

สถานการณ์ทางสังคมที่สำคัญ

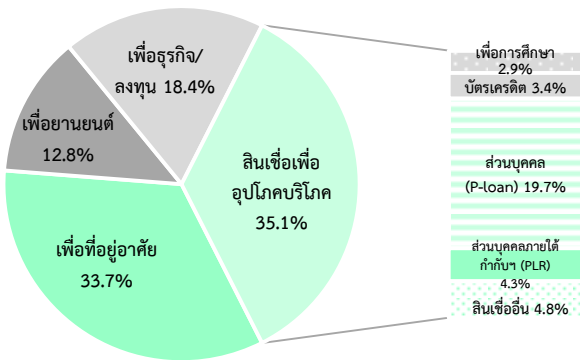
พฤติกรรมทางการเงินของครัวเรือนไทยและความเสี่ยงทางการเงิน

ในปัจจุบันสถานการณ์ครัวเรือนของไทยกำลังเผชิญผลกระทบทั้งในมิติทางเศรษฐกิจ สังคม การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี หรือแม้กระทั่งวัฒนธรรม โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาเชิงโครงสร้างและความเปราะบางของระบบเศรษฐกิจและสังคมในระดับครัวเรือนอย่างชัดเจน โดยประการหนึ่งคือ ครัวเรือนกำลังสะสมความเสี่ยงทางการเงินไว้เป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของครัวเรือนที่ทำให้เกิดการออมน้อยและนำรายได้ในอนาคตมาใช้ในการบริโภคมากเกินไป (การก่อหนี้) ซึ่งนำไปสู่ความเปราะบางทางการเงิน และทำให้ครัวเรือนขาดภูมิคุ้มกันและอ่อนไหวต่อความผันผวนทางเศรษฐกิจได้ง่าย โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่สูญเสียรายได้จากการทำงานเพราะภาวะเศรษฐกิจที่หดตัว และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) กล่าวได้ว่า พฤติกรรมทางการเงินของครัวเรือนไทยมีแนวโน้มนำไปสู่การสะสมความเสี่ยงในมิติต่างๆ อาทิ การก่อหนี้ที่สร้างภาระมากเกินไปและไม่สมดุลกับรายได้ การขาดภูมิคุ้มกันและระบบรองรับผลกระทบจากปัญหาด้านการเงิน และทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอยและการก่อหนี้

พฤติกรรมการก่อหนี้ที่เน้นการบริโภคนำไปสู่การสร้างภาระทางการเงินของครัวเรือน และไม่สามารถช่วยยกระดับรายได้ของครัวเรือนให้สูงขึ้นได้ในระยะยาว

ครัวเรือนไทยก่อหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคเป็นหลัก ขณะที่หนี้ครัวเรือนของประเทศส่วนใหญ่ สัดส่วนมากกว่าครึ่งเป็นการกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย ในระยะสั้นแม้ว่าการกู้ยืมเงินเพื่อนำมาใช้ในการบริโภคจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาสภาพคล่องและการขาดรายได้ของครัวเรือนได้ แต่ก็จะสร้างภาระทางการเงินให้แก่ครัวเรือนในอนาคตไปพร้อมกัน โดยเฉพาะหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคที่มีระยะเวลาผ่อนชำระคืนสั้นและอัตราดอกเบี้ยสูง จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2562 พบว่า 1 ใน 3 ของหนี้ครัวเรือนเป็นสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยเฉพาะสินเชื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล (Personal Loan) มีสัดส่วนร้อยละ 19.7 สินเชื่ออื่นที่ไม่สามารถจำแนกวัตถุประสงค์ได้ร้อยละ 4.8 และสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับของ ธปท. (Personal Loan Regulation: PLR) ร้อยละ 4.3

