

HOT ISSUE



กรกฎาคม 2561

ตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent)
จุดเปลี่ยนบริการทางการเงินในอนาคต



สำนักวิชาการ
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ดาวนโหลดเอกสารได้ที่
<http://www.parliament.go.th/library>

ตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) จุดเปลี่ยนบริการทางการเงินในอนาคต

พิมพ์ธัญญา ช้องเสนาะ
วิทยาการปฏิบัติการ
กลุ่มงานบริการวิชาการ 2 สำนักวิชาการ

การเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial Inclusion) นับเป็นส่วนสำคัญในการกระจายความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินจะเป็นการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนระดับฐานราก ลดช่องว่างความยากจน (Poverty Gap) และความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม (Inequality) ของประชาชนได้ (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2558) แต่ทั้งนี้ในปัจจุบันกลับพบว่ามีประชากรกว่าสองพันห้าร้อยล้านคน หรือร้อยละ 36 ของประชากรโลกที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน (Unbanked) โดยยังไม่รวมถึงปัญหาการมีหนี้การมีรายได้ที่ไม่แน่นอน และการขาดทักษะความรู้ด้านการออมเงินที่ถูกต้อง (ทำความรู้จัก Financial Inclusion, 2560) ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งในระดับประเทศและภูมิภาค

สำหรับประเทศไทยสถานการณ์การเข้าถึงบริการทางการเงินจากผลสำรวจของธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อปี 2559 พบว่า ยังมีครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินคิดเป็นร้อยละ 2.7 โดยส่วนใหญ่เป็นครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำในภาคใต้และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยครัวเรือนที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการหรือเลือกไม่ใช้บริการทางการเงินทั้งในด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ ด้านการโอนเงินและชำระเงินจากธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ พบว่า ส่วนใหญ่มีฐานะทางการเงินไม่ดีหรือมีรายได้ไม่เพียงพอ มีปัญหาการขาดความรู้ความเข้าใจในบริการและผลิตภัณฑ์ ไม่กล้าไปติดต่อกับผู้บริการเพราะกลัวถูกปฏิเสธ การใช้บริการมีเงื่อนไขหรือขั้นตอนที่ยุ่งยาก รวมถึงมีข้อจำกัดเรื่องระยะทางไกลทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ สำหรับภาพรวมช่องทางการใช้บริการทางการเงินพื้นฐาน พบว่า สาขานาชาตพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และตู้เอทีเอ็ม (ATM) เป็นช่องทางที่ครัวเรือนใช้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ กองทุนหมู่บ้าน กลุ่มออมทรัพย์ สหกรณ์ออมทรัพย์ ทั้งนี้มีแนวโน้มที่ครัวเรือนจะใช้บริการผ่านร้านสะดวกซื้อและซูเปอร์มาร์เก็ต และใช้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น โมบายล์แอปพลิเคชัน (Mobile Application) และอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ครัวเรือนบางส่วนยังต้องการช่องทางบริการทางการเงินอื่น ๆ เพิ่มเติม โดยครัวเรือนในเขตเมืองต้องการสาขาและตู้เอทีเอ็ม ขณะที่ครัวเรือนนอกเขตเมืองต้องการให้มีตัวแทนของสถาบันให้บริการนอกสถานที่ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559ข)

นอกจากนี้ จากบทความวิจัยของสถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ เรื่อง “บริการทางการเงินของประเทศไทย: มุมมองเชิงพื้นที่จากข้อมูลจุดพิกัดบริการทางการเงินกว่า 300,000 จุดทั่วประเทศ” ซึ่งเป็นการศึกษาการกระจายตัวเชิงพื้นที่ของแหล่งบริการทางการเงินในประเทศไทยในปี 2559 โดยใช้ข้อมูลจุดพิกัดของผู้ใช้บริการทางการเงินประเภทต่าง ๆ จากกูเกิล แมพ (Google map) ซึ่งประกอบไปด้วย 1) สถาบันการเงินในระบบ ซึ่งรวมถึงสาขาและจุดเอทีเอ็ม (ATM) และซีดีเอ็ม (CDM) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFI) และผู้ให้บริการที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน (non-bank) 2) สถาบันการเงินกึ่งระบบ สหกรณ์ และโรงรับจำนำ 3) สถาบันการเงินนอกระบบ รวมถึงกลุ่มอาชีพ และกลุ่มการเงินชุมชนอื่น ๆ และ 4) potential banking agent ซึ่งประกอบด้วยร้านสะดวกซื้อ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ตู้เติมเงิน บัม น้ำมัน ไปรษณีย์ ร้านโชห่วย ผู้ประกอบการที่ติดตั้งเครื่องรับหรือรูดบัตร (EDC) ภายใต้โครงการ National e-payment และร้านค้าธงฟ้า

ประชารัฐ โดยผลการศึกษาพบว่า แม้ประเทศไทยจะมีแหล่งบริการทางการเงินเป็นจำนวนมาก แต่แหล่งบริการทางการเงินยังกระจายตัวไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทั่วประเทศ (แบงก์กิ้งเอเจนต์, 2561) ซึ่งปริมาณและประเภทของจุดบริการทางการเงินมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจน โดยในภาคอีสานมีจำนวนแหล่งบริการทางการเงินน้อยกว่าภาคอื่น ๆ ขณะที่กรุงเทพฯและปริมณฑล ภาคกลาง รวมถึงชุมชนเมืองมีจำนวนหนาแน่นมากกว่าถึงสองเท่า ซึ่งแหล่งบริการทางการเงินจำนวนมากเป็นของสถาบันการเงินในระบบ ทั้งนี้ ร้อยละ 50 ของจุดเอทีเอ็มจะอยู่ร่วมกับสาขา หรือ potential banking agent และบางพื้นที่มีบริการทางการเงินที่ซ้ำซ้อน เช่น มีเอทีเอ็มจากหลากหลายสถาบันการเงินกระจุกตัวอยู่ในที่เดียวกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความซ้ำซ้อน และความไม่มีประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงินประเภทเดียวกันอันก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงในระบบการเงิน นอกจากนี้จากการศึกษาข้างระบุดูว่า ประเทศไทยมีหมู่บ้านถึงร้อยละ 55 ที่ยังห่างไกลจากการบริการทางการเงินในระบบในระยะรัศมี 5 กิโลเมตร และร้อยละ 30 ยังคงห่างไกลจากบริการทางการเงินทุกแห่งทำให้ต้องพึ่งพาการบริการทางการเงินทางเลือกใหม่ ซึ่งรวมถึงสถาบันการเงินกึ่งในและนอกระบบ โดยปั้มน้ำมันมีศักยภาพสูงสุดในการเติมเต็มบริการทางการเงินในพื้นที่ห่างไกลจากการบริการในระบบ ในขณะที่ร้านสะดวกซื้อและไปรษณีย์อาจช่วยทำหน้าที่เพิ่มความสะดวก และการเข้าถึงชุมชนเมืองแต่ก็มีปัจจัยอื่น ๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาประกอบ เช่น การบริการเงินสด การบริหารสภาพคล่องและความเสี่ยงของจุดบริการ (สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์, 2561) อีกทั้งในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) หรือธุรกรรมการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์จะได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่อง แต่ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดังกล่าวสำหรับประเทศไทยยังมีสัดส่วนไม่มากนัก เนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการยังขาดความเชื่อมั่นในเรื่องความปลอดภัย และการใช้บริการมีค่าธรรมเนียมค่อนข้างสูง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559ก)

ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินหรือประสบปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกลให้สามารถเข้าถึงและมีทางเลือกในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินพื้นฐานในราคาที่เหมาะสมผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย มีความสะดวก ทั่วถึง และตรงตามความต้องการได้ดีขึ้นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้สถาบันการเงินในระบบสามารถบริหารจัดการ รูปแบบและช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง และสามารถบริหารต้นทุนการให้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสม รองรับพัฒนาการทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ภายใต้กฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนด ธนาคารแห่งประเทศไทยในฐานะมีหน้าที่ในการดูแลเสถียรภาพระบบการชำระเงินของประเทศให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีการคำนึงถึงความปลอดภัยและคุ้มครองผู้บริโภค มีการจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม และสอดคล้องตามมาตรฐานสากล จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านระบบการชำระเงิน ซึ่งเป็นโครงสร้างหลักของประเทศให้มีความมั่นคง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพจึงมีนโยบายส่งเสริมการเพิ่มช่องทางในการให้บริการทางการเงินของผู้ให้บริการกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม อันเป็นการเพิ่มการแข่งขันและการสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจรวมทั้งให้ความคุ้มครองผู้ใช้บริการและสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการทางการเงินและการชำระเงิน

ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการของสถาบันการเงินด้วยการออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561 โดยปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการ จำนวน 3 ฉบับ ได้แก่ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขา

ธนาคารพาณิชย์ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการบริหารจัดการ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบและขยายขอบเขตการให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะการขยายประเภทและขอบเขตการให้บริการของตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) ทั้งนี้เพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้า ซึ่งยังคงหลักการเดิมที่ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง

ตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent)

ตัวแทนของสถาบันการเงิน หรือ Banking Agent คือ ตัวแทนที่สถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ ได้พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางสำหรับการให้บริการทางการเงินในธุรกรรมบางประเภท แก่ผู้ใช้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องรับผิดชอบผู้ใช้บริการเสมือนให้บริการเอง ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการมีตัวแทนของสถาบันการเงิน เพื่อเพิ่มและขยายช่องทางในการให้บริการทางการเงิน นอกจากรูปแบบการให้บริการทางการเงินผ่านช่องทางสาขาของธนาคารพาณิชย์ การให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสถาบันการเงินอื่น ๆ เพื่อให้ประชาชนในทุกพื้นที่สามารถเข้าถึงและมีทางเลือกในการได้รับการบริการทางการเงินที่สะดวก ตรงตามความต้องการ และสามารถใช้บริการทางการเงินได้ในราคาหรือต้นทุนที่ต่ำลง ทั้งต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการและระยะเวลาในการเดินทาง ทั้งนี้ Banking Agent ไม่ใช่สถาบันการเงิน และไม่ใช้การประกอบธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ใหม่ แต่เป็นเพียงตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ที่แต่งตั้งให้ทำหน้าที่แทนในบางธุรกรรมเท่านั้น Banking Agent จึงมีประโยชน์ในการเพิ่มเครือข่ายในการให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและทั่วถึง และเป็นการใช้ทรัพยากรร่วมกันให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเอื้อต่อเศรษฐกิจโดยรวม (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.)

การแต่งตั้งตัวแทนสถาบันการเงิน หรือ Banking Agent เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสถาบันการเงินในต่างประเทศได้นำรูปแบบดังกล่าวมาใช้เป็นระยะเวลานานแล้ว (ว่าด้วย Banking Agent, 2561) เช่น ในประเทศมาเลเซีย โดยธนาคารกลางแห่งประเทศมาเลเซีย (Bank Negara Malaysia: BNM) ได้ออกกฎหมายอนุญาตให้มี Banking Agent เมื่อปี 2555 เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการทางการเงินในการรับฝาก การถอน การโอนเงินกู้และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิต รวมทั้งการเปิดบัญชีให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ตามชนบทด้วยต้นทุนที่ต่ำลง ซึ่งผลของการมี Banking Agent ในประเทศมาเลเซีย พบว่า ในปี 2558 ชาวมาเลเซียในพื้นที่ชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ถึงร้อยละ 97 จากร้อยละ 46 ในปี 2554 นอกจากนี้ยังช่วยให้ประชาชนได้รับความรู้และประสบการณ์ในการชำระเงินในรูปแบบไร้เงินสด หรือในประเทศอินเดียที่มีการนำรูปแบบ Banking Agent ไปปรับใช้เช่นเดียวกัน เมื่อปี 2549 เพื่อลดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันในสังคม อันเนื่องมาจากการที่ชาวชนบทไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ โดยธนาคารกลางแห่งประเทศอินเดีย (Reserve Bank of India: RBI) ได้แบ่งรูปแบบ Banking Agent ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) Business Facilitators ซึ่งเป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ในการทำหน้าที่ดำเนินเรื่องสินเชื่อของผู้กู้ในขั้นต้น รวมถึงให้คำปรึกษาด้านการออมเงิน และการจัดการหนี้สินให้แก่ประชาชน โดยดำเนินการในรูปแบบของกลุ่มชมรมชาวนา สหกรณ์ ร้านค้าในนามบริษัท และไปรษณีย์ 2) Business Correspondents ซึ่งเป็นหน่วยงานนอกระบบสถาบันการเงินที่ธนาคารพาณิชย์ได้เลือกมาเป็นตัวแทนในการช่วยขยายบริการทางการเงิน ทั้งในด้านการรับฝาก การถอน การโอนเงินเข้าบัญชี ระหว่างธนาคารเดียวกันหรือต่างธนาคาร รวมถึงการชำระหนี้เงินกู้จากธนาคาร โดยการดำเนินการจะเป็นไป

ในรูปแบบของ องค์กรภาคเอกชน (NGOs) สถาบันการเงินรายย่อย (MFIs) สหกรณ์ ไปรษณีย์ ร้านค้าทั่วไป และปั้มน้ำมัน ทั้งนี้ หลังจากมีการนำรูปแบบ Banking Agent มาให้ใช้ในประเทศอินเดียเป็นระยะเวลา 5-8 ปี พบว่า ระบบตัวแทนในรูปแบบ Business Facilitators ยังไม่ได้รับความนิยมมากนัก เนื่องจากชาวอินเดียมีความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขามากกว่าการใช้ระบบ Business Correspondents ทั้งนี้ ธนาคารกลางแห่งอินเดียคาดการณ์ว่าการนำรูปแบบ Banking Agent ทั้ง 2 ประเภทมาใช้จะเป็นตัวกลางสำคัญในการให้ความรู้เรื่องการทำธุรกรรมการเงินรูปแบบใหม่และเทคโนโลยีให้กับชาวอินเดียทั้งในพื้นที่เขตเมืองและพื้นที่ชนบทได้เป็นอย่างดี ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินที่หลากหลายและสะดวกมากยิ่งขึ้น (อมรเทพ พิภพศิริรัตน์, 2561) หรือในประเทศญี่ปุ่นและออสเตรเลียที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ที่ทำการไปรษณีย์ ส่วนในประเทศฝรั่งเศสได้นำร้านค้าปลีกขนาดเล็ก และประเทศบราซิลได้นำร้านจำหน่ายลอตเตอรี่มาใช้เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์มาใช้ให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนเช่นเดียวกัน (ว่าด้วย Banking Agent, 2561) ทั้งนี้ จากกรณีศึกษาในต่างประเทศที่นำรูปแบบการแต่งตั้งตัวแทนสถาบันการเงิน หรือ Banking Agent โดยภาพรวมพบว่า ในส่วนของธนาคารพาณิชย์จะได้รับประโยชน์ในการเข้าถึงลูกค้าได้หลากหลาย และสามารถให้บริการได้ทั่วถึงมากขึ้น รวมถึงช่วยให้ธนาคารสามารถพัฒนากลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ เช่น ระบบสินเชื่อ ระบบการจ่ายเงินแบบคิวอาร์โค้ด และที่สำคัญธนาคารจะรับประโยชน์ในเรื่องของต้นทุนที่ลดลงจากการที่ไม่ต้องขยายสาขาและการจ้างพนักงานเพิ่ม แต่ทั้งนี้การมีตัวแทนสถาบันการเงินก็ส่งผลกระทบต่อธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะการดำเนินการในการหาตัวแทน หรือ Banking Agent ในช่วงแรกที่ธนาคารจำเป็นต้องลงทุนมากเป็นพิเศษเพื่อสร้างแรงจูงใจสำหรับผู้เป็นตัวแทน เช่น การลงทุนในเรื่องของอุปกรณ์สำหรับการให้บริการทางการเงิน การจัดฝึกอบรม การเก็บค่าธรรมเนียมในอัตราต่ำ สำหรับตัวแทนสถาบันการเงินจะได้รับประโยชน์ในเรื่องของส่วนแบ่งค่าธรรมเนียมการเพิ่มจำนวนของลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ ทั้งนี้ องค์กร The Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) ซึ่งเป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้กลุ่มคนที่ด้อยโอกาสหรือปัจจัยทางการเงินสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ พบว่า สิ่งที่ทำให้ตัวแทนสถาบันทางการเงินหรือ Banking Agent ต่าง ๆ จะต้องพิจารณาและคำนึงถึง คือ ต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ เช่น ต้นทุนในการรักษาสภาพคล่องทางการเงิน ต้นทุนพื้นที่ของการให้บริการ ต้นทุนของระยะเวลาและค่าจ้างพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้แรงจูงใจที่ธนาคารพาณิชย์ให้กับตัวแทนสถาบันการเงินก็มีความสำคัญเช่นกันไม่ว่าจะเป็นอัตราค่าธรรมเนียมที่ตรงกับความต้องการของตัวแทน การสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการกับตัวแทนมากขึ้น รวมถึงการสนับสนุนต้นทุนด้านต่าง ๆ เพื่อให้ตัวแทนสถาบันการเงินยังคงสามารถดำเนินการแทนธนาคารพาณิชย์ต่อไป (อมรเทพ พิภพศิริรัตน์, 2561)

