



ธนาคารแห่งประเทศไทย
BANK OF THAILAND

รายงาน เรื่องร้องเรียน การใช้บริการทางการเงิน

ปี 2566

I. ข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ^{1/}



จำนวนธุรกรรมทางการเงิน

ขยายตัว 36.5% จากปีก่อน
(23,180 ล้านบัญชีหรือรายการ* ในปี 2566)



ขณะที่เรื่องร้องเรียน

เพิ่มขึ้น 4.6% จากปีก่อน
(475,219 รายการ ในปี 2566)



ทุก 1 ล้านบัญชีหรือรายการ*

พบเรื่องร้องเรียน 21 รายการ
(ลดจาก 27 รายการในปี 2565)

*คำนวณจาก (1) จำนวนบัญชีเงินฝาก บัตรเครดิต-เดบิต สินเชื่อรายย่อยและ SME ประกันภัย กองทุนรวม และ (2) จำนวนรายการโอนเงินและชำระเงิน

3 ปัญหาที่ถูกร้องเรียนสูงสุด



72% การใช้บริการพื้นฐาน

(โอนเงินและชำระเงิน ฝาก ถอน)



20% การใช้งานผลิตภัณฑ์และระบบ



6% การให้บริการของพนักงาน

3 ผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียนสูงสุด

ตามจำนวนเรื่องร้องเรียน



โอนเงินและชำระเงิน

420,732 รายการ



บัตรเครดิต

14,394 รายการ



เงินฝาก

5,932 รายการ

ตามสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรม

1 ล้านบัญชีหรือรายการ



สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

870 รายการ



สินเชื่อจำนำทะเบียนรถ

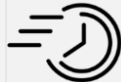
609 รายการ



สินเชื่อเช่าซื้อ

601 รายการ

การยุติเรื่องร้องเรียน



ผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนเกือบทั้งหมด (96.4%) ได้ภายใน 7 วัน

ดีขึ้นจากปีก่อน (95.7%)

II. ข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมายัง สปท. เช่น 1213^{2/}



จำนวนเรื่องร้องเรียนรวม

3,383 รายการ



“บริการด้านสินเชื่อ” และ “ภัยทางการเงิน”

เป็นเรื่องที่มีการร้องเรียนสูงสุด 2 อันดับแรก

“ภัยทางการเงิน” มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นสูงสุด

โดยเฉพาะถูกหลอกให้ทำธุรกรรม

ผ่านช่องทางออนไลน์

III. สปท. แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างไร?

กำกับตรวจสอบผู้ให้บริการ

ทางการเงินอย่างใกล้ชิด

สั่งการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไข
คุณภาพการให้บริการโดยเร็ว



ยกระดับหลักเกณฑ์

การให้บริการลูกค้า

ได้แก่ การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบ
และเป็นธรรม การดูแลความเสี่ยงด้าน
IT และระบบ mobile banking จัดข้อ



ดูแลและจัดการ

ภัยทุจริตทางการเงินเชิงรุก

เพื่อสร้างความเชื่อมั่น
ด้านความปลอดภัยแก่ประชาชน



ให้ความช่วยเหลือและแนะนำ

การใช้บริการทางการเงิน

โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาหนี้
และภัยทางการเงิน



Disclaimer: ธนาคารแห่งประเทศไทย (สปท.) จัดทำรายงานฉบับนี้จาก 1/ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการทางการเงินประจำปี 2566 ที่ สปท. กำหนดให้ผู้ให้บริการเปิดเผยปัญหาการใช้บริการทางการเงินของลูกค้าและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และ 2/ ข้อมูลที่ผู้ใช้บริการขอรับคำปรึกษา ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการให้บริการที่ไม่เป็นธรรมของผู้ให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ สปท. โดย สปท. ขอสงวนสิทธิ์ในความรับผิดชอบใด ๆ อันเกิดจากการจัดทำ การยกเลิก การเผยแพร่ การนำไปใช้ หรือการดำเนินการอื่นใดทุกกรณี

I. ข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ

1. ภาพรวมเรื่องร้องเรียน

จำนวนธุรกรรมทางการเงินในปี 2566 ขยายตัว 36.5% จากปีก่อน ขณะที่จำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้น 4.6% ส่งผลให้สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงินลดลงจากปีก่อนเป็น 21 รายการ

ตารางที่ 1: จำนวนเรื่องร้องเรียนและสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงิน 1 ล้านบัญชีหรือรายการ แยกตามประเภทผู้ให้บริการ ปี 2565-2566

ประเภทผู้ให้บริการ			จำนวนและสัดส่วนเรื่องร้องเรียน					สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรม ทางการเงิน 1 ล้านบัญชีหรือรายการ		
			ปี 2565		ปี 2566		%YOY	ปี 2565	ปี 2566	%YOY
			จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน				
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	DSIBs ¹	445,153	98.0%	449,532	94.6%	1.0%	26.3	19.5	-25.9%
		Non-DSIBs	1,882	0.4%	1,806	0.4%	-4.0%	36.2	27.0	-25.4%
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch) และ ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ (Subsidiary)		290	0.1%	6	0%	-97.9%	161.8	14.8	-90.5%
	บริษัทเงินทุน (บง.) และ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (บค.)		8	0%	0	0%	-100.0%	0	0	-
ผู้ประกอบการธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank)			6,871	1.5%	23,875	5.0%	247.5%	203.8	503.7	147.2%
รวม			454,204	100%	475,219	100%	4.6%	26.7	20.5	-23.2%

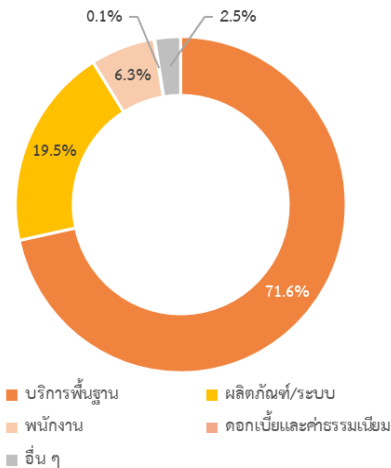
หมายเหตุ:

1. จำนวนธุรกรรมทางการเงินคำนวณจาก (1.1) จำนวนบัญชีเงินฝาก บัตรเครดิต-เดบิต สินเชื่อรายย่อยและ SME ประกันภัย กองทุนรวม และอื่น ๆ เฉลี่ยในปี 2565 และปี 2566 ซึ่งเท่ากับ 9,506 และ 14,255 ล้านบัญชี ตามลำดับ และ (1.2) จำนวนรายการโอนเงินและชำระเงินเฉลี่ยในปี 2565 และปี 2566 ซึ่งเท่ากับ 7,476 และ 8,925 ล้านรายการ ตามลำดับ
2. ธปท. ขยายขอบเขตการรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการให้ครอบคลุมสถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs) บริษัทที่ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ (Nano Finance) และบริษัทบริหารสินทรัพย์ (บปส.) เพื่อให้ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกประเภทภายใต้ประกาศว่าด้วยการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ตั้งแต่ปี 2567
- จำนวนธุรกรรมทางการเงินในปี 2566 เพิ่มขึ้น 36.5% จากปีก่อนเป็น 23,180 ล้านบัญชีหรือรายการ โดยผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 475,219 รายการ (เพิ่มขึ้นเพียง 4.6% จากปีก่อน) โดยเกือบทั้งหมดเป็นเรื่องร้องเรียนของ (1) ธนาคารพาณิชย์กลุ่ม Domestic Systemically Important Banks (DSIBs)¹ และ (2) ผู้ประกอบธุรกิจที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank) ที่ประกอบธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ รวมถึงบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตาม สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงินลดลงในทุกกลุ่มผู้ให้บริการ
 - กลุ่ม Non-bank ได้รับเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นในอัตราสูงสุดจากปีก่อน โดยมีสาเหตุมาจากผู้ให้บริการบางรายมีปัญหาการขึ้นระบบงานใหม่ ส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับเงินเมื่อเบิกใช้วงเงินสินเชื่อ และระบบคำนวณยอดหนี้และดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ ธปท. ได้สั่งการให้ผู้ให้บริการชดเชยเยียวยาแก่ลูกค้าและปรับกระบวนการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานแล้ว จึงคาดว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนจะลดลงในปี 2567