แผนภาพ 17 โครงสร้างหนี้ครัวเรือนไทย ปี 2562



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

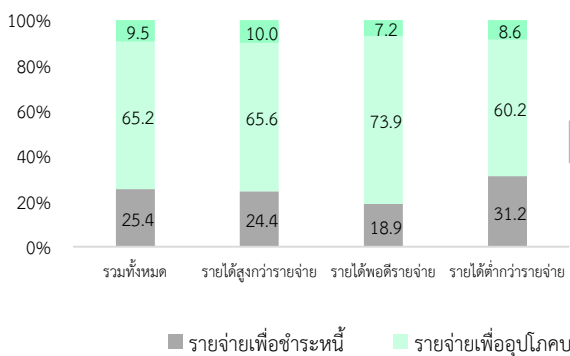
ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้จ่ายใช้สอย/การก่อกวนของครัวเรือน

เพื่อทำความเข้าใจทัศนคติและพฤติกรรมทางการเงินของครัวเรือนให้มากขึ้น โดยเฉพาะในมิติการใช้จ่ายใช้สอยและการก่อกวนเพื่อการอุปโภคบริโภคที่เป็นสาเหตุสำคัญของความเสี่ยงและความเปราะบางทางการเงินของครัวเรือนให้ดียิ่งขึ้น สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้ร่วมกับบริษัทศูนย์วิจัยเพื่อการพัฒนาสังคมและธุรกิจจำกัด (SAB) ดำเนินโครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อกวนเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล โดยเป็นการสำรวจภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างอายุ 20-65 ปี จำนวน 6,761 คนทั่วประเทศ และการสัมภาษณ์เชิงลึกจากประชากรทั่วไปอายุ 20-65 ปี จำนวน 30 ราย ในช่วงระหว่างเดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563

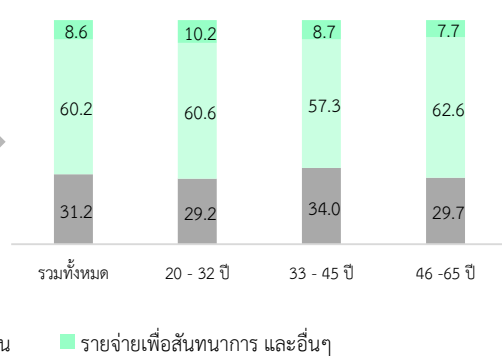
1. ภาพรวมครัวเรือนไทยมีแนวโน้มการบริโภคสูง

(1) มากกว่าครึ่งหนึ่งของรายจ่ายครัวเรือนทั้งหมดเป็นค่าใช้จ่ายเพื่ออุปโภคบริโภคสินค้าและบริการที่จำเป็น ขณะที่รายจ่ายเพื่อการสนทนากาฯ มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหารายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย โดยเฉพาะในกลุ่มคนที่เริ่มทำงานใหม่ จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด พบว่า โครงสร้างรายจ่ายส่วนใหญ่เป็นรายจ่ายเพื่ออุปโภคบริโภคสินค้าและบริการที่จำเป็น อาทิ ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าเช่าเร็น และค่าเดินทาง (ร้อยละ 65 ของรายจ่ายทั้งหมด) ขณะที่รายจ่ายเพื่อสนทนากาฯ² มีสัดส่วนร้อยละ 10 เมื่อพิจารณาเฉพาะกลุ่มที่มีปัญหาทางการเงิน (รายได้ต่ำกว่ารายจ่าย) พบว่า 1 ใน 3 ของรายจ่ายเพื่อสนทนากาฯ เป็นค่าใช้จ่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์/บุหรื และอีก 1 ใน 3 เป็นค่าใช้จ่ายท่องเที่ยวและการดูแลสุขภาพ นอกจากนี้ เมื่อจำแนกตามช่วงอายุแล้ว กลุ่มที่มีรายจ่ายเพื่อสนทนากาฯ สูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มคนในช่วงอายุ 20-32 ปี หากหักรายจ่ายเพื่อสนทนากาฯ จะทำให้สัดส่วนคนที่มีรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายลดลงอย่างมีนัยสำคัญ

