

## รายงานการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ปี 2555-2556

จากทิศทางการยุทธศาสตร์ปี 2555 – 2559 ข้อที่ 7 ด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ที่มุ่งสู่การมีกระบวนการทำงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นระบบ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (ศคง.) ขึ้นเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2555 โดยทำงานร่วมกับส่วนคุ้มครองและให้ความรู้ผู้ใช้บริการทางการเงิน 3 สำนักงานภาค เพื่อให้เกิดการคุ้มครองสิทธิและให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการทางการเงิน โดยมีหน้าที่หลัก 3 ประการ คือ

**1. ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียน** เกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินและ non-banks ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยแก้ไข ประสาน และติดตามผล รวมทั้งตอบข้อซักถามเกี่ยวกับบริการของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับพันธบัตรและตราสารหนี้ ธนบัตร และกฎระเบียบธุรกรรมเงินตราต่างประเทศ

**2. ส่งเสริมความรู้ทางการเงิน** เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ทางการเงินขั้นพื้นฐานเพียงพอที่จะดูแลตัวเองได้ เข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รู้จักวางแผนการเงิน และไม่ตกเป็นเหยื่อของกลโกง

**3. ส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ ธปท. ในการกำกับดูแลให้สถาบันการเงินให้บริการอย่างเป็นธรรม** โดยการส่งผ่านข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะไปยังหน่วยงานที่กำกับดูแลสถาบันการเงิน เพื่อนำไปใช้กำหนดนโยบาย ตรวจสอบ และกำกับดูแลสถาบันการเงินให้ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นธรรม และคำนึงถึงสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น

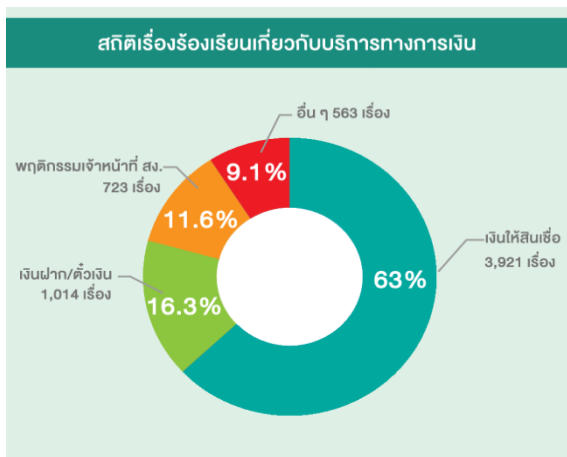
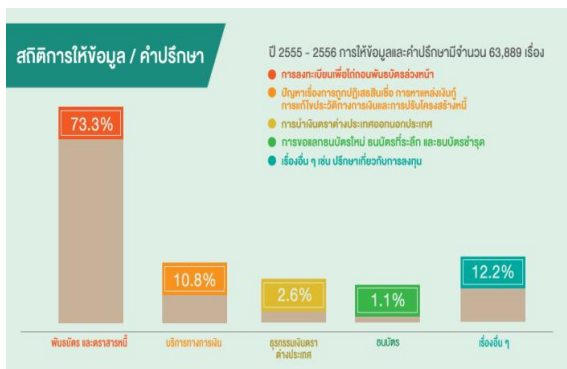
### การดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน (2555-2556)

#### ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

ศคง. ได้ให้คำปรึกษาและรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงินผ่านหลายช่องทาง<sup>1/</sup> เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อ และได้ปรับกระบวนการทำงาน call center ให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยมีคู่มือปฏิบัติงาน และแนวคำตอบสำหรับเรื่องร้องเรียนหรือคำถามที่ถามบ่อย (knowledge base) เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ ได้จัดทำขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียนและเผยแพร่ไว้ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อสร้างความคาดหวังที่ถูกต้อง รวมถึงมีรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์แนวโน้มและปัญหาเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย และส่งต่อข้อมูลไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงเกณฑ์การกำกับดูแลและตรวจสอบในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

**สถิติการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษา** ตั้งแต่ 13 มกราคม 2555 - 31 ธันวาคม 2556 มีประชาชนติดต่อมาทั้งสิ้น 97,214 ราย (ไม่รวมการฟังข้อความผ่านระบบอัตโนมัติ) แบ่งเป็นช่องทางโทรศัพท์ 91,415 ราย และช่องทางอื่น ๆ 5,799 ราย ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ 83,761 ราย คิดเป็น 86.16% สามารถบันทึกและจัดเก็บข้อมูลในระบบเป็นจำนวน 71,726 เรื่อง (ส่วนที่ไม่ได้บันทึกในระบบเกิดจากการติดตามเรื่องเดิม สัญญาณโทรศัพท์ขัดข้อง หรือวางสายไปก่อนระหว่างการโอนสาย หรือติดต่อเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของ ธปท.) สามารถแบ่งประเภทการให้บริการได้ ดังนี้

<sup>1/</sup> ช่องทางการติดต่อ ศคง. : โทรศัพท์หมายเลข 1213 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (fcc@bot.or.th) เว็บไซต์ (www.1213.or.th) เฟซบุ๊ก (www.facebook.com/hotline1213) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองตามที่ทำการของ ธปท. สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ และสำนักงานภาค 3 แห่ง ได้แก่ เชียงใหม่ ขอนแก่น และสงขลา



1. **ให้ข้อมูล/คำปรึกษา** จำนวน 63,889 เรื่อง คิดเป็น 89.1% ของจำนวนที่ได้มีการบันทึกในระบบ สามารถยุติเรื่องได้ทั้งหมด ส่วนใหญ่สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพันธุ์บัตร รองลงมาจะเป็นบริการทางการเงิน และข้อมูลทั่วไป

2. **รับเรื่องร้องเรียน** จำนวน 6,545 เรื่อง คิดเป็น 9.1% โดยส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับบริการทางการเงิน จำนวน 6,221 เรื่อง คิดเป็น 95% ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด สามารถยุติเรื่องร้องเรียนได้คิดเป็น 84% ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยกว่า 63% เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับด้านสินเชื่อ ส่วนใหญ่เป็นการขอปรับปรุงโครงสร้างหนี้ รองลงมาเป็นเรื่องเงินฝาก/ตัวเงิน เช่น ปัญหาจากการฝาก/ถอน/โอนไม่ถูกต้อง และเรื่องเกี่ยวกับการคิดค่าธรรมเนียมเงินฝากต่าง ๆ

3. **การแจ้งเบาะแส/ภัยทางการเงิน/ข้อเสนอบะต่าง ๆ** มีจำนวน 1,292 เรื่อง คิดเป็น 1.8%

**ด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน**

ศคก. มีการดำเนินการที่สอดคล้องในหลายด้าน ทั้งในด้านการพัฒนาหลักสูตร จัดทำสื่อให้ความรู้ จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน ติดตามและวัดผลการให้ความรู้อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในวงกว้างเพื่อให้ประชาชนเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการมีความรู้ทางการเงิน

พัฒนาหลักสูตรให้ความรู้ และจัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่ให้ความรู้ทางการเงิน ได้แก่ booklet ชุดรู้รอบเรื่องการเงิน แผ่นพับให้ความรู้ทางการเงิน บอร์ดนิทรรศการให้ความรู้ สื่อประเภท infographic ที่เป็นภาพเคลื่อนไหวและภาพนิ่ง โดยเผยแพร่บนโซเชียลมีเดียและเว็บไซต์ ศคก. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ที่เข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น



จัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง เช่น จัดกิจกรรมอบรม/บรรยาย/สัมมนา นอกจากนี้ยังให้ความรู้ผ่านช่องทางสื่อต่าง ๆ และร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการจัดกิจกรรมให้ความรู้ทางการเงิน โดยตลอดระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ได้ให้ความรู้แก่ประชาชนไปแล้วกว่า 500 ครั้ง สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้เกือบ 100,000 คน