สำหรับประเทศไทยได้นำรูปแบบการแต่งตั้งตัวแทนสถาบันการเงิน หรือ Banking Agent มาใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2553 (อมรเทพ พิภพศิริรัตน์, 2561) เมื่อธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2553 โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้บริโภค โดยการขยายขอบเขตการอนุญาตการแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงินเพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและระบบสถาบันการเงินในภาพรวม ทั้งนี้หลักเกณฑ์ดังกล่าวอนุญาตให้สถาบันการเงินแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน เพื่อให้ทำหน้าที่แทนสถาบันการเงินในการดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ โดยกำหนดประเภทสถาบันการเงินผู้ที่แต่งตั้งตัวแทนออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทน, 2553, น. 53-55)

1. กรณีธนาคารพาณิชย์เป็นผู้แต่งตั้งตัวแทน โดยอาจแต่งตั้งตัวแทนได้ 6 ประเภท ดังนี้

1) ตัวแทนรับฝากเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

2) ตัวแทนรับถอนเงิน ได้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

3) ตัวแทนโอนเงิน ได้แก่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

(ธนาคารพาณิชย์อาจโอนเงินไปให้บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เพื่อไปจ่ายให้บุคคลภายนอก ซึ่งเหตุที่ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้นิติบุคคลอื่นเป็นตัวแทนโอนเงินนอกจากบริษัท ไปรษณีย์ไทย เนื่องจากยังไม่สามารถกำหนดมาตรฐานในด้านความปลอดภัยและความเที่ยงตรงของระบบได้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสาธารณชน)

4) ตัวแทนรับชำระเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

5) ตัวแทนจ่ายเงิน (Paying Agent) ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (ธนาคารต่างชาติที่มีสาขาจำนวนน้อย จะใช้ตัวแทนธนาคารไทยส่งจ่ายเงินหรือแคชเชียร์เช็คแก่บุคคล โดยให้มารับตามสาขาต่าง ๆ)

6) ตัวแทนในกรณีอื่น จะต้องขออนุญาตเป็นรายการ

(ปัจจุบันมีผู้ให้บริการจำนวน 4 รายที่ไม่ได้อยู่ในขอบเขตการแต่งตั้งตัวแทน ทั้ง 5 ประเภทข้างต้น และได้รับการอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ได้แก่ บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด บริษัท ฟอर्थ สมาร์ท เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ ตู้บุญเติม บริษัท แอร์เพย์ (ประเทศไทย) จำกัด หรือ AirPay และบริษัทในเครือ เจริญโภคภัณฑ์ หรือ ซีพี) (สปท. ปลดล็อกแบงก์พาณิชย์, 2561)

โดยตัวแทนทั้ง 6 ประเภทข้างต้นจะดำเนินการเปิดบัญชีเงินฝากหรือพิจารณาอนุมัติหรือเบิกจ่ายสินเชื่อไม่ได้

2. กรณีบริษัทเงินทุนเป็นผู้แต่งตั้งตัวแทน โดยบริษัทเงินทุนสามารถตั้งตัวแทนได้ 3 ประเภท ดังนี้

1) ตัวแทนรับฝากเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทเงินทุนแห่งอื่น

2) ตัวแทนรับชำระสินเชื่อ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

3) ตัวแทนในกรณีอื่น ต้องขออนุญาตเป็นรายการ

โดยตัวแทนทั้ง 3 ประเภทข้างต้นจะดำเนินการเปิดบัญชีเงินฝากหรือพิจารณาอนุมัติหรือเบิกจ่ายสินเชื่อไม่ได้

ตารางท้ายประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทน
ของสถาบันการเงิน (Banking Agent) ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2553

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมการอนุญาตการแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent)

สำหรับธนาคารพาณิชย์				
ประเภทตัวแทน	ประเภทนิติบุคคล			
	ธนาคารพาณิชย์ แห่งอื่น	สถาบัน การเงิน เฉพาะกิจ	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้ให้บริการรับชำระ เงินทางอิเล็กทรอนิกส์
1. ตัวแทนรับฝากเงิน	✓	✓	✓	
2. ตัวแทนรับถอนเงิน			✓	
3. ตัวแทนโอนเงิน			✓	
4. ตัวแทนรับชำระเงิน				
4.1 หนี้จากสินเชื่อ และบัตรเครดิต	✓	✓	✓	✓
4.2 ค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้าและบริการ	✓	✓	✓	✓
5. ตัวแทนจ่ายเงิน (Paying Agent)	✓	✓		
สำหรับบริษัทเงินทุน				
ประเภทตัวแทน	ประเภทนิติบุคคล			
	ธนาคารพาณิชย์	บริษัทเงินทุน แห่งอื่น	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้ให้บริการรับชำระ เงินทางอิเล็กทรอนิกส์
1. ตัวแทนรับฝากเงิน	✓	✓		
2. ตัวแทนรับชำระ สินเชื่อ	✓		✓	✓

ที่มา: “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent)”. (3 พฤศจิกายน 2553). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 127 ตอนพิเศษ 127ง, น. 1/1.

