบันการเงินที่ประสบปัญหาทางการเงินล้มละลาย (หรือไม่) รวมทั้งเหตุผลที่ทางการจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินล้มละลาย ประเภทของสถาบันการเงินที่จะไม่ถูกปล่อยให้ล้มละลาย

2.2.7) ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการที่สถาบันการเงินล้มละลายและเหตุผลที่คิดว่าผู้ฝากเงินจะไม่สูญเสียเงินฝากจากการที่สถาบันการเงินล้มละลาย

2.2.8) รายละเอียดการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551 ที่เกี่ยวกับการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝาก การยกเลิกการคุ้มครองเงินฝากแบบเต็มจำนวน การคุ้มครองเงินฝากไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อรายผู้ฝากเงินต่อสถาบันการเงินในช่วงปี พ.ศ. 2555 และผลกระทบจากการประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองเงินฝากต่อผู้บริโภค โดยหากผู้บริโภคเชื่อว่าทางการจะไม่ยอมปล่อยให้สถาบันการเงินล้มละลาย (Non-zero failure regime) การตัดสินใจลงทุนในบัญชีเงินฝากตามสถาบันการเงินต่าง ๆ จะไม่ขึ้นอยู่กับความสมดุลระหว่างอัตราผลตอบแทนและความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนั้น ๆ การนำระบบคุ้มครองเงินฝากมาใช้จะไม่ช่วยเพิ่มวินัยทางการเงิน (Discipline) ได้เท่าที่คาดการณ์ไว้

2.2.9) ความมั่นใจว่าสถาบันการเงินจะปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเป็นธรรม

2.2.10) ความมั่นใจในการร้องเรียนไปยังสถาบันการเงิน โดยสถาบันการเงินจะดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมหรือไม่

2.2.11) ประสิทธิภาพที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังที่เกี่ยวกับการใช้บริการด้านเงินฝาก

2.2.12) ภารกิจขององค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน

2.2.13) ภารกิจของหน่วยงานที่มีหน้าที่คุ้มครองเงินฝาก

3) แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบริการด้านประกันภัย

3.1) พฤติกรรมการใช้บริการด้านประกันภัย ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด ประเภท (ไม่รวมประกันภัยรถ) ค่าเบี้ยประกันภัยเฉลี่ยแต่ละปี ระยะเวลาที่ใช้บริการ เพื่อจำแนกผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ

3.2) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและการคุ้มครองสำหรับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อวัดความรู้ของผู้บริโภคในส่วนของกำกับการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยและการคุ้มครองผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยในด้านต่างๆ ประกอบด้วย

3.2.1) ข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรกำกับดูแลบริษัทประกันภัย

3.2.2) บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ในการกำกับบริษัทประกันภัย

3.2.3) การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นต่อผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

3.2.4) ความมั่นใจในประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการกำกับดูแลสถาบันการเงิน

3.2.5) บริษัทประกันภัยในประเทศไทยมีฐานะทางการเงินที่ดีและบุคลากรมี
ประสิทธิภาพหรือไม่

3.2.6) ความเชื่อที่ว่าทางจะปล่อยให้อภัยที่ประสบปัญหาทางการเงิน
ล้มละลาย (หรือไม่) รวมทั้งเหตุผลที่ทางจะไม่ปล่อยให้อภัยล้มละลาย

3.2.7) ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการที่อภัยล้มละลายและเหตุผลที่คิด
ว่าผู้ฝากเงินจะไม่สูญเสียเงินฝากจากการที่อภัยล้มละลาย

3.2.8) รายละเอียดเกี่ยวกับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต และ
กฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย แยกต่างหากจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

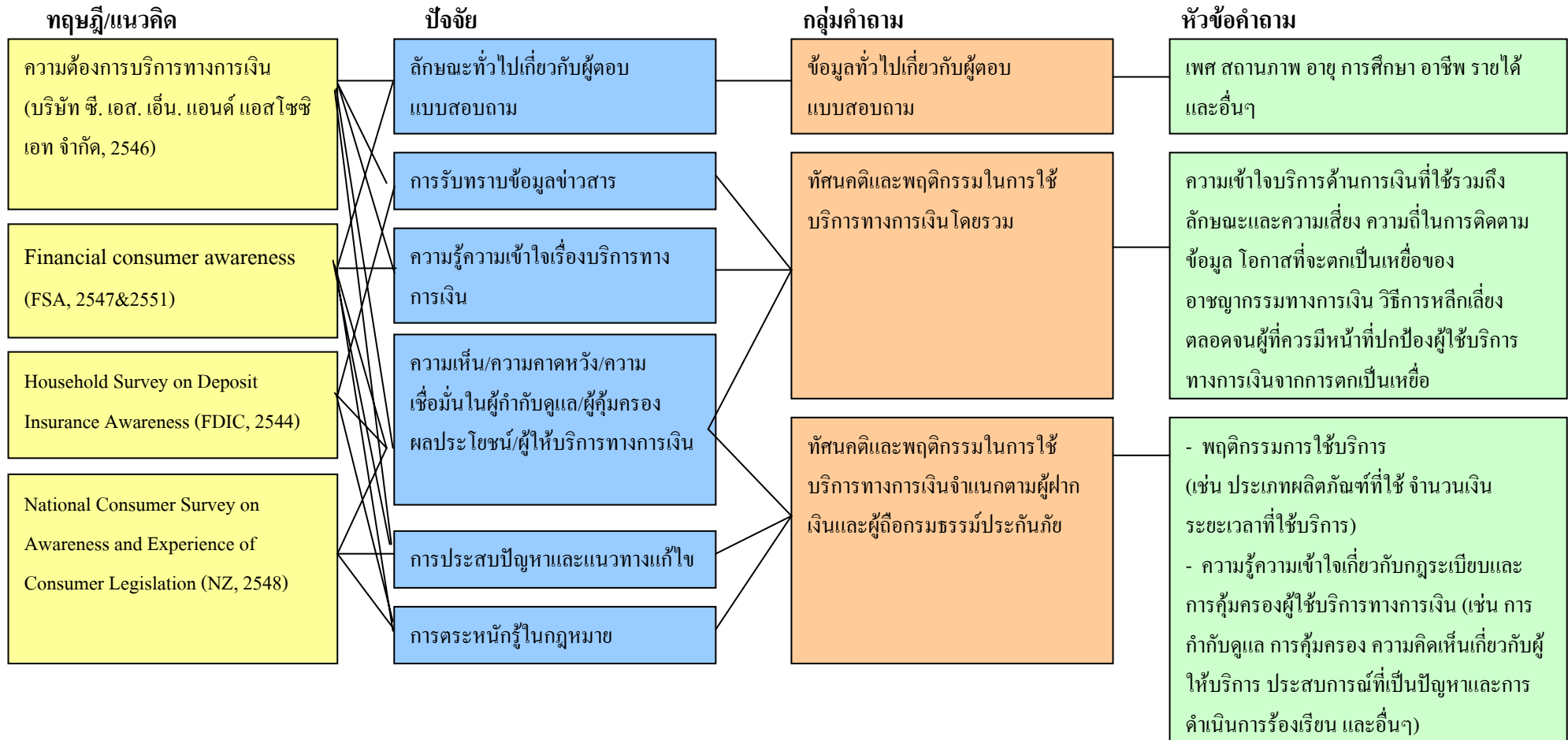
3.2.9) ความมั่นใจว่าบริษัทประกันภัยจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

3.2.10) ความมั่นใจในการร้องเรียนไปยังบริษัทประกันภัย โดยบริษัทประกันภัย
จะดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของผู้บริโภคอย่างเป็นธรรมหรือไม่

3.2.11) ประสิทธิภาพที่ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้เกี่ยวกับการให้บริการด้านประกันภัย

3.2.12) ภารกิจขององค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัย

แผนภาพที่ 16 โครงสร้างคำถาม



5.2 ขอบเขตของการศึกษา

คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากรและพื้นที่ของการศึกษา ดังนี้

5.2.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรวัยทำงาน ช่วงอายุ 15- 65 ปี ที่เป็นผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงิน และผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ตามความหมายต่อไปนี้

1) ผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (ความหมายตามพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551)

2) ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งหมายถึงผู้เอาประกันภัย หรือ บุคคลที่ทำสัญญาเอาประกันชีวิต หรือประกันวินาศภัย ซึ่งหมายถึง ประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง ประกันภัยเบ็ดเตล็ด (ไม่รวมประกันภัยรถ) กับผู้รับประกันภัย และมีหน้าที่ชำระเบี้ยประกันภัยตามจำนวนที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาประกันภัย

จากข้อมูล ณ ธันวาคม 2551 ผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงินมี 55.5 ล้านราย ทั้งประเทศ และกรมธรรม์ประกันชีวิตมีจำนวน 18.8 ล้านกรมธรรม์ ส่วนกรมธรรม์ประกันวินาศภัย (ไม่รวมประกันภัยรถ) มีจำนวน 7.6 ล้านกรมธรรม์

5.2.2 พื้นที่ดำเนินการศึกษา

พื้นที่ดำเนินการวิจัย ครอบคลุมประชากรในทุกภาคของประเทศไทย โดยแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 พื้นที่ ได้แก่

- 1) กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี นครปฐม สมุทรปราการ สมุทรสาคร และปทุมธานี
- 2) ภาคกลางและภาคตะวันออก ได้แก่ เพชรบุรี และ ชลบุรี
- 3) ภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ และ นครสวรรค์
- 4) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ขอนแก่น และ นครราชสีมา
- 5) ภาคใต้ ได้แก่ สุราษฎร์ธานี และ สงขลา

5.3 การคัดเลือกตัวอย่างและการสำรวจข้อมูล

5.3.1 แผนการสุ่มตัวอย่าง และวิธีการสำรวจ

แผนการสุ่มตัวอย่างใช้เป็นแบบ Stratified Two-Stage Sampling โดยมี 5 สตราตัม ตามพื้นที่ที่ได้กล่าวมาแล้ว

การเลือกหน่วยตัวอย่างขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เป็นดังนี้ สถาบันการเงิน เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่ 1 และผู้มาใช้บริการสถาบันการเงิน ที่อยู่ในวัยทำงาน คือ มีอายุระหว่าง 15 – 65 ปี เป็นหน่วยตัวอย่างขั้นที่ 2 และมีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 1,000 ตัวอย่าง

แผนการสุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ใช้หน่วยตัวอย่างขั้นที่ 1 เป็นสถาบันการเงิน โดยมีสมมุติฐานว่าผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงิน

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจโดยให้ผู้ตอบกรอกคำตอบเองในแบบสอบถาม (Self-administered Questionnaire) ประชากรมีปริมาณมากไม่สามารถนับจำนวนออกมาเป็นตัวเลขได้ ขนาดตัวอย่าง (Sample size) จึงได้ใช้วิธีการประมาณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ TARO YAMANE ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Nd^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของหน่วยตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย
 N = ประชากรทั้งหมด
 D = ระดับความมีนัยสำคัญ

ตัวอย่างเช่น $N = 60,000,000$ คน $D = 0.05$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{60,000,000}{1 + 60,000,000(0.05)^2} \quad n = 400$$

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามพื้นที่ (Area Sampling) ซึ่งจะแบ่งออกตามเขตต่างๆ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีทางสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนา ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความถี่ (Frequency) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติโดยใช้คอมพิวเตอร์

5.3.2 วิธีการสำรวจข้อมูล

การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยทำการการสัมภาษณ์ผู้ที่มีเงินฝากและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย ในเรื่องความรู้ความเข้าใจของผู้ที่มีเงินฝากและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย และนัยต่อการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ประชากรผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอต่างๆ ของจังหวัดที่สำรวจ โดยพิจารณาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ระหว่างวันที่ 9 - 26 มิถุนายน 2552 สรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

จังหวัด	จำนวน	วันที่เก็บแบบสอบถาม
เชียงใหม่	118	10-11 มิถุนายน 2552
นครสวรรค์	111	9-10 มิถุนายน 2552
ขอนแก่น	112	15-16 มิถุนายน 2552
นครราชสีมา	100	17-18 มิถุนายน 2552
สุราษฎร์ธานี	113	16-18 มิถุนายน 2552
สงขลา	104	23-25 มิถุนายน 2552
ชลบุรี	100	22-23 มิถุนายน 2552

จังหวัด	จำนวน	วันที่เก็บแบบสอบถาม
เพชรบุรี	100	15 มิถุนายน 2552
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร และสมุทรปราการ)	203	25-26 มิถุนายน 2552
รวม	1,061	

5.4 การสำรวจนำร่อง (Pilot survey) และผลการสำรวจนำร่อง

เนื่องจากการดำเนินการวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลัก โดยเป็นข้อมูลจากการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง และเพื่อให้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมีความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดให้มีการดำเนินการทดลองสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก (Pilot survey) ก่อนที่จะดำเนินการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เพื่อนำผลที่ได้จากการทดลองสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กมาปรับปรุงแนวคำถาม ให้มีคำถามและตัวเลือกที่ชัดเจน สะดวกในการทำความเข้าใจและการตอบคำถามของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความจริงมากที่สุด ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กจำนวน 20 คน ซึ่งจากการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพศชายและหญิง ร้อยละ 50 เท่ากัน โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร กลุ่มอายุในช่วง 21-30 ปี ในส่วนของการศึกษานั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 50 และร้อยละ 45 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-50,000 บาท และมีส่วนในการตัดสินใจทางการเงินในครอบครัว โดยมีรายละเอียดของข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
1. เพศ		
ชาย	10	50
หญิง	10	50
2. สถานภาพปัจจุบัน		
โสด	12	60
สมรส (ไม่มีบุตร)	3	15
สมรส (มีบุตร)	4	20
หย่า/แยกกันอยู่/หม้าย	1	5

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
3. ภูมิภาคที่อาศัยในปัจจุบัน		
กรุงเทพมหานคร	14	70
ภาคกลาง (นอกจากกรุงเทพฯ)	5	25
ภาคเหนือ	1	5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	0	0
ภาคใต้	0	0
4. กลุ่มอายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	1	5
21-30 ปี	9	45
31-40 ปี	7	35
41-50 ปี	2	10
51-60 ปี	1	5
มากกว่า 60 ปี	0	0
5. การศึกษา		
ประถม	0	0
มัธยม	0	0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	1	5
ป.ตรี	10	50
ป.โทขึ้นไป	9	45
6. อาชีพ		
ข้าราชการ	2	10
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	10
พนักงานบริษัท	10	50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	1	5
รับจ้าง	3	15
เกษตรกรรวม	0	0
ว่างงาน	0	0
อื่นๆ	2	10
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	0	0

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง
5,001-10,000 บาท	1	5
10,001-15,000 บาท	4	20
15,001-25,000 บาท	2	10
25,001-50,000 บาท	9	45
มากกว่า 50,000 บาท	4	20
8. ส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเงิน ในครอบครัว		
ใช่	12	60
ไม่ใช่	8	40

ซึ่งลักษณะและสัดส่วนของประชากรกลุ่มต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กที่คณะผู้วิจัยดำเนินการทดลองสำรวจในครั้งนี้ น่าจะมีความใกล้เคียงกับลักษณะและสัดส่วนของประชากรกลุ่มต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่คณะผู้วิจัยจะทำการสำรวจจริงต่อไปภายหลังจากการปรับปรุงแบบสอบถามแล้ว

ในส่วนที่เกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น จากผลการทดลองสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กในครั้งนี้ พบว่า ทัศนคติต่อความเสี่ยงจากการออมและการลงทุนของผู้ตอบแบบสอบถามมีความหลากหลายและมีสัดส่วนใกล้เคียงกัน คือ กลุ่มที่ไม่เต็มใจที่จะรับความเสี่ยงใดๆ ร้อยละ 35 กลุ่มที่พร้อมที่จะออมและลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงมากกว่าการฝากเงินในธนาคาร ร้อยละ 30 และกลุ่มที่พร้อมจะรับความเสี่ยงที่สูงขึ้นตามโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ร้อยละ 30 โดยบริการด้านการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่ามีความเสี่ยงสูง ได้แก่ ตราสารอนุพันธ์ (Swap/Option/Future) รองลงมาคือตราสารทุน (หุ้น) ในขณะที่บริการด้านการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความเสี่ยงน้อยที่สุด ได้แก่ เงินฝาก อย่างไรก็ตาม ผลการสำรวจดังกล่าวอาจมีความคลาดเคลื่อน เนื่องจากจากการทดลองสำรวจในครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังไม่เข้าใจความแตกต่างของบริการด้านการเงินในแต่ละตัวเลือกของแบบสอบถาม ทำให้ไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ครบถ้วน ในส่วนของคำถามที่เกี่ยวกับการใช้บริการและความเข้าใจลักษณะของการบริการทางการเงินต่างๆ กล่าวคือ มีผู้ที่ไม่สามารถตอบแบบสอบถามในข้อดังกล่าวได้ครบถ้วนถึงร้อยละ 45 ซึ่งคณะผู้วิจัยจะปรับปรุงตัวเลือกในแบบสอบถามในส่วนดังกล่าวต่อไป

ในส่วนของพฤติกรรมอื่นๆ จากผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างกว่าร้อยละ 50 มีความถี่ในการติดตามข้อมูลทางการเงินเพียงหลายเดือนครั้ง โดยส่วนใหญ่คิดว่าโอกาสที่ตนจะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินมีน้อยและปานกลาง (ร้อยละ 50 และร้อยละ 45 ตามลำดับ) ซึ่งวิธีการที่ใช้ในการหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินส่วนใหญ่ ได้แก่ การรับส่งข้อมูลและใช้บริการทางการเงินด้วยการติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงเท่านั้น และตรวจสอบความถูกต้องของรายการทางการเงินเป็นประจำ

สำหรับส่วนที่ 2 ของแบบสอบถามเป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้บริการด้านเงินฝากเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทของบัญชีเงินฝากที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการถึงร้อยละ 100 คือ บัญชีเงินฝากออมทรัพย์ รองลงมา คือ บัญชีเงินฝากประจำ ร้อยละ 30 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ไม่เกิน 500,000 บาท และใช้บริการด้านเงินฝาก มาแล้วมากกว่า 10 ปี

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและการคุ้มครองสำหรับผู้ฝากเงิน จากผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักมากที่สุด คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย แต่จาก ผลจากการตอบแบบสอบถามข้อต่อๆ มาที่เกี่ยวกับการกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแลสถาบัน การเงินในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 45 ยังไม่แน่ใจหรือไม่ทราบถึงภารกิจของ ธนาคารแห่งประเทศไทย แต่ร้อยละ 40 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจในระดับปานกลางต่อ ประสิทธิภาพของธนาคารแห่งประเทศไทยในการกำกับดูแลสถาบันการเงิน ในขณะที่ความเชื่อมั่นในสถาบัน การเงินภายในประเทศในภาพรวมค่อนข้างต่ำ กล่าวคือส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในบางสถาบันการเงินเท่านั้น และ ร้อยละ 30 ที่ไม่เชื่อมั่นในสถาบันการเงินใดเลย อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เชื่อว่าทางการจะ ไม่ยอมปล่อยให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้ม โดยเฉพาะสถาบันการเงินประเภทธนาคาร เนื่องจากหากปล่อยให้ สถาบันการเงินล้มจะส่งผลกระทบต่อผู้ฝากเงินจำนวนมาก ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับระบบคุ้มครองเงินฝากต่ำ ทั้งในส่วนของการมีกฎหมายบังคับใช้และรายละเอียดของ ความคุ้มครอง

สำหรับส่วนที่ 3 ของแบบสอบถามเป็นส่วนที่ให้ผู้ใช้บริการด้านประกันภัยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด มีผู้ที่ใช้บริการด้านประกันภัยร้อยละ 60 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการทำประกันชีวิตที่มี ค่าเบี้ยประกันภัยอยู่ระหว่าง 10,000-50,000 บาท และใช้บริการมาแล้วเป็นเวลา 3-5 ปี

ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและการคุ้มครองสำหรับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย จากผลการสำรวจพบว่า หน่วยงานกำกับดูแลบริษัทประกันภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักมากที่สุด คือ คปภ. แต่ผลจากการตอบแบบสอบถามข้อต่อๆ มาที่เกี่ยวกับการกิจของ คปภ. ในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัย ในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยประมาณร้อยละ 50 ยังไม่แน่ใจหรือไม่ทราบถึงภารกิจของ คปภ. แต่ร้อยละ 45 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจในระดับปานกลางต่อประสิทธิภาพของ คปภ. ในการกำกับ ดูแลบริษัทประกันภัย ในขณะที่ความเชื่อมั่นในบริษัทประกันภัยภายในประเทศในภาพรวมค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ ส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในบางบริษัทเท่านั้น มีเพียงร้อยละ 10 เท่านั้นที่เชื่อมั่นในบริษัทประกันภัยทั้งระบบ ใน ขณะเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เชื่อว่าทางการจะยอมปล่อยให้บริษัทประกันภัยทุกขนาดล้มละลาย ได้ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุ้มครองสำหรับผู้ถือกรมธรรม์ ประกันภัยต่ำ ทั้งในส่วนของการมีกฎหมายบังคับใช้และรายละเอียดของความคุ้มครอง

5.5 แบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุง

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจนาร่อง ตามข้อเสนอแนะ ความเห็น และผลของการสำรวจนาร่องในข้อ 5.4 ในประเด็นดังต่อไปนี้ (ภาคผนวก แบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว)

5.5.1 ปรับรูปแบบให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้นดังนี้

- ขยายขนาดอักษรในหัวข้อที่สำคัญ
- แยกแบบสอบถามแต่ละตอนด้วยการขึ้นหน้าใหม่

5.5.2 ปรับปรุงเนื้อหาเพื่อให้อ่านง่าย กระชับ เพิ่มความชัดเจน และเพิ่มความครอบคลุมยิ่งขึ้น ดังนี้

- เพิ่มตัวอย่างอธิบายเรื่องบริการทางการเงิน (อาทิ ยกตัวอย่างตราสารหนี้ภาครัฐ เช่น

พันธบัตร ตัวเงิน ของรัฐบาล ธนาคารกลาง หรือรัฐวิสาหกิจ)

- ปรับปรุงถ้อยคำในคำถามและคำตอบให้สั้นกระชับ โดยยังคงใจความเดิม (อาทิ ลดคำพูดที่ซ้ำซ้อนเพื่อความสะดวกในการอ่าน)

- ปรับปรุงถ้อยคำในคำถามและคำตอบให้มีความชัดเจน และมีความแตกต่างของตัวเลือกมากยิ่งขึ้น (อาทิ ตัวเลือกในคำถามเรื่องความมั่นใจเกี่ยวกับฐานะทางการเงินและบุคลากรของสถาบันการเงิน และบริษัทประกันภัย)

- ปรับแบบสอบถามให้มีความเป็นปรนัยยิ่งขึ้น (อาทิ ให้เลือกภารกิจของหน่วยงานกำกับดูแลหรือคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินโดยไม่ต้องจัดลำดับ)

- ตัดคำถามหรือคำตอบที่ไม่จำเป็นออก โดยมุ่งเน้นให้อยู่ภายใต้ขอบเขตการวิจัย (อาทิ เรื่องสถาบันการเงินที่ผู้ฝากเงินเห็นว่ามีโอกาสล้มละลาย จะเน้นตัวเลือกที่เป็นธนาคาร บริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ซึ่งอยู่ในขอบเขตการวิจัยเป็นหลัก)

- เพิ่มโอกาสในการเลือกคำตอบ สำหรับคำถามที่อาจมีคำตอบได้หลายแบบ (อาทิ ให้เลือกเหตุผลที่ไม่ได้ร้องเรียนหน่วยงานภาครัฐได้มากกว่า 1 ข้อ เพื่อความครอบคลุม)

5.6 การสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การสำรวจข้อมูลความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย และนัยต่อการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน จะแบ่งพื้นที่การสำรวจดังนี้ 4 ภูมิภาค จำนวน 14 จังหวัด คือ เชียงใหม่ นครสวรรค์ ขอนแก่น นครราชสีมา สุราษฎร์ธานี สงขลา ชลบุรี เพชรบุรี กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี นครปฐม สมุทรสาคร และสมุทรปราการ

บทที่ 6

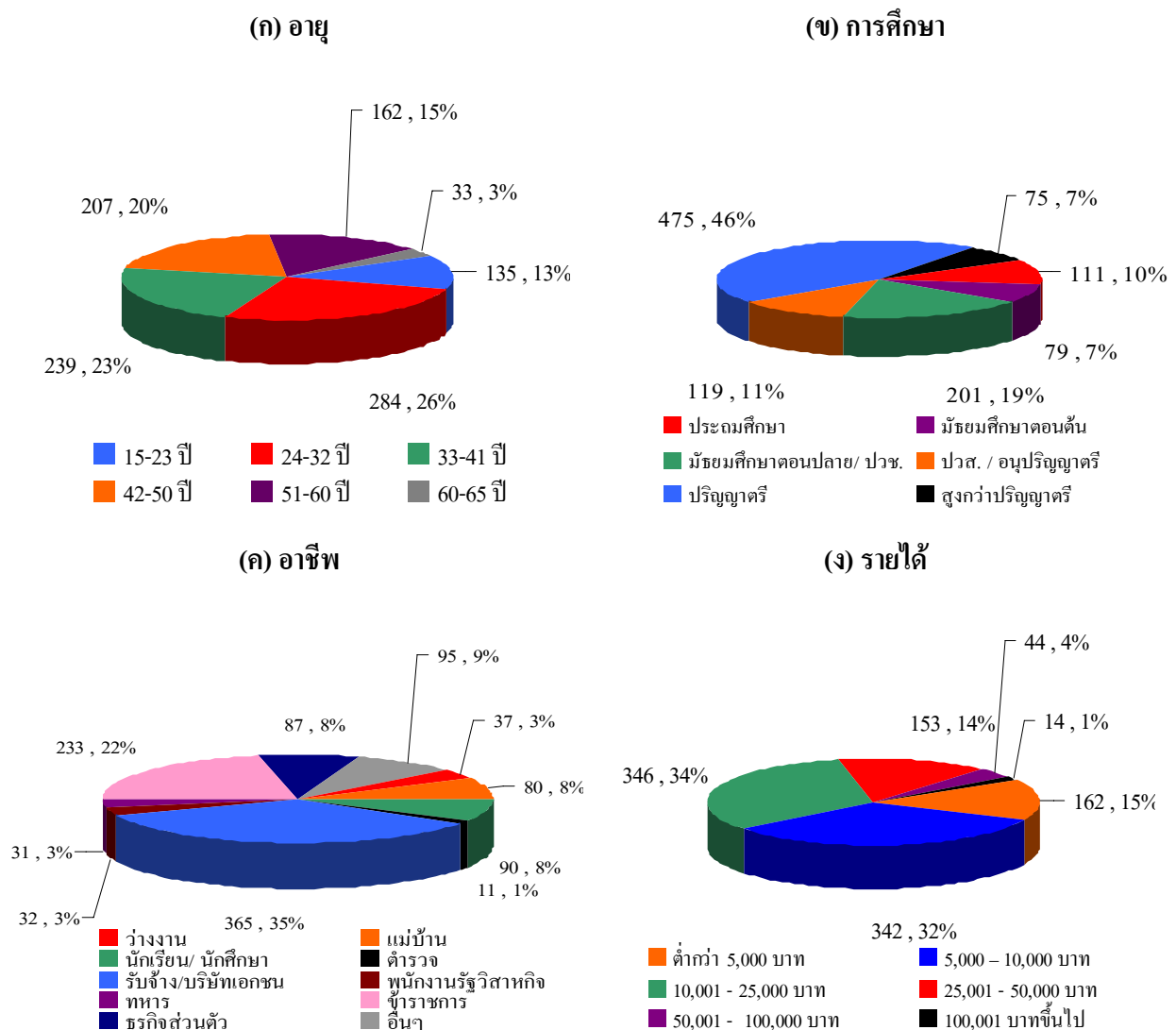
ผลการสำรวจความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.1.1 ลักษณะทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งหมด 1,060 คน โดยมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ (แผนภาพที่ 17) ดังนี้
 - มีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงานตั้งแต่ 24-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 84 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำและสูงกว่าช่วงดังกล่าวมีจำนวนร้อยละ 13 และ 3 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 17 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



- มีการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส./อนุปริญญาตรี โดยคิดเป็นร้อยละ 46 19 และ 11 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีและต่ำกว่ามัธยมต้นมีร้อยละ 7 และ ร้อยละ 17 ตามลำดับ

- มีอาชีพรับจ้างหรือทำงานบริษัทเอกชนคิดเป็นร้อยละ 35 ข้าราชการ (รวมทหารและตำรวจ) ร้อยละ 25.9 นักเรียนหรือนักศึกษาร้อยละ 8.5 ทำธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 8.2 แม่บ้านร้อยละ 7.5

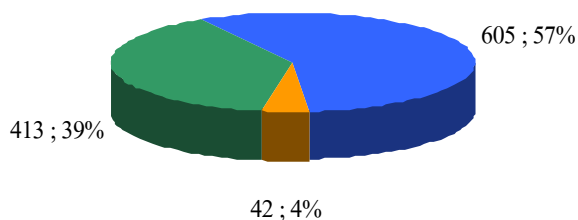
- รายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามจะอยู่ในระดับ 5,000-10,000 บาท และ 10,001-25,000 บาท โดยแต่ละช่วงของรายได้คิดเป็นร้อยละ 32 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และมีรายได้ในช่วง 25,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15 และ ร้อยละ 14 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

6.1.2 ลักษณะทั่วไปทางการเงิน

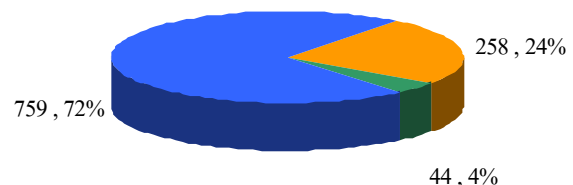
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นผู้ใช้บริการเงินฝากอย่างเดียว 605 คน คิดเป็นร้อยละ 57 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ผู้ใช้บริการประกันภัยอย่างเดียว 42 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และผู้ให้บริการทั้งเงินฝากและด้านประกันภัย 413 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเงินในครัวเรือนจำนวน 759 คน คิดเป็นร้อยละ 72 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ในขณะที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจบ้างและไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลย ร้อยละ 24 และ 4 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามลำดับ

แผนภาพที่ 18 ลักษณะทั่วไปทางการเงิน

(ก) การใช้บริการทางการเงิน



(ข) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ



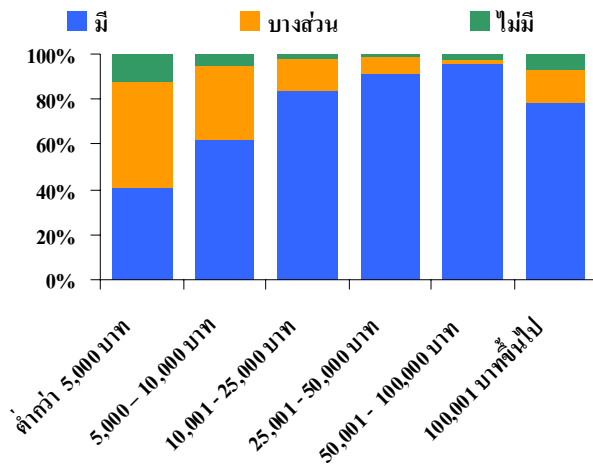
■ เงินฝาก ■ ประกันภัย ■ เงินฝากและประกันภัย

