

## คำกล่าวเปิดงาน

งานสัมมนาประจำปี 2567 ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคใต้

“แบงก์ชาติกับการคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน”

วันอังคารที่ 3 กันยายน 2567 เวลา 13.00 น.

ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ ๖๐ ปี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จังหวัดสงขลา

---

### แขกผู้มีเกียรติทุกท่าน

ผมรู้สึกยินดีเป็นอย่างสูง ที่ได้มากล่าวต้อนรับทุกท่านในงานสัมมนาประจำปีของสำนักงานภาคใต้ในวันนี้ สำหรับปีนี้ เราปรับการจัดงานให้ตอบโจทย์ตรงจุดมากขึ้น โดยเปลี่ยนจากการจัดในเชิงวิชาการ เป็นตอบโจทย์ชีวิตความเป็นอยู่ของคนให้เป็นรูปธรรมและเน้นการปฏิบัติมากขึ้น

หัวข้อที่ตอบโจทย์และกระทบชีวิตความเป็นอยู่ของคนมี 3 เรื่อง เรื่องแรก คือ หนี้ โดยเฉพาะหนี้ครัวเรือนที่อยู่ในระดับสูง เรื่องที่สอง คือ การเข้าถึงสินเชื่อของธุรกิจรายย่อย (SMEs) และเรื่องที่สาม คือ ภัยทางการเงิน

ด้วยโจทย์ 3 เรื่องข้างต้น งานสัมมนาประจำปีของสำนักงานภาคใต้ในปี นี้ ภาคอีสานจึงเน้นเรื่องแก้หนี้เกษตรกร ภาคเหนือเน้นเรื่องการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงสินเชื่อของ SMEs และที่ภาคใต้วันนี้มี 2 มิติ คือ เรื่องหนี้ และ เรื่องภัยการเงิน

เหตุผลที่เลือกหยิบ 2 เรื่องนี้มาพูดคุยที่ภาคใต้ เพราะตอบโจทย์ที่ประชาชนประสบอยู่ โดยภาคใต้เป็นภาคที่มีสัดส่วนบัญชีสินเชื่อรายย่อยที่เป็นหนี้เสีย (NPLs) สูงกว่าทุกภูมิภาค อีกด้าน เราเห็นว่าผู้เสียหายจากภัยทางการเงินของภาคใต้เฉลี่ยต่อรายมีมูลค่าการสูญเสียสูงกว่าทุกภูมิภาค ยกเว้นกรุงเทพมหานคร

สิ่งที่แบงก์ชาติคาดหวัง เรื่องแรก คือ เรื่องหนี้ ประชาชนต้องมีข้อมูลที่ต้องตลอดวงจรหนี้ (Debt journey) ทั้งก่อนเป็นหนี้ ระหว่างเป็นหนี้ และเมื่อมีปัญหาในการชำระหนี้ โดยในแต่ละปี เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงินผ่านสถาบันการเงิน และแบงก์ชาติมีสูงถึงกว่า 400,000 ราย โดยที่ร้องเรียนผ่านแบงก์ชาติโดยตรงส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการขอสินเชื่อและการบริหารจัดการหนี้

ก่อนเป็นหนี้ ประชาชนต้องได้ข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง เข้าใจเงื่อนไขที่เสนอมารวมถึงค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย ค่าปรับ เพื่อให้ประชาชนเห็นต้นทุนและเปรียบเทียบได้ รวมถึงการโฆษณา

สินเชื่อต้องไม่กระตุ้นการก่อหนี้เกินควร **เมื่อลูกหนี้เริ่มประสบปัญหา** ลูกหนี้จะมีทางออกอย่างไรบ้าง ซึ่งแบงก์ชาติได้ออกเกณฑ์ เช่น ให้สถาบันการเงินต้องเสนอการปรับโครงสร้างหนี้ก่อนเป็นหนี้เสีย และ**หากเป็นหนี้เสีย** สถาบันการเงินต้องเสนอการปรับโครงสร้างหนี้หลังเป็นหนี้เสียอีกครั้ง

อยากย้ำว่า แบงก์ชาติไม่ใช่แค่ออกเกณฑ์ แต่เราปฏิบัติจริง โดยในด้านการให้บริการของสถาบันการเงิน เราใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยตรวจโฆษณาสินเชื่อกว่า 60,000 ชิ้น และได้ลงพื้นที่ตรวจการให้ข้อมูลของสถาบันการเงินกว่า 1,500 สาขา นอกจากนี้ยังผลักดันให้สถาบันการเงินช่วยเหลือลูกหนี้รายย่อยและ SMEs ผ่านการปรับโครงสร้างหนี้ โดยยอดสะสมลูกหนี้ของธนาคารพาณิชย์ และ Non-Banks ที่ได้รับการปรับโครงสร้างหนี้ในครึ่งแรกของปี 2567 อยู่ที่ 1.2 ล้านบัญชี หรือคิดเป็นมูลค่าหนี้เกือบ 4 แสนล้านบาท ซึ่งวันนี้เราจะได้ฟังจากคุณอรมนต์ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุ้มครองและตรวจสอบบริการทางการเงิน มาฉายภาพเรื่องนี้