ทั้งนี้ หลักเกณฑ์ดังกล่าวยังไม่ได้อนุญาตให้แต่ละตัวแทนสถาบันการเงิน หรือ Banking Agent สามารถให้บริการต่อผู้บริโภคได้ครอบคลุมทุกธุรกรรมทางการเงินไม่ว่าจะเป็นการรับฝากเงินที่อนุญาตให้สามารถดำเนินการได้กับตัวแทนประเภทธนาคารพาณิชย์อื่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ส่วนการรับถอนเงินจะดำเนินการได้ผ่านตัวแทนบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เท่านั้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมให้ธนาคารพาณิชย์สามารถปรับเปลี่ยนและบริหารจัดการรูปแบบช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัว โดยยังคงหลักการเดิมที่ให้ธนาคารพาณิชย์สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยการออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย

ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2561 เป็นต้นไป ซึ่งได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับช่องทางให้บริการ 3 ฉบับ ได้แก่ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การประกอบกิจการสาขาธนาคารพาณิชย์ ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยหลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยการอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งประกาศฉบับใหม่ดังกล่าวข้างต้นได้มีการปรับปรุงแบบและขอบเขตการให้บริการในแต่ละช่องทางของธนาคารพาณิชย์ให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว เช่น การปรับปรุงแบบสาขา รวมถึงวันและเวลาทำการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มให้เหมาะสมตามพื้นที่ที่ให้บริการ การให้ลูกค้าสามารถได้รับบริการผ่านช่องทางอื่นที่มีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลงผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น การขยายประเภทและขอบเขตการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (Banking Agent) และการกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ต้องมีแนวทางการบริการความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการที่รัดกุมเหมาะสม และเป็นธรรมภายใต้นโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับการอนุมัติ โดยดูแลและติดตามการดำเนินการโดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ (ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561, 2561, น. 1)

สาระสำคัญของการปรับปรุงหลักเกณฑ์ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561 คือ การปรับเปลี่ยนรูปแบบและขอบเขตธุรกรรมที่ให้บริการในแต่ละช่องทาง การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ตามขอบเขตและเงื่อนไขที่กำหนด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลักดังนี้

1. การปรับปรุงแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

โดยการเพิ่มความยืดหยุ่นในขอบเขตการให้บริการและการขออนุญาตเพื่อรองรับการเปิดและปิดสาขาและวันเวลาทำการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม โดยไม่จำเป็นต้องให้บริการพื้นฐานครบทั้ง ๔ ประเภท คือ การฝาก การถอน การโอน และการเปิด-ปิดบัญชี การนำเทคโนโลยีมาใช้ประกอบการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและเข้าถึงลูกค้ามากขึ้น การให้ลูกค้าสามารถได้รับบริการผ่านช่องทางอื่นที่มีต้นทุนการให้บริการที่ต่ำลงผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เช่น การให้บริการทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) อุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Banking)

2. การขยายประเภทและขอบเขตการให้บริการของตัวแทนธนาคารพาณิชย์ (Banking Agent)

โดยการขยายประเภทของตัวแทนและขอบเขตธุรกรรมที่ให้บริการมีความหลากหลาย เพื่อเป็นช่องทางการเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชน ได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทนเพื่อให้บริการรับฝากเงิน รับถอนเงิน จ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย จ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ รับชำระเงิน หรือบริการอื่นตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตแก่ผู้ใช้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารพาณิชย์ยังคงต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการเสมือนผู้ดำเนินการเอง

ทั้งนี้ การแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์จะต้องเป็นไปตามขอบเขตและเงื่อนไขตามกำหนด ดังนี้

1. ประเภทตัวแทน ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งบุคคล ดังนี้ เป็นตัวแทนให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ ได้แก่

1) ธนาคารพาณิชย์อื่น
 2) สถาบันการเงินเฉพาะกิจ
 3) บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
 4) ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ประกอบธุรกิจบริการที่ต้องได้รับอนุญาตก่อนให้บริการ ตามบัญชี ค ท้ายพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551

5) นิติบุคคลอื่น เช่น ห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด กองทุนหมู่บ้าน สหกรณ์ ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม เช่น มีหลักแหล่งในการให้บริการที่ชัดเจน มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบที่เหมาะสมในการทำหน้าที่เป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ เช่น มีเครื่อง Electronic Data Capture (EDC) และคุณสมบัติของกรรมการหรือผู้มีอำนาจจัดการต้องไม่มีลักษณะต้องห้าม เช่น ไม่อยู่ระหว่างพิทักษ์ทรัพย์ หรือไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

2. ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการของตัวแทนธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นตัวแทนให้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ ในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินอย่างหนึ่งอย่างใด แก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) ตัวแทนรับฝากเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์อื่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และนิติบุคคลอื่น

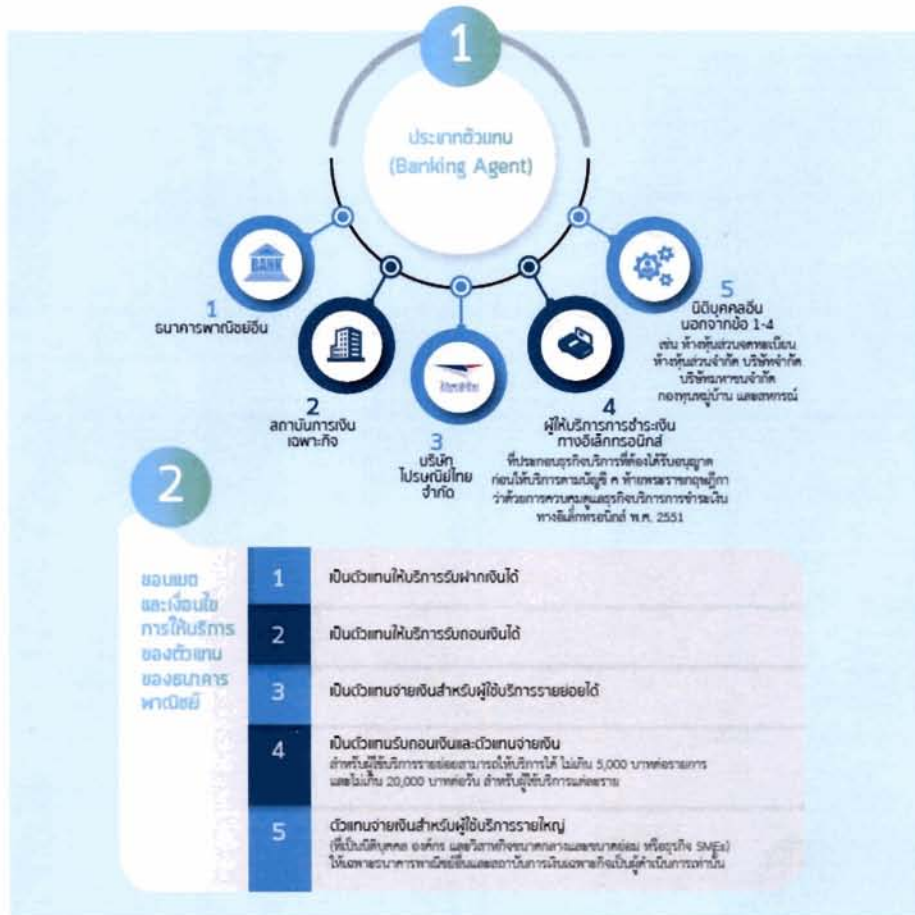
2) ตัวแทนรับถอนเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์อื่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และนิติบุคคลอื่น สำหรับผู้ใช้บริการรายย่อยสามารถให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวัน สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

3) ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายย่อย ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์อื่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และนิติบุคคลอื่น สำหรับผู้ใช้บริการรายย่อยสามารถให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวัน สำหรับผู้ใช้บริการแต่ละราย

4) ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ใช้บริการรายใหญ่ (ที่เป็นนิติบุคคล องค์กร และวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม หรือธุรกิจ SMEs) ให้เฉพาะธนาคารพาณิชย์อื่น และสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

5) ตัวแทนรับชำระเงิน ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์อื่น สถาบันการเงินเฉพาะกิจ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ และนิติบุคคลอื่น

ทั้งนี้ ในกรณีที่ธนาคารพาณิชย์มีความประสงค์จะแต่งตั้งตัวแทนที่มีประเภท และหรือขอบเขตเงื่อนไขนอกจากที่กำหนด ธนาคารพาณิชย์จะต้องดำเนินการขออนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยจะพิจารณาเป็นรายกรณี (ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561, 2561 ; ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป. ; อมรเทพ พิภพศิริรัตน์, 2561)



ภาพ ประเภท ขอบเขตและเงื่อนไขการให้บริการของตัวแทนธนาคารพาณิชย์ (Banking Agent) ที่มา: “รู้จักและเข้าใจ Banking Agent”. โดย วราภรณ์ สีตาสัน, 2561, มุมสรรพากร, 7(73), น. 18.

ตารางสรุปการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ Banking Agent ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ลงวันที่ 29 มกราคม 2561

ตารางที่ 2 สรุปการแต่งตั้งตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ Banking Agent

ประเภทของธุรกรรม /ประเภทของตัวแทน	ธนาคารพาณิชย์อื่น	สถาบันการเงินเฉพาะกิจ	บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด	ผู้ให้บริการรับชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	นิติบุคคลอื่น
ตัวแทนรับฝากเงิน	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนรับถอนเงิน*	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย*	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่	✓	✓			
ตัวแทนรับชำระเงิน	✓	✓	✓	✓	✓

* ให้บริการได้ไม่เกินห้าพันบาทต่อรายการ และไม่เกินสองหมื่นบาทต่อวันสำหรับผู้ให้บริการแต่ละราย ที่มา: “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่อง หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์”. (5 มีนาคม 2561). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 135 ตอนพิเศษ 127 ง, น. 18.

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบประเภทธุรกรรมที่ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (Banking Agent) ให้บริการ

✓ ปี 2553

✓ ปี 2561

ประเภทของธุรกรรม /ประเภทของตัวแทน	ธนาคารพาณิชย์อื่น		สถาบันการเงินเฉพาะกิจ		บริษัทไปรษณีย์ไทยจำกัด		ผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์		นิติบุคคลอื่น	
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ตัวแทนรับฝากเงิน	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓		✓
ตัวแทนรับถอนเงิน		✓		✓	✓	✓		✓		✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายย่อย		✓		✓	✓	✓		✓		✓
ตัวแทนจ่ายเงินสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่	✓	✓	✓	✓						
ตัวแทนรับชำระเงิน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓

ที่มา: “Banking Agent การให้บริการทางการเงินที่เข้าถึงประชาชนมากขึ้น” โดย อมรเทพ พิภพศิริรัตน์, 2561, <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4728>

นอกจากนี้ เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี ประกาศปรับปรุงหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ จึงกำหนดให้มีหลักเกณฑ์มาตรฐานการกำกับดูแล โดยให้ธนาคารพาณิชย์มีการบริหารความเสี่ยงและการดูแลผู้ใช้บริการที่เหมาะสม รัดกุม และเป็นธรรมผ่านนโยบายด้านช่องทางให้บริการที่ได้รับการอนุมัติ และดูแลติดตามการดำเนินการโดยคณะกรรมการของธนาคารพาณิชย์ด้วย

สำหรับความคิดเห็นจากรัฐบาล ภาครัฐ ผู้ประกอบการทางการเงิน สถาบันทางการเงินต่าง ๆ และภาคประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเกณฑ์เกี่ยวกับรูปแบบและขอบเขตการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ สรุปสาระสำคัญ ดังนี้

นายสมชัย สัจจพงษ์ ปลัดกระทรวงการคลัง กล่าวว่า กระทรวงการคลังเห็นด้วยกับการอนุญาตให้จัดตั้งตัวแทนธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการทำธุรกรรมทางการเงิน เพราะในปัจจุบันประชาชนได้ใช้บริการการฝาก การถอน และการโอนเงินทางโทรศัพท์มือถือมากขึ้น ทั้งนี้แนวทางดังกล่าวจะเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการเข้าถึงบริการทางการเงิน โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้บริษัทเอกชนที่เป็นตัวแทนธนาคาร จะต้องมีความสัมพันธ์ในหลายด้านทั้งจำนวนเงินทุนสำรองดำเนินการจัดตั้งธุรกิจ จำนวนสาขา บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ และคุณสมบัติอื่น ๆ ซึ่งมีข้อกำหนดอย่างรัดกุมตามมาตรฐาน และเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งนี้หากเอกชนรายใดไม่พร้อมดำเนินการ ในส่วนของรัฐบาลก็มีนโยบายอี-เพย์เมนต์ (e-payment) ที่ช่วยอำนวยความสะดวกการให้บริการทางการเงินให้กับประชาชนเพื่อให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนในระบบมากขึ้น ทั้งนี้ในขณะเดียวกันแบงก์รัฐหรือธนาคารอื่น ๆ ควรต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับบริการในยุคไทยแลนด์ 4.0 (ตัวแทนธนาคาร (Banking Agent), 2561)

นายสมบูรณ์ จิตเป็นธม ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายสถาบันการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย กล่าวว่า การแต่งตั้งตัวแทนธนาคารพาณิชย์ (Banking Agent) เป็นเรื่องที่อนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์สามารถแต่งตั้งตัวแทน ไม่ว่าจะ เป็นธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และไปรษณีย์ ซึ่งเกณฑ์ใหม่ได้ขยายให้ครอบคลุมนิติบุคคลอื่นที่มีคุณสมบัติเหมาะสมตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด โดยตัวแทนของธนาคาร

พาณิชย์สามารถให้บริการ รับฝาก ถอน โอน และชำระเงินสำหรับลูกค้ารายย่อย ซึ่งตัวแทนที่ธนาคารพาณิชย์ แต่งตั้งจะต้องมีสถานที่ให้บริการชัดเจน มีเครื่องมือและระบบการให้บริการรองรับการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย โดยธนาคารพาณิชย์จะเป็นผู้รับผิดชอบการให้บริการของตัวแทนเสมือนเป็นผู้ให้บริการเอง ทั้งนี้ ตัวแทนของธนาคารพาณิชย์เป็นเพียงผู้ที่ธนาคารแต่งตั้งขึ้นสำหรับการให้บริการในธุรกรรมบางประเภทแทนธนาคารพาณิชย์เท่านั้น มิใช่การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ใหม่ที่มีใบอนุญาต (Banking license) โดยในปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทย ยังไม่มีนโยบาย ในการให้ใบอนุญาตการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์รายใหม่แต่อย่างใด (สปท. แจง Banking Agent ไม่ใช่เรื่องใหม่, 2561)

นางโสภรต์ศรี จันทรัตน์ หัวหน้ากลุ่มงานวิจัยด้านระบบการเงิน สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ เปิดเผยว่า ได้ร่วมกับ นางสาวอัจฉรา ลำคำ ดำเนินการวิจัย เรื่องการกระจายตัวเชิงพื้นที่ของบริการทางการเงิน ในไทย พบว่า หากเจาะลึกหมู่บ้านทั่วประเทศไทย พบว่า มีหมู่บ้านจำนวนกว่าร้อยละ 55 ยังห่างไกลบริการทางการเงินในระบบ ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ และผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ธนาคาร โดยอยู่ห่างเกินระยะการเดินทาง 5 กิโลเมตร ทั้งนี้หากทำให้กลุ่มดังกล่าวเข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น โดยผ่านสถาบันการเงินกึ่งในและนอกระบบ ได้แก่กลุ่มสหกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งเพิ่มการเข้าถึงผ่านกลุ่มที่มีศักยภาพเป็นตัวแทนธนาคารพาณิชย์ หรือ Banking Agent ได้แก่ ไปรษณีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านสะดวกซื้อ ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและจุดติดตั้งตู้เติมเงินต่าง ๆ จะทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 24 และนอกจากนี้หากนำร้านค้าโชห่วย ผู้ประกอบการที่ติดตั้งเครื่องรูดบัตร (EDC) ภายใต้โครงการระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) และร้านค้าธงฟ้าประชารัฐเป็น Banking Agent ได้ ก็จะทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินแก่ประชาชนเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 10 (แบงก์เอเยนต์ ช่วยประชาชน, 2561)