■ มีส่วนตัดสินใจ ■ มีบ้างไม่มาก ■ ไม่มีส่วนตัดสินใจ

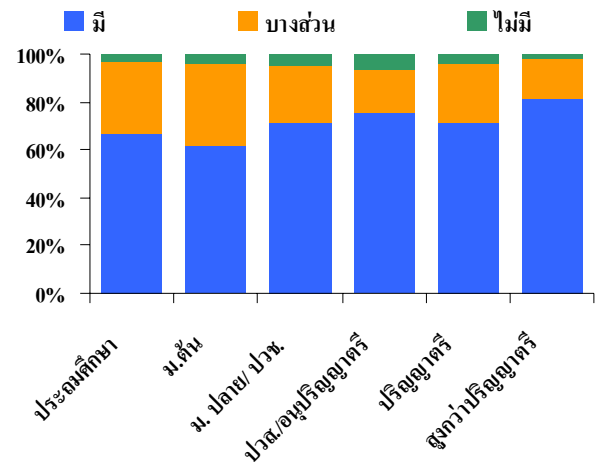
หากแยกระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามแล้วพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ การศึกษา และอายุสูง จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเงินคิดเป็นอัตราส่วนที่สูง

แผนภาพที่ 19 ประเภทบริการและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

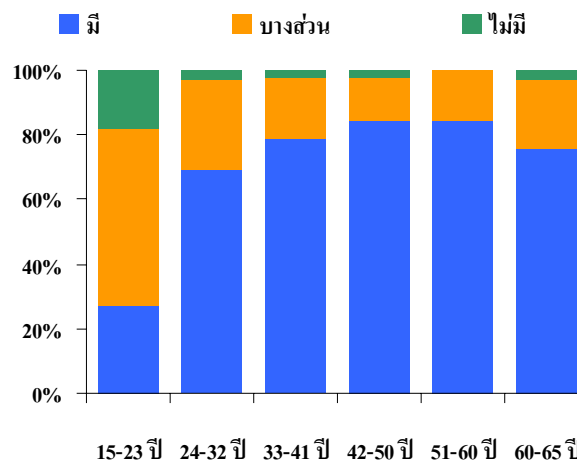
(ก) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรายได้



(ข) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการศึกษา



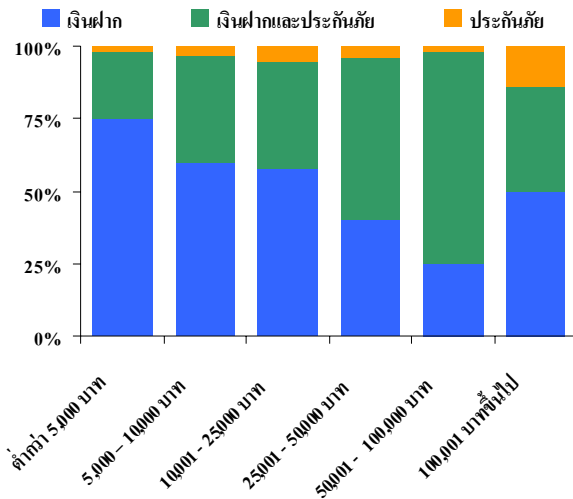
(ค) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและอายุ



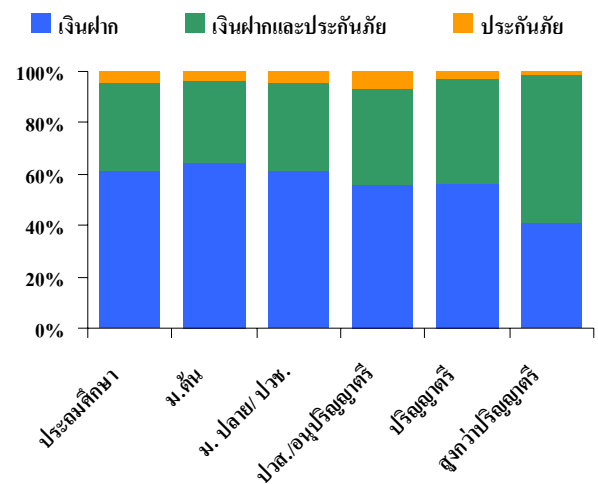
ทั้งนี้ โดยทั่วไปผู้ที่มีรายได้สูงขึ้น ระดับการศึกษาสูงขึ้น และผู้ที่มีอายุสูงขึ้นจนถึงอายุประมาณ 60 ปี จะมีแนวโน้มที่จะใช้บริการทั้งเงินฝากและประกันภัยเพิ่มมากขึ้น

แผนภาพที่ 20 ประเภทบริการและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

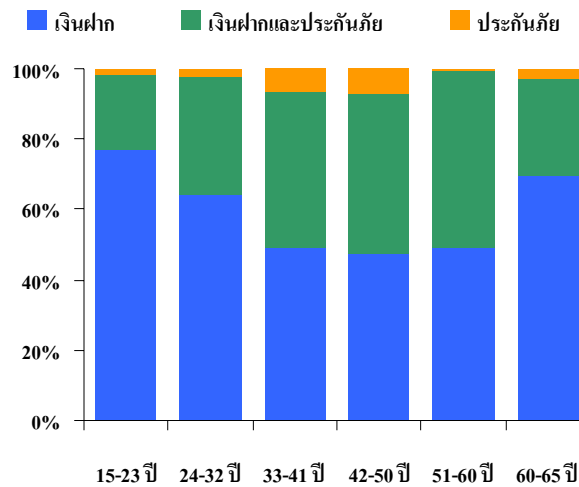
(ก) ประเภทบริการและรายได้



(ข) ประเภทบริการและการศึกษา



(ค) ประเภทบริการและอายุ



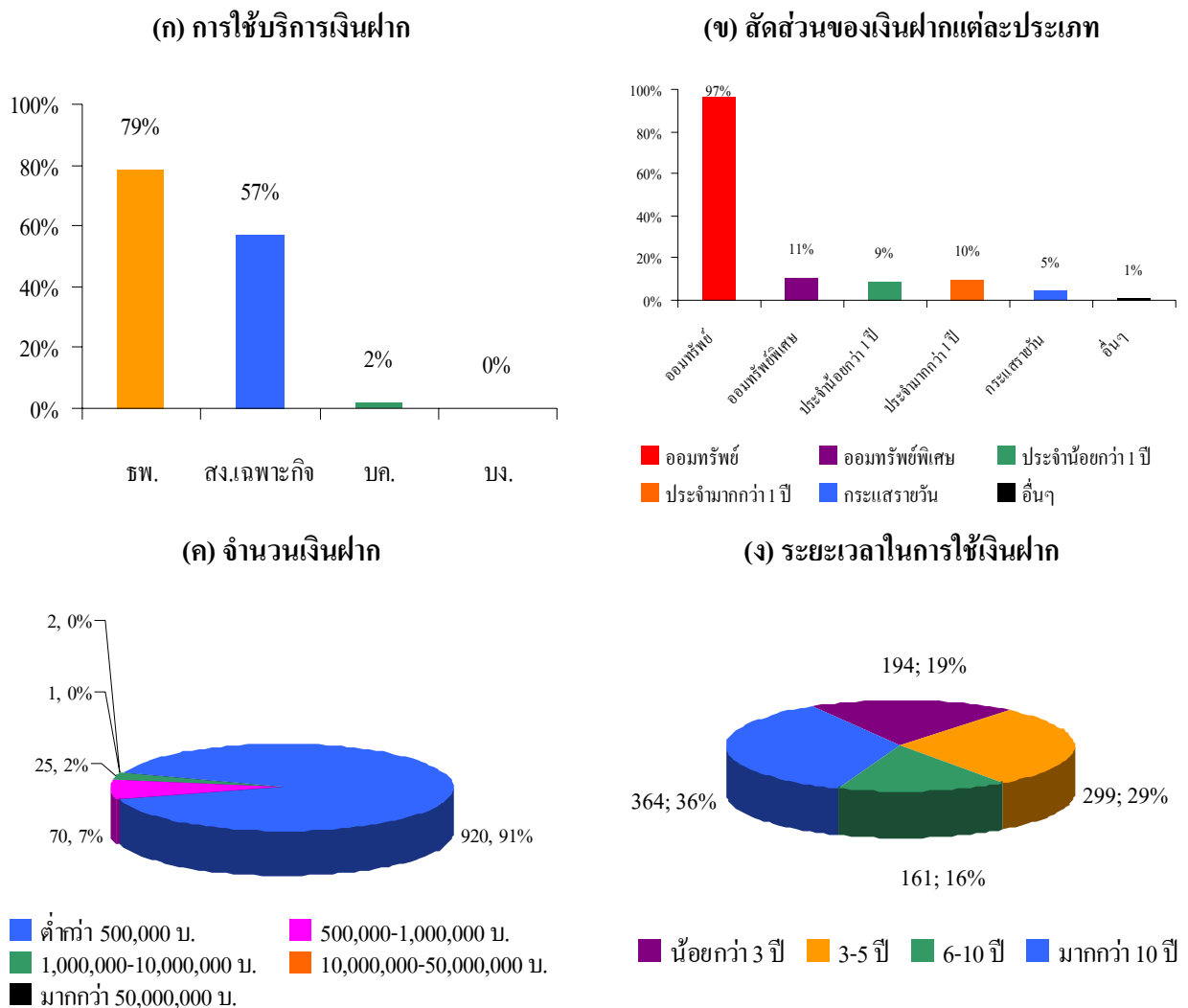
6.1.3 ลักษณะของบริการทางการเงินที่ใช้

6.1.3.1 เงินฝาก

จากจำนวนผู้ที่ใช้เงินฝาก 1,018 คน มีผู้ฝากเงินที่ธนาคารพาณิชย์เป็นจำนวนร้อยละ 79 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ร้อยละ 57 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ ร้อยละ 2 และบริษัทเงินทุน น้อยกว่าร้อยละ 0.1 และมีร้อยละ 37 ที่ใช้บริการกับทั้งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งโดยผู้ฝากเงินเกือบทั้งหมดมีบัญชีออมทรัพย์ ในขณะที่เงินฝากออมทรัพย์พิเศษ ประจําระยะเวลาสั้น และระยะยาว มีสัดส่วนของการใช้บริการอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

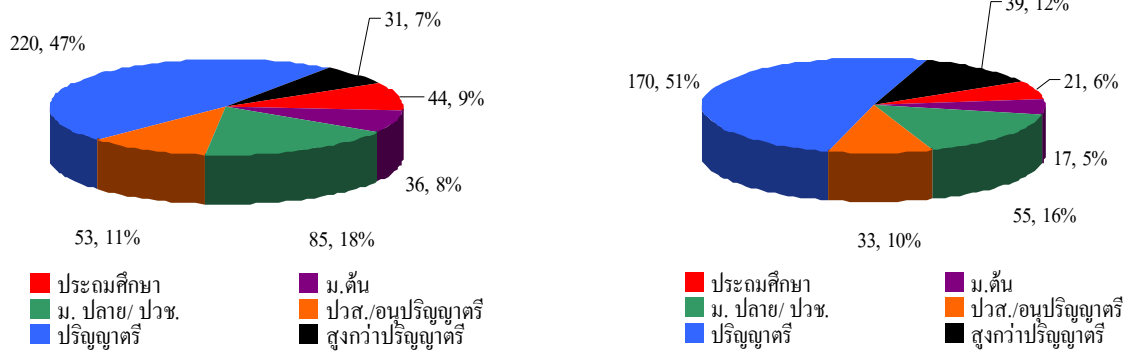
ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการเงินฝากที่มีวงเงินต่ำกว่า 500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 91 ระหว่าง 500,001-1,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7 ในขณะที่ผู้ที่มีเงินฝากมากกว่า 1 ล้านบาท คิดเป็นเพียงร้อยละ 3 ของผู้ใช้นเงินฝากทั้งหมด ซึ่งร้อยละ 36 ใช้บริการเงินฝากมานานกว่า 10 ปีแล้ว โดยร้อยละ 79 ของผู้ที่ใช้บริการเงินฝากเป็นการฝากเงินกับธนาคารพาณิชย์ และร้อยละ 57 ฝากเงินกับสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

แผนภาพที่ 21 ภาพรวมการใช้บริการเงินฝาก



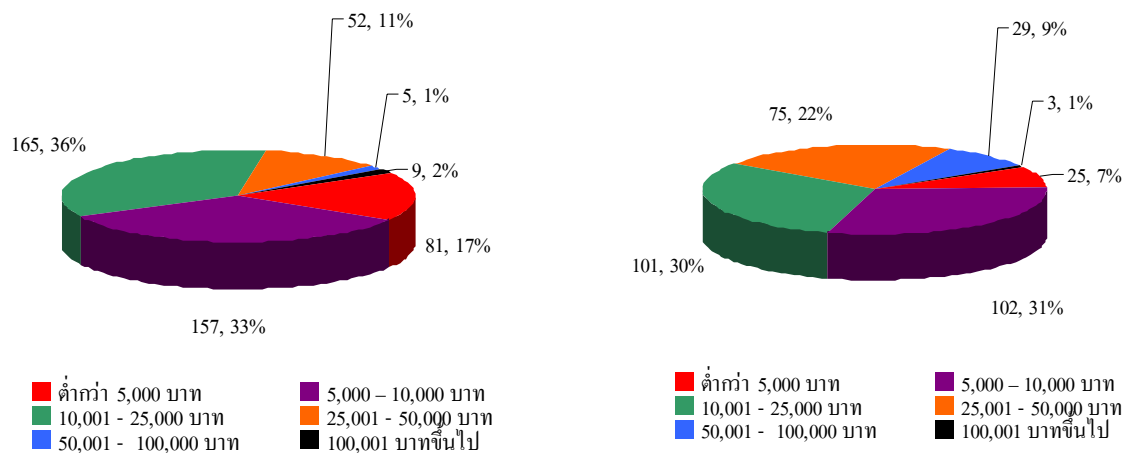
ผู้ใช้นเงินฝากธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ทั้งบริการเงินฝากและประกันภัยจะมีระดับการศึกษาสูงกว่าผู้ที่ใช้เงินฝากธนาคารพาณิชย์อย่างเดียว โดยผู้ให้บริการทั้งสองอย่างที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 12 ในขณะที่ผู้ให้บริการเงินฝากอย่างเดียวคิดเป็นเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการทั้งสองประเภทมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่าเมื่อคิดเป็นร้อยละของผู้ใช้บริการทั้งสองประเภท (ร้อยละ 51 และร้อยละ 47 สำหรับผู้ให้บริการทางการเงินทั้งสองประเภทและผู้ให้บริการเงินฝากอย่างเดียว)

แผนภาพที่ 22 ผู้ใช้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์แยกตามการศึกษา
(ก) ใช้เงินฝากอย่างเดียว (ข) ใช้เงินฝากและประกันภัย



นอกจากนี้ รายได้ยังมีความสัมพันธ์กับประเภทของการใช้บริการ โดยผู้ให้บริการเงินฝากธนาคารพาณิชย์ที่ใช้ทั้งบริการเงินฝากและประกันภัยจะมีระดับรายได้สูงกว่าผู้ที่ใช้เงินฝากธนาคารพาณิชย์อย่างเดียว โดยผู้ให้บริการทั้งสองอย่างมีสัดส่วนผู้มีรายได้เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61 ในขณะที่ผู้ให้บริการเงินฝาก อย่างเดียวนั้นมีเพียงร้อยละ 48

แผนภาพที่ 23 ประเภทการให้บริการแยกตามรายได้ (เฉพาะผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์)
(ก) เงินฝากอย่างเดียว (ข) เงินฝากและประกันภัย

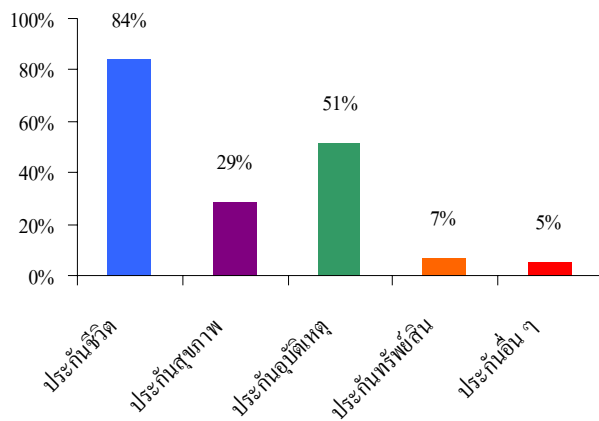


6.1.3.2 กรมธรรม์ประกันภัย

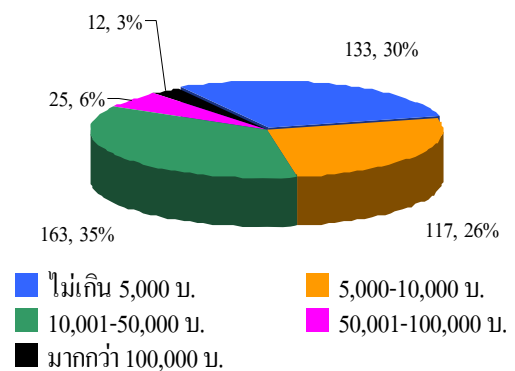
ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งใช้บริการประกันภัยใช้บริการประกันชีวิตถึงร้อยละ 84 ประกันอุบัติเหตุ ร้อยละ 51 ประกันสุขภาพ ร้อยละ 29 โดยมีสัดส่วนของเบี้ยประกันภัยที่ไม่เกิน 5,000 บาท เบี้ยประกันภัยระหว่าง 5,001 – 10,000 บาท และเบี้ยประกันภัยระหว่าง 10,001 – 50,000 บาท ใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 30 ร้อยละ 26 และร้อยละ 35 โดยระดับทุนประกันภัยที่มากที่สุดคือ 100,000 – 500,000 บาท (ร้อยละ 57) แต่ในด้านระยะเวลาของกรมธรรม์ประกันภัยนั้น มีสัดส่วนใกล้เคียงกันในทุกระยะเวลา

แผนภาพที่ 24 ภาพรวมการใช้บริการประกันภัย

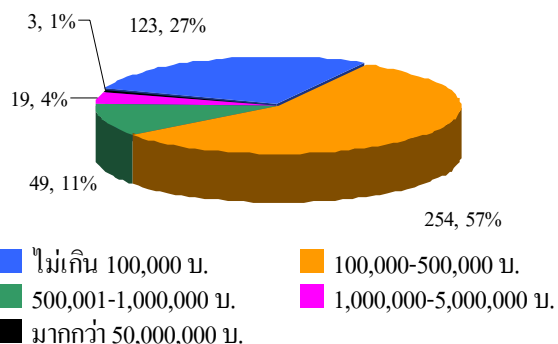
(ก) ประเภทประกันภัย



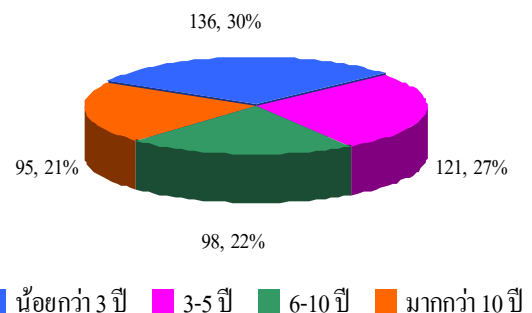
(ข) ค่าเบี้ยประกันภัย



(ค) ทุนประกันภัย



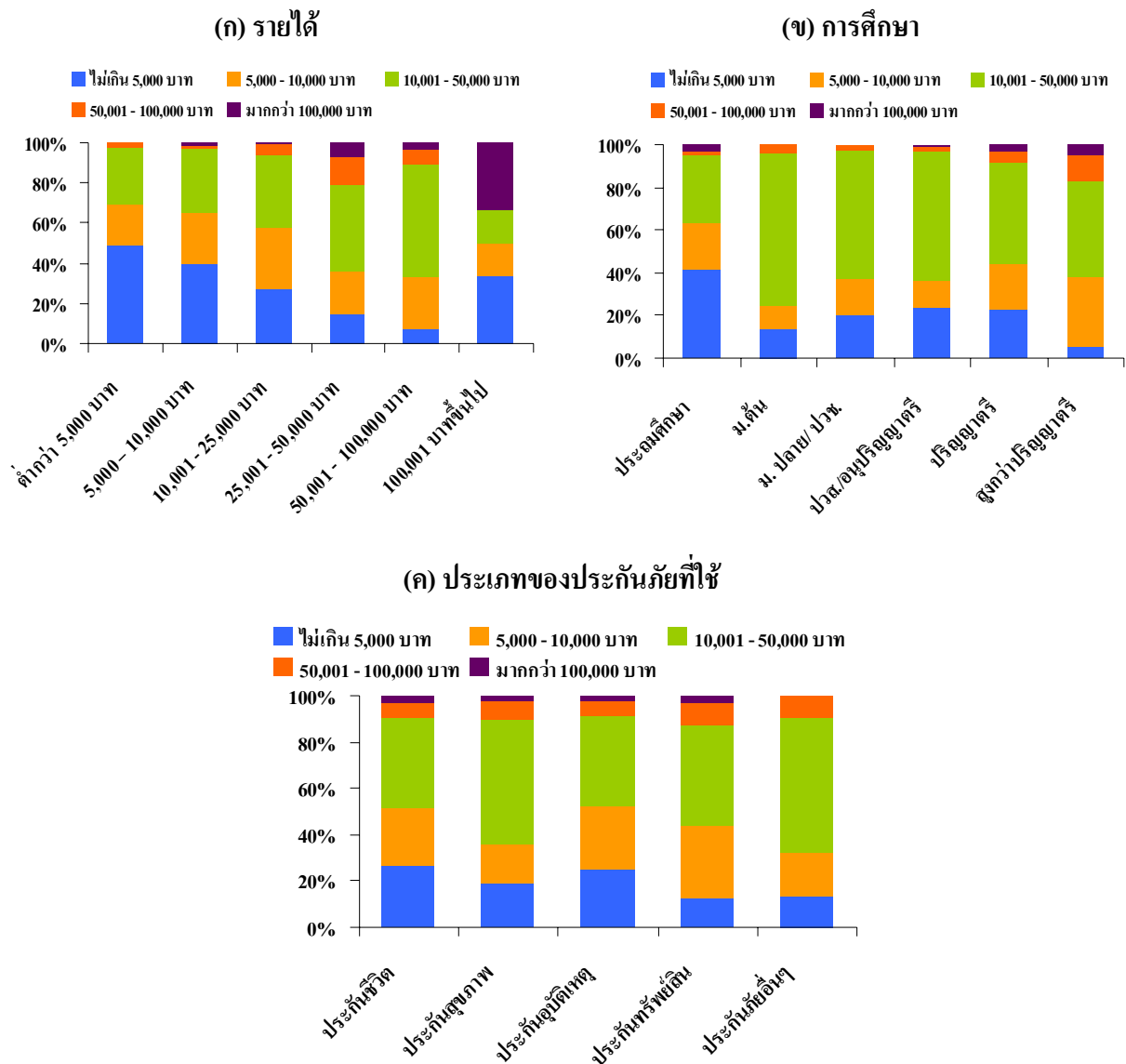
(ง) ระยะเวลาในการใช้ประกันภัย



อัตราค่าเบี้ยประกันภัยที่นิยมมากที่สุดคือ 10,001 – 50,000 บาท โดยยังมีรายได้สูงขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะถือกรมธรรม์ประกันภัยในอัตราค่าเบี้ยประกันภัยดังกล่าวมากขึ้น ส่วนระดับรายได้ 100,000 บาทขึ้นไป

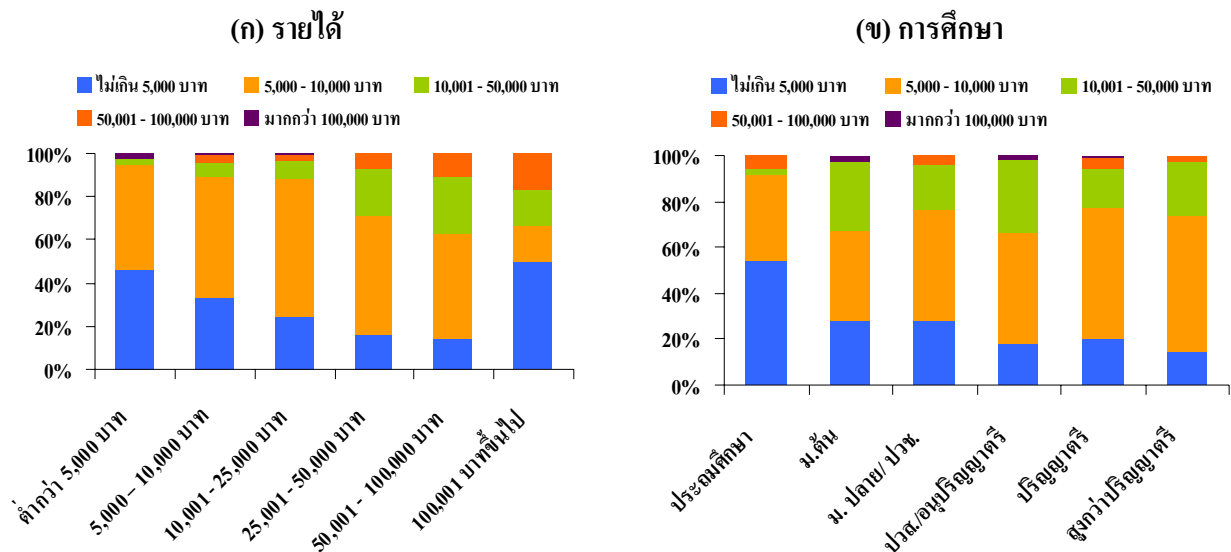
จะให้ความสนใจกับกรรมธรรม์ประกันภัยที่ค่าเบี้ยประกันภัยสูงกว่า 100,000 บาท ในด้านของระดับการศึกษานั้น ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจนถึงระดับปริญญาตรี จะมีสัดส่วนของค่าเบี้ยประกันภัยที่ไม่ต่างกันมากนัก ทั้งนี้ ประเภทของกรรมธรรม์ประกันภัยที่มีสัดส่วนของการกำหนดเบี้ยประกันภัยที่สูง ได้แก่ ประกันสุขภาพและประกันทรัพย์สิน

แผนภาพที่ 25 เบี้ยประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม



ระดับทุนประกันภัยที่นิยมมากที่สุดคือ 100,000 – 500,000 บาท โดยยังมีรายได้สูงขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะถือกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งมีทุนประกันภัยในระดับดังกล่าวมากขึ้น จนถึงระดับรายได้ 100,000 บาทขึ้นไปจะให้ความสนใจกรมธรรม์ประกันภัยที่ทุนประกันภัยสูงขึ้น ในด้านของระดับการศึกษานั้น ผู้ที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจนถึงระดับปริญญาตรีขึ้นไปจะมีสัดส่วนของระดับทุนประกันภัยที่ไม่ต่างกันมากนัก

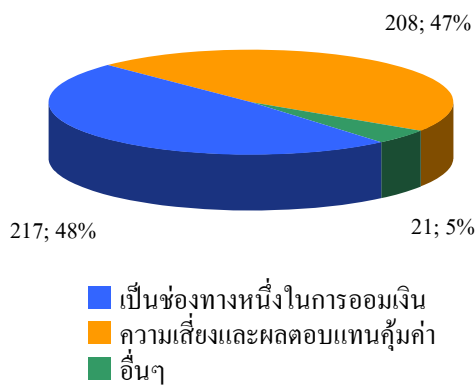
แผนภาพที่ 26 ทุนประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม



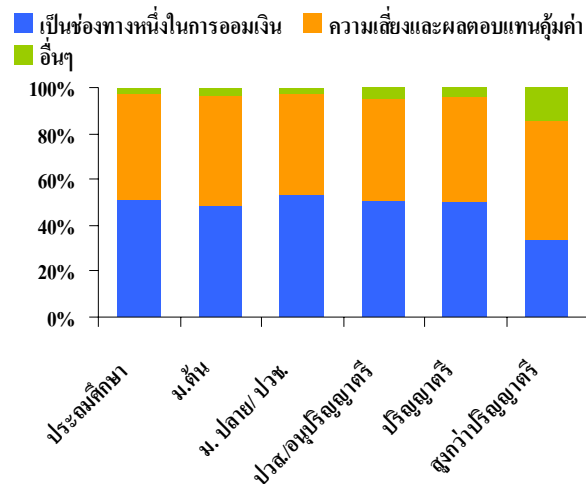
สำหรับสาเหตุที่ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยนั้น สัดส่วนของผู้ที่เห็นว่าการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยเป็นช่องทางหนึ่งในการออมเงินมีสัดส่วนใกล้เคียงกับผู้เห็นว่าความเสี่ยงและผลตอบแทนคุ้มค่า (ร้อยละ 48 และ 47 ของผู้ให้บริการประกันภัย) ทั้งสำหรับผู้ที่มีอายุ การศึกษา และรายได้ระดับต่างๆ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่เห็นได้ชัดคือ บุคคลที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปจะเน้นการถือกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อเป็นช่องทางหนึ่งในการออมเงินมากกว่าเรื่องความเสี่ยงและผลตอบแทนที่คุ้มค่า ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านทัศนคติจะเห็นว่าผู้ที่มีทัศนคติพร้อมที่จะเสี่ยงก็จะมีการถือกรมธรรม์ประกันภัยโดยดูจากความเสี่ยงและผลตอบแทนคุ้มค่ามากขึ้น

แผนภาพที่ 27 สาเหตุที่ซื้อประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