เรื่องที่สอง คือ ภัยการเงิน ในช่วงที่ผ่านมา ประชาชนหันมาใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น ก็เพิ่มความสะดวกสบาย แต่ก็มาพร้อมกับภัยทางการเงิน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ เราจึงต้องดูแลความเสี่ยงจากการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลควบคู่ไปด้วย โดยในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา (มี.ค. 65 – ก.ค. 67) ภัยการเงินสร้างความเสียหายในวงกว้าง เห็นได้จากจำนวนคดีหลอกหลวงสะสมมีสูงกว่า 600,000 คดี คิดเป็นความเสียหายเกือบ 70,000 ล้านบาท ซึ่งรูปแบบและช่องทางก็มีวิวัฒนาการต่อเนื่อง ช่วงแรก เป็นการสุ่มข้อมูลบัตรเครดิต/เดบิตไปทำธุรกรรม (BIN attack) เราก็ยกมาตรฐานการดูแล ต่อมารูปแบบเปลี่ยนมาเป็นแอปดูดเงิน ซึ่งสถาบันการเงินก็พัฒนา Mobile banking ให้ป้องกันแอปดูดเงินได้ดีขึ้น ล่าสุด มาในรูปแบบการหลอกโอนเงิน สุดท้าย แม้เราจะออกมาตรการต่าง ๆ เพื่อยกระดับการดูแล แต่เราต้องทำต่อเนื่องให้เท่าทันมิจฉาชีพ ซึ่งวันนี้คุณดารณี ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายกำกับระบบการชำระเงินและคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน จะมาเล่าสิ่งที่แบงก์ชาติตั้งใจทำในช่วงที่ผ่านมา และสิ่งที่จะทำต่อจากนี้ เพื่อป้องกันประชาชนผู้ใช้บริการทางการเงินจากภัยการเงิน

นอกจากนี้ ประชาชนต้องรู้เท่าทันมิจฉาชีพตลอดทั้งวงจรการหลอกหลวง (Fraud journey) ตั้งแต่ขั้นป้องกันเพื่อปิดช่องไม่ให้มิจฉาชีพเข้าถึงตัวเรา จนถึงเมื่อโดนหลอกแล้วประชาชนจะอย่างไร ซึ่งทุกท่านจะได้ฟังตัวอย่างจริงจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง ทั้งจาก

พ.ต.ท. ธนธัส จากกองบังคับการตำรวจสืบสวนสอบสวนอาชญากรรมทางเทคโนโลยี  
คุณธวัชชัย จากธนาคารกรุงไทย และคุณภิญโญ จากแบงก์ชาติ ในช่วงเสวนา  
โดยคุณศิริธยา เป็นผู้ดำเนินรายการ และสุดท้ายเราจะถือโอกาสแนะนำผู้บริหารแบงก์ชาติ  
3 ท่าน คุณชญาวดี ผู้ช่วยผู้ว่าการ คุณจิตเกษม ผู้อำนวยการอาวุโส และคุณทัตลาภ หัวหน้า  
สำนักงานภาคใต้ ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ที่จะช่วยทำหน้าที่ในภาคใต้

สุดท้ายนี้ ผมขอขอบคุณทุกท่านที่ให้เกียรติมาร่วมงานในวันนี้ และทุกท่านที่ได้ร่วม  
ทำงานกับแบงก์ชาติภาคใต้มาโดยตลอด ในเดือนธันวาคมนี้ แบงก์ชาติภาคใต้จะครบรอบ 60 ปี  
ที่นี้เป็นสำนักงานภาคแห่งแรกของแบงก์ชาติที่มีความหมายมาก อย่างที่ทุกท่านเห็นจาก  
วีดิทัศน์ว่า เราได้ปรับปรุงอาคารสำนักงานที่เป็นอาคารคู่บ้านคู่เมืองที่อยู่มา 60 ปี และยินดีมาก  
ที่ได้เสียงตอบรับจากคนในพื้นที่เป็นอย่างดี เราพร้อมทำงานให้ดีที่สุด เพื่อประโยชน์ของภาคใต้  
และประเทศ ขอขอบคุณครับ