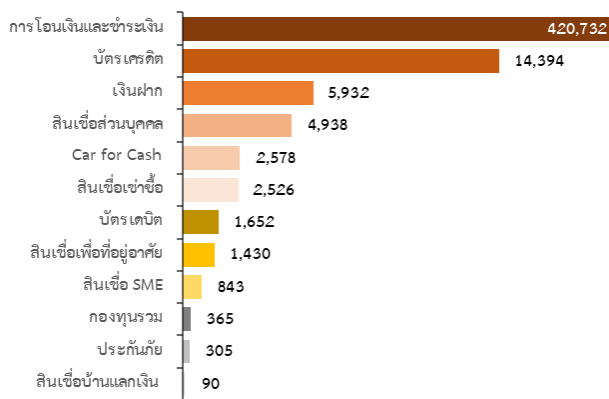
¹ DSIBs คือ ธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ ซึ่งประเมินจากดัชนีชี้วัดหลัก 4 ด้าน คือ (1) ขนาด (2) ความเชื่อมโยง (3) การทดแทนกันได้และโครงสร้างพื้นฐานของระบบสถาบันการเงิน และ (4) ความซับซ้อน ตามที่กำหนดในประกาศ ธปท. ที่ สนส. 1/2567 เรื่อง แนวทางการระบุและจัดการกับธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญต่อระบบในประเทศ (คลิกรายละเอียดประกาศฯ)

2. ประเภทปัญหาและผลิตภัณฑ์ที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน

ภาพที่ 1: สัดส่วนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทปัญหา ปี 2566

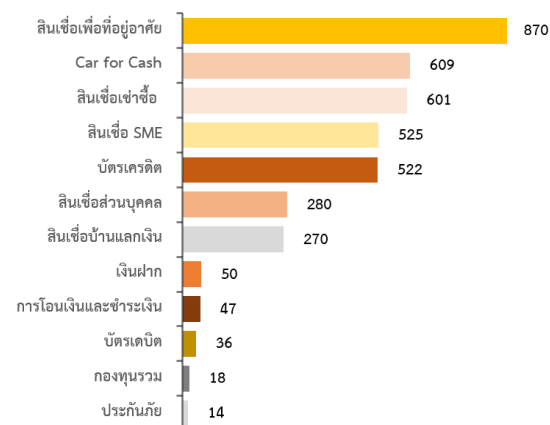


ภาพที่ 2: จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามผลิตภัณฑ์ ปี 2566



ภาพที่ 3: สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงิน

1 ล้านบัญชีหรือรายการ* แยกตามผลิตภัณฑ์ ปี 2566



*คำนวณจำนวนธุรกรรมทางการเงินของทุกผลิตภัณฑ์จากจำนวนบัญชี ยกเว้นการโอนเงินและชำระเงินที่คำนวณจากจำนวนรายการ (transaction)

เรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่ยังคงเป็นปัญหาระบบงานของผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อ **“การใช้บริการพื้นฐาน”** โดยเฉพาะบริการโอนเงินและชำระเงิน และ **“การใช้งานผลิตภัณฑ์และระบบ”**

ปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรกในปี 2566 ได้แก่

- อันดับที่ 1 **“การใช้บริการพื้นฐาน”** โดยเฉพาะ **“การโอนเงินและชำระเงิน”** เช่น ผู้ใช้บริการถูกหักเงินจากบัญชีแล้วแต่ปลายทางไม่ได้รับเงิน
- อันดับที่ 2 **“การใช้งานผลิตภัณฑ์และระบบ”** เช่น mobile banking ชัดข้อง
- อันดับที่ 3 **“การให้บริการของพนักงาน”** โดยเฉพาะ (1) **“ผลิตภัณฑ์บัตรเครดิต”** เช่น ผู้ใช้บริการไม่ได้รับใบแจ้งหนี้หรือได้รับล่าช้า โดยมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากไม่ได้แจ้งเปลี่ยนแปลงที่อยู่ปัจจุบันกับผู้ให้บริการ (2) **“ผลิตภัณฑ์โอนเงินและชำระเงิน”** เช่น การสมัครใช้งานหรือขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลเพื่อเข้าใช้ mobile banking มีความล่าช้า ยุ่งยาก และ (3) **“ผลิตภัณฑ์เงินฝาก”** เช่น ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจพฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน

“การโอนเงินและชำระเงิน” เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุดเช่นเดียวกับปีก่อน ขณะที่ **“สินเชื่อที่มีทะเบียนรถเป็นประกัน (Car for Cash)”** มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นมากจนติด 5 อันดับแรก โดยมีสาเหตุหลักมาจากผู้ให้บริการบางรายมีปัญหาเรื่องกระบวนการเบิกใช้สินเชื่อ

เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมรายผลิตภัณฑ์พบว่า **“สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย”** มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงินสูงสุดเช่นเดียวกับปีก่อน ขณะที่ **“Car for Cash”** เพิ่มขึ้นเป็นอันดับ 2 ใกล้เคียงกับ **“สินเชื่อเช่าซื้อ”**

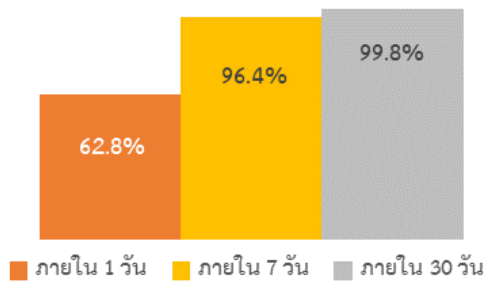
ผลิตภัณฑ์ที่มีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงิน 1 ล้านบัญชีหรือรายการ สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่

- อันดับที่ 1 **“สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย”** เช่น ไม่พอใจพฤติกรรมของพนักงานและ call center ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ และได้ข้อมูลสำคัญไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง
- อันดับที่ 2 **“Car for Cash”** เช่น ไม่พอใจพฤติกรรมของพนักงาน ทวงหนี้ไม่เหมาะสม และมีปัญหาในการเบิกใช้สินเชื่อ
- อันดับที่ 3 **“สินเชื่อเช่าซื้อ”** เช่น ไม่พอใจพฤติกรรมของพนักงาน

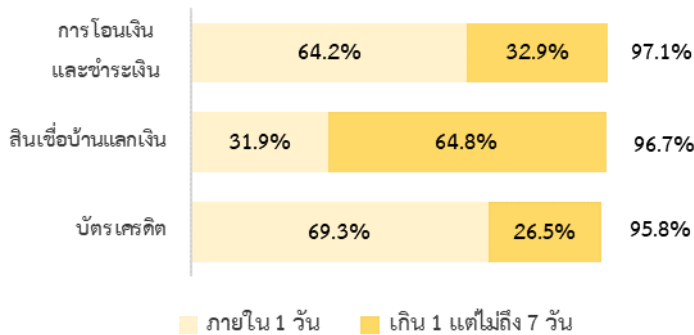
สำหรับผลิตภัณฑ์ **“การโอนเงินและชำระเงิน”** แม้จะมีจำนวนเรื่องร้องเรียนสูงสุด แต่เมื่อเทียบกับจำนวนธุรกรรมที่ให้บริการแล้ว พบว่ามีสัดส่วนเรื่องร้องเรียนเพียง 47 รายการต่อจำนวนธุรกรรม 1 ล้านรายการ

3. การยุติเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

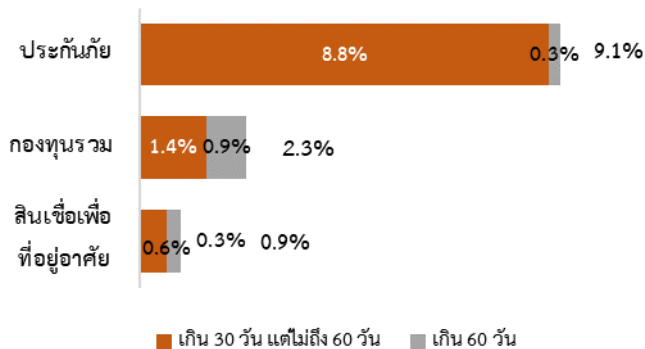
ภาพที่ 4: ระยะเวลายุติเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ ปี 2566



ภาพที่ 5: ผลลัพธ์ 3 อันดับแรก ที่มีสัดส่วนการยุติเรื่องได้ภายใน 7 วันสูงสุด ปี 2566



ภาพที่ 6: ผลลัพธ์ 3 อันดับแรก ที่มีสัดส่วนการยุติเรื่องเกิน 30 วันสูงสุด ปี 2566



ผู้ให้บริการสามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้สอดคล้องกับระยะเวลาการให้บริการทางการเงิน (Service Level Agreement: SLA²) ตามมาตรฐานอุตสาหกรรมสำหรับลูกค้าบุคคลธรรมดา

- เกือบทุกผลิตภัณฑ์สามารถยุติเรื่องได้ภายใน 7 วัน (96.4%)
- ผลลัพธ์ 3 อันดับแรกที่มีสัดส่วนการยุติเรื่องภายใน 7 วันสูงสุด ได้แก่ “การโอนเงินและชำระเงิน” “สินเชื่อบ้านแลกเงิน” และ “บัตรเครดิต” ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาไม่ซับซ้อนที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขได้ในเวลาอันสั้น เช่น ผาก ถอน โอนเงินและชำระเงินไม่ได้ เนื่องจากระบบ mobile banking หรือตู้ ATM ชัดข้อง ไม่พอใจพฤติกรรมของพนักงาน หรือได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง ขณะที่ “ประกันภัย” และ “กองทุนรวม” เป็นผลลัพธ์ที่มีสัดส่วนการยุติเรื่องเกิน 30 วัน สูงสุด 2 อันดับแรก ส่วนหนึ่งเพราะเป็นผลลัพธ์ที่ต้องใช้เวลาตรวจสอบข้อเท็จจริงจากบริษัทประกันภัยและบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนที่ออกผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม จำนวนเรื่องร้องเรียนของผลิตภัณฑ์กองทุนรวมและประกันภัยที่ยุติเกิน 30 วัน มีเพียง 36 และ 8 รายการ ตามลำดับเท่านั้น

² ตารางแสดงระยะเวลาการให้บริการ (SLA) (bot.or.th) โดยสถาบันการเงินแต่ละแห่งสามารถกำหนด SLA เร็วกว่ามาตรฐานอุตสาหกรรมได้

II. ข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมายัง รปท.

1. วัตถุประสงค์และจำนวนการติดต่อ รปท.

ตารางที่ 2: วัตถุประสงค์และจำนวนการติดต่อ รปท. ของผู้ใช้บริการ ปี 2566

วัตถุประสงค์การติดต่อ	ปี 2565	ปี 2566				% YOY	สัดส่วนปี 2566
		ภัยทางการเงิน	ปรับโครงสร้างหนี้	อื่น ๆ	รวม		
ขอคำปรึกษา	37,339	3,692	9,748	27,583	41,023	9.9%	86.4%
ร้องเรียน	2,113	652	39	2,692	3,383	60.1%	7.1%
ขอความอนุเคราะห์	2,793	41	1,647	1,342	3,030	8.5%	6.4%
ให้ข้อเสนอแนะแก่ รปท.	63	5	0	15	20	-68.3%	0.0%
แจ้งเบาะแส	36	4	2	14	20	-44.4%	0.0%
รวม	42,344	4,394	11,436	31,646	47,476	12.1%	100.0%

ประชาชนติดต่อ รปท. ในปี 2566 รวมทั้งสิ้น 47,476 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 12.1% โดยส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษาเรื่อง “การปรับโครงสร้างหนี้” และ “ภัยทางการเงิน” โดยเฉพาะการถูกหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์

รองลงมาเป็น การร้องเรียนผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ประชาชนประมาณ 80% ติดต่อ รปท. ผ่านทางโทรศัพท์ 1213 (รายละเอียดช่องทางติดต่อตามภาคผนวก 2.1.1)

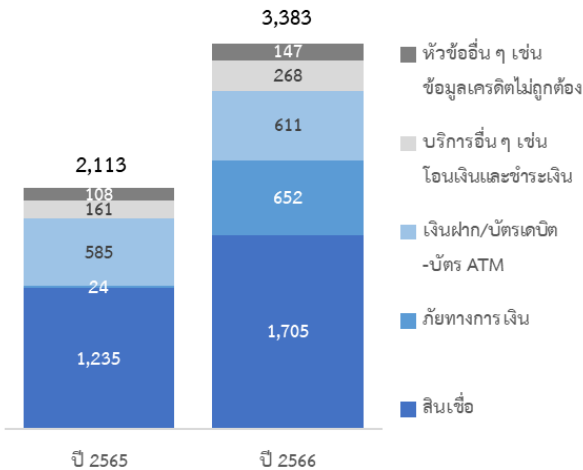
2. ภาพรวมเรื่องร้องเรียน

รปท. ได้รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนในปี 2566 รวมทั้งสิ้น 3,383 รายการ เพิ่มขึ้นประมาณ 1,000 รายการ หรือ 60.1% จากปีก่อน โดยส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนธนาคารพาณิชย์กลุ่ม DSIBs และ Non-bank

ตารางที่ 3: จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทผู้ให้บริการ ปี 2565-2566

ประเภทผู้ให้บริการ			จำนวนเรื่องร้องเรียน				
			ปี 2565		ปี 2566		%YOY
			จำนวน	สัดส่วน	จำนวน	สัดส่วน	
ธนาคารพาณิชย์	ธนาคารพาณิชย์ไทย	DSIBs	1,140	54.0%	1,495	44.2%	31.1%
		Non-DSIBs	222	10.5%	603	17.8%	171.6%
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch) และ ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ (Subsidiary)		74	3.5%	3	0.1%	-95.9%
สถาบันการเงินเฉพาะกิจ (SFIs)			246	11.6%	322	9.5%	30.9%
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank)			360	17.0%	881	26.0%	144.7%
บริษัทเงินทุน (บง.) และ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (บค.)			3	0.1%	0	0%	0%
อื่น ๆ (เช่น บริษัทบริหารสินทรัพย์)			68	3.2%	79	2.3%	16.2%
รวม			2,113	100.0%	3,383	100.0%	60.1%

ภาพที่ 7: จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทปัญหา ปี 2565-2566