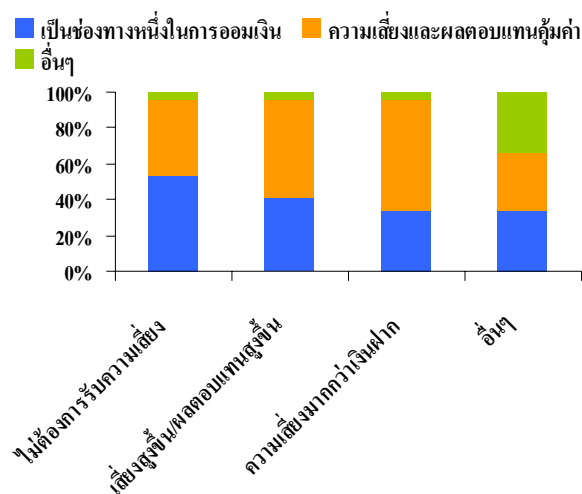
(ก) ภาพรวม



(ข) การศึกษา



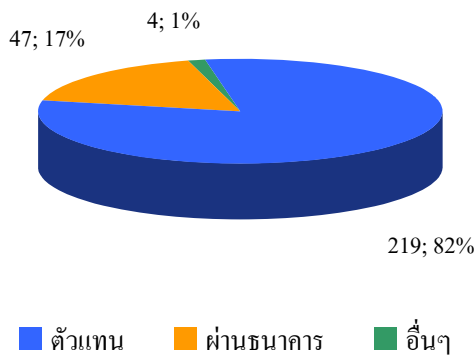
(ค) ทัศนคติ



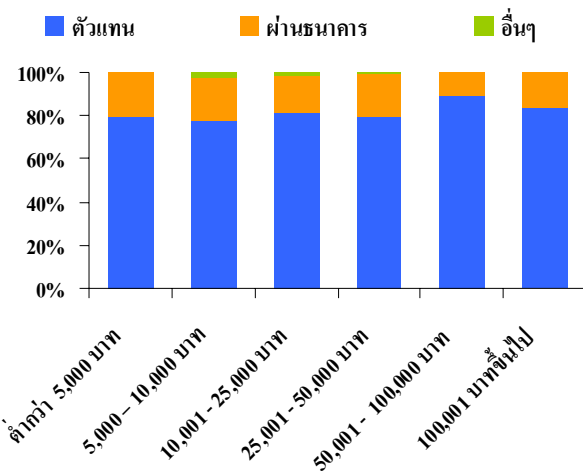
สำหรับช่องทางการซื้อประกันภัยที่ผู้ให้บริการประกันภัยใช้นั้น ร้อยละ 82 จะซื้อประกันภัยผ่านตัวแทนขายประกันภัยไม่ว่าจะเป็นผู้มีรายได้ระดับใด ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยประเภทใด เพียงแต่ผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันทรัพย์สินจะมีสัดส่วนการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคารมากกว่าผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัยประเภทอื่น

แผนภาพที่ 28 ช่องทางซื้อประกันภัยแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

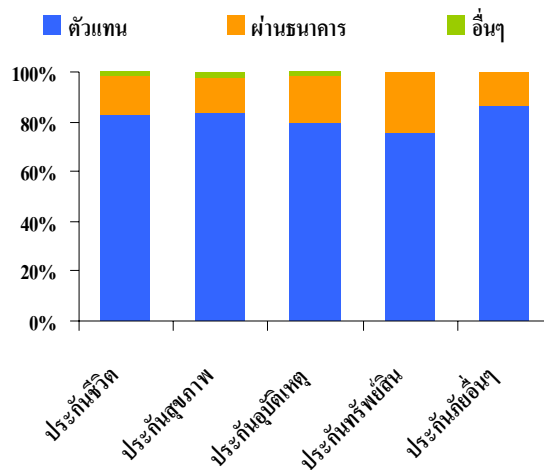
(ก) ภาพรวม



(ข) รายได้



(ค) ประเภทประกันภัย

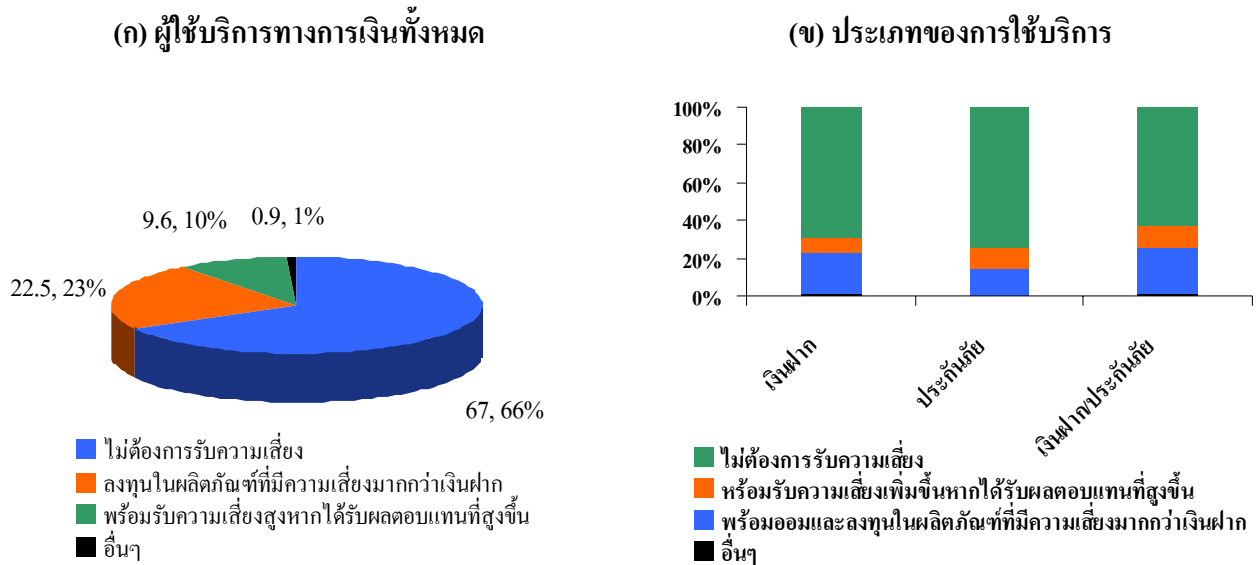


6.2 ความรู้ความเข้าใจด้านความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์

6.2.1 ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถาม

เมื่อพิจารณาทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพร้อมที่จะรับความเสี่ยงจากการออมและการลงทุนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66) ไม่ต้องการรับความเสี่ยงเลย ในขณะที่ประมาณร้อยละ 23 ของผู้ตอบแบบสอบถามพร้อมที่จะลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าเงินฝาก มีเพียงส่วนน้อย (ร้อยละ 10) ที่พร้อมรับความเสี่ยงสูงหากได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ทั้งนี้ หากแยกพิจารณาประเภทของการใช้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการเงินฝากมีทัศนคติที่ไม่ต้องการรับความเสี่ยงร้อยละ 69 ของผู้ให้บริการเงินฝากทั้งหมด ในขณะที่ผู้ให้บริการทั้งเงินฝากและประกันภัยไม่ต้องการรับความเสี่ยงร้อยละ 63 ของผู้ให้บริการทั้งสองอย่าง นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการทั้งสองประเภทยังมีความพร้อมออมและลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าเงินฝากและความพร้อมรับความเสี่ยงเพิ่มขึ้นหากได้รับผลตอบแทนมากขึ้น (ร้อยละ 25 และ 11) มากกว่าผู้ให้บริการเงินฝากอย่างเดียว (ร้อยละ 21 และ 8)

แผนภาพที่ 29 ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถาม



ในส่วนของปัจจัยอื่นๆ ซึ่งอาจมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้บริการทางการเงิน ได้แก่

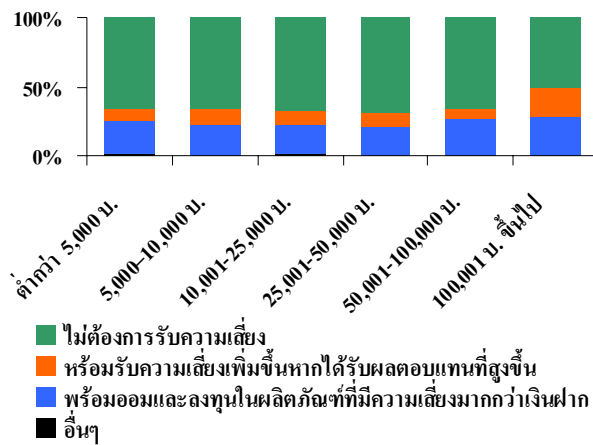
- รายได้ไม่มีผลต่อทัศนคติด้านความเสี่ยงมากนัก โดยร้อยละ 66-69 ของผู้ตอบแบบสอบถามในทุกกลุ่มรายได้ (ยกเว้นผู้มีรายได้เกิน 1 แสนบาท ซึ่งมีเพียง 14 คน) ไม่ต้องการรับความเสี่ยง
- ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นส่วนใหญ่จะมีทัศนคติที่พร้อมจะออมและลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงขึ้น

- ผู้ที่มีอายุสูงขึ้นส่วนใหญ่มิแนวโน้มที่จะไม่ต้องการรับความเสี่ยง จนถึงกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป จะกลับมามีแนวโน้มที่พร้อมออมและลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าเงินฝาก

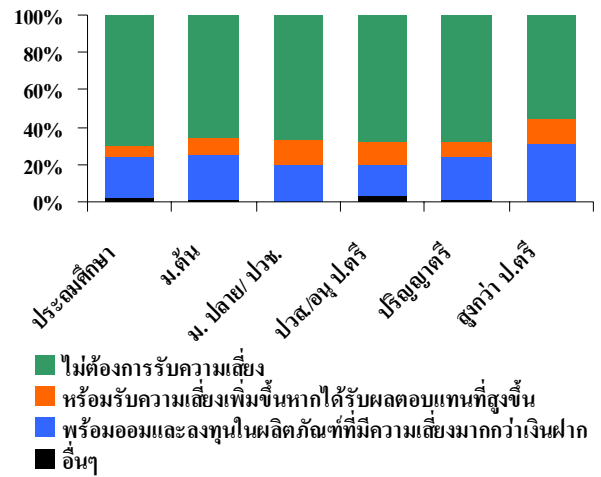
- ผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นกลุ่มอาชีพที่มีสัดส่วนของผู้มีทัศนคติที่พร้อมออมและลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าเงินฝากมากที่สุด ในขณะที่ผู้ที่เป้นแม่บ้าน หรือผู้ที่เป้นข้าราชการส่วนใหญ่มิ ทัศนคติที่ไม่ต้องการรับความเสี่ยง

แผนภาพที่ 30 ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม

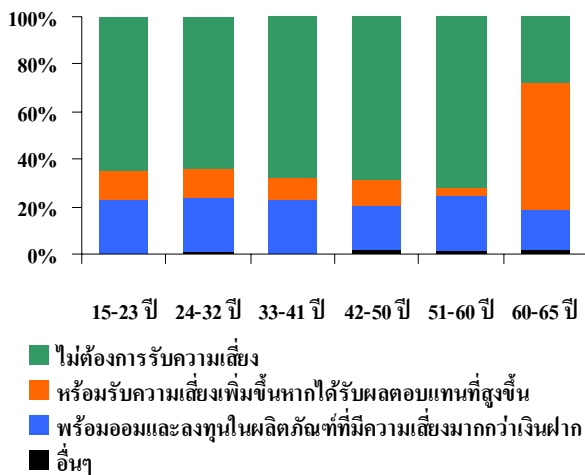
(ก) รายได้



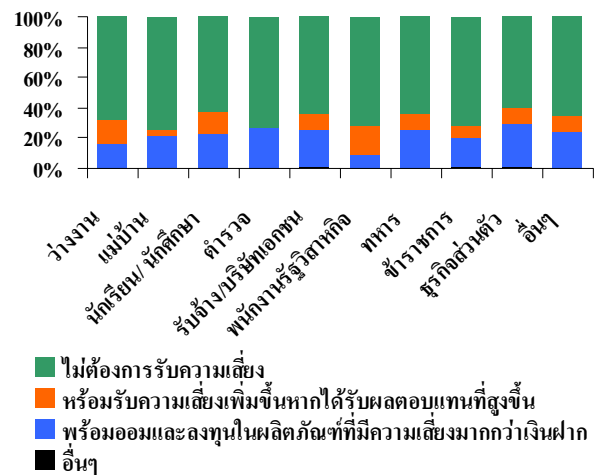
(ข) การศึกษา



(ค) อายุ



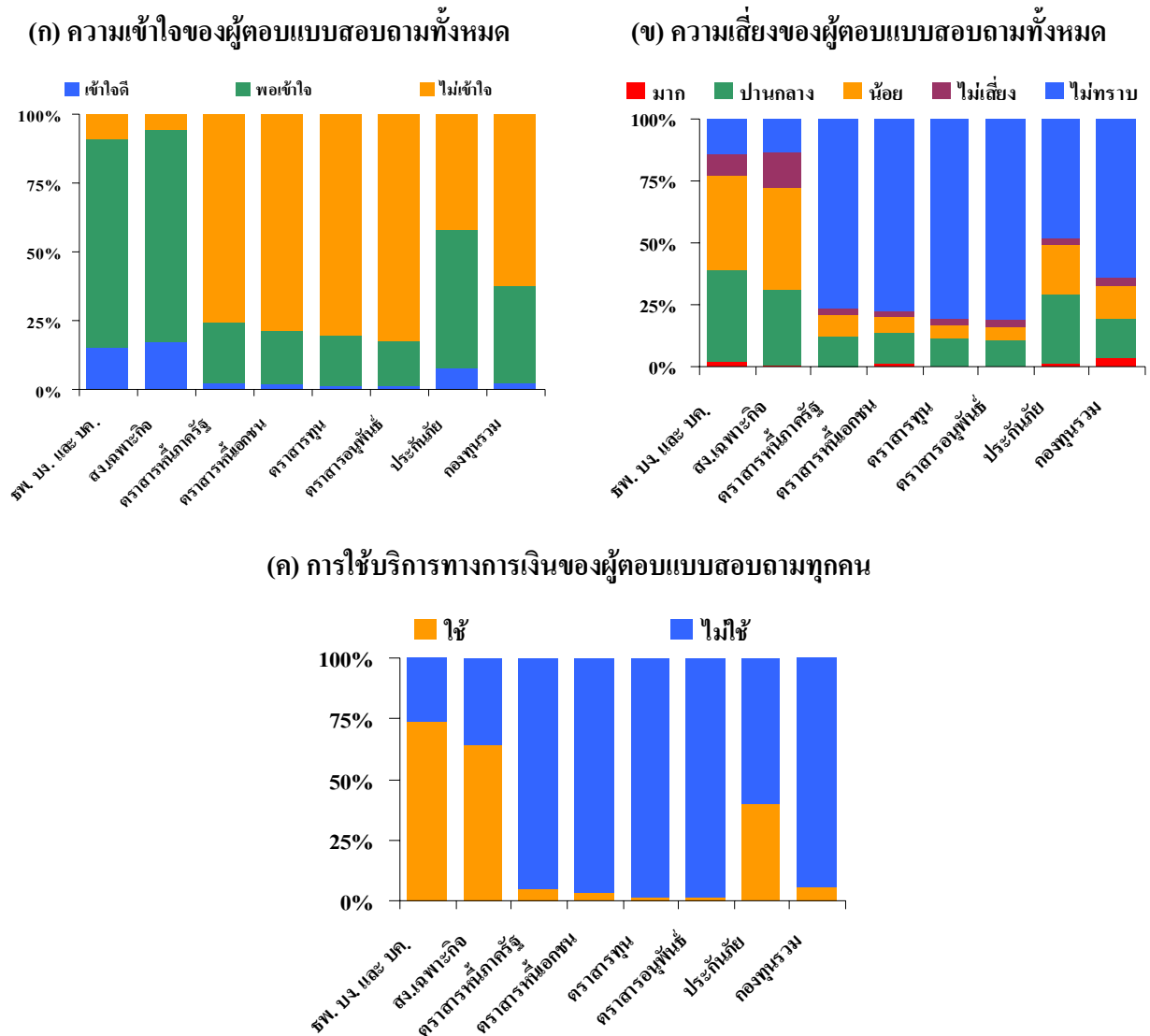
(ง) อาชีพ



6.2.2 ความเข้าใจบริการด้านการเงินแต่ละประเภท

ด้านความเข้าใจบริการด้านการเงินของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่มี ความเข้าใจในบริการด้านการเงินอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การฝากเงินธนาคารพาณิชย์ (รวมบริษัทเงินทุน และบริษัทเครดิตฟองซิเอร์) และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยมีความเข้าใจผลิตภัณฑ์กรรมธรรม์ประกันภัยรอลงมา ทั้งนี้ ความเข้าใจด้านความเสี่ยงของบริการด้านการเงินแต่ละประเภทมีทิศทางเดียวกันกับด้านความเข้าใจโดยรวม กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบระดับความเสี่ยงของตราสารหนี้ภาครัฐ ตราสารหนี้เอกชน ตราสารทุน และตราสารอนุพันธ์ นอกจากนี้ ความเข้าใจในบริการยังมีความสัมพันธ์กับระดับการใช้บริการ โดยบริการทางการเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้มากที่สุด คือ เงินฝากธนาคารพาณิชย์ เงินฝากสถาบันการเงิน เฉพาะกิจ และประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับระดับความเข้าใจในบริการนั้น

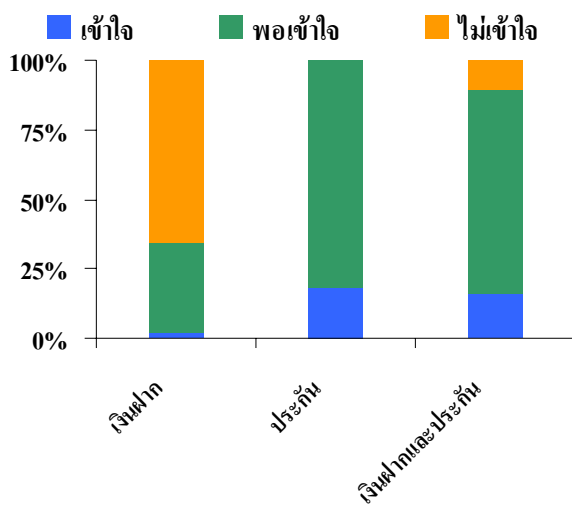
แผนภาพที่ 31 ความเข้าใจบริการทางการเงิน



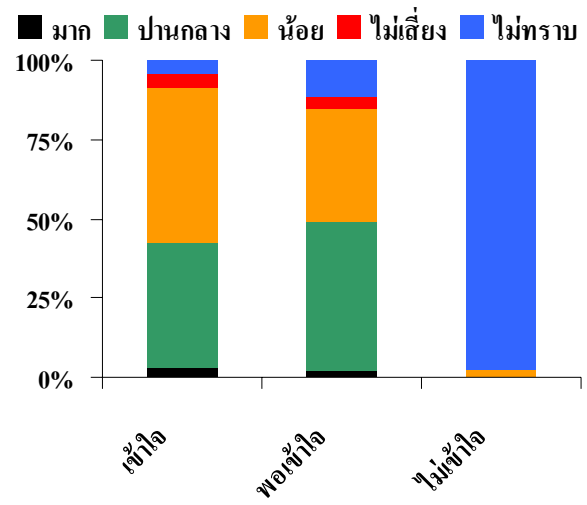
อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาเฉพาะบริการด้านประกันภัยเพียงอย่างเดียว พบว่า ผู้ที่ใช้บริการด้านประกันภัยที่ใช้บริการทั้งเงินฝากและประกันภัยมีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์กรรมธรรม์ประกันภัยมากกว่าผู้ที่ใช้บริการเงินฝากอย่างเดียว ในขณะที่ผู้ที่ใช้บริการประกันภัยที่เข้าใจและพอเข้าใจในบริการประกันภัยส่วนใหญ่ เห็นว่ากรรมธรรม์ประกันภัยมีความเสี่ยงน้อยถึงปานกลาง

แผนภาพที่ 32 ความเข้าใจและความเสี่ยงต่อบริการประกันภัย

(ก) ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันภัยแยกตามผู้ให้บริการ



(ข) ผู้ใช้ประกันภัยแยกตามความเข้าใจและความเสี่ยง



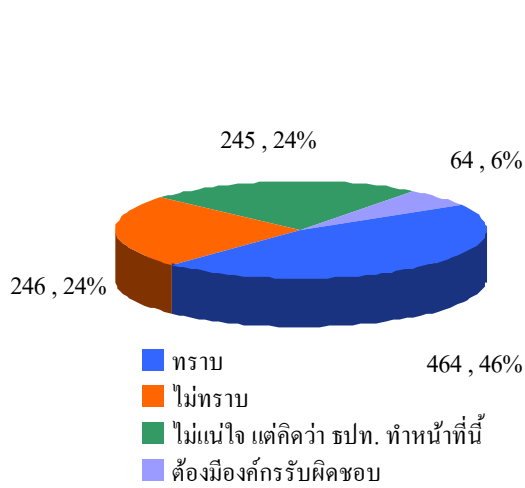
6.3 ความเข้าใจและความมั่นใจด้านการกำกับดูแล

6.3.1 การกำกับดูแลสถาบันการเงิน

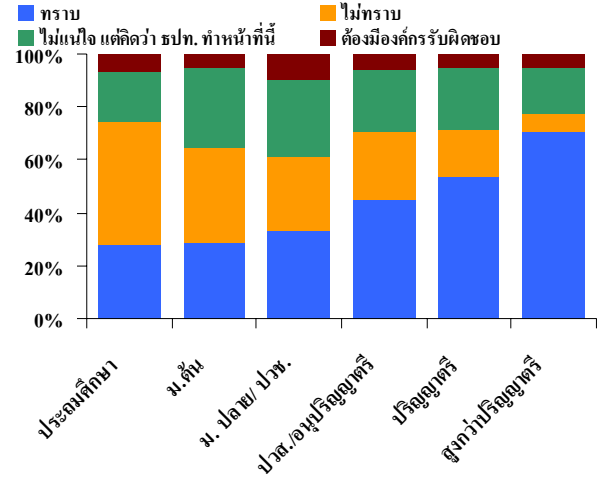
ผู้ให้บริการเงินฝากร้อยละ 46 ทราบว่า ธปท. คือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินงานตามที่กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด ในขณะที่ร้อยละ 24 ของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบว่า ธปท. มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน ทั้งนี้ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นมีแนวโน้มที่จะรับรู้ในเรื่องดังกล่าวสูงขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำ คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 5,000-10,000 บาท จะมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่รับรู้ในการกิจของ ธปท. ดังกล่าวเป็นสัดส่วนสูงที่สุด

แผนภาพที่ 33 การรับรู้หน้าที่กำกับดูแลของ ธปท.

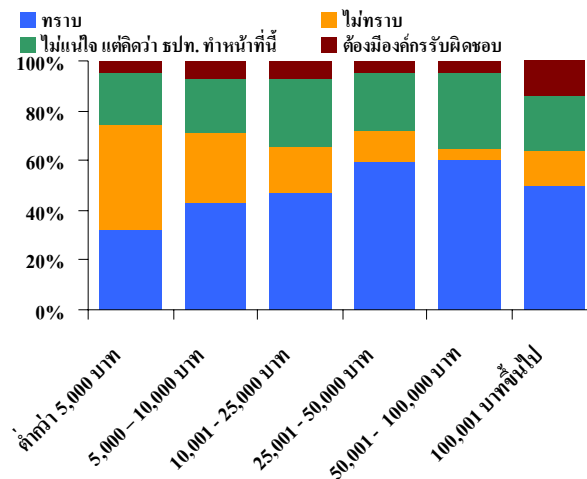
(ก) ภาพรวม



(ข) การศึกษา

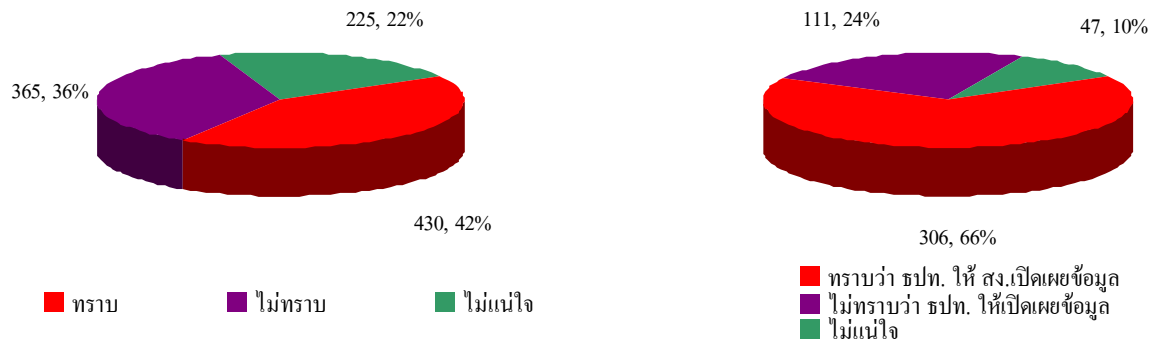


(ค) รายได้



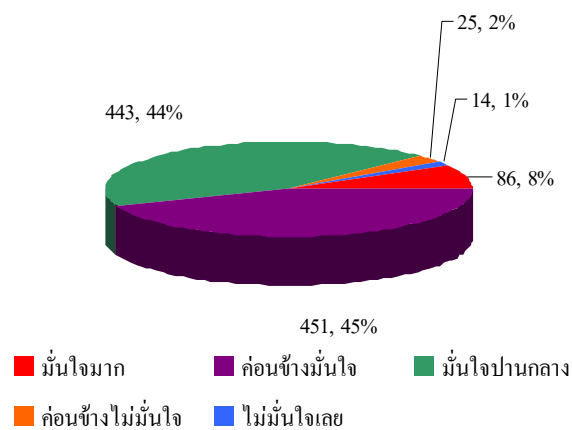
ผู้ใช้บริการเงินฝาก ผู้ที่ทราบว่า ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลที่เป็นต่อผู้ฝากเงิน มีจำนวนร้อยละ 42 ส่วนผู้ที่ไม่ทราบมีจำนวนร้อยละ 36 ทั้งนี้ หากพิจารณาเฉพาะผู้ใช้บริการเงินฝากที่ทราบหน้าที่การกำกับดูแลสถาบันการเงินเท่านั้น ร้อยละ 66 ทราบว่า ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลที่เป็นต่อผู้ฝากเงิน ซึ่งมีสัดส่วนสูงกว่าผู้ใช้บริการเงินฝากที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจในหน้าที่ของ ธปท.

แผนภาพที่ 34 ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูล
(ก) การรับรู้ (ข) ผู้ทราบหน้าที่กำกับสถาบันการเงินของ ธปท.



ด้านความมั่นใจในการกำกับดูแลสถาบันการเงิน ผู้ใช้บริการเงินฝาก ร้อยละ 44 ก่อนข้างมั่นใจว่า ธปท. สามารถกำกับดูแลสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ และร้อยละ 45 มีความมั่นใจปานกลาง ในขณะที่ ผู้ที่ไม่มั่นใจและก่อนข้างไม่มั่นใจคิดเป็นเพียงร้อยละ 3 เท่านั้น

แผนภาพที่ 35 ความมั่นใจว่า ธปท. กำกับสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

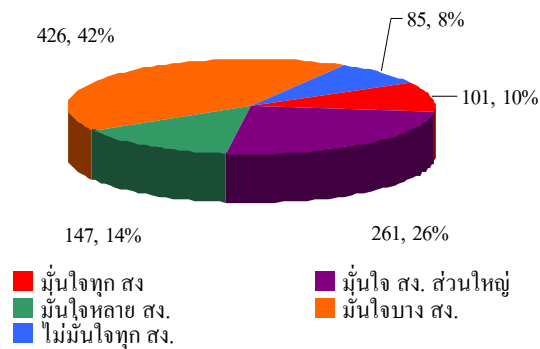


ด้านความมั่นใจในฐานะทางการเงินและบุคลากรของสถาบันการเงิน ผู้ใช้บริการเงินฝากร้อยละ 42 มีความมั่นใจในสถาบันการเงินของประเทศไทยบางแห่งว่ามีฐานะทางการเงินที่ดีและบุคลากรมีประสิทธิภาพ และ ร้อยละ 26 มั่นใจในสถาบันการเงินส่วนใหญ่ ในขณะที่ผู้ฝากเงินที่ไม่มั่นใจทุกสถาบันการเงินนั้น มีส่วนที่ไม่ทราบว่า

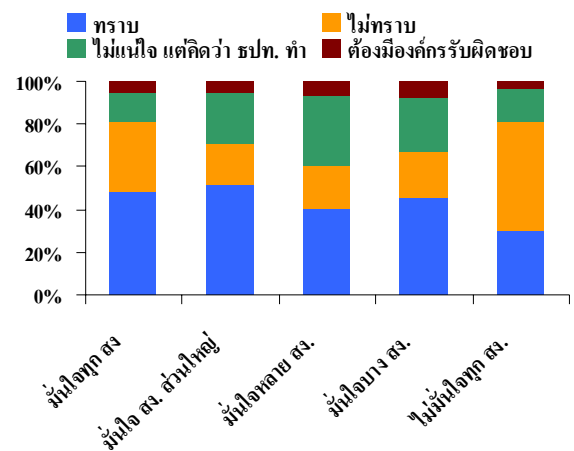
รพท. มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการเงินถึงร้อยละ 51 ซึ่งมากกว่าระดับความมั่นใจอื่นที่มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20-33 และยังมีผู้ที่ไม่ทราบว่า รพท. กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลถึงร้อยละ 61 ซึ่งมากกว่าระดับความมั่นใจอื่น ที่มีสัดส่วนประมาณร้อยละ 28-36 นอกจากนี้ ความมั่นใจต่อการกำกับดูแลของ รพท. ก็มีผลต่อความมั่นใจในสถาบันการเงิน โดยสัดส่วนของผู้ที่มั่นใจในการกำกับดูแลของ รพท. มากขึ้น ผู้ฝากเงินจะมีความมั่นใจในสถาบันการเงินมากขึ้น

แผนภาพที่ 36 ความมั่นใจต่อฐานะการเงินและบุคลากรของสถาบันการเงิน

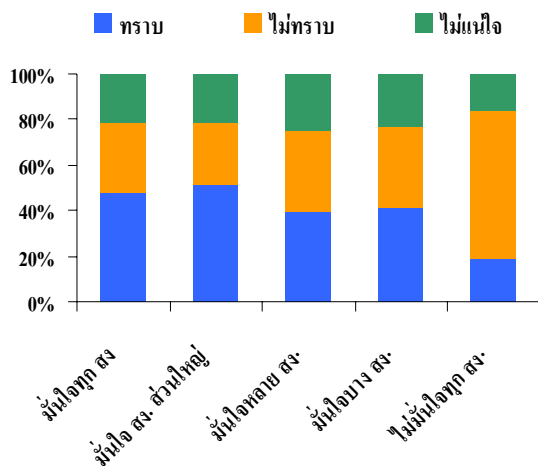
(ก) ภาพรวม



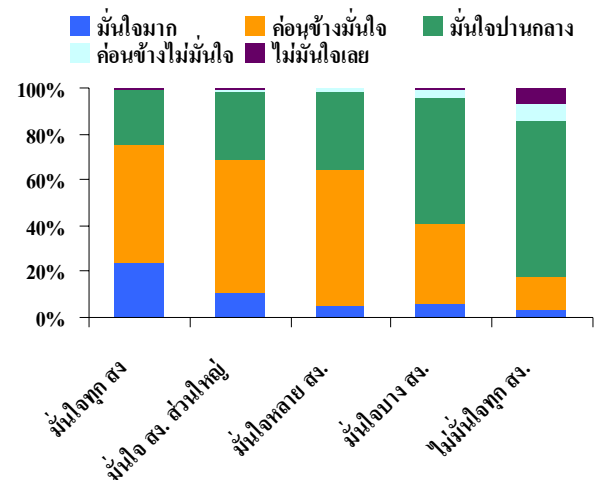
(ข) ผู้ที่ทราบหน้าที่ของ รพท.