นายปรีดี ดาวฉาย ประธานกรรมการสมาคมธนาคารไทย กล่าวว่า การประกาศใช้หลักเกณฑ์ แต่งตั้งตัวแทนธนาคารพาณิชย์ หรือ Banking Agent เป็นการช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ประกอบการ ให้สามารถบริการรับฝากถอนเงินได้เหมือนเคาน์เตอร์ของธนาคารปกติ และเป็นการช่วยปกป้องผลประโยชน์ ให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ แต่ทั้งนี้เนื่องด้วยหลักเกณฑ์ดังกล่าวเป็นหลักเกณฑ์ใหม่ ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่ง จึงจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจ เพื่อพิจารณาว่าหลักเกณฑ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับ แนวทางการดำเนินธุรกิจของแต่ละธนาคารหรือไม่อย่างไร เพราะในปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านทางแอปพลิเคชัน (Application) ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความนิยมเพิ่มสูงขึ้น ประกอบกับภาครัฐ ได้สนับสนุนนโยบายสังคมไร้เงินสด ซึ่งส่งผลทำให้พฤติกรรมของประชาชนในการทำธุรกรรมทางการเงิน เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารพาณิชย์จึงต้องพิจารณาถึงความคุ้มค่าในการให้บริการผ่านตัวแทนธนาคารพาณิชย์ด้วย (ส.ธนาคารไทยชี้แบงก์กึ่งเอเยนต์, 2561)

นายชาติชาย พุฒนาวิชัย ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน เปิดเผยว่า ธนาคารออมสินอยู่ระหว่างการยื่น ขออนุมัติจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้แต่งตั้งสถาบันการเงินชุมชนจำนวน 400 แห่ง เป็น Banking Agent ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารออมสินมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบภาคประชาชน เศรษฐกิจฐานรากในระดับตำบลและ หมู่บ้าน โดยดูแลกองทุนหมู่บ้านและสถาบันการเงินชุมชน ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายเพิ่มความเข้มแข็งและยกระดับ ให้เป็นสถาบันการเงินที่เป็นนิติบุคคลที่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยที่ผ่านมารธนาคารออมสินมีการปล่อยกู้ให้กับ กองทุนหมู่บ้านและสถาบันการเงินชุมชนอยู่แล้ว โดยกองทุนหมู่บ้านจะดำเนินการรับฝากเงินจากชาวบ้าน และนำเงินดังกล่าวไปปล่อยกู้ให้กับชาวบ้านรายอื่น ๆ แต่สิ่งที่ยังไม่ได้ดำเนินการ คือ การเข้าถึงบริการทางการเงิน

จากธนาคาร เช่น การโอนเงิน การชำระเงินค่าสาธารณูปโภค ค่าโทรศัพท์ ซึ่งจำเป็นต้องพึ่งพาระบบที่ดี ดังนั้น ธนาคารออมสินจะนำระบบและเครื่องมือที่ทันสมัยต่าง ๆ เข้าไปช่วยให้สถาบันการเงินชุมชนและกองทุนหมู่บ้านให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนได้ ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้ง่ายขึ้นตามนโยบายของรัฐบาล (ออมสินยื่น 400 แห่ง ตั้งแบงก์กิ้ง เอเจนต์, 2561)

นายนิติ ขลิบทอง ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ (กทบ.) เปิดเผยว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ (ธ.ก.ส.) ได้ส่งรายชื่อกองทุนหมู่บ้านจำนวน 9 แห่ง ให้กับคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติดำเนินการพิจารณาว่ารายชื่อกองทุนหมู่บ้านดังกล่าว มีความเหมาะสมในการเป็น Banking Agent หรือไม่ ทั้งนี้อยู่ระหว่างการกลั่นกรองและพิจารณา ซึ่ง ธ.ก.ส. มีเป้าหมายในการแต่งตั้ง Banking Agent ให้ครอบคลุมพื้นที่กว่า 900 แห่ง แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมของกองทุนหมู่บ้านในแต่ละแห่งด้วย เช่นเดียวกับธนาคารกรุงไทย ที่ได้สอบถามการแต่งตั้งกองทุนหมู่บ้านเป็น Banking Agent เพื่อทำหน้าที่ด้านการชำระเงินเป็นเคาน์เตอร์เซอร์วิส โดยธนาคารออมสินก็มีแผนจะใช้กองทุนหมู่บ้านเพื่อช่วยแก้ปัญหาหนี้ในระบบและสนับสนุนการท่องเที่ยว ทั้งนี้สถาบันการเงินชุมชนมีความพร้อมที่จะเป็น Banking Agent ให้กับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ด้วย ซึ่งปัจจุบันกองทุนหมู่บ้านมีจำนวนมากกว่า 79,000 กองทุน และได้ยกระดับเป็นสถาบันการเงินชุมชนและดำเนินการในลักษณะธนาคารย่อยในการให้กู้ยืมสินเชื่อและออมเงินภายในชุมชนแล้วกว่า 3,000 กองทุน โดยที่ผ่านมามีสถาบันการเงินเฉพาะกิจได้ให้กองทุนหมู่บ้านเป็นตัวแทนของธนาคารในการทำธุรกรรมต่าง ๆ มาแล้ว เช่น การเป็นตัวแทนผ่านการปล่อยสินเชื่อให้กับบุคคล (กองทุนหมู่บ้านเนื้อหอม แบงก์จีบเป็นตัวแทน, 2561)

นายพงษ์อนันต์ ธนดีไตร ประธานคณะเจ้าหน้าที่ด้านธุรกิจลูกค้ารายย่อยและเครือข่ายการขายธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า ธนาคารกรุงศรีอยุธยาได้ส่งแผนไปให้ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาการติดตั้ง Banking Agent แล้ว ซึ่งขณะนี้ธนาคารอยู่ระหว่างการหารือร่วมกับพันธมิตร 3-4 ราย ที่เป็นร้านสะดวกซื้อ สถานีปั้มน้ำมัน และบุญเติมในการเป็น Banking Agent โดยจะสามารถเริ่มต้นในธุรกิจดังกล่าวได้ต่อเมื่อพันธมิตรแต่ละรายมีความพร้อมในการดำเนินการ ซึ่งคาดว่าจะภายใน 2 เดือน จะมีความชัดเจน โดยธุรกรรมทางการเงินเบื้องต้นจะกำหนดตัวแทนให้บริการในด้านการฝากเงิน และการถอนเงิน และถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการให้บริการเอทีเอ็ม แต่การเลือกใช้บริการยังคงขึ้นอยู่กับลูกค้า ทั้งนี้คาดว่าในปีนี้จะมีการมีพันธมิตรตกลงเป็นตัวแทนให้กับธนาคาร จำนวน 200-300 แห่ง ซึ่งจะเน้นอยู่ในพื้นที่ต่างจังหวัด ส่วนทิศทางการสาขาของธนาคารนั้น แม้ว่าจะมีแผนการติดตั้ง Banking Agent แต่สาขาของธนาคารยังคงมีความจำเป็นอยู่ ซึ่งธนาคารยังไม่มีแผนลดสาขา แต่รูปแบบสาขา ขนาด และการบริหารจัดการอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงและมีความแตกต่างกันตามพฤติกรรมของผู้บริโภคและลูกค้า (แบงก์ค้นหาพันธมิตรลุยตั้งเป็นตัวแทน, 2561)