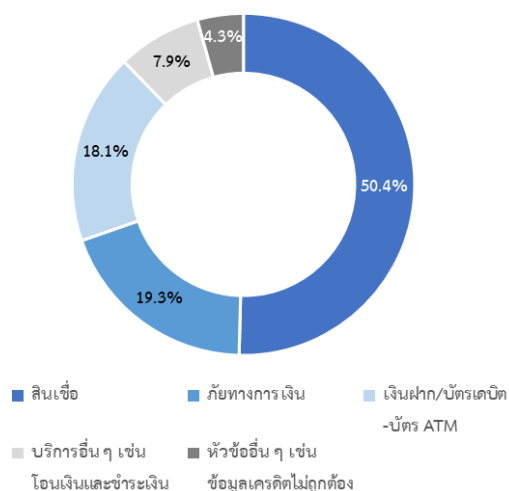


“บริการด้านสินเชื่อ” ยังเป็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนสูงสุด เช่นเดียวกับปีก่อน ขณะที่ **“ภัยทางการเงิน”** มีการร้องเรียนเป็นอันดับ 2 และเพิ่มขึ้นสูงสุดเมื่อเทียบกับปัญหาอื่น

เรื่องที่ประชาชนร้องเรียนผ่าน รปท. สูงสุด 3 อันดับแรกในปี 2566 ได้แก่

- อันดับที่ 1 “บริการด้านสินเชื่อ” เช่น
 - ผู้ให้บริการแจ้งยอดหนี้ หรือคำนวณดอกเบี้ยไม่ถูกต้อง
 - เจ้าหน้าที่ทวงหนี้ไม่เหมาะสม ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ สิทธิประโยชน์เงื่อนไขไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง ดำเนินการล่าช้า/ผิดพลาด
 - ผู้ให้บริการระงับ/ลดวงเงินสินเชื่อโดยไม่แจ้งล่วงหน้า อนุมัติสินเชื่อโดยลูกค้าไม่ได้ร้องขอ ออกหนังสือยืนยันการชำระหนี้เสร็จสิ้นล่าช้า และถี่ถ้วนหลักประกันล่าช้า

ภาพที่ 8: สัดส่วนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทปัญหา ปี 2566



- **อันดับที่ 2 “กู้ยทางการเงิน”** เพิ่มขึ้นจาก 24 รายการในปี 2565 เป็น 652 รายการ ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งร้องเรียนว่าถูกมิฉาชีพสวมรอยทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอปอ้างเป็นหน่วยงานรัฐและบริษัทเอกชนชั้นนำหลอกให้กดลิงก์ที่ส่งมาทาง SMS หรือติดต่อทาง Line ให้ติดตั้งแอปพลิเคชันและโอนเงินออกจากบัญชีเหี่ยว ([คลิกเรื่องน่ารู้: รูปแบบกู้ยทางการเงินที่ประชาชนร้องเรียนและขอคำปรึกษายัง ธปท.](#))
- **อันดับที่ 3 “บริการเงินฝาก/บัตรเครดิต-บัตร ATM”** ส่วนใหญ่เป็นปัญหา (1) ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ATM/ CDM/ mobile banking) ขัดข้องทำให้ปลายทางไม่ได้รับเงินโอน (2) บัญชีเงินฝากถูกอายัดเพื่อหักกลบลบหนี้ (3) พฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน และ (4) ยอดเงินฝากไม่ถูกต้อง

3. สถิติภัยทางการเงินที่แจ้งผ่าน ธปท.

ตารางที่ 4: สถิติภัยทางการเงินที่แจ้งผ่าน ธปท. ปี 2565-2566

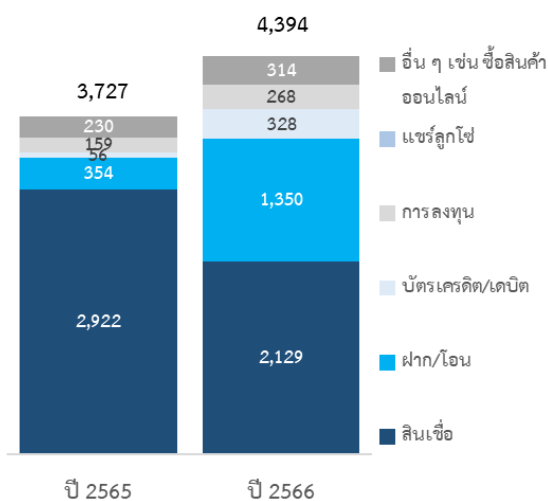
ภัยทางการเงินที่แจ้งผ่าน ธปท.				
วัตถุประสงค์การติดต่อ	ปี 2565	ปี 2566	% YOY	% สัดส่วนปี 2566
ขอคำปรึกษา	3,696	3,692	-0.1%	84.0
ร้องเรียน	24	652	2,616.7%	14.8
ขอความช่วยเหลือ	3	41	1,266.7%	0.9
ให้ข้อเสนอแนะแก่ ธปท.	0	5	NA	0.1
แจ้งเบาะแส	4	4	0.0%	0.1
รวม	3,727	4,394	17.9%	100.0

ประชาชนแจ้งปัญหาภัยทางการเงินผ่าน ธปท. ในปี 2566 รวม 4,394 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีก่อน 17.9% โดยส่วนใหญ่เป็นการขอคำปรึกษา และ ร้องเรียน

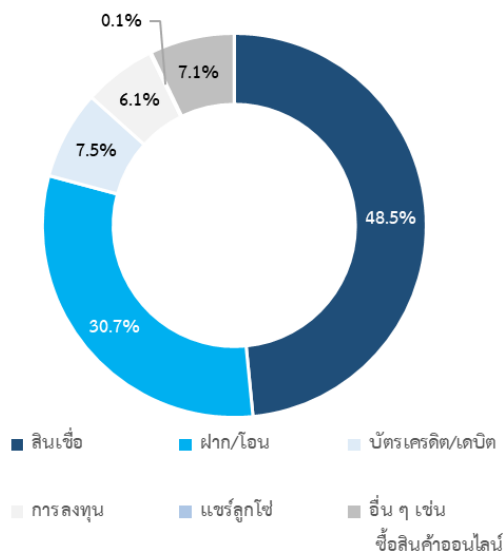
ภัยทางการเงินที่ประชาชนร้องเรียนและขอคำปรึกษาเกือบครึ่งหนึ่งเป็นเรื่อง “สินเชื่อ” รองลงมา คือ “เงินฝาก/ เงินโอน”

- “สินเชื่อ” เป็นเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนและขอคำปรึกษาสูงสุด แต่ลดลงจากปีก่อน ซึ่งส่วนใหญ่ถูกมิฉาชีพหลอกให้โอนเงินเพราะต้องการขอสินเชื่อออนไลน์
- “เงินฝาก/ เงินโอน” เพิ่มขึ้นมากจากปีก่อน โดยมีฉาชีพมักหลอกให้เหยื่อกดลิงก์หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชันเพื่อรับสิทธิประโยชน์/ ค่าลดหย่อน แล้วโอนเงินออกจากบัญชี

ภาพที่ 9: จำนวนภัยทางการเงินแยกตามผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ปี 2565-2566



ภาพที่ 10: สัดส่วนภัยทางการเงินแยกตามผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ปี 2566



III. ธปท. แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างไร?

ธปท. มุ่งหวังให้ผู้ใช้บริการทางการเงินได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ไม่ถูกหลอก ไม่ถูกบังคับขาย ไม่ถูกรบกวน และไม่ถูกเอาเปรียบ โดยมีการกำกับตรวจสอบผู้ให้บริการทางการเงินอย่างต่อเนื่อง (on-going) ตลอดจนส่งเสริมความรู้ ให้คำแนะนำ และแก้ไข ปัญหาของผู้ใช้บริการทางการเงิน