(ค) ผู้ที่ทราบว่า รพท. กำหนดให้เปิดเผยข้อมูล



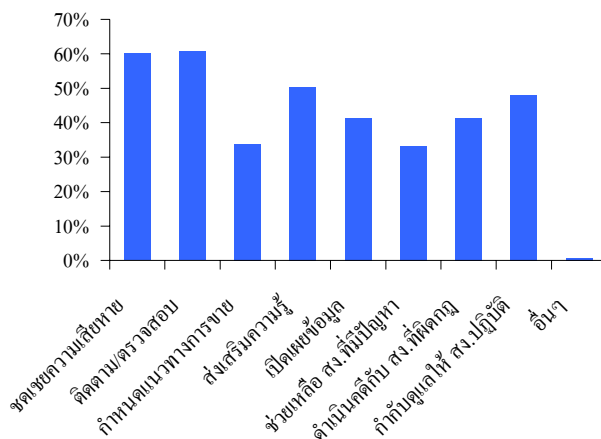
(ง) ความมั่นใจต่อการกำกับดูแลของ รพท.



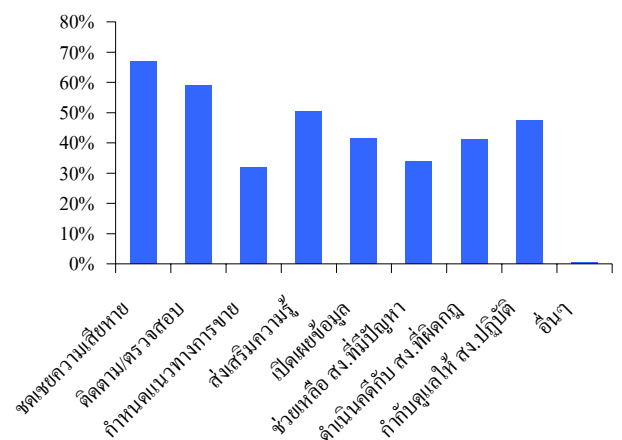
ผู้ฝากเงินเห็นว่า ทั้ง ธปท. และสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ควรมีภารกิจเรื่องการชดเชยความเสียหายให้กับผู้ฝากเงิน (ร้อยละ 60 และ 67) รองลงมาคือ การติดตามและตรวจสอบฐานะทางการเงิน (ร้อยละ 61 และ 59) การส่งเสริมความรู้ของผู้ฝากเงิน (ร้อยละ 50 ทั้งสององค์กร) และดูแลให้สถาบันการเงินปฏิบัติตามลูกค้าอย่างเป็นธรรม (ร้อยละ 48 และ 47) ตามลำดับ

แผนภาพที่ 37 ภารกิจที่ควรจะมีของหน่วยงานรัฐ

(ก) ภารกิจของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ควรมี



(ข) ภารกิจของสถาบันคุ้มครองเงินฝากที่ควรมี

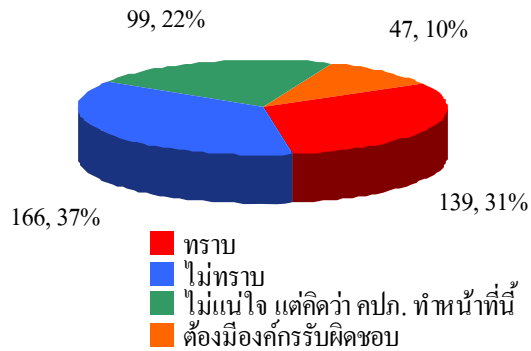


6.3.2 ความรู้ความเข้าใจด้านการกำกับดูแลประกันภัย

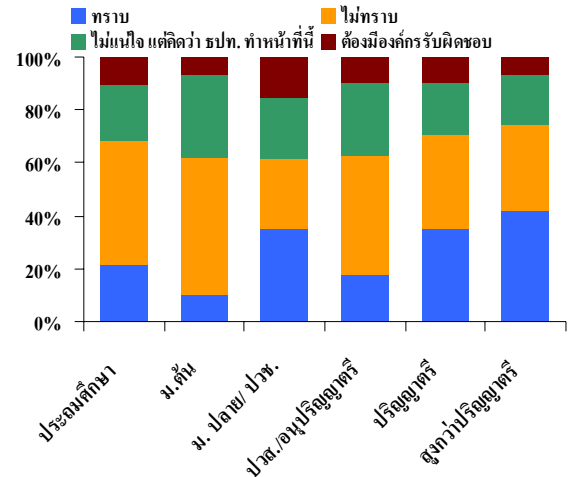
ผู้ใช้บริการประกันภัยร้อยละ 37 ไม่ทราบว่า คปภ. คือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยดำเนินงานตามที่กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกำหนด และมีผู้ที่ทราบร้อยละ 31 ทั้งนี้ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้นมีแนวโน้มที่จะรับรู้ในเรื่องดังกล่าวสูงขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ต่ำ คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จะมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่รับรู้ในภารกิจของ คปภ. ดังกล่าวเป็นสัดส่วนสูงที่สุด

แผนภาพที่ 38 การถือการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยของ คปภ.

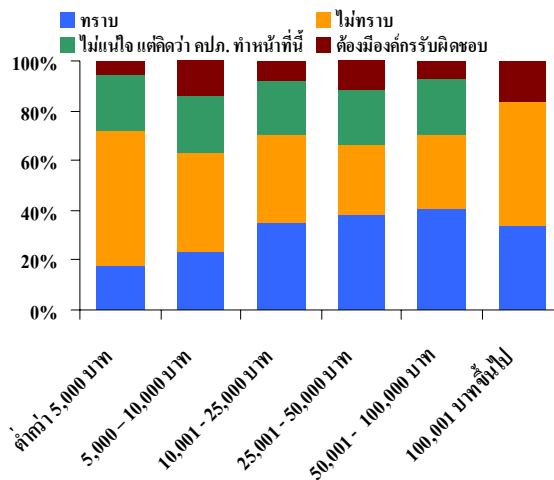
(ก) การรับรู้



(ข) การศึกษา



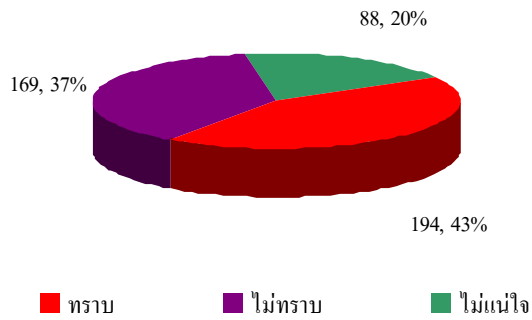
(ค) รายได้



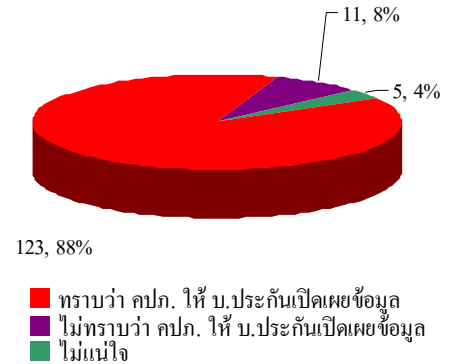
ผู้ที่ทราบว่า คปภ. กำหนดให้บริษัทประกันภัยเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย มีจำนวน ร้อยละ 43 ส่วนผู้ที่ไม่ทราบมีจำนวนร้อยละ 37 โดยในจำนวนนี้มีถึงร้อยละ 88 ที่ทราบว่า คปภ. กำหนดให้บริษัทประกันภัยเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย

แผนภาพที่ 39 การกำหนดให้บริษัทประกันภัยเปิดเผยข้อมูล

(ก) การเปิดเผยข้อมูล



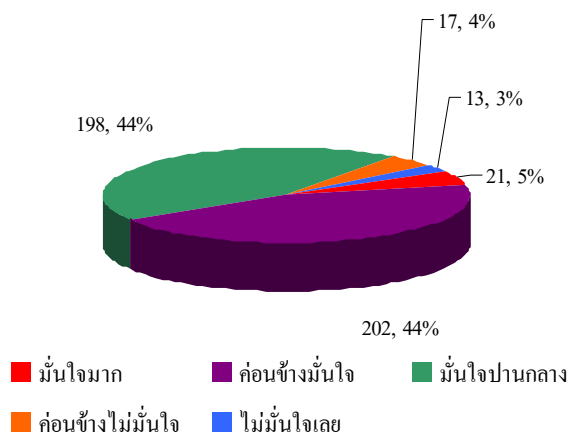
(ข) การรับรู้หน้าที่ของ คปภ. และการเปิดเผยข้อมูล



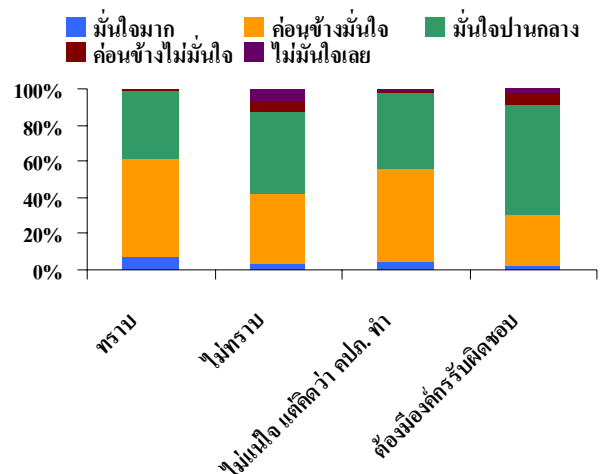
ผู้ให้บริการประกันภัย ร้อยละ 44 ก่อนข้างมั่นใจว่า คปภ. กำกับดูแลบริษัทประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และร้อยละ 44 เช่นเดียวกันมั่นใจในระดับปานกลาง โดยผู้ที่ทราบหรือไม่แน่ใจว่า คปภ. มีหน้าที่กำกับดูแลบริษัทประกันภัยจะมีจำนวนสัดส่วนของผู้ที่มั่นใจมากและค่อนข้างมั่นใจในการกำกับดูแลของ คปภ. เพิ่มขึ้น

แผนภาพที่ 40 ความมั่นใจการกำกับดูแลของ คปภ.

(ก) ภาพรวม



(ข) ความมั่นใจและการรับรู้หน้าที่

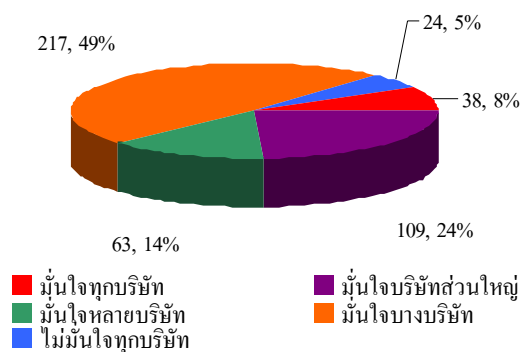


ผู้ให้บริการประกันภัยร้อยละ 49 มีความมั่นใจในบริษัทประกันภัยของประเทศไทยบางแห่งเท่านั้นว่ามีฐานะทางการเงินที่ดีและบุคลากรมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้ที่มั่นใจในบริษัทประกันภัยส่วนใหญ่มีสัดส่วนอยู่ที่

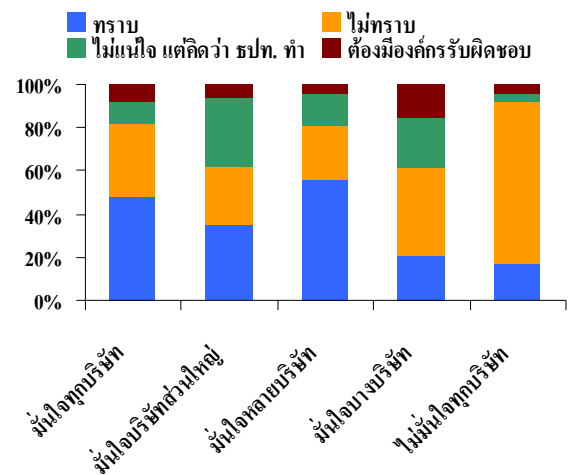
ร้อยละ 24 ในขณะที่ผู้ที่มั่นใจบริษัทประกันภัยจะมีสัดส่วนของผู้ใช้บริการประกันภัยที่ทราบว่า คปภ. มีหน้าที่กำกับดูแลและกำหนดให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลมากขึ้น นอกจากนี้ หากผู้ใช้บริการประกันภัยมีความมั่นใจต่อผู้กำกับดูแลแล้ว จะมีสัดส่วนของความมั่นใจของบริษัทประกันภัยสูงขึ้น

แผนภาพที่ 41 ความมั่นใจบริษัทประกันภัย

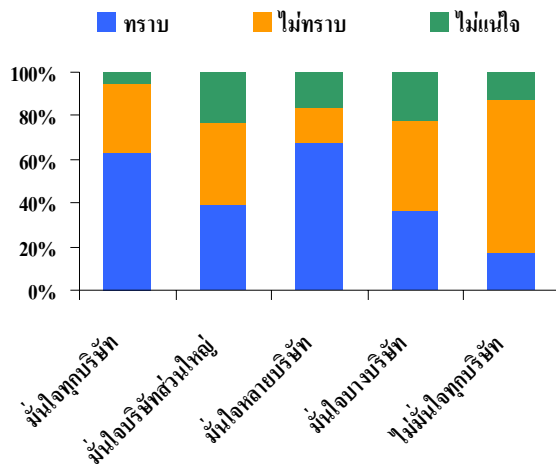
(ก) ภาพรวม



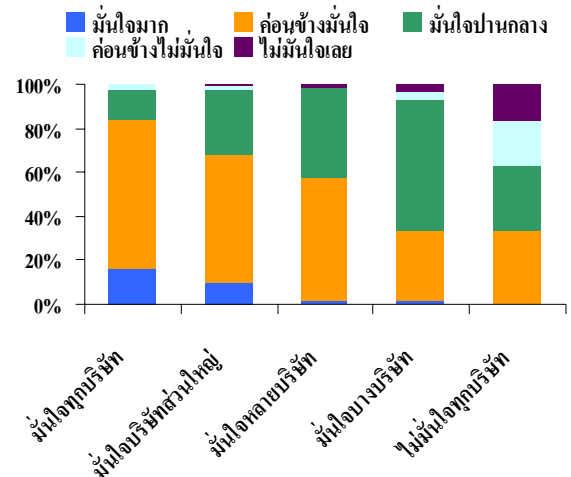
(ข) ความมั่นใจ บ. ประกันภัย และการรับรู้



(ค) ความมั่นใจบริษัทและการเปิดเผยข้อมูล

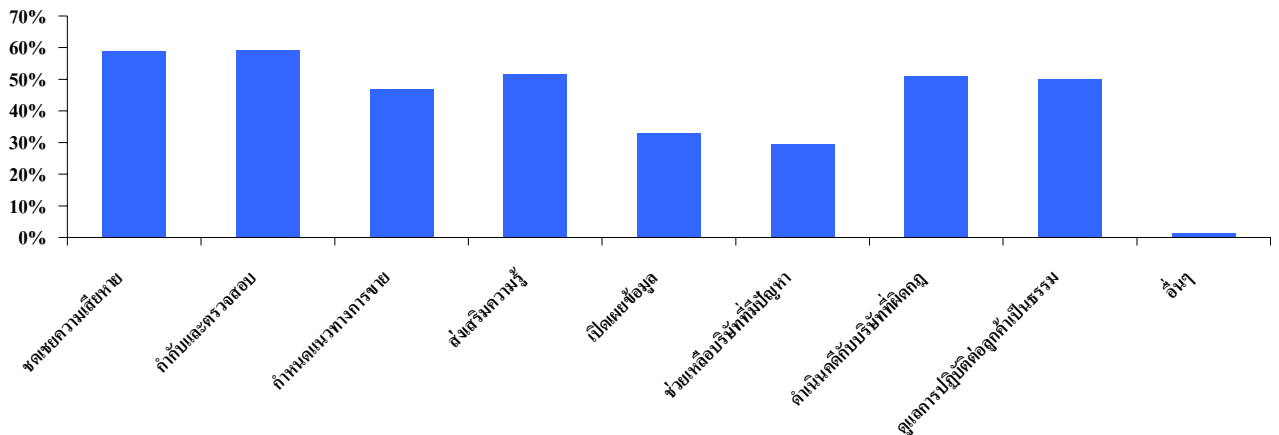


(ง) ความมั่นใจบริษัทและหน้าที่ คปภ.



ความเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานกำกับพบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า คปภ. ควรมีการกิจกรรมการชดเชยความเสียหายให้กับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย รองลงมาคือ การติดตามและตรวจสอบฐานะทางการเงินของระบบบริษัทประกันภัย และการส่งเสริมความรู้ของผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย

แผนภาพที่ 42 ภารกิจของสำนักงาน คปภ. ที่ควรจะมี



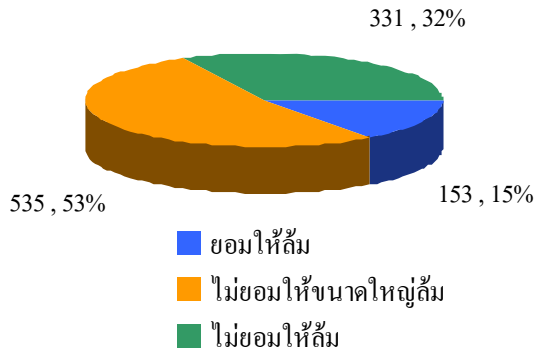
6.4 ความรู้ความเข้าใจด้านการคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัย

6.4.1 เงินฝาก

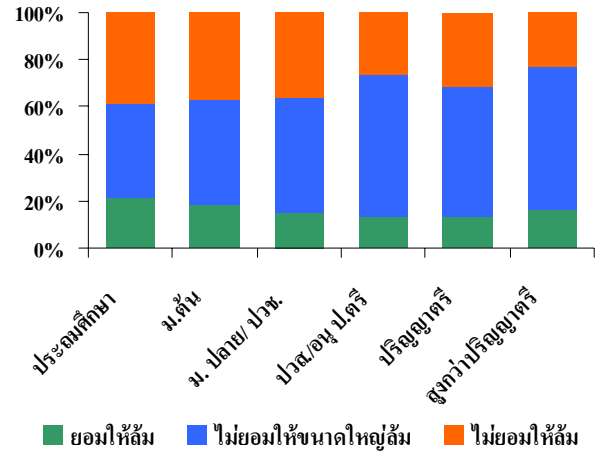
ผู้ให้บริการเงินฝากส่วนใหญ่ร้อยละ 53 เชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้ม และร้อยละ 32 เชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้สถาบันการเงินขนาดเล็กล้มเลย ในขณะที่ร้อยละ 15 เชื่อว่ารัฐบาลจะยอมให้สถาบันการเงินล้มได้ โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นมีแนวโน้มของทัศนคติที่คิดว่ารัฐบาลจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินใดล้มลดลง แต่มีสัดส่วนของผู้ใช้เงินฝากที่คิดว่ารัฐจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้ให้บริการเงินฝากที่พร้อมรับความเสี่ยงสูงขึ้นมีความเชื่อว่ารัฐจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินทุกขนาดล้มลดลง และผู้ให้บริการเงินฝากที่มีรายได้สูงขึ้นมีความเชื่อว่ารัฐจะยอมให้สถาบันการเงินล้มลดลง

แผนภาพที่ 43 รัฐจะยอมให้สถาบันการเงินล้มหรือไม่

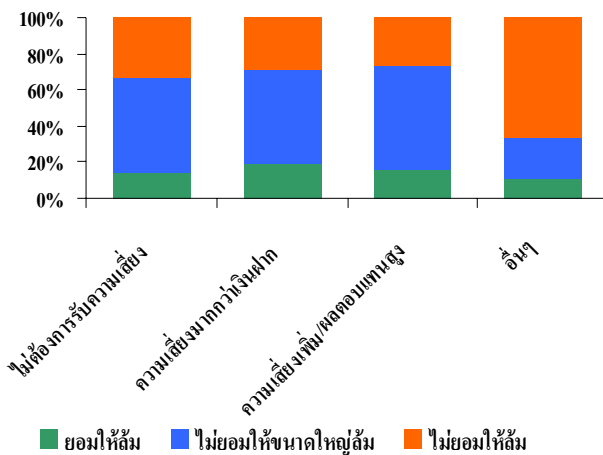
(ก) ภาพรวม



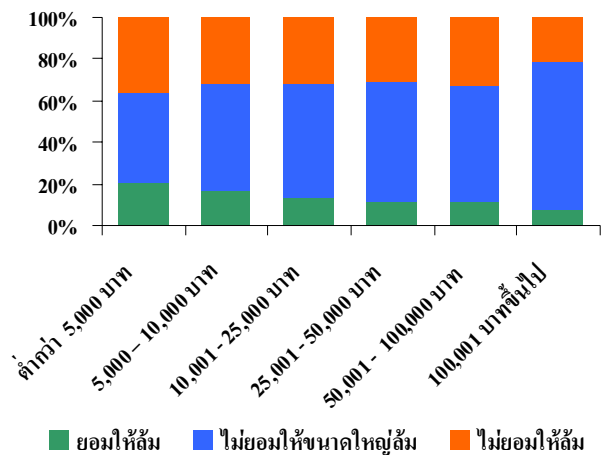
(ข) การศึกษา



(ค) ทักษะ

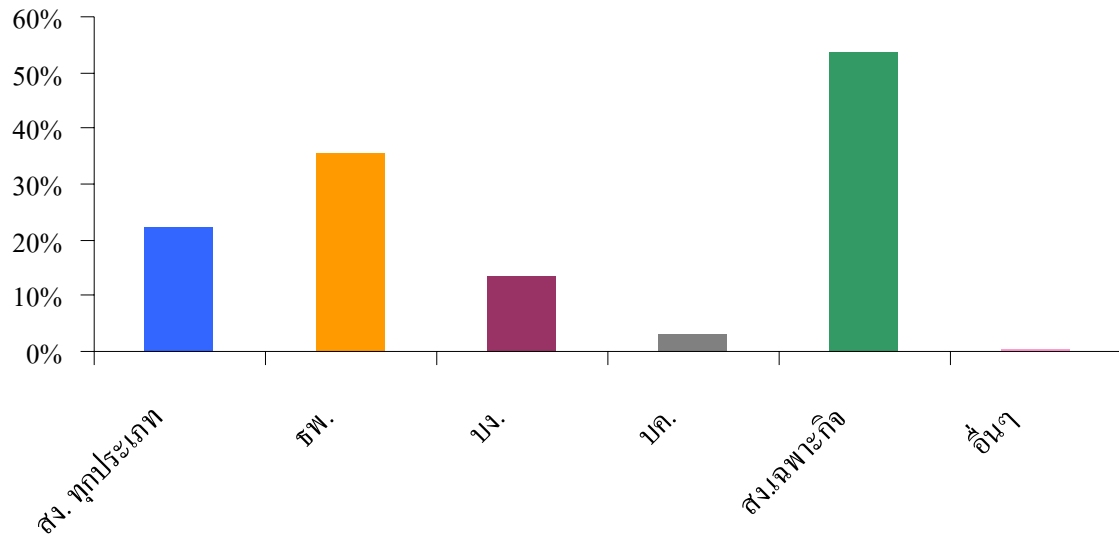


(ง) รายได้

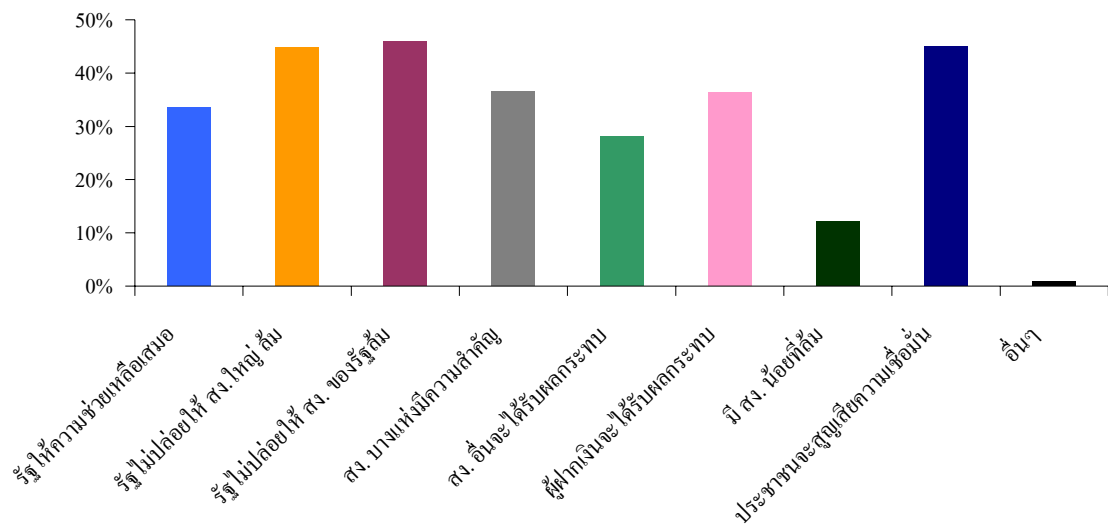


เมื่อพิจารณาประเภทของสถาบันการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เชื่อว่าสถาบันการเงินเฉพาะกิจเป็นสถาบันการเงินที่รัฐจะไม่ยอมให้ล้ม (ร้อยละ 53) รองลงมาคือธนาคารพาณิชย์ (ร้อยละ 36) ทั้งนี้ นอกจากความคิดที่ว่ารัฐบาลจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่และสถาบันการเงินเฉพาะกิจล้มแล้ว (ร้อยละ 45 ทั้งสองกรณี) อีกหนึ่งสาเหตุที่สำคัญ คือ การที่รัฐบาลกลัวว่าประชาชนจะสูญเสียความเชื่อมั่นต่อระบบการเงิน (ร้อยละ 45)

แผนภาพที่ 44 ประเภทของสถาบันการเงินที่จะไม่ถูกปล่อยให้ล้ม

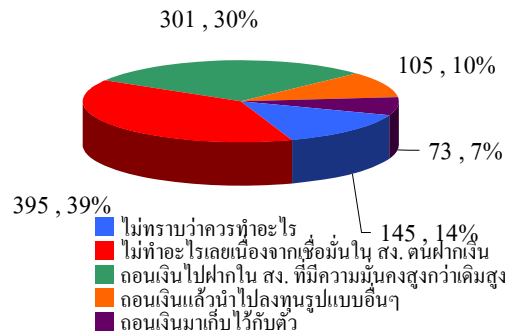


แผนภาพที่ 45 สาเหตุของการที่รัฐจะไม่ปล่อยยอมให้สถาบันการเงินล้ม



ด้านพฤติกรรมของผู้ฝากเงินหลังจากที่สถาบันการเงินอื่นที่ตนมิได้ฝากเงินด้วยมีปัญหาทางการเงิน นั้น พบว่าผู้ฝากเงินร้อยละ 39 จะไม่ทำอะไรเลย ร้อยละ 30 ถอนเงินไปฝากในสถาบันการเงินอื่นที่มีความมั่นคงสูงกว่าเดิม และร้อยละ 14 ไม่ทราบว่าควรทำอะไรเลย โดยหากรวมพฤติกรรมในการถอนเงินทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 47 และมีเพียงร้อยละ 39 ที่จะยังคงฝากเงินไว้กับที่เดิม

แผนภาพที่ 46 พฤติกรรมในกรณีสถาบันการเงินที่มีได้ฝากเงินด้วยประสบปัญหา

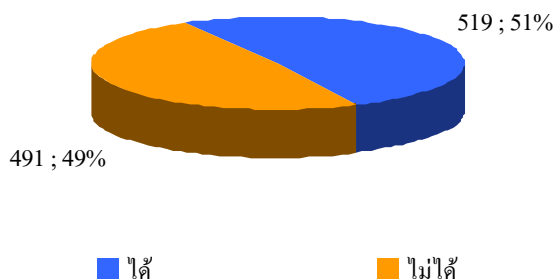


ในส่วน of ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันเงินฝาก แม้ผู้ฝากเงินร้อยละ 30 เห็นว่าการประกาศใช้กฎหมายการคุ้มครองเงินฝากมีผลต่อตนเองมาก (ซึ่งผู้ที่มีเงินฝากวงเงินประมาณ 500,000 – 1,000,000 บาท มีสัดส่วนในการตอบมากที่สุด) และร้อยละ 16 และร้อยละ 30 เห็นว่ามีผลค่อนข้างมากและมีผลบ้าง ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความรู้ในรายละเอียดของระบบประกันเงินฝากของไทยน้อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

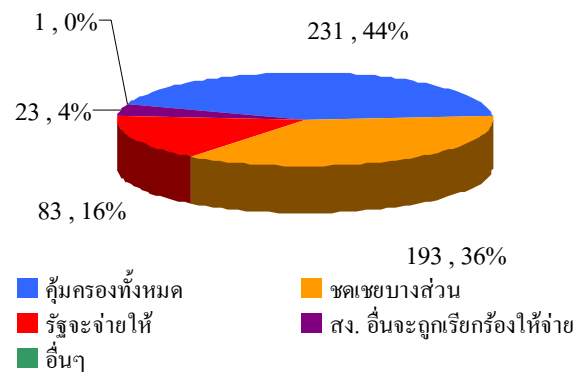
- ร้อยละ 51 ของผู้ฝากเงินเชื่อว่าตนจะสูญเสียเงินฝากจากการที่สถาบันการเงินล้มได้ ในขณะที่ร้อยละ 49 เชื่อว่าตนจะไม่สูญเสียเงินฝากจากการที่สถาบันการเงินล้ม เนื่องจากระบบคุ้มครองเงินฝากจะชดเชยทั้งหมด (ร้อยละ 44) ระบบคุ้มครองเงินฝากจะชดเชยบางส่วน of เงินที่สูญเสียไป (ร้อยละ 36) รัฐบาลจะจ่ายชดเชยให้ (ร้อยละ 15)

แผนภาพที่ 47 ความปลอดภัยของเงินฝากในกรณีสถาบันการเงินล้ม

(ก) การสูญเสียเงินฝาก



(ข) สาเหตุที่ผู้ฝากเงินจะไม่สูญเสียเงินฝาก



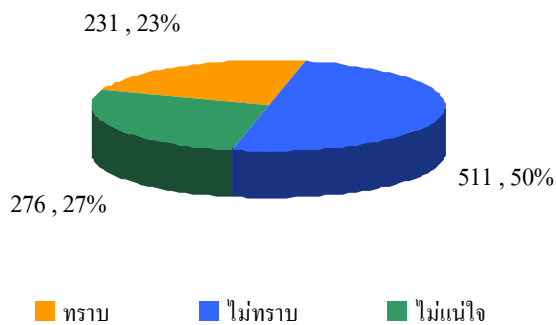
- ผู้ฝากเงินส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า ประเทศไทยมีการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองเงินฝาก และ มีการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากตั้งแต่ พ.ศ. 2551 (ร้อยละ 50) โดยมีร้อยละ 27 ที่ตอบว่าไม่แน่ใจ และ มีผู้ที่ตอบว่าทราบเพียงร้อยละ 23

- ผู้ฝากเงินถึงร้อยละ 70 ไม่ทราบว่า การคุ้มครองเงินฝากแบบเต็มจำนวนจะถูกยกเลิกไป ในขณะที่ บางส่วน (ร้อยละ 21) ทราบว่าจะมีการยกเลิกแต่ไม่ทราบว่าเมื่อใด ทั้งนี้ มีผู้ฝากเงินทราบว่ารัฐบาลได้มีการขยาย เวลาคุ้มครองเงินฝากเต็มจำนวนไปถึงปี 2554 เพียงร้อยละ 5 เท่านั้น