นายสุวัฒน์ เตชะวัฒนวรรณ รองกรรมการผู้จัดการ ธนาคารกสิกรไทย กล่าวว่า การแต่งตั้งตัวแทนแต่ละแห่งเป็น Banking Agent ได้ ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะต้องคำนึงถึงเรื่องของความปลอดภัยเป็นหลัก โดยต้องตรวจสอบตัวแทนผู้ให้บริการอย่างรอบคอบเพราะตัวแทนสถาบันการเงิน หรือ Banking Agent เสมือนเป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ตัวแทนดังกล่าวจึงต้องมีความรับผิดชอบและ ความปลอดภัยที่เท่าเทียมกับธนาคารพาณิชย์ด้วย (ธนาคารซู “แบงก์กิ้ง เอเจนต์”, 2561)

สำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม (STC) ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปต่อการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อเป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ของธนาคารพาณิชย์ โดยสำรวจระหว่างวันที่ 11-16 มีนาคม 2561 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,193 คน ซึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.8 และเพศชายร้อยละ 49.2 อายุ 18 ปี ขึ้นไป สรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านความรู้เกี่ยวกับการอนุญาตให้มีตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) พบว่า กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 69.91 ทราบว่า ในปัจจุบันประเทศไทยมีตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ที่สามารถให้บริการ ทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทแทนธนาคารพาณิชย์ได้ เช่น การบริการรับฝากเงิน การถอนเงิน เป็นต้น ในขณะที่ ร้อยละ 30.9 ไม่ทราบ นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.71 ทราบว่า ธนาคารแห่งประเทศไทย อนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-Eleven) สามารถเป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ในการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทแทนธนาคารพาณิชย์ได้ ส่วนร้อยละ 35.29 ไม่ทราบ

2) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อทำหน้าที่เป็นตัวแทนธนาคารรับทำธุรกรรมทางการเงินบางประเภทแทนธนาคารพาณิชย์ได้ พบว่า

2.1) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.81 มีความคิดเห็นว่าการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-Eleven) สามารถเป็นตัวแทน (Banking Agent) ได้ จะมีส่วนช่วยเพิ่มโอกาสให้ร้านสะดวกซื้อมีรายได้จากการขายสินค้าอื่น ๆ มากขึ้น แต่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 68.23 มีความกังวลว่าการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อเซเว่น-อีเลฟเว่น (7-Eleven) สามารถเป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) จะเป็นการเพิ่มโอกาส การผูกขาดทางธุรกิจให้แก่ร้านสะดวกซื้อในประเทศไทย

2.2) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 72.09 เห็นด้วยกับการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อสามารถเป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินบางส่วนแทนธนาคารพาณิชย์ได้ เช่น การบริการ การรับฝากเงิน การถอนเงิน ขณะที่ร้อยละ 21.04 ไม่เห็นด้วย และร้อยละ 6.87 ไม่แน่ใจ

2.3) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 73.18 มีความเห็นว่าการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อสามารถเป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) จะมีส่วนช่วยอำนวยความสะดวกให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางธุรกรรมทางการเงินได้มากขึ้น โดยร้อยละ 63.79 ยินดีที่จะชำระค่าธรรมเนียมในการใช้บริการกับร้านสะดวกซื้อ ใกล้บ้านที่เป็นตัวแทนธนาคาร เพื่อแลกกับการเสียค่าใช้จ่าย และเสียเวลาในการเดินทางไปสาขาของธนาคาร

2.4) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 54.23 มีความคิดเห็นว่าเป็นอัตราที่มีราคาแพงเกินไป หากมีการกำหนด อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินกับตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ในอัตรา 25 บาท ขณะที่ร้อยละ 36.55 มีความเห็นว่าเป็นอัตราที่ไม่แพงเกินไป และร้อยละ 9.22 ไม่แน่ใจ

2.5) กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 67.39 มีความคิดเห็นว่าการอนุญาตให้ร้านสะดวกซื้อสามารถเป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) ได้ จะมีส่วนทำให้ผู้คนลดความถี่ในการไปใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาของธนาคารให้น้อยลงได้ แต่กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 69.82 รู้สึกกังวลว่าการทำธุรกรรมทางการเงิน ในร้านสะดวกซื้อที่เป็นตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) จะมีความปลอดภัยน้อยกว่าการทำธุรกรรมทางการเงิน ที่สาขาของธนาคาร (สยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์, 2561)

บทสรุปและความคิดเห็นของผู้ศึกษา

การเข้าถึงบริการทางการเงินที่เหมาะสมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยต้นทุนที่เป็นธรรม โปร่งใส และสอดคล้องกับระดับรายได้ ภายใต้การกำกับดูแลที่เหมาะสมจะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน และเอื้อต่อการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ แต่เนื่องด้วยข้อจำกัดบางประการ โดยเฉพาะประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ชนบทห่างไกลที่ประสบปัญหาเรื่องระยะทางทำให้ไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการทางการเงิน นอกจากนี้ปัญหาแหล่งบริการทางการเงินที่ยังกระจายตัวไม่ทั่วถึงและครอบคลุมทั้งประเทศ และบางพื้นที่มีแหล่งบริการทางการเงินที่ซ้ำซ้อน ทำให้ครัวเรือนไทยไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมและเกิดความเหลื่อมล้ำ ซึ่งปัญหาดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับประเทศ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชน ที่ผ่านมามีการกำหนดนโยบายส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนการเพิ่มช่องทางการให้บริการทางการเงินสำหรับประชาชนผ่านตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) ซึ่งเป็นช่องทางการให้บริการที่เป็นการให้บริการโดยตัวแทนซึ่งสถาบันการเงินหรือธนาคารพาณิชย์ได้แต่งตั้งขึ้นสำหรับให้บริการอย่างหนึ่งอย่างใดแก่ผู้ใช้บริการแทนธนาคารพาณิชย์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการของผู้บริโภค แต่ด้วยพัฒนาการทางเทคโนโลยีทำให้พฤติกรรมผู้ใช้บริการ และรูปแบบการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และเพิ่มความยืดหยุ่นให้ธนาคารพาณิชย์สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากขึ้น ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์ โดยการขยายประเภทและขอบเขตการให้บริการของตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ (Banking Agent) เพิ่มเติม ภายใต้กฎเกณฑ์การกำกับดูแลที่กำหนด ซึ่งเป็นการเติมเต็มช่องว่างการให้บริการ และเป็นการกระจายโอกาสทางการเงินให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึงในต้นทุนที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของครัวเรือนบางส่วนที่ยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน หรือประสบปัญหาจากการใช้บริการทางการเงินโดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ห่างไกล

ทั้งนี้การขยายประเภทและขอบเขตการให้บริการของตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent) จะทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการทางการเงิน และมีทางเลือกในการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินพื้นฐานด้วยราคาที่เหมาะสมผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย สะดวก และตรงตามความต้องการได้มากขึ้น และส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์สามารถบริหารจัดการช่องทางให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และครอบคลุมการให้บริการประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังได้รับประโยชน์ในเรื่องของต้นทุนที่ลดลงจากการที่ไม่ต้องจัดตั้งและบริหารสาขาในพื้นที่ และการจ้างพนักงานเพิ่ม รวมทั้งในส่วนของตัวแทนก็จะได้รับประโยชน์ในแง่แบ่งค่าธรรมเนียมจากการให้บริการ การเพิ่มจำนวนของลูกค้ากลุ่มใหม่ ๆ ได้รับความรู้และโอกาสพัฒนาศักยภาพในการดำเนินธุรกิจ