1. กำกับตรวจสอบผู้ให้บริการภายใต้การกำกับอย่างต่อเนื่อง

ธปท. ตรวจสอบผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับ บริการอย่างเป็นธรรม โดยในปี 2566 ได้สั่งการให้ผู้ให้บริการปรับปรุง ระบบงานและกระบวนการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน รวมทั้งคืน ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บเกินให้ลูกค้าทุกราย เช่น การเรียก เก็บค่าธรรมเนียมสินเชื่อรายย่อยของผู้ให้บริการบางแห่งที่ไม่เป็นไปตาม หลักเกณฑ์ การตัดชำระค่าธรรมเนียมและดอกเบี้ยคงค้างชำระโดยไม่ได้ ตัดชำระตามงวดที่ค้างชำระนานที่สุดก่อน และการคิดอัตราดอกเบี้ยผิดนัด เพิ่มขึ้นจากอัตราดอกเบี้ยปกติเกินกว่า 3%



2. ยกระดับหลักเกณฑ์ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้มีมาตรฐานและครอบคลุมยิ่งขึ้น



ธปท. ออกหลักเกณฑ์การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (responsible lending) โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการในการรับผิดชอบต่อลูกค้าตลอดวงจรการเป็นหนี้ที่เหมาะสม และปรับปรุง หลักเกณฑ์การคิดดอกเบี้ยผิดนัดชำระหนี้และการตัดชำระหนี้ให้ ครอบคลุมผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้การกำกับของ ธปท. เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

นอกจากนี้ ธปท. ได้ปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำกับดูแลความเสี่ยงด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology risk: IT risk) ของ

สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจ โดยหนึ่งในวัตถุประสงค์สำคัญ คือ การดูแลให้ระบบ mobile banking ให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ห้ามหยุดชะงักเกิน 8 ชั่วโมง ในรอบ 1 ปีปฏิทิน ทั้งนี้ การปรับปรุงหลักเกณฑ์ดังกล่าวยังช่วยให้สถาบันการเงินและสถาบันการเงินเฉพาะกิจมีการดูแล และบริหารจัดการความเสี่ยงด้าน IT ภัยคุกคามทางไซเบอร์ (cyber risk) และภัยทุจริตทางการเงิน (fraud) อย่างมีประสิทธิภาพ รัดกุม และเท่าทัน ความเสี่ยงจากการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

³ เช่น สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ ผู้ประกอบธุรกิจบัตรเครดิต ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับ ผู้ประกอบธุรกิจสินเชื่อรายย่อยเพื่อการประกอบอาชีพภายใต้การกำกับ บริษัทบริหาร สินทรัพย์

3. ดูแลและจัดการภัยคุกคามทางการเงินเชิงรุก เพื่อสร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยแก่ประชาชน



ธปท. ออกแนวนโยบายและมาตรการเพื่อยกระดับการป้องกัน การตรวจจับ และการตอบสนองของผู้ให้บริการทางการเงินให้เท่าทันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ให้สถาบันการเงินจัดส่งลิงก์ทุกประเภทผ่าน SMS และอีเมล ยกระดับความเข้มงวดในกระบวนการยืนยันตัวตนขั้นต่ำด้วย biometrics เมื่อโอนเงินมูลค่าสูง และให้สถาบันการเงินมีช่องทางติดต่อเร่งด่วนตลอด 24 ชั่วโมง แยกจากช่องทางให้บริการปกติ รวมถึงผลักดันการพัฒนาระบบ Central Fraud Registry (CFR) ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ และสำนักงานป้องกันและปราบปราม

การฟอกเงิน เพื่อใช้แลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีที่เข้าข่ายเกี่ยวข้องกับอาชญากรรมทางเทคโนโลยี โดยกลุ่มธนาคารได้แลกเปลี่ยนข้อมูลบัญชีที่ได้รับแจ้งจากผู้เสียหายตาม พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2566 ([คลิกเพื่อดูร่าง II: พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566](#)) นอกจากนี้ ธปท. ให้ความรู้เรื่องการเงินดิจิทัลและภัยทางการเงินอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันกลโกง ไม่ตกเป็นเหยื่อของมิจฉาชีพ

4. ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำประชาชนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาหนี้ และภัยทางการเงิน

- **การแก้ไขปัญหาหนี้:** ธปท. ได้จัดให้มีช่องทางร้องเรียน ปรีกษาปัญหาหนี้ และช่วยหาทางเจรจากับเจ้าหนี้สำหรับลูกหนี้ในสถานการณ์ที่ต่างกัน เช่น “หมอนี่เพื่อประชาชน” ให้คำปรึกษาการแก้ไขหนี้และให้ความรู้ทางการเงิน แก่ลูกหนี้รายย่อยและธุรกิจ โดยเฉพาะลูกหนี้ที่ไม่รู้ว่าจะเริ่มต้นแก้หนี้อย่างไร หรือจะเจรจากับเจ้าหนี้อย่างไรให้สำเร็จ “ทางด่วนแก้หนี้” เป็นช่องทางเสริมออนไลน์สำหรับลูกหนี้ที่ต้องการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ แต่ไม่สามารถติดต่อสถาบันการเงินได้หรือติดต่อแล้วแต่ไม่สามารถตกลงกันได้ โดย ธปท. จะรวบรวมคำขอส่งไปยังผู้ให้บริการให้ติดต่อลูกหนี้เพื่อหาแนวทางช่วยเหลือ ทั้งนี้ ประชาชนสามารถขอรับบริการได้ผ่านเว็บไซต์ ธปท. [ช่วยเหลือ/ร้องเรียน \(bot.or.th\)](#) หรือ โทร 1213 สำหรับลูกหนี้ที่มีบัตรเครดิต บัตรกดเงินสด หรือสินเชื่อส่วนบุคคลที่ไม่มีหลักประกันที่ค้างชำระเกิน 120 วัน และมียอดหนี้คงค้างรวมไม่เกิน 2 ล้านบาท สามารถสมัครเข้าโครงการ “คลินิกแก้หนี้” เพื่อปรับปรุงโครงสร้างหนี้ด้วยเงื่อนไขผ่อนปรนพิเศษ [www.debtclinicbysam.com](#)
- **การให้คำแนะนำเรื่องภัยทางการเงิน:** ในช่วงที่ผ่านมาประชาชนหลายท่านที่มีข้อสงสัยว่าอาจถูกมิจฉาชีพหลอกลวงได้โทรมายัง ธปท. เบอร์ 1213 เพื่อสอบถามว่ากรณีดังกล่าวเป็นเรื่องจริงหรือไม่ จึงทำให้ไม่ตกเป็นเหยื่อและสูญเสียทรัพย์สินไป ขณะเดียวกัน ธปท. ได้ให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ถูกมิจฉาชีพหลอกลวงโอนเงินจากบัญชีโดยแนะนำให้รีบติดต่อสถาบันการเงินและแจ้งความเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือ ติดต่อศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ (AOC) เบอร์ 1441 เพื่ออายัดบัญชี



5. ยกระดับและรวมศูนย์ระบบ BOT Contact Center ใหม่ ให้ใช้งานสะดวกและเปิดเสรีในทีเดียว



ธปท. จัดตั้งระบบ BOT Contact Center เพื่อเป็นศูนย์รวมให้ผู้ให้บริการทางการเงินสามารถสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลทางการเงิน (เช่น การซื้อขาย พันธบัตร) แจ้งเบาะแสภัยหลอกลวงทางการเงิน ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส การให้บริการทางการเงินที่ไม่เป็นธรรม และขอรับบริการหมอนี่ ผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวกเบ็ดเสร็จในที่เดียว ขณะเดียวกันผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะคำร้อง และติดตามการดำเนินการในระบบหลังแจ้งเรื่องได้ด้วยตนเอง

ภาคผนวก 1 (Appendix 1)

เรื่องนำรัฐ I: รูปแบบภัยทางการเงินที่ประชาชนร้องเรียนและขอคำปรึกษามายัง ธปท.