แผนภาพ 18 โครงสร้างรายจ่ายของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เทียบรายจ่าย



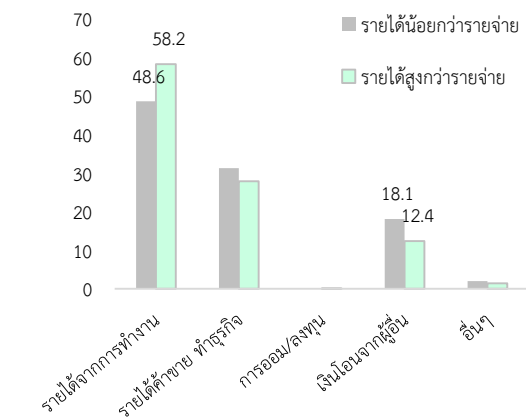
แผนภาพ 19 โครงสร้างรายจ่ายเฉพาะคนที่มีปัญหา จำแนกตามช่วงอายุ



ที่มา: โครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อกวนเพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล, SAB และ สศช., ประมวลผลโดย สศช.

² รายจ่ายเพื่อสนทนากาฯและอื่น ๆ ประกอบด้วย (1) รายจ่ายเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ความงาม บุคลิกภาพ เช่น น้ำหอม ครีม โลชั่น เจล (2) ค่าบริการส่วนบุคคล เช่น นวด สปา ตัดผม เสริมสวย (3) เครื่องประดับ เช่น สร้อย แหวน นาฬิกา (4) ค่าจ้างคนทำงานบ้าน/ ซักรีด (5) สักรรค์ สันทนาการ (ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม) ออกกำลังกาย เล่นกีฬา (6) ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว (7) เครื่องดื่มแอลกอฮอล์/ บุหรื และ (7) รายจ่ายอื่นๆ โดยรายงานศึกษานี้จำแนกรายจ่ายประเภทข้างต้นเป็นรายจ่ายที่ไม่จำเป็น

แผนภาพ 20 สัดส่วนรายได้แต่ละประเภทของกลุ่มคนอายุ 20-32 ปี (ร้อยละ)

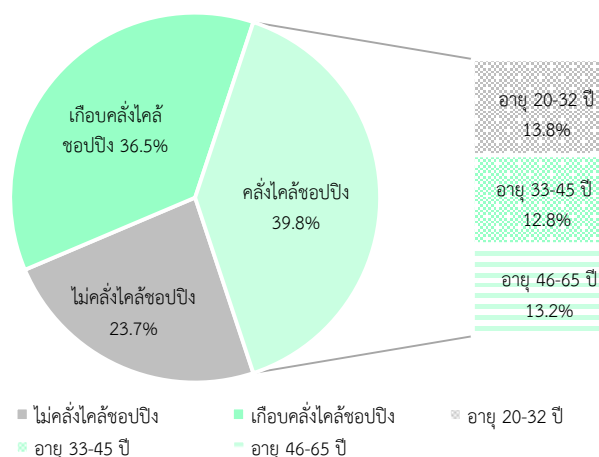


ที่มา: โครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล, SAB และ สศช. ประมวลผลโดย สศช.