แม้ว่าการแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงินจะไม่ใช่วิธีใหม่ในประเทศไทย แต่การปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังกล่าวธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจำเป็นต้องทำการศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อพิจารณาว่าแนวทางการให้บริการผ่านตัวแทนมีความสอดคล้องและคุ้มทุนต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคารหรือไม่ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงเรื่องของความปลอดภัย โดยต้องดำเนินการตรวจสอบตัวแทนผู้ให้บริการอย่างรอบคอบ เนื่องจากตัวแทนสถาบันการเงินเปรียบเสมือนเป็นตัวแทนของธนาคารพาณิชย์ ตัวแทนดังกล่าวจึงต้องมีความรับผิดชอบและความปลอดภัยที่เท่าเทียมกับธนาคารพาณิชย์ด้วย โดยในส่วนของผู้บริโภคก็ควรต้องศึกษาหาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อเสริมสร้างทักษะให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการเงินได้อย่างเหมาะสมกับสภาพและความต้องการของตนเอง ทั้งนี้ การให้บริการทางการเงินผ่านตัวแทนจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ภาครัฐควรเข้ามาให้การสนับสนุนการดำเนินงานของตัวแทนของสถาบันการเงินในด้านต่าง ๆ รวมถึงส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการกับตัวแทนสถาบันการเงินมากขึ้น เพื่อเพิ่มการแข่งขันในระบบ และช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงและครอบคลุม อันเป็นการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ และกระจายความมั่งคั่ง ซึ่งส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

บรรณานุกรม

- กองทุนหมู่บ้านเนื้อหอม แบงก์จีบเป็นตัวแทน-ธ.ก.ส. เดินหน้าตั้ง 900 แห่ง. (29 มีนาคม 2561). **ฐานเศรษฐกิจ**. น. 1(ขวา), 24, 23. สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip.
- ตัวแทนธนาคาร (Banking Agent) รับฝาก-ถอนเงิน ผ่านร้านสะดวกซื้อ?. (2561). **แนวหน้าออนไลน์**. สืบค้น 10 มิถุนายน 2561 จาก <http://www.naewna.com/politic/columnist/34158>
- ทำความเข้าใจ Financial Inclusion** การเพิ่มโอกาสให้ผู้ใช้เข้าถึงบริการทางการเงิน. (2560). สืบค้น 15 มิถุนายน 2561 จาก <http://dv.co.th/blog-th/financial-inclusion-fintech-in-remote-area/>
- ธนาคารซู “แบงก์กิ้ง เอเจนต์” ช่วยเปลี่ยนผ่านสู่สังคมไร้เงินสด. (8 มีนาคม 2561). **กรุงเทพธุรกิจ**. น. 17(บน), 21. สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559ก). **แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 (2559-2563)**. สืบค้น 15 มิถุนายน 2561 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP3/FinancialSectorMasterPlanIII.pdf>
- _____. (2559ข). **รายงานผลสำรวจการเข้าถึงบริการทางการเงินภาคครัวเรือน ปี 2559**. สืบค้น 15 มิถุนายน 2561 จาก https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/Highlights/FSMP2/FinancialAccessSurveyOfThaiHouseholds_2016.pdf
- _____. (ม.ป.ป.). **หลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการธนาคารพาณิชย์**. สืบค้น 15 มิถุนายน 2561 จาก https://www.bot.or.th/Thai/AboutBOT/Activities/Documents/ Banking_license_Slide.pdf
- รพท. แจง Banking Agent ไม่ใช่เรื่องใหม่ ยันแบงก์พาณิชย์ตั้งได้เอง-เตรียมปรับปรุงเกณฑ์ใหม่ คาดเริ่มใช้ มีนาคมนี้. (2561). สืบค้น 10 มิถุนายน 2561 จาก <https://www.ryt9.com/s/iq03/2785129>
- รพท. ปลดล็อกแบงก์พาณิชย์ตั้ง “ตัวแทนฝาก-ถอน-จ่ายเงิน-โอนเงิน” ไม่ต้องขออนุญาต ยันไม่ใช่ตั้งธนาคารใหม่. (2561). สืบค้น 10 มิถุนายน 2561 จาก <https://thaipublica.org/2018/02/bot-bank-banking-agent/>
- แบงก์กิ้งเอเจนต์ ‘ธนาคาร’ ห้องแถว-ปั้มน้ำมัน. (2561). **มติชนออนไลน์**. สืบค้น 17 มิถุนายน 2561 จาก https://www.matichon.co.th/economy/news_871466
- แบงก์ค้นหาพันธมิตร ลุยตั้งเป็นตัวแทน ฝาก-ถอนไม่เกิน 2 หมื่นบาทต่อวัน แห่ยื่นขออนุมัติจากรพท. (12 กรกฎาคม 2561). **ฐานเศรษฐกิจ**. น. 24(กลาง), 23. สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- แบงก์เอเจนต์ช่วยประชาชนเข้าถึงบริการ. (22 กุมภาพันธ์ 2561). **โพสต์ทูเดย์**. น. A1(ซ้าย). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip
- “ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สนส. 3/2561 เรื่องหลักเกณฑ์เกี่ยวกับช่องทางให้บริการของธนาคารพาณิชย์” (5 มีนาคม 2561). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 135 ตอนพิเศษ 47 ง, หน้า 11-26.
- _____. 9/2553 เรื่อง หลักเกณฑ์การแต่งตั้งตัวแทนของสถาบันการเงิน (Banking Agent)”. (3 พฤศจิกายน 2553). **ราชกิจจานุเบกษา**, เล่ม 127 ตอนพิเศษ 127ง, หน้า 50-62.
- วรภรณ์ สีตาสัน. (มิถุนายน 2561). **รู้จักและเข้าใจ Banking Agent**. **มุมมองพยากรณ์**, 7(73), น. 18.

ว่าด้วย Banking Agent. (23 กุมภาพันธ์ 2561). **ฐานเศรษฐกิจออนไลน์**. สืบค้น 18 มิถุนายน 2561 จาก <http://www.thansettakij.com/content/261386>

ส.ธนาคารไทย ซึ่แบงก์กึ่งเอเยนต์ เอื้อประโยชน์ธุรกิจธนาคาร. (6 มีนาคม 2561). **กรุงเทพธุรกิจออนไลน์**. สืบค้น 5 กรกฎาคม 2561 จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news/detail/794720>

สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์. (2561). **ความเชื่อมโยงกับนโยบายระบบการเงินไทย: มุมมองจากข้อมูลจุดพิกัดบริการทางการเงินกว่า 300,000 จุดทั่วประเทศ**. สืบค้น 17 มิถุนายน 2561 จาก https://www.pier.or.th/wp-content/uploads/2018/03/khao_tha034.pdf

สยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์เผยแพร่ประชาชน 68.23% เชื่อหาก 7-ELEVEN เป็น Bank Agent เท่ากับเพิ่มโอกาสผูกขาดทางการค้า. (2561). สืบค้น 6 มิถุนายน 2561 จาก <http://www.thailand4.com/gen/2018-03-19/bc0a5f2fdce686be1d28900a4e5cba2f/>

สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง. (2558). **คลังพัฒนาแผนที่การเข้าถึงบริการทางการเงินระดับฐานราก**. สืบค้น 15 มิถุนายน 2561 จาก <https://www.mof.go.th/home/eco/210858.pdf>

อมรเทพ พิภพศิริรัตน์. (2561). **Banking Agent การให้บริการทางการเงินที่เข้าถึงประชาชนมากขึ้น**. สืบค้น 19 มิถุนายน 2561 จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/4728>

ออมสินยื่น 400 แห่ง ตั้งแบงก์กึ่ง เอเยนต์. (8 เมษายน 2561). **ฐานเศรษฐกิจ**. น. 24(ล่างซ้าย). สืบค้นจาก ฐานข้อมูล iQNewsClip