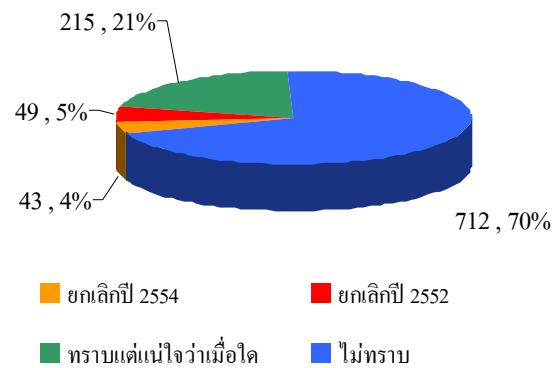
- ผู้ฝากเงินร้อยละ 53 ไม่ทราบว่าในปี 2555 สถาบันคุ้มครองเงินฝากจะให้ความคุ้มครองเงินฝาก ประเภทกระแสรายวัน ออมทรัพย์ประจำ บัตรเงินฝาก และใบรับฝากเงินในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อรายผู้ฝากเงิน ต่อสถาบันการเงิน ในขณะที่ร้อยละ 31 ตอบว่าไม่แน่ใจ และร้อยละ 16 ที่ตอบว่าไม่ทราบ

แผนภาพที่ 48 ระบบคุ้มครองเงินฝาก

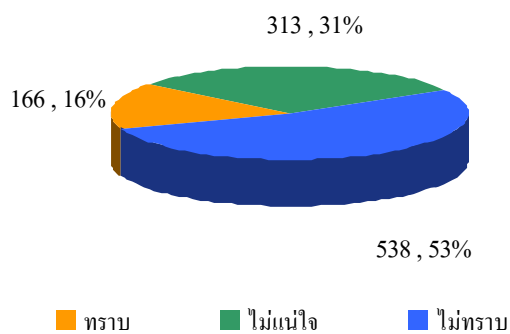
(ก) การบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองเงินฝาก



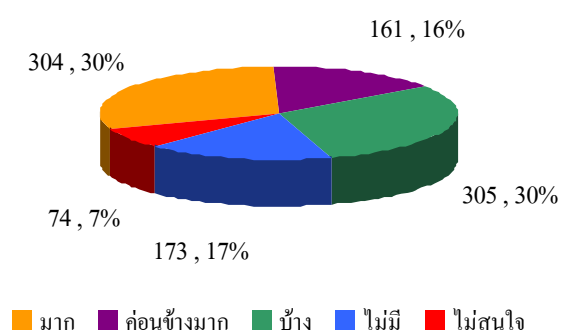
(ข) การยกเลิกการคุ้มครองเงินฝากแบบเต็มจำนวน



(ค) การให้ความคุ้มครองเงินฝาก 1 ล้านบาทในปี 2555



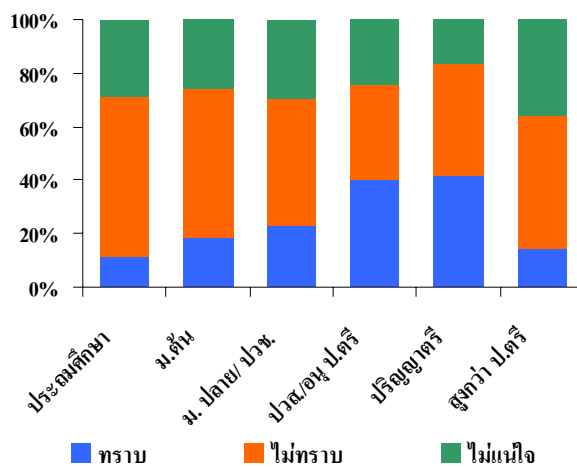
(ง) ผลกระทบของการใช้กฎหมายเงินฝาก



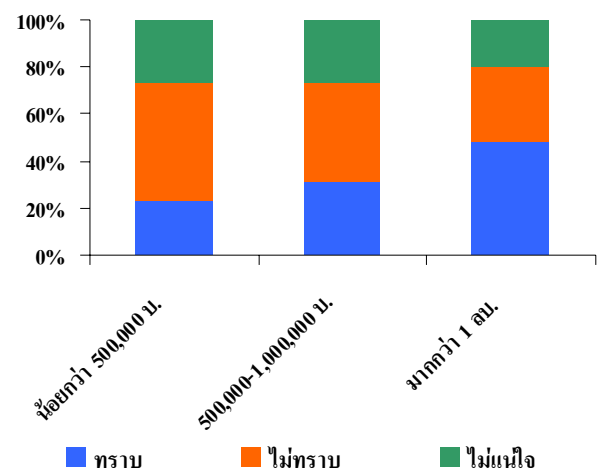
เมื่อพิจารณาการรับทราบการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองเงินฝากและการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากแยกตามกลุ่มของผู้ฝากเงินแล้วพบว่า การศึกษา (ยกเว้นระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี) ปริมาณเงินฝาก (โดยเฉพาะในกรณีที่มีเงินฝากมากกว่า 1 ล้านบาท) มีผลต่อระดับการรับทราบการบังคับใช้กฎหมายและการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝาก นอกจากนี้ ปริมาณเงินฝากยังมีผลต่อระดับการรับทราบข้อมูลข้างต้น

แผนภาพที่ 49 การรับทราบถึงการบังคับใช้กฎหมายคุ้มครองเงินฝาก

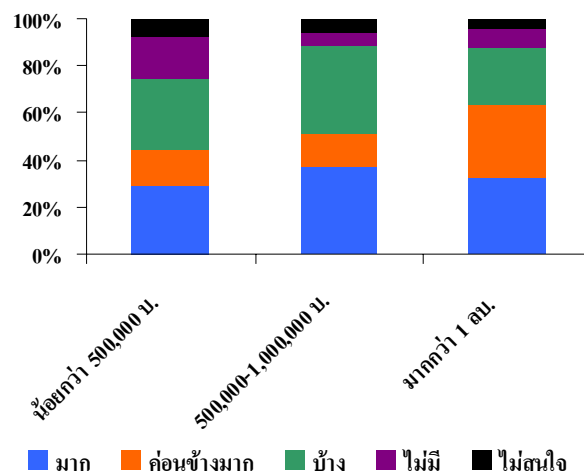
(ก) การศึกษา



(ข) ผู้ใช้บริการ ธพ. ตามปริมาณเงินฝาก



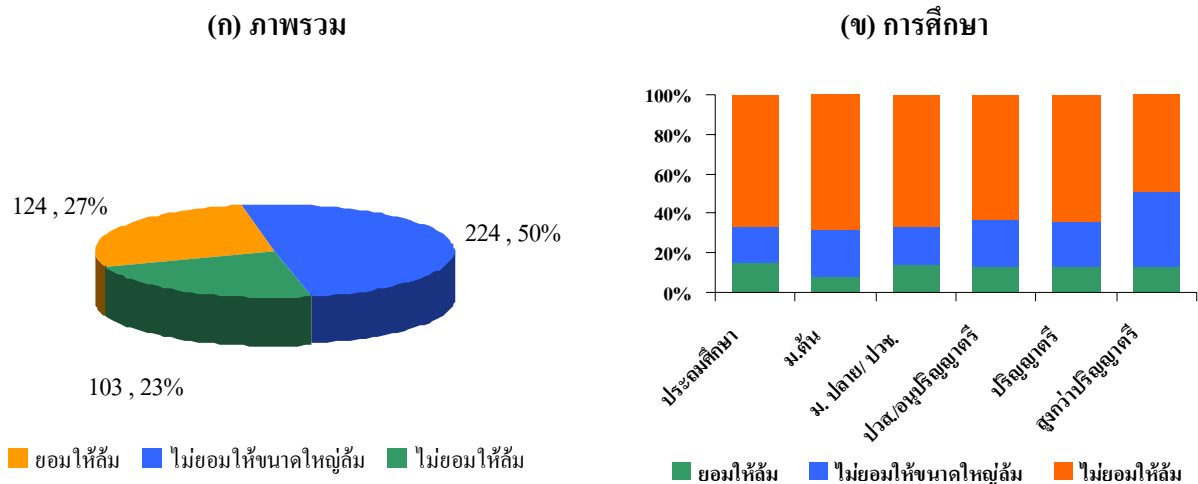
(3) ผลกระทบกับปริมาณเงินฝาก



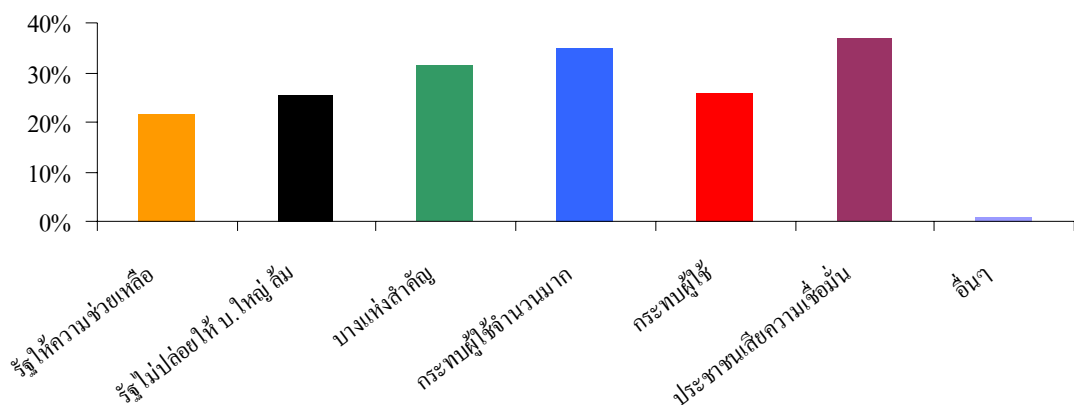
6.4.2 ประกันภัย

ผู้ใช้บริการประกันภัยร้อยละ 50 เชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ล้ม และร้อยละ 23 เชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้บริษัทประกันภัยใดล้มเลย ในขณะที่ร้อยละ 27 เชื่อว่ารัฐบาลจะยอมให้บริษัทประกันภัยล้มได้ โดยผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นมีแนวโน้มของสัดส่วนผู้ที่เชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ปล่อยให้บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ล้มมากขึ้นและเชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้บริษัทประกันภัยลดลง ทั้งนี้ เหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการประกันภัยเชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ปล่อยให้บริษัทประกันภัยล้ม ได้แก่ การที่รัฐบาลกลัวว่าประชาชนจะสูญเสียความเชื่อมั่นต่อระบบการเงิน ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ และบริษัทประกันภัยบางแห่งมีความสำคัญ จึงไม่สามารถปล่อยให้ล้มได้

แผนภาพที่ 50 รัฐบาลจะยอมให้บริษัทประกันภัยล้มหรือไม่



(ค) สาเหตุของการที่รัฐบาลจะไม่ปล่อยให้บริษัทประกันภัยล้ม

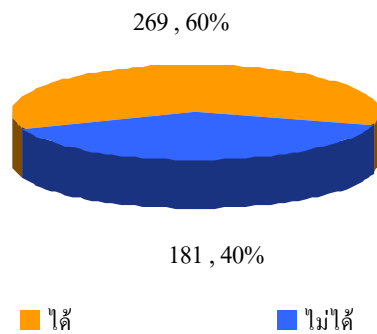


ในส่วน of ความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันภัย โดยภาพรวมผู้ให้บริการประกันภัยยังมีความรู้ในรายละเอียดของระบบคุ้มครองผู้ให้บริการประกันภัยน้อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

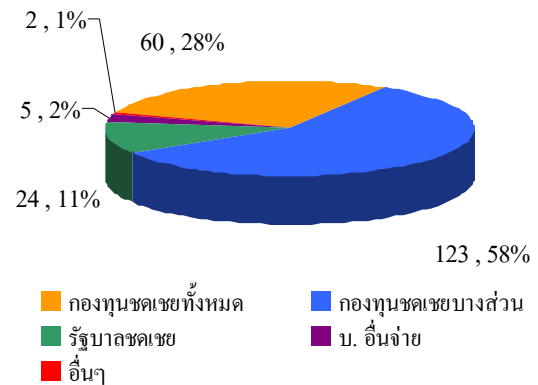
- มากกว่าครึ่งของผู้ให้บริการประกันภัย (ร้อยละ 60) เชื่อว่าตนจะสูญเสียเงินจากการที่บริษัทประกันภัยล้มได้ ในขณะที่ร้อยละ 40 เชื่อว่าตนจะไม่สูญเสียเงินจากการที่บริษัทประกันภัยล้ม เนื่องจากกองทุนประกันภัยจะชดเชยทั้งหมด (ร้อยละ 28) กองทุนประกันภัยจะชดเชยบางส่วนของเงินที่สูญเสียไป (ร้อยละ 58) และรัฐบาลจะจ่ายชดเชยให้ (ร้อยละ 11)

แผนภาพที่ 51 ความปลอดภัยของทุนประกันภัยในกรณีบริษัทประกันภัยล้ม

(ก) ผู้ให้บริการประกันภัยจะสูญเสียเงินจากการล้ม



(ข) สาเหตุของการไม่สูญเสียเงิน

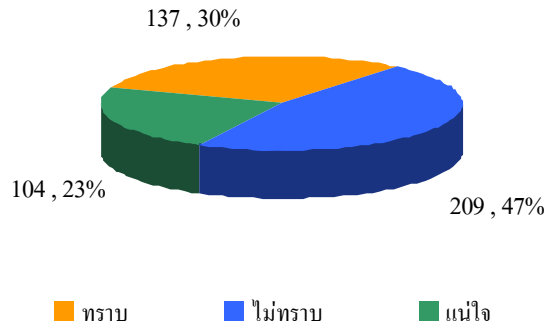


- ผู้ให้บริการประกันภัยร้อยละ 47 ไม่ทราบว่าได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย แยกต่างหากจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีร้อยละ 23 ที่ตอบว่าไม่แน่ใจ และมีผู้ที่ตอบว่าทราบร้อยละ 30 ทั้งนี้ ผู้ที่ตอบว่าไม่ทราบมีสัดส่วนทุนประกันภัยระหว่าง 500,000-1,000,000 บาท มากที่สุด ส่วนผู้ที่ตอบว่าทราบจะมีสัดส่วนทุนประกันภัยมากกว่า 1,000,000 บาทขึ้นไปมากที่สุด

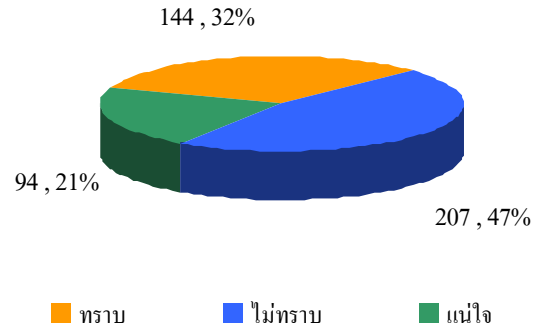
- เกี่ยวกับความรู้ว่ากรมธรรม์ประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท ผู้ให้บริการประกันภัยมีทั้งที่ทราบและไม่ทราบในสัดส่วนใกล้เคียง คือ ร้อยละ 47 ไม่ทราบ และร้อยละ 32 ตอบว่าทราบ และมีผู้ตอบว่าไม่แน่ใจร้อยละ 21 โดยผู้ที่ตอบว่าทราบส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัยหรือสถาบันการเงิน รองลงมาคือ จากโทรทัศน์และวิทยุ

แผนภาพที่ 52 การคุ้มครองตามกฎหมายประกันภัยที่เกี่ยวข้อง

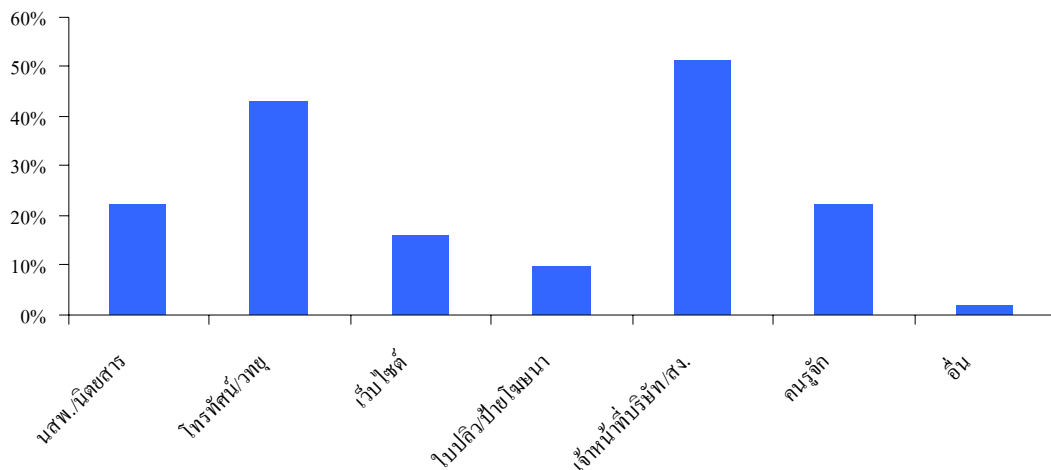
(ก) การรับรู้



(ข) การคุ้มครองตามกฎหมายในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท

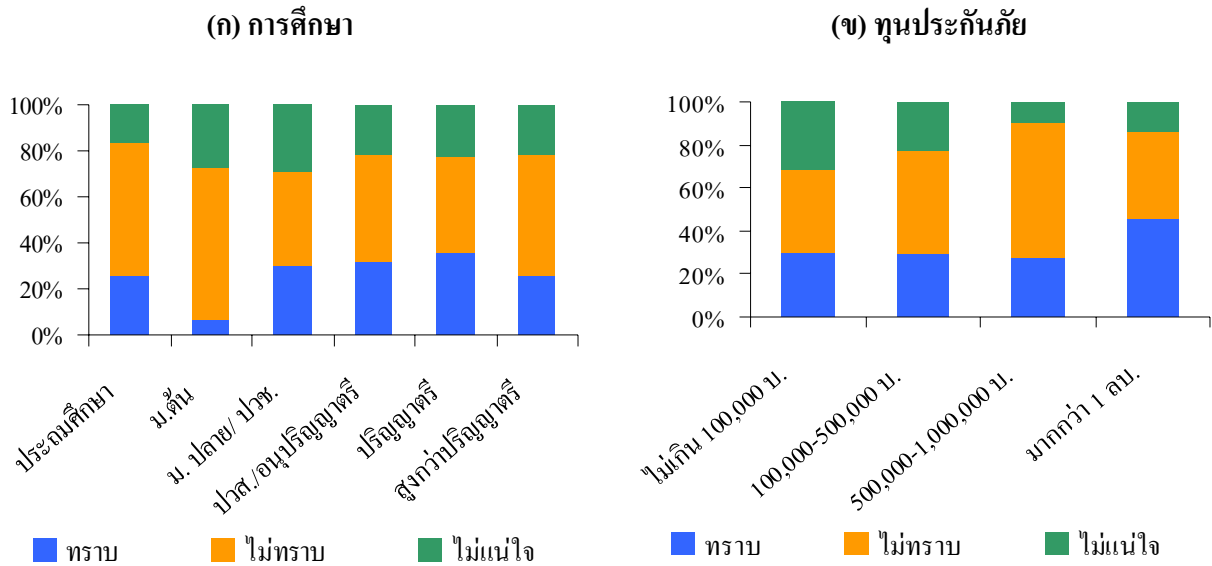


(ค) ช่องทางการรับรู้ข้อมูลของผู้ที่ทราบว่าได้รับความคุ้มครองวงเงิน 1 ล้านบาท



- หากพิจารณาความรู้ด้านการคุ้มครองผู้ให้บริการประกันภัยตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และประกันวินาศภัย ในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท แยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามแล้วพบว่า การศึกษามีผลต่อ สัดส่วนของผู้ที่ทราบการคุ้มครองตามกฎหมาย ในขณะที่ผู้มีทุนประกันภัยสูงจะมีสัดส่วนของผู้ทราบและ ไม่แน่ใจ สูงขึ้นตามมา

แผนภาพที่ 53 การคุ้มครองตามกฎหมายแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม



6.5. แบบจำลองวัดความรู้ความเข้าใจต่อการกำกับดูแลและระบบคุ้มครอง

6.5.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจขององค์กรกำกับดูแลและกฎหมายการคุ้มครองเงินฝาก

แบบจำลองทางเศรษฐมิติที่ใช้ในการหาปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจขององค์กรกำกับดูแลและกฎหมายการคุ้มครองเงินฝาก ซึ่งเป็นข้อมูลลักษณะ Cross-section ได้แก่ แบบจำลอง Limited Dependent Variable โดยตัวแปรตามจะมีลักษณะ Discrete ซึ่งใช้หาความสัมพันธ์ของข้อมูลในกรณีที่ตัวแปรตามเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น ตัวแปรตามมีค่าเท่ากับ 0 และ 1 (Binary Choices Model) ซึ่งอาจใช้แสดงถึงข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น เพศหรือภาวะการเกิดความเสี่ยงในระบบสถาบันการเงิน เป็นต้น

แบบจำลอง Limited Dependent Variable ที่ใช้คือแบบจำลอง Probit ซึ่งแสดงความสัมพันธ์มิใช่เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ภายใต้การกระจายของข้อมูลแบบ Normal Distribution โดยอาศัยการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood แบบจำลองจะประกอบด้วยตัวแปรอิสระที่กำหนดค่าดัชนีที่มีลักษณะการกระจายแบบ Standard Normal Distribution หรือทางสถิติเรียกว่าค่า z จากนั้นจึงนำค่า z ดังกล่าวแปลงเป็นค่าความน่าจะเป็นที่อยู่ระหว่าง 0 และ 1 โดยอาศัยสูตรการคำนวณ

$$Prob[y_i = 1] = \frac{1}{\sigma \sqrt{2\pi}} e^{-\frac{1}{2} \left(\frac{(\alpha_i + \beta' X_i)^2}{\sigma^2} \right)}$$

โดย X_i เป็น Vector ของตัวแปรอิสระต่าง ๆ

$Prob[y_i = 1]$ คือ Function กำหนดค่าดัชนีเมื่อมีความน่าจะเป็นเท่ากับ 1

e คือ ค่า Exponential มีค่าประมาณเท่ากับ 2.71828

ในการนำแบบจำลองข้างต้นมาหาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจขององค์กรกำกับดูแล และกฎหมายการคุ้มครองเงินฝาก จำเป็นต้องสร้างตัวแปรตามที่สามารถแสดงถึงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการเงินฝาก โดยใช้คำถามข้อ 19 20 28 29 และ 30 ทั้งนี้ เนื่องจากการตอบแบบสอบถามในข้อเหล่านี้มีการบ่งชี้ถึงระดับที่แตกต่างกันไปของความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงิน ทำให้จำเป็นต้องแบ่งตัวแปรตามเป็น 3 ระดับเช่นกัน (แบบจำลอง Ordered Probit) โดยหากผู้ใช้บริการเงินฝากมีการรับรู้ในระดับที่สูง ปานกลาง ต่ำ ตัวแปรตามจะมีค่า 0 1 และ 2 ทั้งนี้ เมื่อได้ตัวแปรตามแล้ว จึงนำตัวแปรอิสระซึ่งมีลักษณะเป็น Dummy variable ที่หาได้จากคำถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรอิสระ ดังนี้

- เพศชาย โดยมีเพศหญิงเป็นกรณีฐาน

- อายุ แบ่งออกเป็น 3 ตัวแปรตาม คือ อายุระหว่าง 15-23 ปี อายุ 24-32 ปี และ อายุ 33-41 ปี

โดยมีอายุ 42-65 ปี เป็นกรณีฐาน

- การศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตัวแปรตาม คือ ระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมต้น ระดับมัธยมปลาย/ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี และปริญญาตรี โดยมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเป็นพื้นฐาน

- การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แบ่งเป็น 2 ตัวแปรตาม คือ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และ มี ส่วนร่วมในการตัดสินใจบ้าง โดยมีการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นพื้นฐาน

- ความถี่ในการติดตามข้อมูล ประกอบด้วย 2 ตัวแปรตาม คือ ติดตามอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และติดตามอย่างน้อยเดือนละครั้ง โดยมีกรณีฐานเป็นการติดตามข้อมูลหลายเดือนครั้งหรือไม่ติดตามเลย

ผลการประมาณการแสดงให้เห็นตัวแปรตามที่มีผลต่อการเปลี่ยนของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและกฎหมายการคุ้มครองเงินฝากอย่างมีนัยสำคัญคือ เพศชาย การมีส่วนร่วมตัดสินใจทางการเงินบางส่วน การติดตามข้อมูลทางการเงินมากขึ้นอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง และอย่างน้อยเดือนละครั้ง ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีผลทำให้ความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินเพิ่มขึ้น ในขณะที่ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินลดลง ได้แก่ ช่วงอายุ 15-23 ปี ช่วงอายุ 24-32 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา/มัธยมศึกษาตอนต้น การศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช./ปวส./อนุปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี กล่าวคือ ความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินจะเพิ่มขึ้นหากผู้ฝากเงินในกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ชาย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการเงินในกรอบกว้างบางส่วน มีการติดตามข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ มีอายุมากขึ้น และมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

ตารางที่ 21 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง Ordered Probit ของผู้ฝากเงิน

ตัวแปรตาม	Coefficient	S.E.	Z-Stats	Prob.	Marginal Effects		
					Y=0	Y=1	Y=2
ค่าคงที่	0.440	0.156	2.83	0.00			
เพศชาย	0.121	0.077	1.56	0.12	-0.046	0.013	0.033
อายุ 15-23 ปี	-0.181	0.132	-1.37	0.17	0.071	-0.025	-0.046
อายุ 24-32 ปี	-0.237	0.097	-2.46	0.01	0.093	-0.032	-0.062
การศึกษาไม่เกิน ม.ต้น	-1.007	0.165	-6.10	0.00	0.384	-0.184	-0.200
การศึกษา ม.ปลาย-อนุ ป. ตรี	-0.590	0.153	-3.86	0.00	0.231	-0.087	-0.144
การศึกษาปริญญาตรี	-0.339	0.147	-2.30	0.02	0.132	-0.041	-0.091
ร่วมตัดสินใจบางส่วน	0.187	0.199	0.94	0.35	-0.072	0.019	0.053
ติดตามอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	0.790	0.112	7.06	0.00	-0.274	0.016	0.258
ติดตามอย่างน้อยเดือนละครั้ง	0.311	0.082	3.78	0.00	-0.121	0.037	0.084

6.5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจขององค์กรกำกับดูแลและกฎหมายการประกันภัย

แบบจำลองทางเศรษฐมิติที่ใช้ในส่วนนี้จะเหมือนกับในส่วน 5.1 โดยในการนำหาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจขององค์กรกำกับดูแลและกฎหมายการประกันภัย จะใช้คำถามที่แสดงถึงระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการประกันภัยในแบบสอบถามข้อ 46 47 54 และ 55 โดยตัวแปรอิสระชุดเดียวกับในส่วน 5.1 ทั้งนี้ ผลการประมาณการแสดงให้เห็นตัวแปรตามที่มีผลต่อการเปลี่ยนของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการประกันภัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลและกฎหมายการประกันภัยอย่างมีนัยสำคัญมีเพียงการศึกษาไม่เกินมัธยมต้น โดยมีผลให้ความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางเพิ่มขึ้น ในขณะที่ความถี่ในการติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเงินอย่างน้อยเดือนละครั้งมีผลต่อความรู้ความเข้าใจในทุกๆ ส่วน (มีนัยสำคัญไม่สูงมากนัก)

ตารางที่ 22 ผลการประมาณค่าแบบจำลอง Ordered Probit ของผู้ใช้บริการประกันภัย

ตัวแปรตาม	Coefficient	S.E.	Z-Stats	Prob.	Marginal Effects		
					Y=0	Y=1	Y=2
ค่าคงที่	0.254	0.115	2.22	0.03			
การศึกษาไม่เกิน ม.ต้น	-.604	0.163	-3.71	0.00	0.236	-0.030	-0.207
ติดตามอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง	0.229	0.190	1.21	0.23	-0.085	-0.003	0.088
ติดตามอย่างน้อยเดือนละครั้ง	0.195	0.135	1.45	0.15	-0.075	0.002	0.073

6.6. การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมของสถาบันการเงินและบริษัทประกันภัย

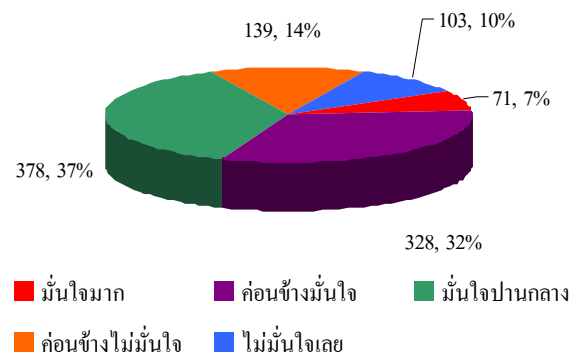
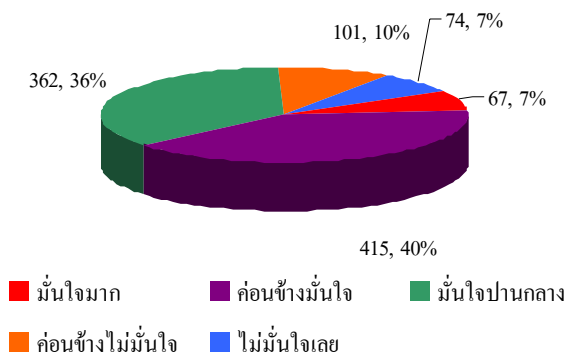
6.6.1 เงินฝาก

ผู้ให้บริการเงินฝากโดยรวมมีความมั่นใจว่าสถาบันการเงินปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยร้อยละ 40 ก่อนข้างมั่นใจ และร้อยละ 36 มั่นใจปานกลาง แต่จำนวนผู้ที่ก่อนข้างมั่นใจลดลงเมื่อถามว่า ผู้ให้บริการเงินฝากมั่นใจว่าสถาบันการเงินจะดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม (เหลือร้อยละ 32) ในขณะที่จำนวนผู้ที่ก่อนข้างไม่มั่นใจและไม่มั่นใจเลยเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10 และร้อยละ 7 เป็นร้อยละ 14 และร้อยละ 10 ตามลำดับ

แผนภาพที่ 54 การปฏิบัติต่อผู้ฝากเงินของสถาบันการเงิน

(ก) สถาบันการเงินทั่วไปปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

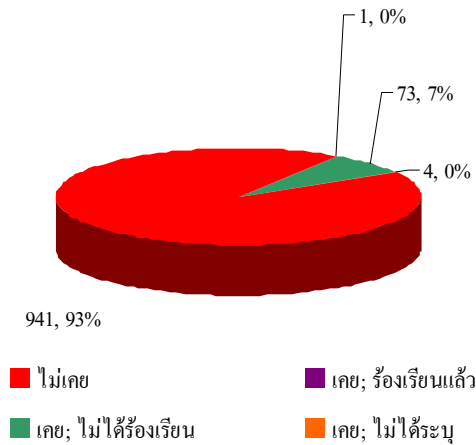
(ข) สถาบันการเงินดำเนินการข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม



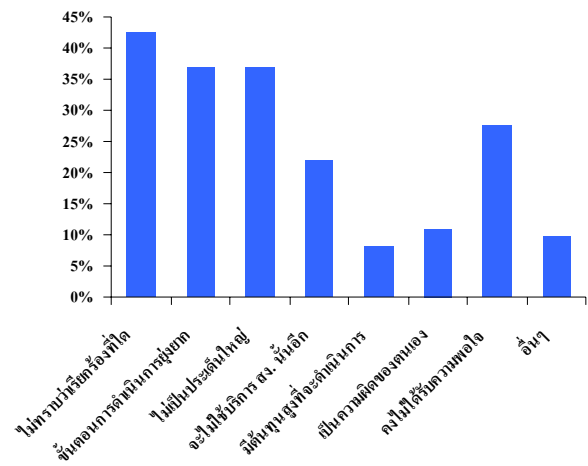
ผู้ฝากเงินร้อยละ 93 ไม่เคยได้รับประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ในการใช้บริการเงินฝาก ในขณะที่ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ดังกล่าว เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 7 ของผู้ใช้เงินฝาก) ไม่ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ให้บริการเงินฝากไม่ดำเนินการร้องเรียนคือ ไม่ทราบว่าควรไปร้องเรียนที่ใด ขั้นตอนการร้องเรียนยุ่งยาก และเรื่องที่ต้องการร้องเรียนไม่ใช่ประเด็นใหญ่หรือมีจำนวนเงินน้อย

แผนภาพที่ 55 ประสิทธิภาพที่ไม่เป็นไปตามที่คาด

(ก) เคยหรือไม่เคย



(ข) สาเหตุที่ไม่ได้ร้องเรียน

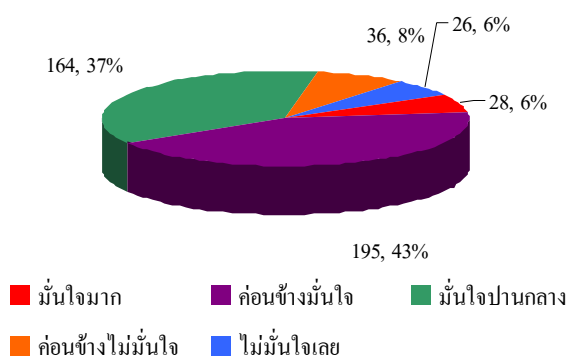


6.6.2 ประกันภัย

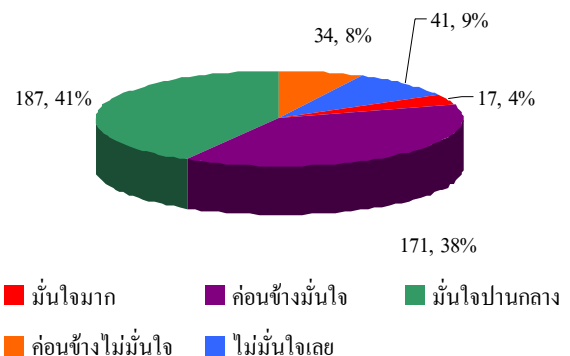
ผู้ให้บริการประกันภัยโดยรวมมีความมั่นใจว่าสถาบันการเงินปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยร้อยละ 43 ก่อนข้างมั่นใจ และร้อยละ 37 มั่นใจปานกลาง และมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกับความมั่นใจของผู้ใช้บริการประกันภัยต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม (ร้อยละ 38 และร้อยละ 41 ตามลำดับ)

แผนภาพที่ 56 การปฏิบัติต่อผู้ถือกรรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทประกันภัย

(ก) บริษัทประกันภัยปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม



(ข) บริษัทประกันภัยดำเนินการข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม



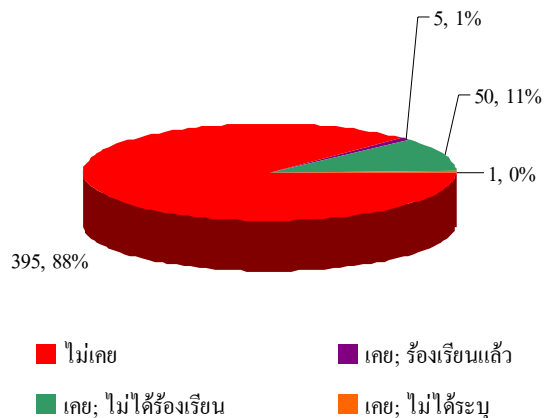
ผู้ให้บริการประกันภัยร้อยละ 88 ไม่เคยได้รับประสิทธิภาพที่ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ในการใช้บริการประกันภัย (ซึ่งต่ำกว่าของผู้ให้บริการเงินฝากที่ร้อยละ 93) ในขณะที่ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ดังกล่าว เพียงร้อยละ 12 ที่มีเรื่องต้องการร้องเรียนบริษัทประกันภัย โดยในจำนวนนี้มีเพียงร้อยละ 1 ที่ทำการร้องเรียน ทั้งนี้

สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการประกันภัยไม่ดำเนินการร้องเรียนเนื่องจากไม่ทราบว่าควรไปร้องเรียนที่ใด รองลงมาคือ ขั้นตอนการร้องเรียนที่ยุ่งยาก และเรื่องที่ต้องการร้องเรียนไม่ใช่ประเด็นใหญ่/มีจำนวนเงินน้อย

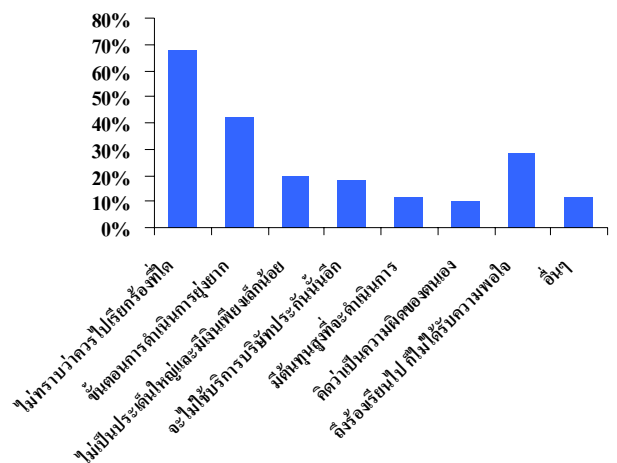
นอกจากนี้ หากพิจารณาผู้ที่เคยหรือไม่เคยได้รับประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามคาดควบคู่ไปกับความมั่นใจต่อการดำเนินการซื้อร้องเรียนของบริษัทประกันภัยแล้วพบว่า ผู้ที่ไม่มีความมั่นใจมีส่วนเคยได้รับประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามคาดหวัง (ร้อยละ 24) สูงกว่าผู้ใช้บริการประกันภัยที่มีความมั่นใจในระดับอื่นๆ (ต่ำกว่า ร้อยละ 12 ในทุกกรณี)

แผนภาพที่ 57 ประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาด

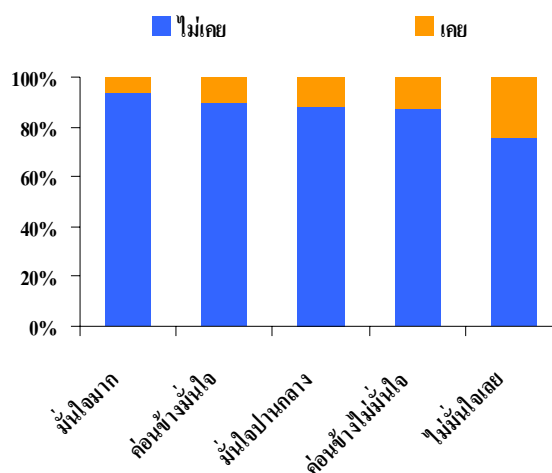
(ก) เคยหรือไม่เคย



(ข) สาเหตุที่ไม่ได้ร้องเรียน



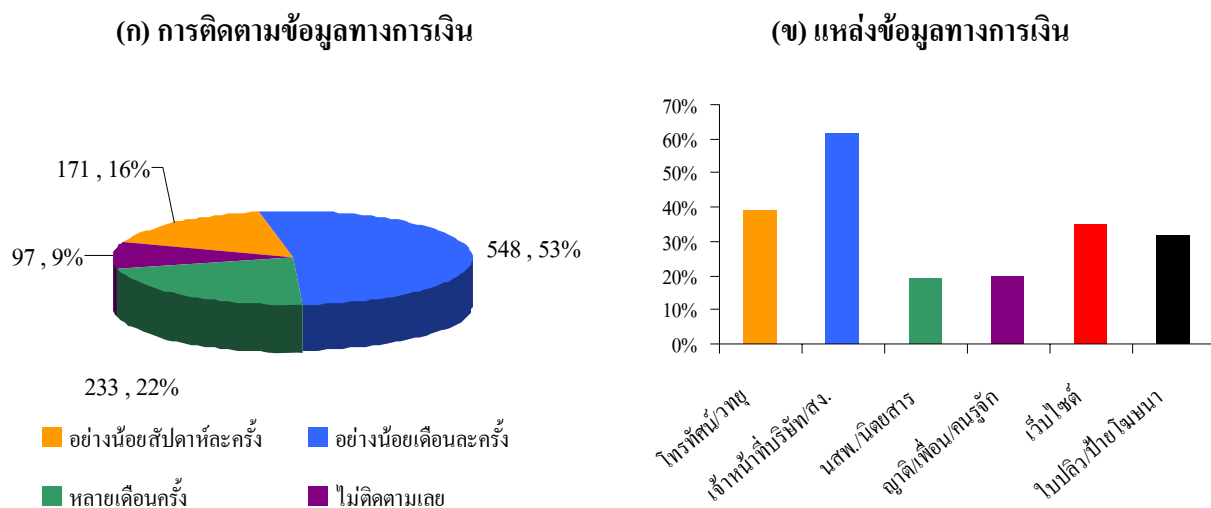
(ค) ประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดแยกตามความมั่นใจต่อการดำเนินการซื้อร้องเรียนของบริษัทประกันภัย



6.7 การติดตามข้อมูลข่าวสารและการป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

สำหรับพฤติกรรมการติดตามข้อมูลทางการเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับการติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเงิน โดยร้อยละ 52 ของผู้ตอบแบบสอบถามติดตามข้อมูลเป็นประจำอย่างน้อยเดือนละครั้ง และร้อยละ 16 ติดตามข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในขณะที่มีเพียงร้อยละ 9 ที่ไม่ติดตามข้อมูลทางการเงินเลย โดยช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลมากที่สุดคือ จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินหรือบริษัทประกันภัย (ร้อยละ 30) รองลงมาคือ สื่อประเภทต่างๆ เช่น โทรทัศน์/วิทยุ เว็บไซต์ และใบปลิว/ป้ายโฆษณา (ร้อยละ 19 ร้อยละ 17 และร้อยละ 15.4 ตามลำดับ)

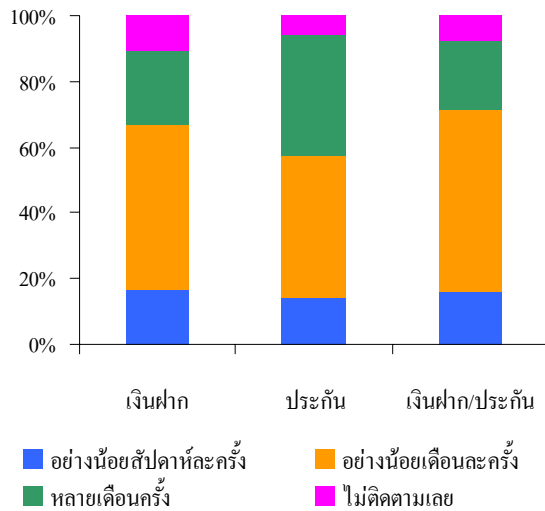
แผนภาพที่ 58 พฤติกรรมการติดตามข้อมูลทางการเงิน



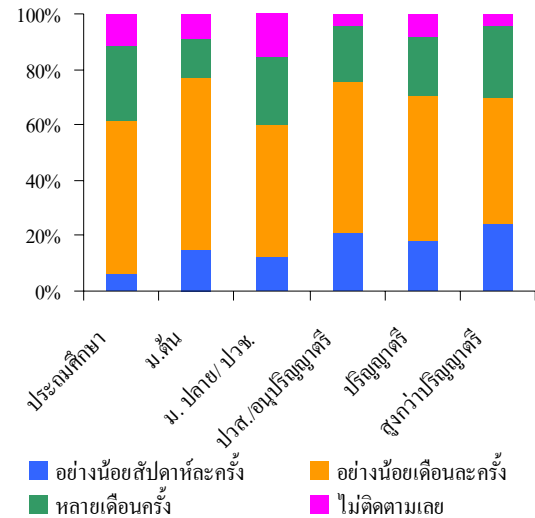
ทั้งนี้ หากแยกตามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ใช้บริการเงินฝากและประกันภัยจะติดตามข้อมูลข่าวสารมากกว่าผู้ที่ใช้บริการประกันภัยหรือผู้ที่ใช้บริการเงินฝากอย่างเดียวเล็กน้อย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตามข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์และเดือนละครั้งถึงร้อยละ 72 ในขณะที่ผู้ให้บริการเงินฝากอย่างเดียวมีร้อยละ 67 นอกจากนี้ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปวส./อนุปริญญาตรีขึ้นไปจะติดตามข้อมูลทางการเงินอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้งมากขึ้น และผู้ที่มีทัศนคติที่พร้อมรับความเสี่ยงหากได้รับผลตอบแทนมากขึ้นจะมีการติดตามข้อมูลมากกว่าผู้ที่ไม่ต้องการรับความเสี่ยง (ร้อยละ 72 และ ร้อยละ 65 ของผู้ที่มีทัศนคติดังกล่าวติดตามข้อมูลอย่างน้อยสัปดาห์และเดือนละครั้ง)

แผนภาพที่ 59 การติดตามข้อมูลทางการเงินแยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

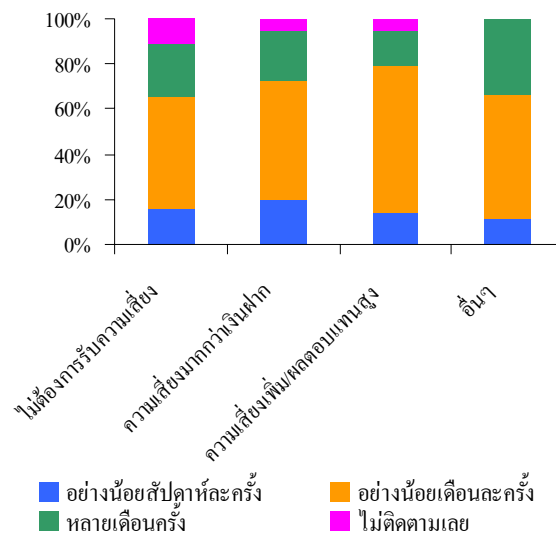
(ก) ประเภทการใช้บริการ



(ข) ระดับการศึกษา



(ค) ทักษะที่มีความเสี่ยง

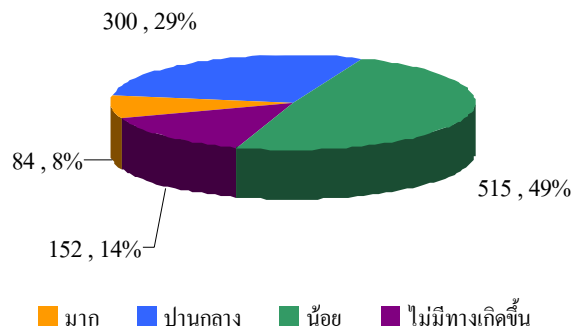


ในส่วนของการป้องกันอาชญากรรมทางการเงินพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 49 เชื่อว่า ตนมีความเป็นไปได้ที่จะเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินน้อย โดยมีวิธีหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของรายการทางการเงินเป็นประจำ (ร้อยละ 66) หลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต (ร้อยละ 64) การจัดเก็บเอกสาร/รหัสลับทางการเงินไว้ในที่ปลอดภัย (ร้อยละ 48) และการตรวจสอบข้อมูลของผู้ให้บริการทางการเงินก่อนทำธุรกรรม (ร้อยละ 36) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้บริการเงินฝากหรือประกันภัยในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่แล้วไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลของผู้ให้บริการก่อน

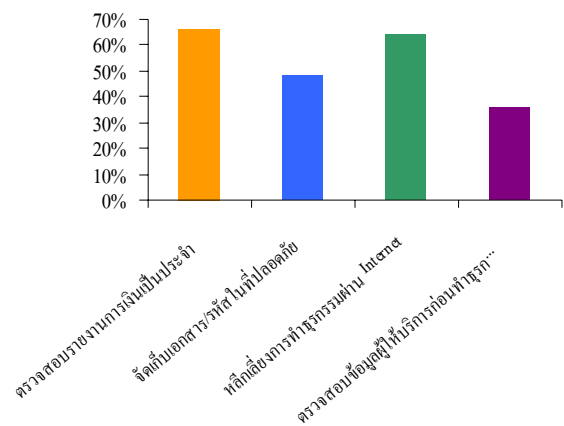
การทำธุรกรรมการเงินด้วยกัน นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า ผู้ใช้บริการทางการเงินควรเป็นผู้มีหน้าที่ปกป้องตนเองจากอาชญากรรมทางการเงิน โดยมีผู้ให้บริการทางการเงินและผู้กำกับดูแลเป็นผู้ที่มีหน้าที่รองลงมาตามลำดับ ในขณะที่สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในลำดับที่ 5 เท่านั้น

แผนภาพที่ 60 การป้องกันอาชญากรรมทางการเงิน

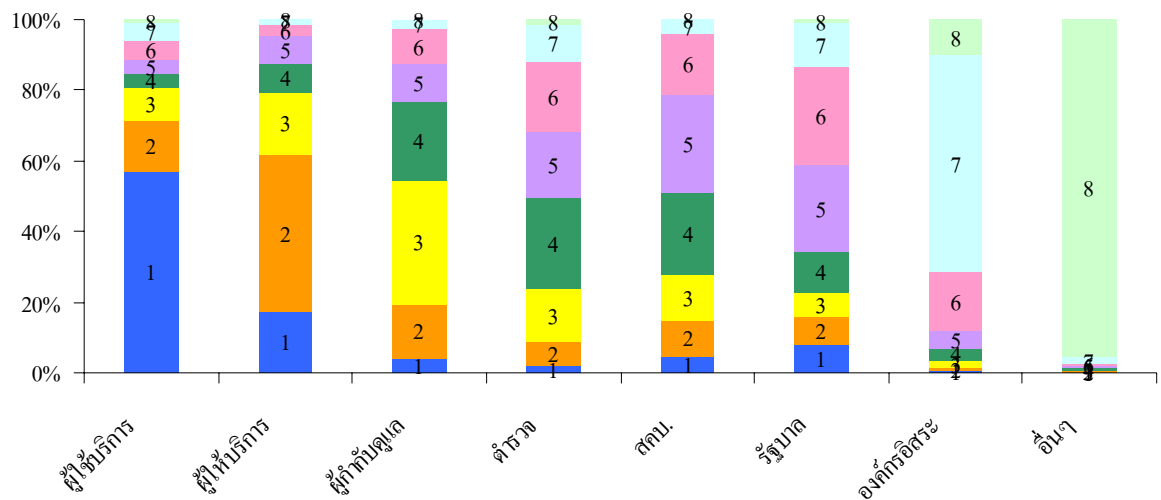
(ก) ความเป็นไปได้ที่จะตกเป็นเหยื่อ



(ข) วิธีการหลีกเลี่ยง



(ค) ผู้ที่มีหน้าที่ปกป้องผู้ใช้บริการ



6.8 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการเงินฝากและประกันภัย

6.8.1 เงินฝาก

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงิน แบ่งออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

(1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ฝากเงิน

ผู้ฝากเงินร้อยละ 41 เห็นว่าการคุ้มครองเงินฝากในปัจจุบันคืออยู่แล้ว ในขณะที่ ร้อยละ 38 ของผู้ใช้บริการเงินฝากเห็นว่าควรปรับปรุง โดยแบ่งรายละเอียดเป็นด้านหน้าที่/ความรับผิดชอบ ด้านการดำเนินงาน และด้านการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (ร้อยละ 19 ร้อยละ 14 และร้อยละ 5 ตามลำดับ)

(2) กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ฝากเงิน

ผู้ใช้บริการเงินฝากส่วนใหญ่เห็นว่ากฎระเบียบในปัจจุบันคืออยู่แล้ว (ร้อยละ 45) ส่วนผู้ที่ต้องการให้ปรับปรุงจะเน้นไปที่ด้านวงเงิน/ประเภทเงินฝากและระยะเวลาที่คุ้มครองมากที่สุด (ร้อยละ 20)

(3) กลไกการรับเรื่องร้องเรียน

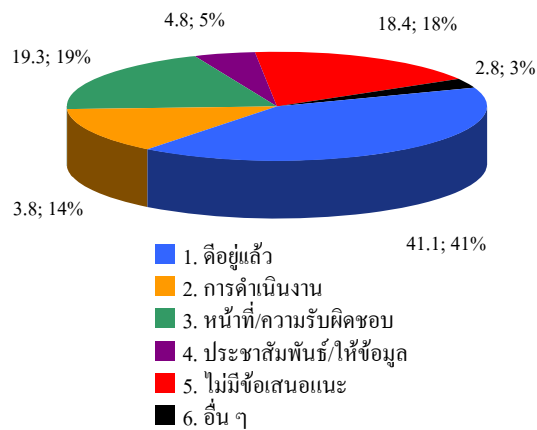
ผู้ฝากเงินส่วนใหญ่เห็นว่าต้องการให้ปรับปรุง (ร้อยละ 41) โดยประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุง สูงสุด 3 อันดับ คือ ความยุ่งยาก ความรวดเร็ว ช่องทางในการร้องเรียน (ร้อยละ 16 ร้อยละ 15 และร้อยละ 8 ตามลำดับ)

(4) ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้

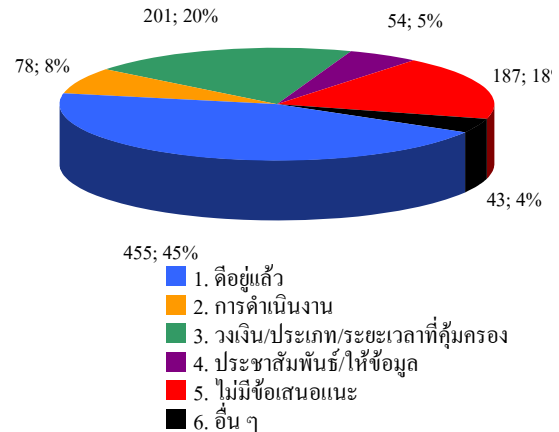
ผู้ฝากเงินร้อยละ 32 เห็นว่าคืออยู่แล้ว และร้อยละ 32 ต้องการให้ปรับปรุงด้านการให้ข้อมูลมากขึ้น ในขณะที่ร้อยละ 10 และร้อยละ 5 ของผู้ใช้บริการเงินฝากต้องการให้ปรับปรุงด้านความทั่วถึงของการให้ข้อมูล และความถูกต้องของข้อมูล

แผนภาพที่ 61 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการคุ้มครองเงินฝาก

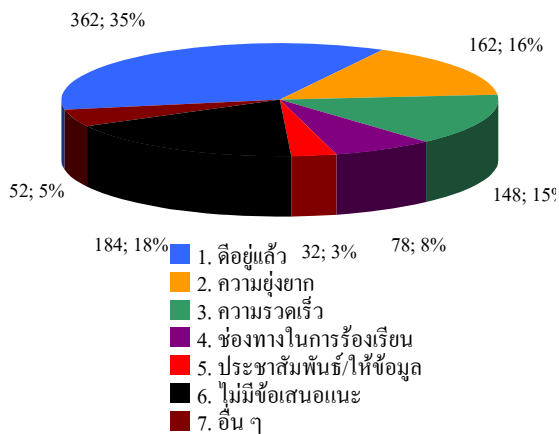
(ก) หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ฝากเงิน



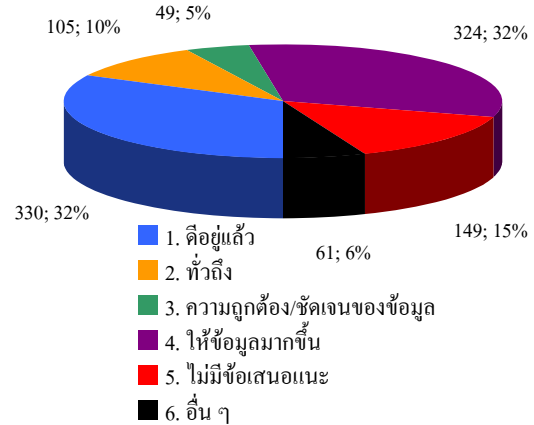
(ข) กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ฝากเงิน



(ค) กลไกการรับเรื่องร้องเรียน



(ง) ข้อมูล ประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้



6.8.2 ประกันภัย

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้ให้บริการประกันภัย แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

(1) หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ทำประกันภัย

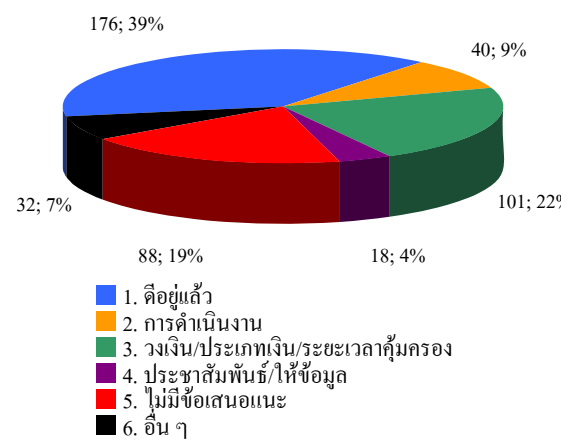
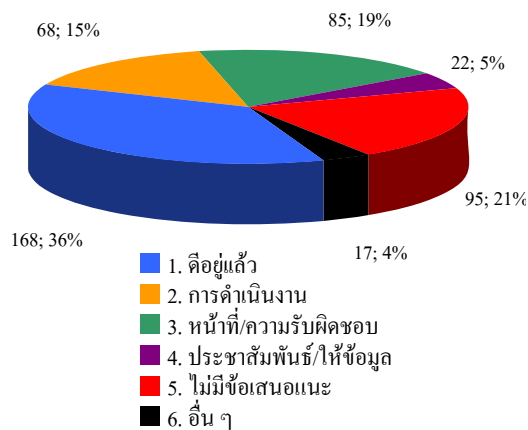
ผู้ให้บริการประกันภัยร้อยละ 37 เห็นว่า คืออยู่แล้ว และร้อยละ 38 ของผู้ให้บริการประกันภัย เห็นว่าควรปรับปรุง โดยแบ่งรายละเอียดเป็นด้านหน้าที่/ความรับผิดชอบ ด้านการดำเนินงาน และด้านการประชาสัมพันธ์/ให้ข้อมูล (ร้อยละ 19 ร้อยละ 15 และร้อยละ 5 ตามลำดับ)

(2) กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัย

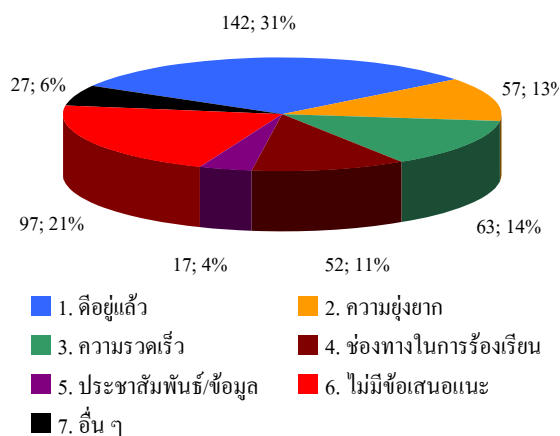
ผู้ใช้บริการประกันภัยร้อยละ 39 เห็นว่ากฎระเบียบในปัจจุบันคืออยู่แล้ว ส่วนผู้ที่ต้องการให้ปรับปรุงจะเน้นไปที่ด้านวงเงิน/ประเภทกรมธรรม์ประกันภัยและระยะเวลาการจ่ายคืนมากที่สุดคือ ร้อยละ 22

แผนภาพที่ 62 ข้อเสนอแนะในการระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัย

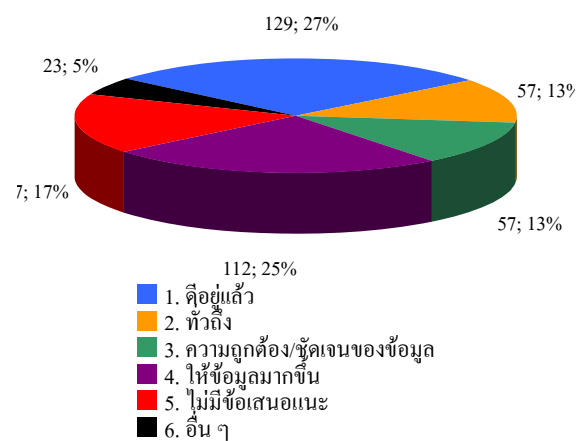
(ก) หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัย (ข) กฎระเบียบที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัย



(ค) กลไกการรับเรื่องร้องเรียน



(ง) ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้



(3) กลไกการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ใช้บริการประกันภัยที่ต้องการให้ปรับปรุงมีจำนวนร้อยละ 42 โดยประเด็นที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความรวดเร็ว (ร้อยละ 14) รองลงมาคือ ความยุ่งยาก และช่องทางในการร้องเรียน (ร้อยละ 13 และร้อยละ 11 ตามลำดับ)

(4) ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้

ผู้ให้บริการประกันภัยร้อยละ 50 ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยร้อยละ 25 ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องข้อมูลให้มากขึ้น รองลงมาคือ ความทั่วถึงของการให้ข้อมูลและความถูกต้องของข้อมูล (ร้อยละ 13 เท่ากัน)