ภัยทางการเงินที่พบในปี 2566 ส่วนใหญ่เป็นการหลอกลวงผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น SMS Line และ Facebook ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- หลอกว่าจะให้สินเชื่อบนไลน์ โดยแอบอ้างเป็น ธปท. หรือ ผู้ให้บริการทางการเงินภายใต้การกำกับของ ธปท. ส่งข้อความเชิญชวนให้กู้เงินหรือขอสินเชื่อผ่าน Line/ SMS/ Facebook/ แอปพลิเคชัน/ เว็บไซต์ และให้เหยื่อโอนเงินมาก่อนจึงจะให้สินเชื่อ โดยอ้างว่าเงินดังกล่าวเป็นค่าธรรมเนียม ค่าค้ำประกัน เงินทำสัญญา เงินมัดจำล่วงหน้า หรือ ค่าแก้ไขข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- หลอกว่าจะได้คืนเงินภาษี ค่าบริการ หรือ หลอกให้กลัวว่าทำผิดกฎหมาย โดยแอบอ้างเป็นหน่วยงานรัฐหรือบริษัทชั้นนำ เชิญชวนให้เหยื่อเพิ่มเพื่อนทาง Line หลังจากนั้นจะส่งลิงก์ให้เหยื่อกรอกข้อมูลและติดตั้งแอปพลิเคชันที่ใช้ควบคุมโทรศัพท์และโอนเงินออกจากบัญชีไป
- หลอกให้ลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้ผลตอบแทนสูง เช่น เงินตราต่างประเทศ (Forex) สกุลเงินดิจิทัล การลงทุนระหว่างประเทศ โครงการอสังหาริมทรัพย์ โครงการธุรกิจ แต่ไม่ได้นำไปลงทุนจริง
- หลอกให้ชำระค่าสินค้าหรือบริการที่ซื้อผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ไม่ได้รับสินค้าหรือบริการนั้น
- ปลอมแปลงข้อมูลหรือสวมรอยทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ถอนเงินออกจากบัญชีเงินฝาก สวมรอยใช้บัตรเครดิต/บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าหรือบริการผ่านช่องทางออนไลน์
- หลอกว่าจะได้เงินจากการดูคลิปเพิ่มยอดวิว รีวีวสินค้า ติดตามเพจ ทำงานผ่านสื่อออนไลน์ เช่น TikTok/ Facebook แต่ต้องโอนเงินไปก่อน
- หลอกว่าจะได้เงินก้อนใหญ่หรือผลตอบแทนสูงจากต่างประเทศ แต่ต้องโอนเงินไปให้ก่อนเพื่อเป็นค่าธรรมเนียมหรือภาษี มุกหลอกลวงนี้มักหลอกให้เหยื่อหลงรัก/เป็นแฟนเพื่อให้เชื่อใจก่อน

เรื่องนำรัฐ II: พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ออก พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 ([คลิกรายละเอียด พ.ร.ก. เพิ่มเติม](#)) เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาการหลอกลวงออนไลน์และอาชญากรรมรูปแบบต่าง ๆ ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์จนทำให้ประชาชนสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการระงับยับยั้งบัญชีม้า ด้วยการกำหนดโทษหนักแก่ผู้รับจ้างเปิด ขยาย หรือให้เช่าให้ยืม หรือเป็นธุระจัดหา โฆษณา เพื่อให้มีการซื้อ ขยาย ให้เช่า ให้ยืมบัญชีม้า ซิมม้า

เปิด “บัญชีม้า ซิมม้า” มีโทษหนัก !!!

บัญชีม้า ซิมม้า คือ บัญชีหรือซิมมือถือของคนอื่น ที่คนร้ายนำมาใช้ทำความผิด เพื่อป้องกันไม่ให้หลักฐานเชื่อมโยงมาถึงตัวเอง

แอบเป็นม้า ระวางฟาลงโทษ

รับจ้างเปิด - ขาย หรือให้เช่า - ให้ยืม
จำคุก 3 ปี หรือ ปรับ 300,000 บาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ

เป็นธุระจัดหา - โฆษณาเพื่อให้มีการซื้อ - ขาย - ให้เช่า - ให้ยืม
จำคุก 2-5 ปี หรือ ปรับ 200,000 - 500,000 บาท
หรือทั้งจำทั้งปรับ

หมายเหตุ :
กรอบบัญชีม้า ซิมม้า
ผิดอิเล็กทรอนิกส์ e-wallet

หากสงสัยว่าถูกเอารัดเอาเปรียบบัญชีม้าต้องทำอย่างไร?

- > ติดต่อสายด่วนศูนย์ AOC 1441 (ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์)
- > รับติดต่อธนาคารเพื่อแจ้งหรืออายัดบัญชี

ต้องทำอย่างไรถ้าตกเป็นเหยื่อ

ติดต่อศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์

Ins AOC 1441

ศูนย์ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมออนไลน์

เพื่อดำเนินการระงับหรืออายัดบัญชีของบงการฯ และเจ้าหน้าที่ AOC จะช่วยอำนวยความสะดวกในการแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

มีปัญหา ปกษาที่ 1213

ติดต่อขอทราบ
ทุกเรื่องจนหมดทุกด้าน
ฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ

- ✓ แจ้งเบาะแสหรือข้อมูลอาชญากรรม
- ✓ ขออายัดบัญชีของบงการฯ
- ✓ ปกษาปัญหา
- ✓ ปรึกษาเรื่องอื่นๆ
- ✓ ปรึกษาเรื่องอื่นๆ

ทั้งนี้ ภายหลัง พ.ร.ก. มาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยีฯ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2566 จำนวนภัยทางการเงินที่แจ้งผ่าน ธปท. ลดลงอย่างต่อเนื่องและต่ำสุดในรอบ 2 ปี ในไตรมาส 4 ปี 2566



ภาคผนวก 2 (Appendix 2)

1. ข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมายังผู้ให้บริการ

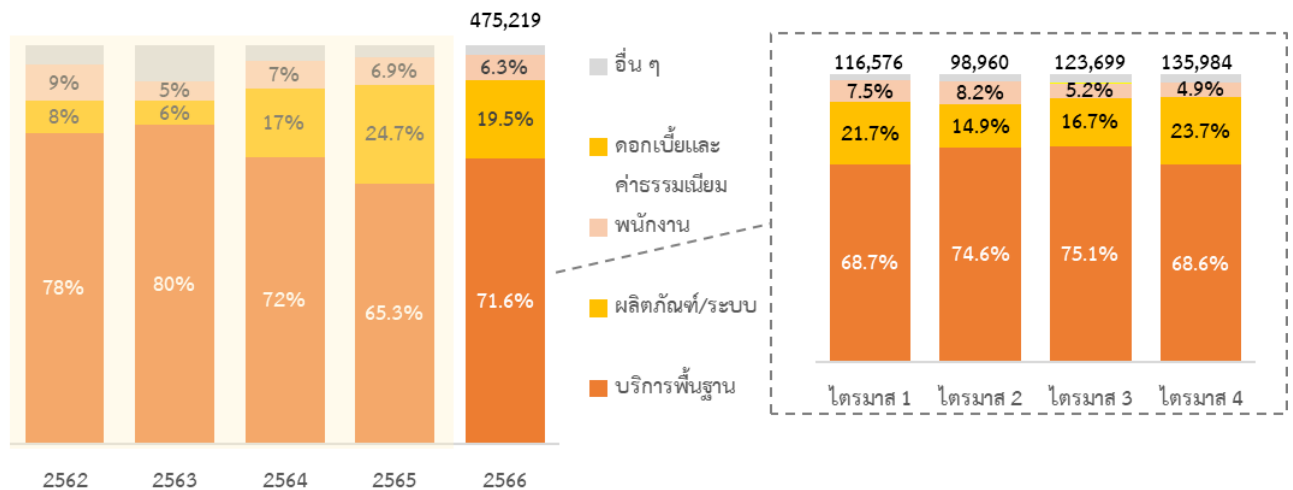
1.1 ภาพรวมเรื่องร้องเรียน

1.1.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทผู้ให้บริการ ปี 2565-2566 และรายไตรมาส ปี 2566