(2) คนวัยเริ่มทำงานที่มีปัญหารายได้น้อยกว่ารายจ่ายส่วนหนึ่งเป็นผลจากการมีสัดส่วนรายได้ที่มีความสม่ำเสมอต่ำ ทำให้ต้องอาศัยเงินโอนจากพ่อแม่และผู้ปกครองมาช่วยชดเชยรายได้ คนส่วนใหญ่มีรายได้จากการทำงานเป็นหลัก อาทิ เงินเดือน ค่าจ้าง ซึ่งเป็นรายได้ประเภทที่มีความสม่ำเสมอและคาดการณ์ได้เพราะมีความผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจน้อยกว่ารายได้ประเภทอื่น อีกทั้งยังสามารถช่วยให้เข้าถึงบริการทางการเงินหรือแหล่งเงินทุนได้ง่ายกว่ารายได้จากการค้าขายและทำธุรกิจ โดยในกลุ่มวัยเริ่มทำงาน (อายุ 20-32 ปี) รายได้จากการทำงานมีสัดส่วนร้อยละ 55.4 และพึ่งพาเงินจากพ่อแม่ผู้ปกครองร้อยละ 14.5 ซึ่งในกลุ่มคนเริ่มทำงานที่เผชิญปัญหา รายได้น้อยกว่ารายจ่ายมีรายได้จากการทำงานอยู่ที่ร้อยละ 48.6 และพึ่งพาเงินจากการโอนจากผู้อื่นอยู่ในระดับร้อยละ 18.1

(3) คนส่วนใหญ่พร้อมที่จะใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อมีรายได้สูงขึ้น และมีแนวโน้มคลั่งไคล้การช้อปปิ้ง³ โดยเฉพาะวัยเริ่มทำงานที่มีสัดส่วนสูงถึง 1 ใน 3 และมีรายจ่ายเพื่อการสนทนการสูงกว่ากลุ่มอื่น โดยกลุ่มที่มีทัศนคติเห็นด้วยกับ “ยังมีรายได้มากขึ้น จะมีรายจ่ายมากขึ้น” มีเกือบร้อยละ 40 ที่คลั่งไคล้การช้อปปิ้ง และอีกร้อยละ 37 อยู่ในกลุ่มเกือบคลั่งไคล้การช้อปปิ้งโดยหลายคนเริ่มก่อหนี้ในช่วงวัยทำงานจากการมีงานประจำและทำบัตรเครดิต จากนั้น จึงจ่ายผ่านบัตรเครดิตเพื่อสนองความต้องการของตนเองโดยขาดความระมัดระวัง จนไม่สามารถชำระยอดเต็มได้ จึงใช้การชำระบางส่วนหรือชำระขั้นต่ำ ทำให้ยอดคงค้างหนี้สะสมไปเรื่อยๆ อย่างไรก็ตาม กลุ่มดังกล่าวยังคงตระหนักรู้ถึงการเป็นหนี้ของบัตรเครดิตอย่างชัดเจน คือ ร้อยละ 83.6 รับรู้ว่าการใช้บัตรเครดิตเป็นการก่อหนี้รูปแบบหนึ่งแม้ว่าจะชำระเต็มจำนวนทุกครั้งก็ตาม

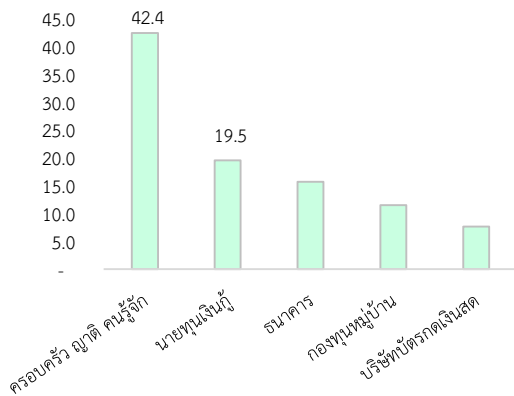
แผนภาพ 21 กลุ่มที่เห็นด้วยกับทัศนคติ “ยังมีรายได้มากขึ้นก็จะใช้จ่ายมากขึ้น จึงไม่มีเงินเหลือเก็บ”



ที่มา: โครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล, SAB และ สศช. ประมวลผลโดย สศช.