6.9 สรุปผลการสำรวจ

- ทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านความพร้อมที่จะรับความเสี่ยงจากการออมและการลงทุนพบว่า ส่วนใหญ่ไม่ต้องการรับความเสี่ยงเลย รองลงมาคือ พร้อมที่จะลงทุนในผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงมากกว่าเงินฝาก และมีเพียงส่วนน้อยที่พร้อมรับความเสี่ยงสูงหากได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้ให้บริการเงินฝากมีทัศนคติที่ไม่ต้องการรับความเสี่ยงน้อยกว่าผู้ให้บริการทั้งเงินฝากและประกันภัย
- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจในบริการด้านการเงินอื่นๆ นอกเหนือจากเงินฝากและประกันภัย ในขณะที่ความเข้าใจกรมธรรม์ประกันภัยมีน้อยกว่าเงินฝากค่อนข้างมาก ทั้งนี้ ความเข้าใจด้านความเสี่ยงและการใช้บริการของบริการด้านการเงินแต่ละประเภทมีทิศทางเดียวกันกับด้านความเข้าใจบริการโดยรวม
- ผู้ใช้เงินฝากทราบว่า ธปท. คือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้สถาบันการเงินดำเนินงานตามที่กฎหมายกำหนด และทราบว่า ธปท. กำหนดให้สถาบันการเงินเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ฝากเงิน โดยมีความมั่นใจในการกำกับดูแลสถาบันการเงินของ ธปท. ในระดับที่ดี แต่ผู้ใช้เงินฝากส่วนใหญ่มั่นใจในฐานะทางการเงินและบุคลากรของสถาบันการเงินบางแห่งเท่านั้น
- ผู้ให้บริการประกันภัยจำนวนค่อนข้างสูงไม่ทราบว่า คปภ. คือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยดำเนินงานตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเปรียบเทียบกับกรณีของ ธปท. ทั้งนี้ ความมั่นใจต่อประสิทธิภาพในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัยของ คปภ. อยู่ในระดับที่ดี ใดๆก็ดี เช่นเดียวกับกรณีของสถาบันการเงิน ผู้ให้บริการประกันภัยส่วนใหญ่ มีความมั่นใจในบริษัทประกันภัยบางแห่งเท่านั้น
- ผู้ใช้เงินฝากเกินครึ่งเชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้ม ในขณะที่ส่วนน้อยที่เชื่อว่ารัฐบาลจะยอมให้สถาบันการเงินล้มได้ โดยส่วนใหญ่เชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่และสถาบันการเงินเฉพาะกิจล้ม รองลงมาคือ การที่รัฐกลัวว่าประชาชนจะสูญเสียความเชื่อมั่นต่อระบบการเงิน
- ผู้ฝากเงินร้อยละ 39 จะไม่ย้ายเงินฝากออกจากสถาบันการเงินที่ตนฝากอยู่ หากมีสถาบันการเงินอื่นที่ตนมิได้ฝากเงินด้วยมีปัญหาทางการเงิน ในขณะที่ร้อยละ 47 จะถอนเงินออกมา
- ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับระบบประกันเงินฝาก แม้ผู้ฝากเงินเห็นว่าการประกาศใช้กฎหมายการคุ้มครองเงินฝากมีผลต่อตนเอง แต่โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความรู้ในรายละเอียดของระบบประกันเงินฝากของไทยน้อย

- ผู้ใช้บริการประกันภัยครั้งหนึ่งเชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ล้ม และเกินหนึ่งส่วนเชื่อว่ารัฐบาลจะยอมให้บริษัทประกันภัยล้มได้ (มากกว่าในกรณีผู้ใช้จ่ายเงินฝาก) โดยเหตุผลหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการประกันภัยเชื่อว่ารัฐบาลจะไม่ปล่อยให้บริษัทประกันภัยล้ม ได้แก่ การที่รัฐบาลกลัวว่าประชาชนจะสูญเสียความเชื่อมั่นต่อระบบการเงิน ผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ และบริษัทประกันภัยบางแห่งมีความสำคัญ จึงไม่สามารถปล่อยให้ล้มได้

- ในส่วนของความรู้เกี่ยวกับกองทุนประกันภัย โดยภาพรวมผู้ใช้บริการประกันภัยยังมีความรู้ในรายละเอียดของระบบคุ้มครองผู้ให้บริการประกันภัยน้อย โดยมากกว่าครึ่งของผู้ใช้บริการประกันภัยเชื่อว่าตนจะสูญเสียเงินจากการที่บริษัทประกันภัยล้มได้ ในขณะที่ร้อยละ 40 เชื่อว่าตนจะไม่สูญเสียเงินจากการที่บริษัทประกันภัยล้ม เนื่องจากกองทุนประกันภัยจะชดเชยบางส่วนของเงินที่สูญเสียไป (ร้อยละ 58)

- ผลการประมาณค่าจากแบบจำลอง Ordered Probit แสดงให้เห็นตัวแปรที่มีผลต่อการเปลี่ยนของระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงิน โดยความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินจะเพิ่มขึ้นหากผู้ฝากเงิน ในกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ชาย มีส่วนในการตัดสินใจทางการเงินในครอบครัวบางส่วน มีการติดตามข้อมูลทางการเงินอย่างสม่ำเสมอ มีอายุมากขึ้น และมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น ในขณะที่ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจองค์กรกำกับดูแลและกฎหมายประกันภัยมีน้อยมาก โดยมีเพียงการศึกษาเท่านั้นที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ

- ผู้ฝากเงินโดยรวมมีความมั่นใจว่าสถาบันการเงินปฏิบัติตามลูกค้าอย่างเป็นธรรมมากกว่าความมั่นใจว่าสถาบันการเงินจะดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการเงินฝากส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาด ในขณะที่ผู้ให้บริการที่เคยมีประสบการณ์ดังกล่าว เกือบทั้งหมดไม่ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ โดยมีสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ให้บริการเงินฝากไม่ดำเนินการร้องเรียน เนื่องจากไม่ทราบว่าควรไปร้องเรียนที่ใด ขั้นตอนการร้องเรียนที่ยุ่งยาก และเรื่องที่ต้องการร้องเรียนไม่ใช่ประเด็นใหญ่หรือมีจำนวนเงินน้อย

- ผู้ใช้บริการประกันภัยโดยรวมมีความมั่นใจว่า บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมีความมั่นใจต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการประกันภัย ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาด ในขณะที่ผู้ให้บริการประกันภัยที่เคยมีประสบการณ์ดังกล่าวส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานรัฐ เนื่องจากไม่ทราบว่าควรไปร้องเรียนที่ใด ขั้นตอนการร้องเรียนที่ยุ่งยาก และเรื่องที่ต้องการร้องเรียนไม่ใช่ประเด็นใหญ่หรือมีจำนวนเงินน้อย ทั้งนี้ ผู้ที่เคยร้องเรียนไปแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่มี ความมั่นใจต่อการดำเนินการข้อร้องเรียนของบริษัทประกันภัย

- ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่อนข้างให้ความสำคัญกับการติดตามข้อมูลข่าวสารทางการเงิน โดยช่องทางที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลมากที่สุดคือ จากเจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินหรือบริษัทประกันภัย การศึกษาและทัศนคติต่อความเสี่ยงมีผลต่อความถี่ในการติดตามข้อมูล

- ผู้ตอบแบบสอบถามครั้งหนึ่งเชื่อว่าความเป็นไปได้ที่ตนจะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินมีน้อย โดยมีวิธีหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของรายการทางการเงินเป็นประจำ

และหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ได้ตรวจสอบข้อมูลของผู้ให้บริการก่อนการทำธุรกรรม นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคควรเป็นผู้มีหน้าที่ปกป้องตนเองจากอาชญากรรมทางการเงินในลำดับที่ 5 เท่านั้น

- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการเงินฝากที่สำคัญคือ ด้านการให้ข้อมูลทางการเงินที่มากขึ้น ด้านวงเงิน/ประเภทเงินฝากและระยะเวลาที่คุ้มครอง หน้าที่/ความรับผิดชอบของหน่วยงานคุ้มครองผู้ฝากเงิน และความยุ่งยากและความรวดเร็วในการร้องเรียน
- ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการคุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัยที่สำคัญคือ ด้านวงเงิน/ประเภทเงินฝากและระยะเวลาที่คุ้มครอง หน้าที่/ความรับผิดชอบของหน่วยงานคุ้มครองผู้ใช้บริการประกันภัย ความยุ่งยากและความรวดเร็วในการร้องเรียน และการให้ข้อมูลทางการเงินที่ทั่วถึง ถูกต้อง และชัดเจน

บทที่ 7

สรุปและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

แรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกที่เกิดจากการพัฒนาการของระบบการเงินและผลิตภัณฑ์ทางการเงินในประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา เนื่องจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อมโยงกันมากขึ้นในภูมิภาคต่างๆ ของโลก และการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย รวมถึงกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่มีผลต่อผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย ในสถานะการณ์เช่นนี้ การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจทางการเงินมีความสำคัญต่อผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างยิ่ง เนื่องจากจะช่วยในการบริหารจัดการและการตัดสินใจทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้เกิดการแสวงหาผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการ ป้องกันผู้บริโภคจากการตกเป็นเหยื่อของการหลอกลวงต่างๆ ซึ่งในอีกทางหนึ่งนั้นก็จะเป็แรงกดดันให้ผู้ให้บริการต้องพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว ซึ่งในท้ายที่สุด จะเพิ่มระดับการแข่งขัน การสร้างนวัตกรรม และการยกระดับคุณภาพการบริการทางการเงิน ดังนั้น การสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจด้านการเงินของผู้บริโภค ประกอบกับการสร้างกลไกการกำกับดูแลภาคการเงินที่ดี เพื่อให้การคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินซึ่งรวมถึงผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ จะมีส่วนช่วยสนับสนุนการพัฒนาการ และความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะยาวต่อไป

งานวิจัยฉบับนี้ได้แสดงผลการสำรวจผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยในประเทศไทยที่พบว่า ผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยส่วนใหญ่ยังมีระดับความรู้ความเข้าใจในบริการทางการเงินค่อนข้างน้อย ซึ่งจากการสำรวจเอกสารวิชาการในต่างประเทศ ปัญหานี้เป็นปัญหาที่พบกันหลายประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่กำลังพัฒนา นอกจากนี้ การสำรวจพบว่า ผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยส่วนใหญ่ ยังไม่ตระหนักถึงกฎระเบียบเกี่ยวกับการกำกับดูแลภาคการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป และการคุ้มครองการใช้บริการทางการเงินของตน แม้ว่าจากผลการสำรวจ แสดงว่าประสบการณ์ในช่วงที่ผ่านมาของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัย ส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีปัญหาในการใช้บริการทางการเงินจากสถาบันการเงิน อย่างไรก็ตามก็ดีในกลุ่มผู้ที่ประสบปัญหาในการใช้บริการ ส่วนใหญ่จะไม่ได้ใช้สิทธิร้องเรียน ทั้งนี้ มีสาเหตุหลักมาจากการไม่รู้ว่าจะร้องเรียนได้ที่ใด ประกอบกับกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนและใช้เวลานาน

โดยทั่วไปแล้ว การคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรรมสิทธิ์ประกันภัยนั้น ครอบคลุมถึงประเด็นที่สำคัญใน 2 ประการ คือ 1) การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน มีคุณภาพ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจการทำให้ผู้ใช้บริการทางการเงินเหล่านี้ตระหนักและเข้าใจในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้อย่าง

เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และ 2) การปรับปรุง และบังคับใช้กฎระเบียบเพื่อจัดการกับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมของผู้ประกอบการหรือตัวกลางที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการกำกับดูแล เพื่อที่จะทำให้มั่นใจได้ว่า สถาบันการเงิน และบริษัทประกันภัยจะให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับลูกค้า เพื่อที่จะได้รับการคุ้มครองสิทธิอย่างเหมาะสม ซึ่งถึงแม้ว่า ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลภาคการเงิน รวมถึงการคุ้มครองผลประโยชน์ทางการเงินของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ จะได้มีการดำเนินการเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจทางการเงินอยู่แล้ว แต่ภาพรวมผลของการสำรวจผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยในประเทศไทยยังแสดงให้เห็นว่า มีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องเสริมสร้างความตระหนักรู้และความเข้าใจทางการเงินให้เพิ่มมากขึ้น

สำหรับการพัฒนาภาคคุ้มครองผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยนั้น คณะผู้วิจัยเห็นว่า เนื่องจากผลของการสำรวจพบว่า ในปัจจุบันผู้บริโภคที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมส่วนใหญ่ไม่ต้องการที่จะร้องเรียนไปยังหน่วยงานใด มีเพียงส่วนน้อยที่ได้ร้องเรียน และหน่วยงานที่ผู้บริโภคร้องเรียน คือ หน่วยงานที่กำกับดูแลธุรกิจสำรวจ หรือองค์กรอิสระต่างๆ เช่น สมาคมของผู้ประกอบธุรกิจนั้นๆ เป็นต้น มากกว่าที่จะเป็นหน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยตรง ซึ่งที่ผ่านมา การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานหรือศูนย์ให้ความช่วยเหลือสำหรับผู้บริโภคซึ่งอยู่ภายใต้องค์กรกำกับหรือองค์กรอิสระต่างๆ อาจยังมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง หรือยังไม่มีบทบาทที่ชัดเจนด้านการช่วยเหลือผู้บริโภคทางการเงิน

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการพัฒนาในขั้นเริ่มต้นว่า จากการที่ประเทศไทยมีการแยกหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินออกตามประเภทของสถาบันการเงิน ทำให้ยังไม่มีผู้รับผิดชอบด้านการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนในภาพรวม ประกอบกับในปัจจุบันระบบการเงินของประเทศไทยมีการพัฒนาไปมาก บริการทางการเงินต่างๆ มีความหลากหลายและซับซ้อนมากขึ้น ผลิตภัณฑ์ทางการเงินบางอย่างมีส่วนผสมของบริการทางการเงินหลายประเภท ทำให้ผู้ใช้บริการทางการเงินที่ต้องการข้อมูลหรือความช่วยเหลือต่างๆ เกิดความสับสนในการติดต่อกับหน่วยงานที่หลากหลาย ก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงในการดำเนินการ ซึ่งจากการศึกษาแนวทางของต่างประเทศ พบว่า ประเทศที่มีองค์กรกำกับดูแลแยกหลายหน่วยงานเหมือนกับประเทศไทย ส่วนใหญ่สามารถพัฒนาประสิทธิภาพด้านการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินได้จากการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะด้านการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินขึ้น ในขณะเดียวกัน ก็มีการยกระดับความรู้ทางการเงินของประชาชนในหลายประเทศอย่างมีนัยสำคัญจากการจัดทำแผนการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชนในระดับประเทศ คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและการให้ความรู้ทางการเงินในระดับประเทศ ดังเช่นตัวอย่างจากประเทศฟิลิปปินส์ซึ่งมีหน่วยงานกำกับสถาบันการเงินแยกกันอยู่หลายหน่วยงานเช่นเดียวกับประเทศไทย ก็ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการที่เรียกว่า Consumer Protection and Education Committee (CPEC) โดยสำหรับประเทศไทยอาจให้กระทรวงการคลัง ในฐานะที่กำกับดูแลภาคการเงินโดยรวม เป็นเจ้าภาพดำเนินการร่วมกับภาคีต่างๆ ได้แก่ ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานกำกับดูแลภาคการเงิน

สถาบันการเงิน บริษัทประกันภัย สมาคมผู้ประกอบการ สมาคมผู้บริโภค เพื่อจัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ร่วมดังกล่าวขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในด้านต่างๆ รวมถึงด้านการให้ความรู้ทางการเงิน เช่น การร่วมกันหาหรือถึงแนวทางปฏิบัติต่างๆ หรือการ ร่วมมือกันในการจัดทำโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน การเผยแพร่ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค เป็นศูนย์รวมข้อมูลหน่วยงานให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน การกำหนด Code of Conduct ของสถาบันการเงินแต่ละประเภท เป็นต้น และบทบาทที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ 1) การจัดทำ “แผนแม่บท การให้ความรู้ทางการเงินของประเทศไทย” เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชน และ 2) การศึกษาแนวทางความร่วมมือเพื่อจัดตั้งหน่วยงานด้านการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินโดยเฉพาะ

สำหรับในระยะยาวนั้น คณะผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการขยายผลจากการดำเนินการของคณะกรรมการร่วมที่ จัดตั้งขึ้น โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการดำเนินการต่างๆ ในบทบาทและกิจกรรมที่แตกต่างกัน ดังนี้

1) ภาครัฐ

1.1) นำแผนแม่บทการให้ความรู้ทางการเงินของประเทศไทยมาขยายผลเป็นแผนการให้ความรู้ อย่าง เป็นรูปธรรมทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น โดยในแผนควรระบุประเด็นต่างๆ อาทิ ระบุ กลุ่มเป้าหมายโดยให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในหลากหลายระดับมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีระดับการศึกษาต่ำ และ กลุ่มผู้มีรายได้น้อย ซึ่งมีระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงินที่ต่ำกว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาหรือรายได้สูง นอกจากนี้ ควรจัดระดับหรือประเภทของความรู้ที่ประชาชนแต่ละกลุ่มควรทราบเป็นแบบอย่างด้วย ทั้งนี้ การจัดทำแผนให้มี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และมีบูรณาการ ต้องมีการเชื่อมโยงประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างใกล้ชิดด้วย

1.2) สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานในประเทศและนอกประเทศ ในการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น เกี่ยวกับแนวทางและประสบการณ์ของหน่วยงานต่างๆ ในการยกระดับความรู้ความเข้าใจทางการเงิน

1.3) ส่งเสริมการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลต่างๆ ทางการเงินให้มากขึ้น ผ่านช่องทางที่เหมาะสมและ เข้าถึงกลุ่มคนได้หลายระดับ จากการสำรวจพบว่า แหล่งข้อมูลทางการเงินของไทยในปัจจุบันส่วนใหญ่จะผ่าน ทางเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน รองลงมาคือ วิทยุ โทรทัศน์ และเว็บไซต์ ซึ่งแหล่งข้อมูลแต่ละช่องทางอาจเหมาะกับ กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน เช่น เว็บไซต์มักจะเข้าถึงกลุ่มคนที่มีการศึกษาหรือมีความรู้ด้าน IT ขณะที่วิทยุและ โทรทัศน์จะเข้าถึงประชาชนทั่วไป ดังนั้น จึงควรสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อทุกประเภท เพื่อให้มีการ กระจายความรู้และข้อมูลทางการเงินอย่างครอบคลุมและทั่วถึง

1.4) เพิ่มบทบาทของสถาบันการศึกษาในการให้ความรู้ทางการเงิน โดยมีการบรรจุความรู้ทางด้านการเงินไว้ในบทเรียน และในคู่มือการสอน ตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ประชาชนได้มีการเรียนรู้

ทางการเงินตั้งแต่ช่วงแรกของชีวิต โดยถือว่าการให้การศึกษาทางการเงินเป็นสวัสดิการสังคมของภาครัฐอย่างหนึ่ง

1.5) ดำเนินการหรือสนับสนุนโครงการให้การศึกษาทางการเงินที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการทางการเงินในแต่ละกลุ่มได้รับทราบข้อเท็จจริง และเข้าใจข้อดีข้อเสีย รวมถึงความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละประเภท โดยส่งเสริมให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของโครงการดังกล่าว เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาโครงการอย่างต่อเนื่อง

1.6) ส่งเสริมให้สถาบันการเงินซึ่งถือเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดและเข้าถึงผู้ใช้บริการทางการเงินมากที่สุด มีบทบาทในการให้ความรู้ความเข้าใจทางการเงินแก่ลูกค้ามากขึ้น

1.7) รณรงค์ให้ประชาชนเห็นความสำคัญของการมีความรู้ทางการเงิน และติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของตนเกี่ยวกับความเสี่ยงทางการเงิน และรู้จักป้องกันตนเองจากความเสี่ยงทางการเงิน

1.8) เร่งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเกี่ยวกับการได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการทางการเงิน ตลอดจน กฎระเบียบ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.9) จัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะซึ่งควรมีหน้าที่ ดังนี้

- ให้บริการทั้งด้านการเผยแพร่ข้อมูล ตอบปัญหา และการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน ลดต้นทุน ไม่เกิดความสับสน
- ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่อองค์กรกำกับดูแลสถาบันการเงินแต่ละประเภทเพื่อปรับปรุงกฎระเบียบ กฎหมาย หรือการดำเนินการใดๆ ซึ่งมีผลต่อผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยอาศัยข้อมูลจากข้อร้องเรียน การสำรวจ หรือการวิจัย
- มีอำนาจในการดำเนินกระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างผู้ใช้บริการและสถาบันการเงิน
- มีอำนาจในการประสานงานระหว่างผู้ใช้บริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำข้อเสนอแนะต่อองค์กรที่กำกับสถาบันการเงินเพื่อดำเนินการใดๆ เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน
- เป็นหน่วยงานกลางในการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผน และดำเนินโครงการที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ทางการเงินแก่ประชาชน

2) สถาบันการเงิน และบริษัทประกันภัย

2.1) กำหนดให้มีมาตรฐานในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางการเงินให้แก่ลูกค้า ซึ่งรวมถึง แหล่งค้นคว้าข้อมูล การเปรียบเทียบความเสี่ยงและผลตอบแทนของผลิตภัณฑ์การเงินต่างๆ รวมทั้งมีการให้ความรู้ทางการเงิน และข้อมูลทางการเงิน ตลอดจนคำแนะนำด้านการเงินโดยระบุส่วนที่มีวัตถุประสงค์เชิงพาณิชย์ออกจากส่วนที่เป็น

ข้อมูลข้อเท็จจริงทั่วไป ทั้งนี้ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารควรเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส เข้าใจง่าย สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลที่ดี

2.2) จัดให้มีการประเมินผลการให้ความรู้ทางการเงินโดยหน่วยงานอิสระ เพื่อแน่ใจได้ว่าการให้ความรู้ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการ หรือภูมิหลังของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

2.3) จัดให้มีกลไกการตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลของลูกค้า โดยเฉพาะกรณีที่เกี่ยวข้องกับข้อผูกพันทางการเงินระยะยาว หรือที่จะมีผลกระทบต่อฐานะการเงินอย่างมีนัยสำคัญ

2.4) การฝึกอบรมให้ความรู้ทางการเงิน และสร้างแนวปฏิบัติ (Code of Conduct) แก่พนักงานที่ให้คำแนะนำหรือปรึกษาเกี่ยวกับบริการทางการเงินต่างๆ

2.5) จัดให้มีกลไกการรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการติดต่อช่องทางดังกล่าว

2.6) จัดทำแนวทางมาตรฐานในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

2.7) ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม

3) ประชาชน/ภาคเอกชน

3.1) ควรตระหนักถึงความสำคัญในการมีความรู้ความเข้าใจทางการเงิน และมีความตื่นตัวในการติดตามข่าวสารข้อมูลให้ทันการณ์ และพัฒนาระดับความรู้อย่างสม่ำเสมอ

3.2) พัฒนาความรู้ความเข้าใจทางการเงิน และบริหารจัดการหรือตัดสินใจทางการเงินโดยระมัดระวัง เพื่อปกป้องตนเองมิให้ตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน

3.3) ตระหนักถึงสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองในการใช้บริการทางการเงิน และกล้าที่จะร้องเรียนเมื่อได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เพื่อร่วมเป็นกลไกการสอดคล้องให้สถาบันการเงินดำเนินการโดยไม่เอารัดเอาเปรียบผู้ใช้บริการทางการเงิน

3.4) ร่วมแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากลไกการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินให้ดียิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาอังกฤษ

Angelini, P., G. Maresca, and D. Russo (1996) **Systemic Risk in the Netting System**, *Journal of Banking and Finance*, June, 853-868.

Barth and Levine (2001) **The Regulation and Supervision of Banks Around the World**,
Brookings-Wharton Papers on Financial Services

Bartholomew, Philip and Gary Whalen (1995) **Fundamentals of Systemic Risk** in George
G. Kaufman, ed., *Research in Financial Services: Banking, Financial Markets, and Systemic Risk* (Vol.7),
Greenwich, CT: JAI Press, 3-17.

Brady and Waller (2008) **Consumer Protection in the United States: An Overview**,
<http://www.luc.edu>

Briault (1999) **The Rationale for a Single National Financial Services Regulator**,
Working Paper, The Financial Services Authority

Cartwright, Peter (2001) **Optimal Consumer Protection in Financial**, ECRI/CEPS seminar

Cecchetti, Stephen G. (1999) **The Future of Financial Intermediation and Regulation: An
Overview**, *Current Issues in Economics and Finances* vol.5 no.8 (Federal Reserve Bank of New York)

Cottrel, Allin, Michael Lawlor and John Wood (1995) **What Are the Connections between
Deposit Insurance and Bank Failures?** in Allin Cottrel, Michael Lawlor and John Wood, eds., *The Causes
and Costs of Depository Institution Failures*, Norwell, Ma.: Kluwer, 163-97.

Federal Deposit Insurance Corporation (2001), **Household Survey on Deposit Insurance Awareness**, April 2001

Financial Services Authority (2004) **What Consumers Know about Financial Regulation**, Consumer research 29

Goodhart (2000) **Organisation Structure of Banking Supervision**, Financial Stability Institute, Bank for International Settlements, Basle, Switzerland

Hong Kong Monetary Authority (2001) **Comparative Study on Banking Consumer Protection and Competition Arrangements in the UK, Australia and Hong Kong: An Introductory Note**
Information Note for the LegCo Panel on Financial Affairs

Hong Kong Monetary Authority (2002) **Consumer Protection in the Banking Sector**,
Information Note for the LegCo Panel on Financial Affairs

Hong, Siew Kum (2008) **Consumer Protection (Fair Trading) (Amendment) Bill**, [Speech on Consumer Protection \(Fair Trading\) \(Amendment\) Bill: 25 August 2008](#)

Kempson, Elaine (2008) **Looking Beyond Our Shores: Consumer Protection Regulation Lessons from the UK**, Joint Center for Housing Studies of Harvard University

Llewellyn (1999) **The Economic Rationale for Financial Regulation**, Working Paper, The Financial Services Authority

Michaud, Tweeddale and Sakamaki (2000) **Framework for the Supervision of Financial Conglomerates**, World Bank's report for Thailand

Ministry of Finance of the Czech Republic (2007) **Framework Policy of the Ministry of Finance on Consumer Protection in the Financial Market**, <http://www.mfcr.cz>

Mundy, Shaun (2008) **Consumer protection in financial services – a perspective from the UK**, InLitSeminar_2008

National Research Bureau LTD (2005) **National Consumer Survey on Awareness and Experience of Consumer Legislation**, prepared for Ministry of Consumer Affairs

OECD (2005) **Improving Financial Literacy Analysis of Issues and Policies**

OECD (2008) **Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions**

Tan, Christina (2005) **Financial Education and Consumer Protection - Measuring Effectiveness**, 3rd International Forum on Financial Consumer Protection and Education

Tapasanan, Nat (2006) **Thailand's Financial Services and Consumer Protection: Legal and Economic Framework**, Paper for the Conference on Legal and Economic Frameworks for Consumer Protection in Asian Financial Services on March 3, 2006, Tokyo.

The staff of the International Bank for Reconstruction and Development (2008) **Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool**, The World Bank

ภาษาไทย

กฤษฎา อุทยานิน และคณะ การกำกับดูแลภาคการเงินที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย

รุ่ง โปษยานนท์ ดอน นาคทรพร และผจงจิต จิตตะมัย (2548) **ความท้าทายของธนาคารพาณิชย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและการเงิน**

บริษัท ซี. เอส. เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด (2546) **รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการศึกษาความต้องการบริการทางการเงิน (ชุดประชาชน) เสนอต่อ ธนาคารแห่งประเทศไทย**

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจของผู้ฝากเงินและผู้ถือกรมธรรม์ประกัน และนัยต่อการพัฒนาระบบการ คุ้มครองผู้ให้บริการทางการเงิน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ให้บริการทางการเงินในระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย ส่งผลให้มีการดำเนินนโยบายส่งเสริมความรู้ของผู้บริโภคที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีภูมิคุ้มกันไม่ถูกเอาเปรียบและมีวิจารณญาณในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินมากขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยยกระดับการพัฒนาของระบบการเงิน โดยจะทำให้สถาบันการเงินและบริษัทประกันภัยให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลมากขึ้นและช่วยส่งเสริมการแข่งขันในระบบ เนื่องจากผู้บริโภคมีความรู้มากขึ้น
2. เพื่อศึกษาโครงสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคในต่างประเทศและของประเทศไทยในปัจจุบัน โดยนำมาประกอบกับข้อมูลการศึกษาในข้อ 1 เพื่อกำหนดรูปแบบการคุ้มครองผู้บริโภคที่เหมาะสมในระบบสถาบันการเงินและระบบประกันภัย ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้รับการคุ้มครองที่ดีพอและสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้สมดุลและยั่งยืน โดยมุ่งหวังให้สถาบันการเงิน บริษัทประกันภัย และผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องมีการเสริมสร้างธรรมาภิบาลที่ดีขึ้น
3. เพื่อเป็นแรงกระตุ้นในการให้ความสำคัญต่อผู้บริโภคในระบบการเงินไทย ซึ่งยังไม่ค่อยได้รับความสนใจเท่าที่ควร อันจะมีผลให้เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมขึ้น

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชากรวัยทำงาน ช่วงอายุระหว่าง 15-65 ปี ที่เป็นผู้ฝากเงินกับสถาบันการเงินและ/ หรือเป็นผู้ถือกรมธรรม์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....โทรศัพท์.....

เขต/ อำเภอ.....จังหวัด.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์..... ชื่อผู้ตรวจแบบสอบถาม.....

การใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ 1. ผู้ใช้บริการด้านเงินฝาก (ตอบเฉพาะตอนที่ 1 และ 2)
- ☐ 2. ผู้ใช้บริการด้านประกันภัย (ตอบเฉพาะตอนที่ 1 และ 3)
- ☐ 3. ผู้ใช้บริการทั้งด้านเงินฝากและด้านประกันภัย (ตอบทั้งหมด)
- ☐ 4. อื่นๆ ระบุ.....