ประเภทผู้ให้บริการ		ปี 2565	ปี 2566	%YOY	ปี 2566			
					ไตรมาส 1	ไตรมาส 2	ไตรมาส 3	ไตรมาส 4
ธนาคาร	ธนาคาร DSIBs	445,153	449,532	1.0%	110,686	89,570	117,949	131,327
พาณิชย์	พาณิชย์ไทย Non-DSIBs	1,882	1,806	-4.0%	502	446	425	433
	สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Foreign Bank Branch) และธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ (Subsidiary)	290	6	-97.9%	3	2	1	0
บริษัทเงินทุน (บง.) และ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ (บค.)		8	0	0.0%	0	0	0	0
ผู้ประกอบการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-bank)		6,871	23,875	247.5%	5,385	8,942	5,324	4,224
รวม		454,204	475,219	4.6%	116,576	98,960	123,699	135,984

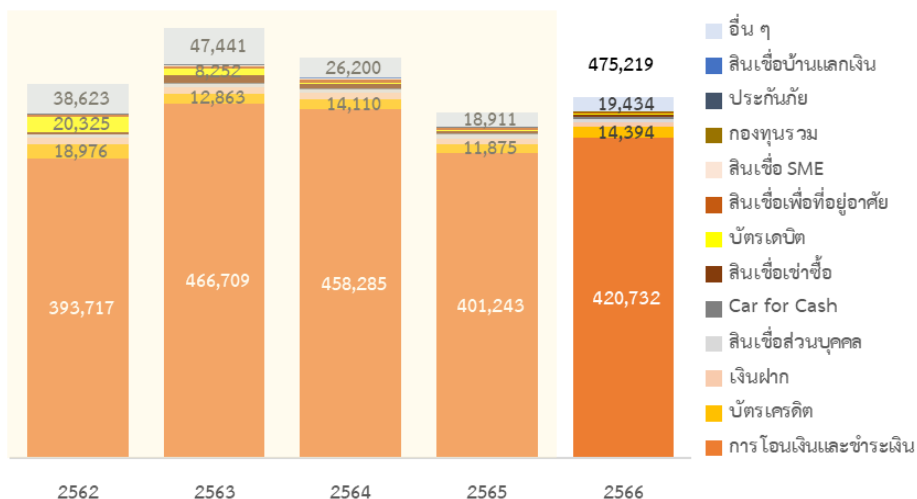
1.2 ประเภทปัญหาที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน

1.2.1 สัดส่วนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทปัญหา ปี 2562-2566 และรายไตรมาส ปี 2566

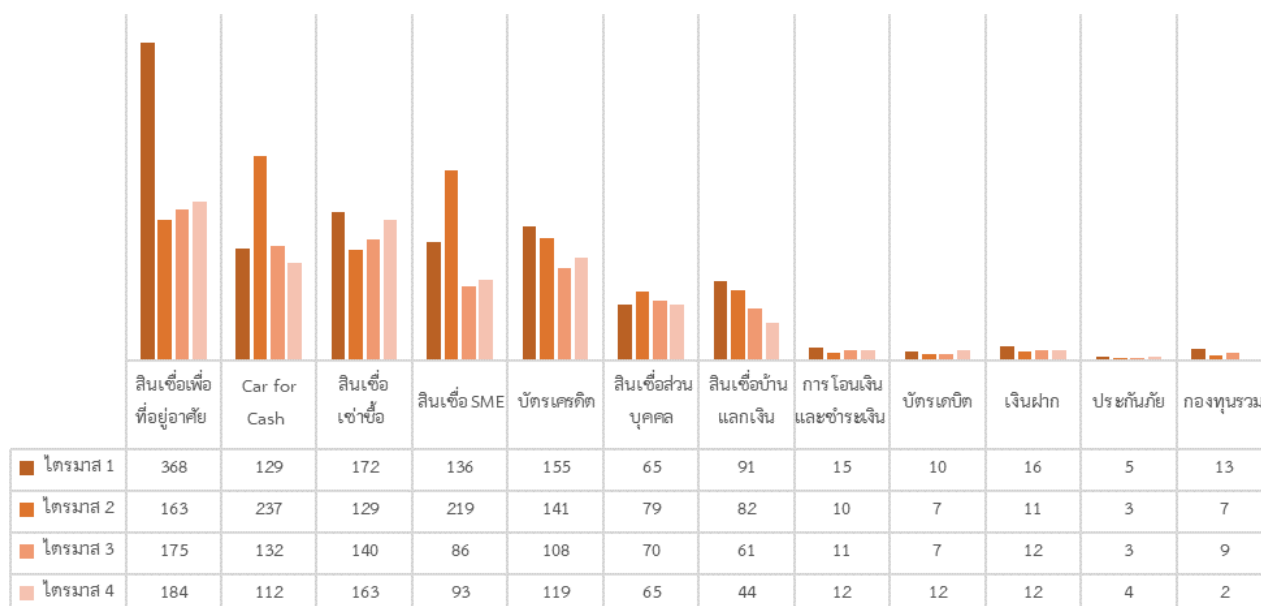


1.3 ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ผู้ใช้บริการร้องเรียน

1.3.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามผลิตภัณฑ์ ปี 2562-2566