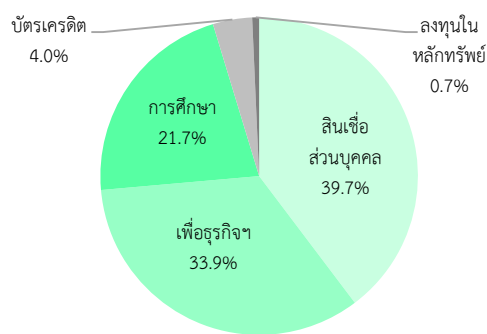
³ การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบแนวโน้มพฤติกรรมคลั่งไคล้การช้อปปิ้งของกลุ่มตัวอย่างโดยการอาศัยแบบวัดความคลั่งไคล้การช้อปปิ้งที่ปรับปรุงจาก Edwards Compulsive Buying Scale Revised version ซึ่งเกณฑ์การคิดคะแนนอ้างอิงตาม Maraz, van den Brink, and Demetrovics (2015) จากข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1 ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5) ผู้ที่ได้คะแนนตั้งแต่ 42 คะแนนขึ้นไปจัดอยู่ในกลุ่มคลั่งไคล้ช้อปปิ้ง ขณะที่กลุ่มเกือบคลั่งไคล้ช้อปปิ้ง คือ ผู้ได้รับคะแนนระหว่าง 30-41 คะแนน

แผนภาพ 22 สัดส่วนผู้เป็นหนี้ส่วนบุคคล
จำแนกตามแหล่งที่มาของเงินกู้ (ร้อยละ)

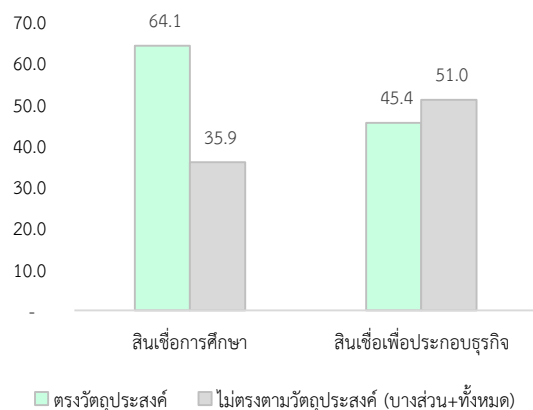


ที่มา: โครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล, SAB และ สศช.

แผนภาพ 23 โครงสร้างหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล



แผนภาพ 24 การใช้เงินจากสินเชื่อตามวัตถุประสงค์ (ร้อยละ)



ที่มา: โครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล, SAB และ สศช., ประมวลผลโดย สศช.

2. พฤติกรรมการก่อหนี้ที่นำเงินไปใช้เพื่อบริโภคและใช้จ่ายผิดประเภท รวมถึงวงจรการก่อหนี้ซ้ำสะท้อนถึงความเสี่ยงทางการเงินของครัวเรือน

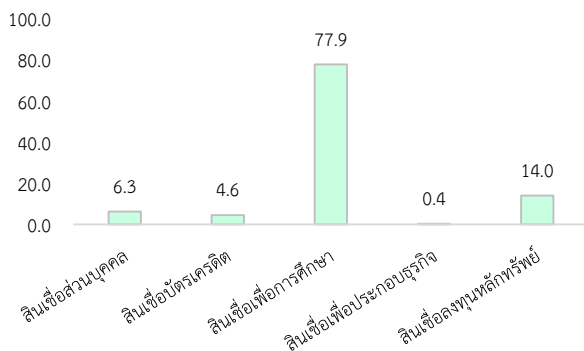
(1) คนส่วนใหญ่มักเป็นหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค ส่งผลให้ภาระค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในอนาคตเพิ่มสูงขึ้นเพราะหนี้ประเภทดังกล่าวมีอัตราดอกเบี้ยสูงและระยะเวลาการผ่อนสั้น ทำให้ภาระการชำระคืนต่อเดือนสูงและเหลือเงินออมน้อยลง เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้มีหนี้สินทั้งหมด พบว่า ร้อยละ 72.1 มีหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภค โดยเป็นสินเชื่อส่วนบุคคล (P-loan) ร้อยละ 40.7 และสินเชื่อบัตรเครดิตร้อยละ 15.2 ซึ่งสินเชื่อทั้งสองประเภทมีระดับอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าสินเชื่อประเภทอื่น นอกจากนี้ ในแง่ของแหล่งเงินกู้ของสินเชื่อส่วนบุคคลยังแสดงให้เห็นระดับอัตราดอกเบี้ยที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นการกู้จากนอกระบบเป็นหลัก โดยเฉพาะจากครอบครัว ญาติ คนสนิท คนรู้จัก และนายทุนเงินกู้ ร้อยละ 42.2 และร้อยละ 19.5 ตามลำดับ