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะและพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝาก (ตอบเฉพาะผู้ให้บริการด้านเงินฝาก)
- ตอนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับบริการด้านประกันภัย (ตอบเฉพาะผู้ให้บริการด้านประกันภัย)

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะและพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลในช่องว่าง และกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. 15 - 23 ปี ☐ 2. 24 - 32 ปี ☐ 3. 33 - 41 ปี
☐ 4. 42 - 50 ปี ☐ 5. 51 - 60 ปี ☐ 6. 61 - 65 ปี
3. สถานภาพการสมรส ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรสแล้ว มีบุตรชาย..... คน หญิง..... คน
☐ 3. หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ โดย ☒ มีบุตรอยู่ด้วยไม่ได้อยู่ด้วยกัน
☐ มีบุตร
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน (ถ้ากำลังศึกษาอยู่ให้ใช้ระดับที่เรียน)
☐ 1. ประถมศึกษา ☐ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
☐ 4. ปวส. / อนุปริญญาตรี ☐ 5. ปริญญาตรี ☐ 6. ปริญญาโท
☐ 7. ปริญญาเอก ☐ 8. อื่น ๆ ระบุ
5. อาชีพ ☐ 1. ว่างาน ☐ 2. แม่บ้าน ☐ 3. นักเรียน/ นักศึกษา
☐ 4. ตำรวจ ☐ 5. รับจ้าง/ บริษัทเอกชน ☐ 6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 7. ทหาร ☐ 8. ข้าราชการ สังกัด.....
☐ 9. ธุรกิจส่วนตัว ระบุธุรกิจ..... ☐ 10. อื่นๆ ระบุ
6. รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือนของท่าน (รวมโบนัส ค่าล่วงเวลา รายได้พิเศษ)
☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท ☐ 3. 10,001 - 25,000 บาท
☐ 4. 25,001 - 50,000 บาท ☐ 5. 50,001 - 100,000 บาท ☐ 6. 100,001 บาทขึ้นไป
7. ท่านมีส่วนในการตัดสินใจทางการเงินในครอบครัวของท่านหรือไม่
☐ 1. มีส่วนตัดสินใจ ☐ 2. มีบ้างไม่มาก ☐ 3. ไม่มีส่วนตัดสินใจ

ส่วนที่ 2 ทศนคติและพฤติกรรมในการใช้บริการทางการเงิน

8. ข้อใดใกล้เคียงกับทัศนคติของท่านในเรื่องความเสี่ยงจากการออมและการลงทุนมากที่สุด

- ☐ 1. ท่านไม่ต้องการที่จะรับความเสี่ยงใดๆ จากการออมและการลงทุนของท่าน
- ☐ 2. ท่านพร้อมที่จะออม/ ลงทุนในผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีความเสี่ยงมากกว่าการฝากเงินในธนาคาร
- ☐ 3. ท่านพร้อมที่จะรับความเสี่ยงที่สูงขึ้นไปอีกหากจะได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้น
- ☐ 4. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

9. ท่านมีความเข้าใจบริการด้านการเงินแต่ละประเภทอย่างไร และใช้บริการด้านการเงินเหล่านั้นหรือไม่

รายละเอียด	ความเข้าใจบริการ			ระดับความเสี่ยง					การใช้บริการ	
	เข้าใจดี	พอเข้าใจ	ไม่เข้าใจ	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เสี่ยง	ไม่ทราบ	ใช้	ไม่ใช้
9.1 เงินฝาก ** 1) ธนาคารพาณิชย์ บริษัทเงินทุน หรือบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ 2) ธนาคารที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธ.อ.ส.) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธ.อ.ท.) ** (โปรดตอบคำถามตอนที่ 2) **										
9.2 ตราสารหนี้ภาครัฐ										
9.3 ตราสารหนี้เอกชน										
9.4 ตราสารทุน										
9.5 ตราสารอนุพันธ์										
9.6 กรมธรรม์ประกันภัย ** (โปรดตอบคำถามตอนที่ 3) **										
9.7 กองทุนรวม										
9.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....										

*** กรณีที่ท่านไม่ได้ใช้บริการ ☐ 1. ไม่ได้ใช้บริการเงินฝากเนื่องจาก.....

☐ 2. ไม่ได้ใช้บริการประกันภัยเนื่องจาก

10. ความถี่ของท่านในการติดตามข้อมูลทางการเงิน

☐ 1. อย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง

☐ 2. อย่างน้อยเดือนละครั้ง

☐ 3. หลายเดือนครั้ง

☐ 4. ไม่ติดตามเลย

11. โดยปกติท่านได้รับทราบข้อมูลทางการเงินจากแหล่งข้อมูลใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 11.1 หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร

☐ 11.5 เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน/ บริษัทประกัน

☐ 11.2 โทรศัพท์/ วิทยุ

☐ 11.6 ญาติ/ เพื่อน/ คนรู้จัก

☐ 11.3 เว็บไซต์

☐ 11.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....

☐ 11.4 ใบปลิว/ แผ่นพับ/ ป้ายโฆษณา

.....

12. มีความเป็นไปได้มากเพียงใดที่ท่านจะตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงิน (ตมตุน ข้อโกง ฯลฯ)

☐ 1. มาก

☐ 2. ปานกลาง

☐ 3. น้อย

☐ 4. ไม่มีทางเป็นไปได้

13. ท่านมีวิธีการหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 13.1 จัดเก็บเอกสาร/ รหัสลับทางการเงินไว้ในที่ปลอดภัย

☐ 13.2 รับ/ ส่ง/ ใช้บริการทางการเงินตามช่องทางปกติ โดยหลีกเลี่ยงการทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์/ internet

☐ 13.3 ตรวจสอบความถูกต้องของรายการทางการเงินเป็นประจำ

☐ 13.4 ตรวจสอบข้อมูลของผู้ให้บริการทางการเงินก่อนทำธุรกรรมด้วย

☐ 13.5 อื่นๆ โปรดระบุ.....

.....

14. ท่านคิดว่าใครควรมีหน้าที่ปกป้องผู้ใช้บริการทางการเงินจากการตกเป็นเหยื่อของอาชญากรรมทางการเงินต่างๆ (โปรดเรียงลำดับ 1-8 ตามที่เห็นสมควร โดย 1 คือ สมควรมากที่สุด)

ลำดับที่	รายละเอียด	ลำดับที่	รายละเอียด
	14.1 ผู้ใช้บริการทางการเงิน (ตัวท่านเอง)		14.5 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
	14.2 ผู้ให้บริการทางการเงิน		14.6 รัฐบาล
	14.3 ผู้กำกับดูแลภาคการเงิน		14.7 องค์การอิสระ
	14.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจ		14.8 อื่นๆ โปรดระบุ.....
			

ตอนที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับบริการด้านเงินฝากของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตอบเฉพาะผู้ที่ใช้บริการด้านเงินฝาก)

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการด้านเงินฝาก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

15. ท่านมีเงินฝากในสถาบันการเงินประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 15.1 ธนาคารพาณิชย์
- ☐ 15.2 บริษัทเงินทุน
- ☐ 15.3 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
- ☐ 15.4 ธนาคารที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เช่น ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธ.อ.ส.)
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย (ธ.อ.ท.)

16. ท่านมีเงินฝากประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 16.1 ออมทรัพย์
- ☐ 16.2 ออมทรัพย์พิเศษ
- ☐ 16.3 ประจำ ระยะเวลาน้อยกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี
- ☐ 16.4 ประจำ ระยะเวลามากกว่า 1 ปี
- ☐ 16.5 กระแสรายวัน
- ☐ 16.6 อื่นๆ ระบุ

17. ในปัจจุบันท่านมีเงินฝากตามข้อ 16 รวมประมาณเท่าใด

- ☐ 1. น้อยกว่า 500,000 บาท
- ☐ 2. 500,001 – 1,000,000 บาท
- ☐ 3. มากกว่า 1 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 10 ล้านบาท
- ☐ 4. มากกว่า 10 ล้านบาทแต่ไม่เกิน 50 ล้านบาท
- ☐ 5. มากกว่า 50 ล้านบาท

18. ท่านใช้บริการด้านเงินฝากตามข้อ 16 มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- ☐ 1. น้อยกว่า 3 ปี
- ☐ 2. 3-5 ปี
- ☐ 3. 6-10 ปี
- ☐ 4. มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและการคุ้มครองผู้ฝากเงิน

19. ท่านทราบหรือไม่ว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยมีหน้าที่กำกับให้สถาบันการเงินดำเนินงานตามที่กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ กำหนด

- ☐ 1. ทราบ
- ☐ 2. ไม่ทราบ
- ☐ 3. ไม่แน่ใจ แต่คิดว่าธนาคารแห่งประเทศไทยมีภารกิจด้านนี้
- ☐ 4. ต้องมีองค์กรที่รับผิดชอบภารกิจด้านนี้ แต่ไม่ทราบว่าคือองค์กรใด

20. ท่านทราบหรือไม่ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้สถาบันการเงินต้องเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ฝากเงิน

☐ 1. ทราบ

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่แน่ใจ

21. โดยรวมแล้ว ท่านมั่นใจเพียงใดว่า ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถกำกับดูแลสถาบันการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ☐ 1. มั่นใจมาก ☐ 2. ค่อนข้างมั่นใจ ☐ 3. มั่นใจปานกลาง
☐ 4. ค่อนข้างไม่มั่นใจ เพราะ.....
☐ 5. ไม่มั่นใจเลย เพราะ.....

22. ท่านมั่นใจเพียงใดว่า สถาบันการเงินในประเทศไทยมีฐานะทางการเงินที่ดีและบุคลากรมีประสิทธิภาพ

- ☐ 1. มั่นใจในทุกสถาบันการเงิน ☐ 2. มั่นใจในสถาบันการเงินส่วนใหญ่
☐ 3. มั่นใจในหลายสถาบันการเงิน ☐ 4. มั่นใจเพียงบางสถาบันการเงิน
☐ 5. ไม่มั่นใจทุกสถาบันการเงิน

23. หากมีสถาบันการเงินที่ท่านมิได้ฝากเงินด้วยประสบปัญหาด้านการเงิน ท่านจะอย่างไรกับเงินฝากที่ท่านมีอยู่

- ☐ 1. ไม่ทราบว่าจะทำอะไร
☐ 2. ไม่ทำอะไรเลยเนื่องจากเชื่อมั่นในสถาบันการเงินที่ตนเองฝากเงินอยู่
☐ 3. ถอนเงินไปฝากในสถาบันการเงินที่มีความมั่นคงสูงกว่าเดิม
☐ 4. ถอนเงินเพื่อนำไปลงทุนในรูปแบบอื่น
☐ 5. ถอนเงินออกมาแล้วเก็บไว้กับตัว

24. ท่านคิดว่ารัฐบาลจะยอมให้สถาบันการเงินที่ประสบปัญหาทางการเงินล้ม หรือไม่

- ☐ 1. ยอมให้สถาบันการเงินทุกขนาดล้ม (หากเลือกข้อนี้ โปรดข้ามไปตอบคำถามข้อ 29)
☐ 2. ไม่ยอมให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้ม ☐ 3. ไม่ยอมให้สถาบันการเงินขนาดใดก็ตามล้ม

25. ท่านคิดว่าสถาบันการเงินประเภทใดที่จะไม่ถูกปล่อยให้ล้ม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 25.1 สถาบันการเงินทุกประเภท ☐ 25.2 ธนาคารพาณิชย์
☐ 25.3 บริษัทเงินทุน ☐ 25.4 บริษัทเครดิตฟองซิเอร์
☐ 25.5 ธนาคารที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้น เช่น ธนาคารออมสิน ธ.อ.ส. ธ.ก.ส. ธ.อ.ท.
☐ 25.6 อื่นๆ โปรดระบุ

26. ทำไมท่านจึงคิดว่ารัฐบาลจะไม่ยอมให้สถาบันการเงินล้ม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 26.1 รัฐบาลให้ความช่วยเหลือเสมอ
☐ 26.2 รัฐบาลจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินขนาดใหญ่ล้ม
☐ 26.3 รัฐบาลจะไม่ปล่อยให้สถาบันการเงินของรัฐล้ม
☐ 26.4 สถาบันการเงินบางแห่งมีความสำคัญจึงไม่สามารถปล่อยให้ล้มได้
☐ 26.5 สถาบันการเงินอื่นจะได้รับผลกระทบ
☐ 26.6 ผู้ฝากเงินจะได้รับผลกระทบ
☐ 26.7 ที่ผ่านมามีสถาบันการเงินจำนวนน้อยมากที่ล้ม
☐ 26.8 ประชาชนจะสูญเสียความเชื่อมั่นต่อระบบการเงิน
☐ 26.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

27. ท่านคิดว่าผู้ฝากเงินจะสูญเสียเงินฝากจากการที่สถาบันการเงินล้มได้หรือไม่

☐ 1. ได้ (โปรดข้ามไปตอบคำถามข้อ 29)

☐ 2. ไม่ได้

28. ผู้ฝากเงินจะไม่สูญเสียเงินฝากจากการที่สถาบันการเงินล้ม เนื่องจาก

☐ 1. ระบบคุ้มครองเงินฝากจะชดเชยทั้งหมด

☐ 2. ระบบคุ้มครองเงินฝากจะชดเชยบางส่วนของผู้ฝากเงินที่สูญเสียไป

☐ 3. รัฐบาลจะจ่ายชดเชยให้

☐ 4. สถาบันการเงินอื่นจะถูกเรียกร้องให้จ่าย

☐ 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

29. ท่านทราบหรือไม่ว่า ประเทศไทยมีการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองเงินฝากและมีการจัดตั้งสถาบันคุ้มครองเงินฝากตั้งแต่ พ.ศ. 2551

☐ 1. ทราบ

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่แน่ใจ

30. ท่านทราบหรือไม่ว่าการคุ้มครองเงินฝากแบบเต็มจำนวนจะถูกยกเลิกไป

☐ 1. ทราบ/ จะยกเลิกในปี 2554

☐ 2. ทราบ/ จะยกเลิกในปี 2552

☐ 3. ทราบ/ ไม่แน่ใจว่าจะยกเลิกเมื่อใด

☐ 4. ไม่ทราบ

31. ท่านทราบหรือไม่ว่า ใน พ.ศ. 2555 สถาบันคุ้มครองเงินฝาก จะให้ความคุ้มครองเงินฝากประเภทกระแสรายวันออมทรัพย์ประจำ บัตรเงินฝากและใบรับฝากเงิน ที่เป็นเงินบาทในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อรายผู้ฝากเงินต่อสถาบันการเงิน

☐ 1. ทราบ

☐ 2. ไม่แน่ใจ

☐ 3. ไม่ทราบ

32. การประกาศใช้กฎหมายคุ้มครองเงินฝากมีผลต่อท่านหรือไม่

☐ 1. มีผลมาก

เนื่องจาก.....

☐ 2. มีผลค่อนข้างมาก

เนื่องจาก.....

☐ 3. มีผลบ้าง

เนื่องจาก.....

☐ 4. ไม่มีผล

เนื่องจาก.....

☐ 5. ไม่สนใจ

เนื่องจาก.....

33. โดยทั่วไป ท่านมีความมั่นใจเพียงใดว่าสถาบันการเงินทั่วไปปฏิบัติตามหลักค้ำอย่างเป็นธรรม

☐ 1. มั่นใจมาก

☐ 2. ค่อนข้างมั่นใจ

☐ 3. มั่นใจปานกลาง

☐ 4. ค่อนข้างไม่มั่นใจ

☐ 5. ไม่มั่นใจเลย

34. ถ้าท่านต้องการจะร้องเรียนไปยังสถาบันการเงิน ท่านมีความมั่นใจเพียงใดว่าสถาบันการเงินจะดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านอย่างเป็นธรรม

☐ 1. มั่นใจมาก

☐ 2. ค่อนข้างมั่นใจ

☐ 3. มั่นใจปานกลาง

☐ 4. ค่อนข้างไม่มั่นใจ

☐ 5. ไม่มั่นใจเลย

35. ท่านเคยได้รับประสบการณ์ซึ่งไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังในการใช้บริการด้านเงินฝากหรือไม่ หากเคย ท่านได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ หรือไม่อย่างไร (หากเลือกข้อ 1 หรือ 2.1 โปรดข้ามไปตอบคำถามข้อ 37)

☐ 1. ไม่เคย

☐ 2. เคย โปรดระบุประสบการณ์ที่ท่านได้รับ

☐ 2.1 ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐแล้ว ระบุชื่อหน่วยงาน

☐ 2.2 ไม่ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ

36. สาเหตุที่ท่านไม่ได้ร้องเรียนประสบการณ์ที่ท่านได้รับจากบริการด้านเงินฝากไปยังหน่วยงานภาครัฐ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 36.1 ไม่ทราบว่า ควรไปร้องเรียนที่ใด
- ☐ 36.2 ขั้นตอนการดำเนินการยุ่งยากเกินไป
- ☐ 36.3 ไม่ได้เป็นประเด็นใหญ่ และมีจำนวนเงินที่เกี่ยวข้องเพียงเล็กน้อย
- ☐ 36.4 ใช้แนวทางว่า จะไม่ให้บริการกับสถาบันการเงินที่มีปัญหาด้วยอีกต่อไป
- ☐ 36.5 มีต้นทุนสูงที่จะไปดำเนินการต่อไป
- ☐ 36.6 คิดว่าเป็นความผิดของตนเอง
- ☐ 36.7 คิดว่า ถึงร้องเรียนไปยังภาครัฐ แต่ก็จะไม่ได้รับการดำเนินการต่อไปให้ได้รับความพอใจอยู่ดี
- ☐ 36.8 เหตุผลอื่นๆ โปรดระบุ.....

37. ท่านคิดว่าธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันการเงินควรมีภารกิจด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 37.1 การชดเชยความเสียหายให้กับผู้ฝากเงิน
- ☐ 37.2 กำกับและตรวจสอบฐานะทางการเงินของระบบสถาบันการเงิน และดูแลให้มีเงินกองทุนที่เพียงพอ
- ☐ 37.3 กำหนดแนวทางการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสม
- ☐ 37.4 ส่งเสริมระดับความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ฝากเงิน
- ☐ 37.5 เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ฝากเงิน
- ☐ 37.6 ช่วยเหลือสถาบันการเงินที่ประสบปัญหาด้านฐานะการเงิน
- ☐ 37.7 ดำเนินคดีกับสถาบันการเงินที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ☐ 37.8 กำกับดูแลให้สถาบันการเงินปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและไม่เอาเปรียบผู้บริโภค
- ☐ 37.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

38. ท่านคิดว่าสถาบันคุ้มครองเงินฝากควรมีภารกิจด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 38.1 การชดเชยความเสียหายให้กับผู้ฝากเงิน
- ☐ 38.2 ติดตามและตรวจสอบฐานะทางการเงินของระบบสถาบันการเงิน
- ☐ 38.3 กำหนดแนวทางการขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสม
- ☐ 38.4 ส่งเสริมระดับความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ฝากเงิน
- ☐ 38.5 เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ฝากเงิน
- ☐ 38.6 ช่วยเหลือสถาบันการเงินที่ประสบปัญหาด้านฐานะการเงิน
- ☐ 38.7 ดำเนินคดีกับสถาบันการเงินที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ☐ 38.8 กำกับดูแลให้สถาบันการเงินปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบผู้บริโภค
- ☐ 38.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

39. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ฝากเงินของไทยในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

ด้าน	สิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุง
39.1 หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ฝากเงิน เช่น ด้านอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ	
39.2 กฎระเบียบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ฝากเงิน เช่น ประเภทเงินฝาก วงเงินที่ได้รับความคุ้มครอง ระยะเวลาการจ่ายเงินผู้ฝาก	
39.3 กลไกการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ช่องทาง ขั้นตอน ความรวดเร็ว	
39.4 ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความเพียงพอ ความทั่วถึง	
39.5 อื่นๆ ระบุ.....	

ตอนที่ 3 ปัจจัยเกี่ยวกับบริการด้านประกันภัย (เฉพาะผู้ที่ใช้บริการด้านประกันภัย)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือกรอกข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 พฤติกรรมการใช้บริการด้านประกันภัย

40. ท่านทำประกันภัยประเภทใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดย ไม่รวมประกันภัยรถยนต์)

☐ 40.1 ประกันชีวิต

☐ 40.2 ประกันสุขภาพ

☐ 40.3 ประกันอุบัติเหตุ

☐ 40.4 ประกันทรัพย์สิน

☐ 40.5 ประกันภัยประเภทอื่นๆ ระบุ

41. ท่านจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยที่ท่านได้ทำไว้ ตามข้อ 40 โดยเฉลี่ยปีละประมาณเท่าใด

☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 – 10,000 บาท

☐ 3. 10,001 – 50,000 บาท

☐ 4. 50,001 - 100,000 บาท

☐ 5. มากกว่า 100,000 บาท

42. ท่านจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยที่ท่านได้ทำไว้ (มูลค่าของชีวิตและทรัพย์สินที่ท่านได้ทำประกันภัย) ตามข้อ 42 ประมาณเท่าใด

☐ 1. ไม่เกิน 100,000 บาท

☐ 2. 100,000 – 500,000 บาท

☐ 3. 500,001 – 1 ล้านบาท

☐ 4. 1,000,001 - 5 ล้านบาท

☐ 5. มากกว่า 5 ล้านบาท

43. สาเหตุที่ท่านได้ซื้อประกันไว้

☐ 1. เป็นช่องทางหนึ่งในการออมเงิน

☐ 2. คำนวณความเสี่ยงและผลตอบแทนแล้วมีความคุ้มค่า

☐ 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

44. ท่านซื้อประกันโดยผ่านช่องทางใด

☐ 1. ตัวแทน

☐ 2. ผ่านธนาคาร

☐ 3. อื่นๆ โปรดระบุ.....

45. ท่านได้ทำประกันภัยตามข้อ 40 มาเป็นระยะเวลาเท่าใด

☐ 1. น้อยกว่า 3 ปี

☐ 2. 3 – 5 ปี

☐ 3. 6 – 10 ปี

☐ 4. มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบและการคุ้มครองสำหรับผู้ประกันภัย

ค.ป.ภ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

46. ท่านทราบหรือไม่ว่า สำนักงาน ค.ป.ภ. มีหน้าที่กำกับให้บริษัทประกันภัยดำเนินงานตามที่กฎหมายหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างๆ กำหนด

☐ 1. ทราบ

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่แน่ใจ แต่คิดว่าสำนักงาน ค.ป.ภ. มีภารกิจด้านนี้

☐ 4. ต้องมีองค์กรที่รับผิดชอบภารกิจด้านนี้ แต่ไม่ทราบว่าคือองค์กรใด

47. ท่านทราบหรือไม่ว่า ในการขายกรมธรรม์ สำนักงาน ค.ป.ภ. กำหนดให้บริษัทประกันภัยต้องเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นต่อผู้ซื้อกรมธรรม์

☐ 1. ทราบ

☐ 2. ไม่ทราบ

☐ 3. ไม่แน่ใจ

48. โดยรวมแล้ว ท่านมั่นใจเพียงใดว่า สำนักงาน ค.ป.ภ. สามารถกำกับดูแลบริษัทประกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ☐ 1. มั่นใจมาก ☐ 2. ค่อนข้างมั่นใจ ☐ 3. มั่นใจปานกลาง
☐ 4. ค่อนข้างไม่มั่นใจ เพราะ.....
☐ 5. ไม่มั่นใจเลย เพราะ.....

49. ท่านมั่นใจเพียงใดว่า บริษัทประกันภัยในประเทศไทยมีฐานะทางการเงินที่ดีและบุคลากรมีประสิทธิภาพ

- ☐ 1. มั่นใจในทุกบริษัท ☐ 2. มั่นใจในบริษัทส่วนใหญ่
☐ 3. มั่นใจในหลายบริษัท ☐ 4. มั่นใจเพียงบางบริษัท ☐ 5. ไม่มั่นใจทุกบริษัทเลย

50. ท่านคิดว่า **รัฐบาล** จะยอมให้บริษัทประกันภัยที่ประสบปัญหาทางการเงินล้ม หรือไม่

- ☐ 1. ยอมให้บริษัทประกันภัยทุกขนาดล้ม (หากเลือกข้อนี้/ โปรดข้ามไปตอบคำถามข้อ 52)
☐ 2. ไม่ยอมให้บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ล้ม
☐ 3. ไม่ยอมให้บริษัทประกันภัยขนาดใดก็ตามล้ม

51. ทำไมท่านจึงคิดว่า **รัฐบาล** จะไม่ปล่อยให้บริษัทประกันภัยล้ม (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 50.1 รัฐบาลให้ความช่วยเหลือเสมอ
☐ 50.2 รัฐบาลจะไม่ปล่อยให้บริษัทประกันภัยขนาดใหญ่ล้ม
☐ 50.3 บริษัทประกันภัยบางแห่งมีความสำคัญจึงไม่สามารถปล่อยให้ล้มได้
☐ 50.4 ผู้ถือกรมธรรม์จำนวนมากจะได้รับผลกระทบ
☐ 50.5 ผู้ถือกรมธรรม์จะได้รับผลกระทบ
☐ 50.6 ประชาชนจะสูญเสียความเชื่อมั่นต่อระบบการเงิน
☐ 50.7 อื่นๆ โปรดระบุ.....

52. ท่านคิดว่าผู้ทำประกันภัยจะสูญเสียเงินจากการที่บริษัทประกันภัยล้มได้หรือไม่

- ☐ 1. ได้ (หากเลือกข้อนี้ / โปรดข้ามไปตอบข้อ 54) ☐ 2. ไม่ได้

53. ผู้ทำประกันภัยจะไม่สูญเสียเงินจากการที่บริษัทประกันภัยล้มเนื่องจาก

- ☐ 1. กองทุนประกันจะชดเชยทั้งหมด ☐ 2. กองทุนประกันจะชดเชยบางส่วนของเงินที่สูญเสียไป
☐ 3. รัฐบาลจะจ่ายชดเชยให้ ☐ 4. บริษัทประกันอื่นจะถูกเรียกกรองให้จ่าย
☐ 5. อื่นๆ ระบุ.....

54. ท่านทราบหรือไม่ว่า ผู้ทำประกันภัยได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิต และกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย แยกต่างหากจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค

- ☐ 1. ทราบ ☐ 2. ไม่ทราบ ☐ 3. ไม่แน่ใจ

55. ท่านทราบหรือไม่ว่า กรมธรรม์ประกันภัยของท่านได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายว่าด้วยประกันชีวิตและประกันวินาศภัยในวงเงินไม่เกิน 1 ล้านบาท

- ☐ 1. ทราบ ☐ 2. ไม่ทราบ ☐ 3. ไม่แน่ใจ

หากท่านตอบว่า **ทราบ** โปรดระบุช่องทางที่ท่านได้รับข้อมูล

- | | |
|---|--|
| ☐ 1.1 หนังสือพิมพ์/ นิตยสาร | ☐ 1.5 เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงิน/ บริษัทประกัน |
| ☐ 1.2 โทรศัพท์/ วิทยุ | ☐ 1.6 ญาติ/ เพื่อน/ คนรู้จัก |
| ☐ 1.3 เว็บไซต์ | ☐ 1.7 อื่นๆ โปรดระบุ..... |
| ☐ 1.4 ใบปลิว/ แผ่นพับ/ ป้ายโฆษณา | |

56. โดยทั่วไป ท่านมีความมั่นใจเพียงใดว่าบริษัทประกันภัยปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม จ่ายสินไหมทดแทนอย่างถูกต้อง รวดเร็ว

- ☐ 1. มั่นใจมาก ☐ 2. ค่อนข้างมั่นใจ ☐ 3. มั่นใจปานกลาง
☐ 4. ค่อนข้างไม่มั่นใจ ☐ 5. ไม่มั่นใจเลย

57. ถ้าท่านต้องการจะร้องเรียนไปยังบริษัทประกันภัย ท่านมีความมั่นใจเพียงใดว่าบริษัทประกันภัยจะดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนของท่านอย่างเป็นธรรม

- ☐ 1. มั่นใจมาก ☐ 2. ค่อนข้างมั่นใจ ☐ 3. มั่นใจปานกลาง
☐ 4. ค่อนข้างไม่มั่นใจ ☐ 5. ไม่มั่นใจเลย

58. ท่านเคยได้รับประสบการณ์ซึ่งไม่เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังในการใช้บริการด้านประกันภัยหรือไม่

หากเคย ท่านได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ หรือไม่ อย่างไร (เลือกข้อ 1 หรือ 2.1 ข้ามไปตอบข้อ 60)

- ☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคย/ โปรดระบุประสบการณ์ที่ท่านได้รับ
- ☐ 2.1 ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐแล้ว
โปรดระบุชื่อหน่วยงาน
- ☐ 2.2 ไม่ได้ร้องเรียนไปยังหน่วยงานภาครัฐ

59. สาเหตุที่ท่านไม่ได้ร้องเรียนประสบการณ์ที่ท่านได้รับจากบริการด้านประกันภัยไปยังหน่วยงานภาครัฐ

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 59.1 ไม่ทราบว่า ควรไปร้องเรียนที่ใด
- ☐ 59.2 ขั้นตอนการดำเนินการยุ่งยากเกินไป
- ☐ 59.3 ไม่ได้เป็นประเด็นใหญ่ และมีจำนวนเงินที่เกี่ยวข้องเพียงเล็กน้อย
- ☐ 59.4 ใช้แนวทางว่า จะไม่ใช้บริการกับบริษัทประกันที่มีปัญหาด้วยอีกต่อไป
- ☐ 59.5 มีต้นทุนสูงที่จะไปดำเนินการต่อไป
- ☐ 59.6 คิดว่าเป็นความผิดของตนเอง
- ☐ 59.7 คิดว่า ถึงร้องเรียนไปยังภาครัฐ แต่ก็จะไม่ได้รับการดำเนินการต่อไปให้ได้รับความพอใจอยู่ดี
- ☐ 59.8 เหตุผลอื่นๆ โปรดระบุ.....

60. ท่านคิดว่า สำนักงาน ค.ป.ภ. ในฐานะหน่วยงานที่กำกับแลบริษัทประกันภัยควรมีภารกิจด้านใดบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 60.1 การชดเชยความเสียหายให้กับผู้ทำประกันภัย
- ☐ 60.2 กำกับและตรวจสอบฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัยและดูแลให้มีระดับเงินสำรองสินไหมทดแทนที่เพียงพอ
- ☐ 60.3 กำหนดแนวทางการขายกรมธรรม์ประกันที่เหมาะสม
- ☐ 60.4 ส่งเสริมระดับความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ทำประกันภัย
- ☐ 60.5 เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ทำประกันภัย
- ☐ 60.6 ช่วยเหลือบริษัทประกันภัยที่ประสบปัญหาด้านฐานะการเงิน
- ☐ 60.7 ดำเนินคดีกับบริษัทประกันที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ☐ 60.8 กำกับดูแลให้บริษัทประกันปฏิบัติตามต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบผู้บริโภค
- ☐ 60.9 อื่นๆ โปรดระบุ.....

61. ท่านคิดว่าสำนักงาน ค.ป.ภ. ควรมีภารกิจด้านใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 61.1 การชดเชยความเสียหายให้กับผู้ถือกรมธรรม์
- ☐ 61.2 ติดตามและตรวจสอบฐานะทางการเงินของบริษัทประกันภัย
- ☐ 61.3 กำหนดแนวทางการขายกรมธรรม์ที่เหมาะสม
- ☐ 61.4 ส่งเสริมระดับความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ทำประกัน
- ☐ 61.5 เปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ทำประกัน
- ☐ 61.6 ช่วยเหลือบริษัทประกันภัยที่ประสบปัญหาด้านฐานะการเงิน
- ☐ 61.7 ดำเนินคดีกับบริษัทประกันภัยที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ
- ☐ 61.8 กำกับดูแลให้บริษัทประกันภัยปฏิบัติตามต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เอาเปรียบผู้บริโภค
- ☐ 61.9 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

62. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้ทำประกันภัยของไทยในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

ด้าน	สิ่งที่ควรพัฒนาปรับปรุง
62.1 หน่วยงานที่ทำหน้าที่คุ้มครองผู้ทำประกันภัย เช่น ด้านอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ	
62.2 กฎระเบียบเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้ทำประกันภัย เช่น วงเงินที่ได้รับความคุ้มครอง ประเภทกรมธรรม์ประกันภัย ระยะเวลาการจ่ายเงินผู้ทำประกันภัย	
62.3 กลไกการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ช่องทาง ขั้นตอน ความรวดเร็ว	
62.4 ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์และการให้ความรู้ เช่น ความน่าเชื่อถือ ความเพียงพอ ความทั่วถึง	
62.5 อื่นๆ ระบุ.....	