และเพื่อให้การติดตามผลการให้ความรู้ทางการเงิน ว่าสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายและได้รับความรู้เพิ่มขึ้นมากน้อยเพียงใด ศก. จึงได้ร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ สํารวจทักษะทางการเงินของคนไทย โดยจะดำเนินการทุก ๆ 3 ปี เพื่อนำผลที่ได้มาศึกษาและพัฒนาแนวทางการให้ความรู้ต่อไป ซึ่งเมื่อปี 2556 ได้เริ่มสำรวจครั้งแรกโดยใช้แบบสอบถามตามมาตรฐานของ The Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD)

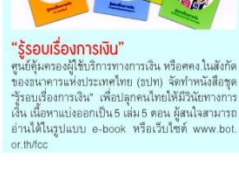


จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 10,627 ราย พบว่าคนไทยมีคะแนนทักษะทางการเงินเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 58.5 ต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของ 14 ประเทศที่ร่วมโครงการสำรวจของ OECD<sup>2/</sup> ซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 62.3 เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ทางการเงิน พฤติกรรมทางการเงิน และทัศนคติทางการเงิน พบว่า ความรู้ทางการเงินของคนไทยด้อยกว่าอีก 2 ด้าน โดยมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 46.8 ซึ่งไม่ถึงครึ่งหนึ่งของคะแนนเต็ม ทั้งนี้ ความรู้ทางการเงินที่คนไทยจำนวนมากยังไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ ได้แก่ การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น นโยบายคุ้มครองเงินฝาก และมูลค่าของเงินตามกาลเวลา ขณะที่ด้านพฤติกรรมทางการเงินและทัศนคติทางการเงิน คนไทยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าร้อยละ 60 ของคะแนนเต็ม นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบสถานภาพต่าง ๆ สถานภาพระดับรายได้และการศึกษามีผลต่อคะแนนทักษะทางการเงินมากที่สุด กล่าวคือ ระดับรายได้ที่สูงจะมีผลให้คะแนนทักษะทางการเงินเพิ่มสูงขึ้น โดยมีขนาดการเพิ่มขึ้นมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานภาพอื่น ๆ

<sup>2/</sup> 14 ประเทศที่เข้าร่วมโครงการสำรวจกับ OECD ประกอบด้วย ประเทศอิตาลี อาร์เจนตินา เซอร์เบีย บราซิล เอสโตเนีย เยอรมัน อังการี โอรุสแลนด์ มาเลเซีย นอร์เวย์ เปรู โปแลนด์ ออสเตรเลีย สหราชอาณาจักร และหมู่เกาะบริติชเวอร์จิน

การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ศคก. ได้กระจายความรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมายให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น รวมถึงรณรงค์ให้ประชาชนได้เห็นความสำคัญของการมีวินัยทางการเงิน โดยได้จัดจ้างบริษัทผู้เชี่ยวชาญวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ภายใต้แนวคิด “ปลูกคนไทยมีวินัยทางการเงิน...รู้จักแบ่งก็ไม่ต้องแบก” ซึ่งได้มีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การเดินประชาสัมพันธ์ในย่านธุรกิจ การให้สัมภาษณ์ของผู้บริหารผ่านรายการโทรทัศน์/วิทยุ จัดทำภาพยนตร์โฆษณา/สื่อบริการ/วีดิทัศน์ เผยแพร่ผ่านสื่อสาธารณะ

### ถึงเวลาปลูกคนไทยมีวินัยทางการเงิน มีปัญหาก็ปรึกษา ศคก.1213



ต่าง ๆ และจัดทำเฟชบุ๊ก ศคก. เพื่อใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ความรู้ทางการเงินและรับฟังความเห็นจากประชาชน



### ด้านการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ สปก. ในการกำกับดูแลให้สถาบันการเงินให้บริการอย่างเป็นธรรม

ศคก. ได้ประสานงานและส่งผ่านเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ธปท. เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว สนับสนุนข้อมูล/ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการใช้ปรับปรุงเกณฑ์/ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน รวมถึงเป็นตัวกลางในการกระจายข่าวสารและความรู้ไปยังประชาชน นอกจากนี้ ได้มีการจัดประชุมชี้แจงกับสถาบันการเงินภายใต้การกำกับและดูแลของ ธปท. อย่างต่อเนื่อง เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการดูแลเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ทิศทางการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงินในระยะต่อไป (พ.ศ. 2557-2559)

จากการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก พบว่า ปัญหาความยากจนยังเป็นปัญหาสำคัญของประเทศ โดยสาเหตุหลักเกิดจากการขาดโอกาสทางการศึกษาหรือขาดทักษะทางอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจระดับทักษะทางการเงินของคนไทยที่บ่งชี้ว่า กลุ่มที่มีการศึกษาและรายได้ต่ำ จะมีคะแนนทักษะทางการเงินต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งการขาดทักษะทางการเงินจะส่งผลให้ประชาชนถูกเอาเปรียบได้ง่าย หรือมีพฤติกรรมการเงินที่ไม่เหมาะสม ขาดการวางแผนทางการเงิน การใช้จ่ายไม่ระมัดระวัง ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาทางการเงินได้ในที่สุด

ดังนั้น การดำเนินการในระหว่างปี 2557 – 2559 ศคก. จึงยังคงเน้นเรื่องการให้ความรู้ทางการเงิน และการกระตุ้นเตือนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเงิน โดยเร่งกระจายความรู้ทางการเงินให้กว้างขวางผ่านการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง

**ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน** เน้นพัฒนาประสิทธิภาพของระบบ call center อย่างต่อเนื่อง ทั้งในเรื่องการปรับปรุงระบบ เช่น พัฒนาโปรแกรมการค้นหาและเรียกใช้ข้อมูล จัดทำ Service Level Agreement (SLA) เพื่อกำหนดระยะเวลาการดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาเครื่องมือเพื่อช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ call center เช่น ปรับปรุง

ระบบฐานข้อมูลความรู้กลางเพิ่มเติม เพื่อช่วยเพิ่มมาตรฐานการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ และจัดทำ Category Dictionary เพื่อให้การบันทึกข้อมูลหมวดหมู่เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการประสานงานกับสถาบันการเงินอย่างใกล้ชิด เพื่อยกมาตรฐานการทำงานด้านการดูแลเรื่องร้องเรียนด้วย

**ด้านการส่งเสริมความรู้ทางการเงิน** มีแนวทางจัดทำหลักสูตรต้นแบบและเครื่องมือประกอบการสอน โดยจัดทำหัวข้อความรู้ที่มีความหลากหลาย มีระดับเนื้อหาความรู้ที่ยาก/ง่ายแตกต่างกันไปตามลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการและความเหมาะสม โดยมุ่งเน้นกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้บริการทางการเงิน นิสิต/นักศึกษา และกลุ่มผู้กระจายความรู้ต่อ (Multiplier) ซึ่งจะเน้นหัวข้อความรู้ทางการเงินพื้นฐานที่ควรรู้หรือที่เป็นจุดอ่อน เช่น การคำนวณดอกเบี้ยทบต้น มูลค่าของเงินตามกาลเวลารวมทั้งกระตุ้นให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการมีความรู้ทางการเงิน ผ่านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ภายใต้ธีม “ปลูกคนไทยมีวินัยทางการเงิน” อย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างการรับรู้และจดจำ รวมถึงขยายการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านช่องทางสื่อสารสาธารณะที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ วิทยุกระจายเสียง และจะประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก เชิญชวนให้หน่วยงานพันธมิตรร่วมกันสื่อสารแคมเปญดังกล่าวเพื่อให้เกิดการสื่อสารเป็นเสียงเดียวที่มีพลัง

**ด้านการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของ สปท. ในการกำกับดูแลให้สถาบันการเงินให้บริการอย่างเป็นธรรม**

ผลักดันให้เกิดการดูแลผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม เช่น สนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงเกณฑ์ประกาศที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน หรือการตรวจสอบสถาบันการเงินอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุมด้านการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน เพื่อให้สถาบันการเงินให้บริการที่เป็นธรรมและเหมาะสมยิ่งขึ้น รวมถึงการประสานงานกับสถาบันการเงินให้มีกระบวนการดูแลผู้ร้องเรียนที่มีความเหมาะสมและรวดเร็ว และแนวทางการป้องกันหรือลดข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