(2) แม้ว่าหนี้อุปโภคบริโภคส่วนหนึ่งจะนำไปใช้เพื่อประกอบอาชีพและ/หรือทำธุรกิจ⁴ และเพื่อการศึกษา แต่พบว่ามีจำนวนไม่น้อยที่นำเงินไปใช้จ่ายไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ นำไปสู่การสร้างภาระรายจ่ายในอนาคตให้แก่ครัวเรือนแทนที่การลงทุนเพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตในระยะยาว โดยภาพรวมของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคประกอบด้วย สินเชื่อส่วนบุคคล ร้อยละ 39.7 สินเชื่อเพื่อธุรกิจร้อยละ 33.9 และสินเชื่อเพื่อการศึกษาร้อยละ 21.7 ในด้านสินเชื่อเพื่อการศึกษา ยอดหนี้คงค้างเฉลี่ยอยู่ที่ 99,136 บาทต่อคน โดยเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 97.5) เป็นการกู้ยืมจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) ซึ่ง 1 ใน 3 ของการกู้ยืมเป็นการนำเงินไปใช้จ่ายค่าครองชีพเป็นหลัก และมากกว่าครึ่งของการกู้ยืมดังกล่าวยังไม่ได้วางแผนการชำระคืน เพราะเห็นว่ายังไม่ถึงกำหนดชำระ ส่วนสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจ ยอดหนี้คงค้างเฉลี่ยอยู่ที่ 117,888 บาทต่อคน โดยเป็นการกู้จากธนาคารพาณิชย์เป็นหลัก (ร้อยละ 84.5) อย่างไรก็ตาม มีสัดส่วนไม่ถึงครึ่งหนึ่งที่นำเงินไปใช้เพื่อประกอบอาชีพ/ทำธุรกิจในทางกลับกันร้อยละ 51.0 เป็นการนำเงินไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อื่นบางส่วนหรือทั้งหมด โดยเฉพาะการนำเงินไปใช้จ่ายค่าครองชีพ และซื้อสิ่งของที่ต้องการ

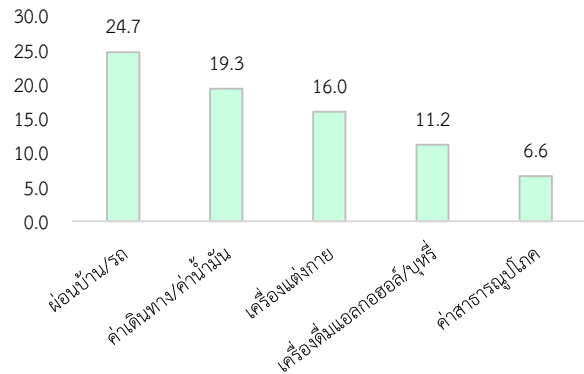
⁴ การศึกษาครั้งนี้จำแนกสินเชื่อเพื่อประกอบธุรกิจออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) เพื่อเกษตรกรรม (2) เพื่อประกอบอาชีพทั่วไป เช่น การเปิดร้านขายอาหาร การเปิดร้านขายของชำ และ (3) เพื่อธุรกิจ โดยเป็นการกู้ยืมของปัจเจกบุคคลเพื่อนำไปใช้สำหรับการดำเนินกิจการที่มีลักษณะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมาย

(3) พฤติกรรมการก่อหนี้ชำระหรือการกู้เงินจากวัตถุประสงค์หนึ่งเพื่อนำไปชำระหนี้และ/หรือปิดบัญชีหนี้อื่นเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ฐานะการเงินของครัวเรือนมีความเสี่ยงเพิ่มมากขึ้น แม้พฤติกรรมการก่อหนี้ชำระมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 8.5 ของผู้ที่เป็นหนี้เพื่อการอุปโภคบริโภคทั้งหมด แต่ส่วนใหญ่ของผู้ที่ก่อหนี้ชำระหรือสัดส่วนร้อยละ 77.9 นำเงินที่กู้ยืมเพื่อการศึกษา มาใช้ในการหัก/ปิดบัญชีสินเชื่อรถยนต์และรถจักรยานยนต์ และสินเชื่อส่วนบุคคลเป็นหลัก ทั้งนี้ พฤติกรรมการก่อหนี้ชำระดังกล่าวเป็นเครื่องบ่งชี้สำคัญของปัญหารายได้ไม่เพียงพอจากรายจ่าย โดยในกลุ่มที่มีพฤติกรรมการก่อหนี้ชำระ พบว่า 1) มีสัดส่วนร้อยละ 55.8 ที่กำลังเผชิญปัญหารายได้ต่ำกว่ารายจ่าย 2) 5 อันดับแรกของรายจ่ายต่อเดือน ได้แก่ ค่าผ่อนบ้าน/รถ ค่าเดินทาง/ค่าน้ำมัน ค่าเครื่องแต่งกาย ค่าเครื่องดื่มแอลกอฮอล์/บุหรี่ย และค่าสาธารณูปโภค ตามลำดับ และ 3) เงินออมเฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มก่อหนี้ชำระอยู่ที่ 1,280 บาท ต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่มีพฤติกรรมดังกล่าวที่มีเงินออมเฉลี่ย 1,808 บาท ต่อเดือน

แผนภาพ 25 สัดส่วนผู้ก่อหนี้ชำระ
จำแนกตามประเภทสินเชื่อที่กู้ (ร้อยละ)



แผนภาพ 26 โครงสร้างรายจ่าย 5 อันดับแรก
ของผู้ก่อหนี้ชำระ (ร้อยละ)



ที่มา: โครงการสำรวจและศึกษาสาเหตุที่คนไทยก่อหนี้เพื่ออุปโภคบริโภคส่วนบุคคล, SAB และ สศช., ประมวลผลโดย สศช.

ความเปราะบางของครัวเรือนท่ามกลางวิกฤต

ฐานะทางการเงินของครัวเรือนไทยค่อนข้างสะสมความเสี่ยงอันเนื่องมาจากพฤติกรรมการใช้จ่ายและการก่อหนี้ในหลายมิติ อาทิ การเน้นก่อหนี้เพื่อบริโภคที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้หรือผลตอบแทน พฤติกรรมที่เน้นการใช้จ่ายจนทำให้รายจ่ายสูงกว่ารายได้ การบริโภคเพื่อตอบสนองความพึงพอใจในปัจจุบันเป็นหลัก และทัศนคติที่ส่งเสริมให้มีรายจ่ายสูงและขาดการวางแผนทางการเงิน จนกระทั่งทำให้ครัวเรือนมีความเปราะบางสูงขึ้นและขาดกันชนทางการเงินที่จะสามารถช่วยลดระดับความรุนแรงของผลกระทบทางด้านรายได้ (Income Shock) ที่อาจเกิดขึ้น