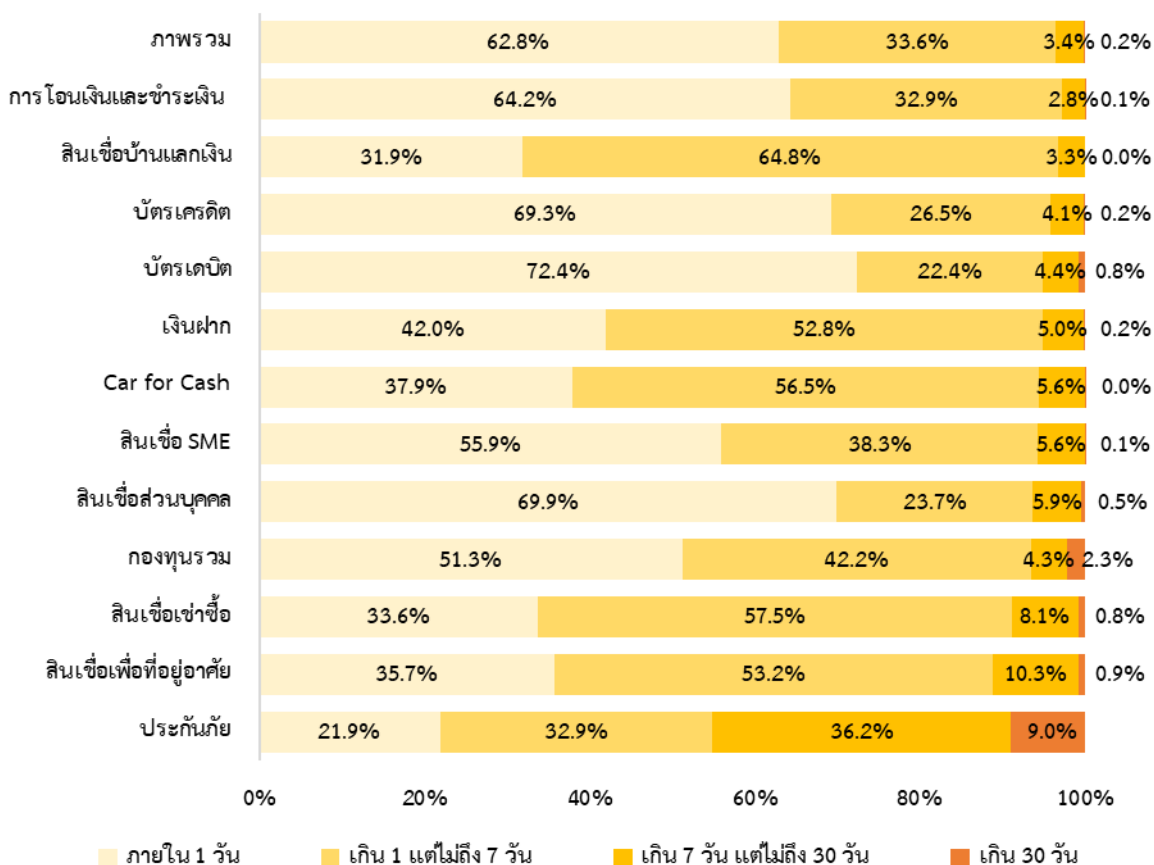
1.3.2 สัดส่วนเรื่องร้องเรียนต่อจำนวนธุรกรรมทางการเงิน* แยกรายผลิตภัณฑ์ ปี 2566



*คำนวณจำนวนธุรกรรมทางการเงินของทุกผลิตภัณฑ์จากจำนวนบัญชี ยกเว้นการโอนเงินและชำระหนี้ที่คำนวณจากจำนวนรายการ (transaction)

1.4 การยุติเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการ

1.4.1 ระยะเวลาการยุติเรื่องร้องเรียนของผู้ให้บริการแยกรายผลิตภัณฑ์ ปี 2566



2. ข้อมูลที่ประชาชนร้องเรียนมายัง ธปท.

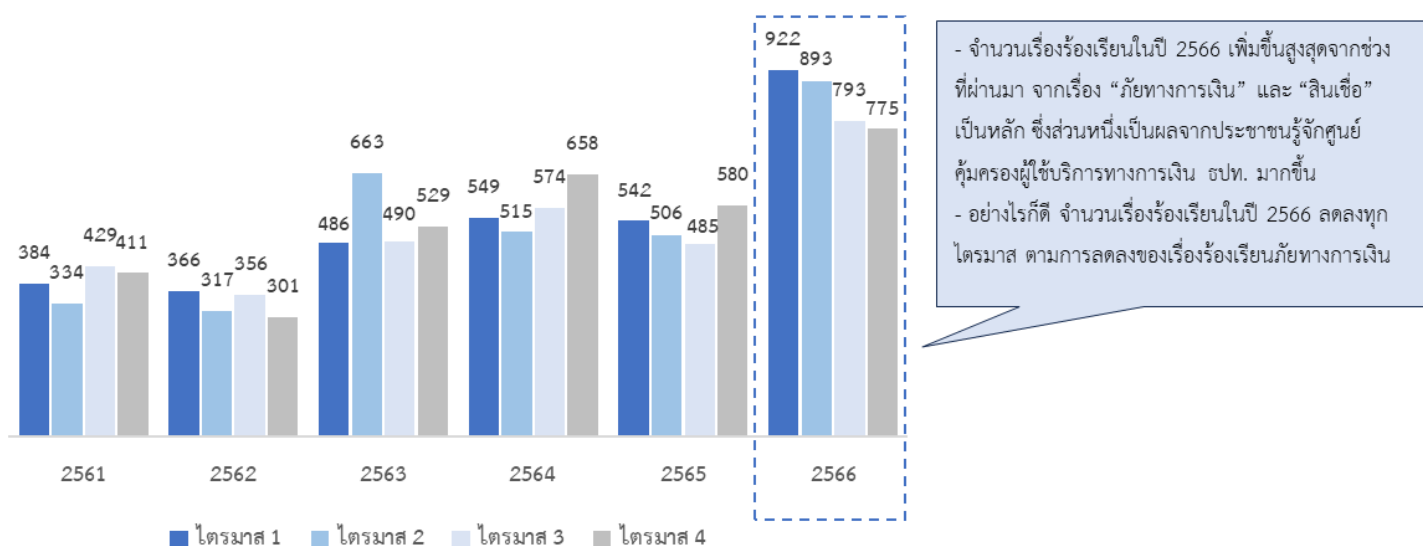
2.1 วัตถุประสงค์และจำนวนการติดต่อ ธปท.

2.1.1 จำนวนการติดต่อ ธปท. ผ่านช่องทางต่าง ๆ

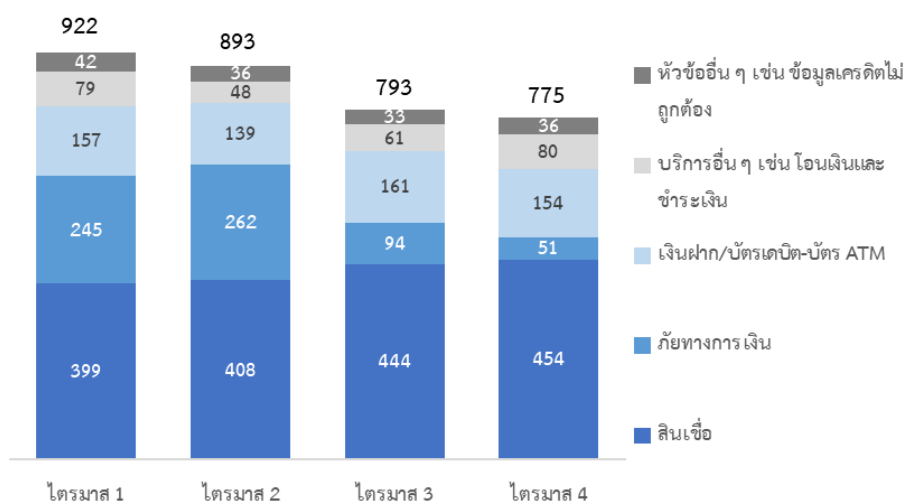
ช่องทาง	จำนวน	% สัดส่วน
โทรศัพท์ เบอร์ 1213	38,259	80.6%
E-mail	4,454	9.4%
BOT Website	3,247	6.8%
หน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก ธปท.	452	1.0%
แจ้งด้วยตนเอง (Walk in)	389	0.8%
จดหมาย	384	0.8%
Facebook / Social Media	291	0.6%
รวม	47,476	100.0%

2.2 ภาพรวมเรื่องร้องเรียน

2.2.1 จำนวนเรื่องร้องเรียนรายไตรมาส ปี 2561-2566



2.2.2 จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามประเภทปัญหา รายไตรมาส ปี 2566



2.3 สถิติภัยทางการเงินที่ประชาชนแจ้งผ่าน ธปท.

2.3.1 จำนวนรายการขอคำปรึกษา ร้องเรียน และแจ้งเบาะแสเรื่องภัยทางการเงิน แยกรายผลิตภัณฑ์ รายไตรมาส ปี 2566