ในช่วงสถานการณ์ปกติ ความเปราะบางทางการเงินของครัวเรือนไทยถือว่าอยู่ในระดับสูง ประกอบกับการมีเงินออมน้อย มีภาระหนี้สูงและนาน และภูมิคุ้มกันทางการเงินอยู่ในระดับต่ำ โดยเมื่อต้องเผชิญกับภาวะที่เศรษฐกิจมีการหดตัวทำให้ผลกระทบต่อครัวเรือนจะมีความรุนแรง และส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นวงกว้างได้

ข้อเสนอแนะ

การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่ภาครัฐพยายามเร่งดำเนินการในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นสินเชื่อดอกเบี้ยต่ำ (Soft loan) สินเชื่อเพื่อส่งเสริมการจ้างงาน สินเชื่อฉุกเฉินสำหรับผู้ไม่มีรายได้ประจำ เป็นต้น ล้วนมีส่วนสำคัญในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของครัวเรือนในช่วงระยะสั้น อย่างไรก็ตาม หลักสำคัญของการแก้ไขปัญหา คือ การแก้ไขปัญหาความเปราะบางทางการเงินในระดับเชิงโครงสร้างของครัวเรือนในระยะยาวอย่างยั่งยืน

(1) **การสร้างกลไกเพื่อบรรเทาภาระหนี้และปรับเปลี่ยนโครงสร้างหนี้โดยมีภาครัฐเป็นสื่อกลาง** โดยสร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถเจรจาและไกล่เกลี่ยกับสถาบันการเงินเพื่อบรรเทาภาระหนี้ หรือปรับโครงสร้างหนี้ (Restructuring) ที่เกิดขึ้น เช่น การปรับลดอัตราดอกเบี้ยกรณีพิเศษสำหรับลูกหนี้ชั้นดี โดยมีภาครัฐเป็นสื่อกลางระหว่างเจ้าหนี้และลูกหนี้ ซึ่งจะช่วยให้ภาระหนี้ของประชาชนลดลงและสภาพคล่องของครัวเรือนดีขึ้น ซึ่งต่างไปจากการการพักชำระเงินต้น การเลื่อนกำหนดชำระหนี้ ฯลฯ ที่ประชาชนยังต้องมีภาระชำระเงินต้นเท่าเดิมและดอกเบี้ยยังคงเดินต่อไป

(2) **การยกระดับรายได้ของประชาชนให้สอดคล้องกับความเป็นอยู่และความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ** ปัญหาความไม่เพียงพอของรายได้กับรายจ่ายเป็นสาเหตุสำคัญของการก่อหนี้ครัวเรือน ซึ่งนอกเหนือจากการปรับปรับเปลี่ยนรายจ่ายของครัวเรือนให้มีความเหมาะสมกับรายได้แล้ว ในด้านหนึ่งจำเป็นต้องยกระดับรายได้ของครัวเรือนเพิ่มขึ้นเช่นกัน โดยอาจส่งเสริมช่องทางให้ประชาชนสามารถสร้างรายได้ให้มีความหลากหลายและความยืดหยุ่นมากขึ้นเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงหรือเหตุการณ์ไม่คาดฝันได้อย่างเหมาะสม อาทิ การลงทุนทางการเงิน การทำอาชีพเสริม การยกระดับมาตรฐานค่าจ้างเงินเดือน

(3) **การส่งเสริมความรู้และสร้างวินัยทางการเงินให้กับประชาชนผ่านช่องทางเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ** โดยการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชนเพื่อสนับสนุนให้ครัวเรือนการวางแผนทางการเงินมากขึ้นและสร้างกันชนทางการเงินให้แก่ครัวเรือนไปพร้อมกัน ซึ่งเป็นการสร้างความเข้มแข็งของฐานะการเงินให้เพิ่มขึ้นในระยะยาว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้คำแนะนำด้านการเงินแก่ครัวเรือนในประเด็นต่างๆ ที่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นสุขภาพทางการเงิน การเข้าถึงสินเชื่ออย่างเหมาะสม และการจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันสุขภาพและคำแนะนำทางการเงิน