

หนี้ครัวเรือนและการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในประเทศไทย:

ช่องว่างทางกฎหมายและแนวทางพัฒนา

Household Debt and Financial Consumer Protection in Thailand:

Legal Gaps and Development Approaches

สปันญา ธรรมศรีสันต์ (Sapanna Thammasrisan) E-mail: sapanna.th@bsru.ac.th ^{1*}

พิบูลย์ วิฑูรย์ปัญญากุล (Piboon Vitoonpanyakul) E-mail: piboon.vi@bsru.ac.th ²

¹สาขาวิชานวัตกรรมทางเศรษฐกิจ การเงิน และการลงทุน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
(Department of Economic Financial and Investment Innovation, Faculty of Management Sciences,
Bansomdejchaopraya Rajabhat University)

²สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
(Department of Law, Faculty of Humanities and Social Sciences, Bansomdejchaopraya Rajabhat University)

*Corresponding Author. E-mail : sapanna.th@bsru.ac.th

(Received: 27 August 2025; Revised: 6 November 2025; Accepted: 15 December 2025)

บทคัดย่อ

ปัญหาหนี้ครัวเรือนในประเทศไทยทวีความรุนแรงและอยู่ในระดับสูงเมื่อเทียบกับประเทศในภูมิภาค โดยมีสัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP อยู่ที่ร้อยละ 90.9 ในปี 2566 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานนอกระบบ ผู้ประกอบอาชีพอิสระ คนรุ่นใหม่ และครัวเรือนรายได้ต่ำที่มีระดับความรู้ทางการเงินต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล (Lusardi & Mitchell, 2014) ที่ชี้ว่าข้อจำกัดด้านความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การก่อหนี้ ขณะเดียวกัน แม้จะมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 แต่การบังคับใช้และขอบเขตการคุ้มครองยังไม่ครอบคลุมธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล การวิเคราะห์เครดิตด้วยข้อมูลออนไลน์ และแพลตฟอร์มฟินเทค ซึ่งสะท้อนปัญหาตามแนวคิดช่องว่างทางกฎหมาย (Zander, 2010) ทฤษฎีการเข้าถึงความยุติธรรม (Cappelletti & Garth, 1978) ว่ากฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับบริบทใหม่ทำให้ประชาชนเผชิญข้อจำกัดเชิงโครงสร้างและการเข้าถึงสิทธิ บทความนี้ประยุกต์ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงเอกสารและการวิเคราะห์กฎหมายเชิงหลักวิชา พร้อมพิจารณากรอบมาตรฐานสากล เช่น OECD/INFE Framework (2022) EU Consumer Credit Directive (2021) เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกฎหมายไทยและเสนอแนวทางการพัฒนาระบบคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ผลการศึกษาชี้ว่าประเทศไทยจำเป็นต้องบูรณาการการยกระดับความรู้ทางการเงินควบคู่กับการปรับปรุงกฎหมายและกลไกกำกับดูแล เช่น การออกกฎหมายรองรับสินเชื่อดิจิทัล การจัดตั้งหน่วยงานไกล่เกลี่ยและคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินอิสระ (Digital Financial Ombudsman) ได้แก่ ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ (Online ADR) และมาตรการกำกับเชิงป้องกัน เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการเข้าถึงบริการทางการเงินและการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ : หนี้ครัวเรือน; ผู้บริโภคทางการเงิน; ธุรกรรมทางดิจิทัล; ความรู้ทางการเงิน; การเข้าถึงความยุติธรรม

Abstract

Household debt in Thailand has intensified and remains high compared with countries in the region, reaching 90.9 percent of GDP in 2023 (Bank of Thailand, 2023). This growing debt burden has undermined economic stability and financial resilience, particularly among informal workers, self-employed individuals, young adults, and low-income households with limited financial literacy. This situation corresponds with the Personal Financial Behavior Theory (Lusardi & Mitchell, 2014), which indicated that insufficient financial knowledge and suboptimal decision-making behaviors contribute significantly to excessive indebtedness. Although Thailand has enacted key consumer protection laws, such as the Consumer Protection Act B.E. 2522 (1979) and the Debt Collection Act B.E. 2558 (2015), the scope and enforcement mechanisms remain inadequate for modern digital financial transactions, including online lending, digital credit scoring, and fintech platforms. These gaps align with the Legal Gap Theory (Zander, 2010) and the Access to Justice Theory (Cappelletti & Garth, 1978), indicated that outdated regulatory frameworks hinder consumer rights and access to justice. This study employs documentary research and doctrinal legal analysis, supplemented by international benchmarks such as the OECD/INFE Framework (2022) and the EU Consumer Credit Directive (2021), to evaluate the adequacy of Thailand's regulatory system and propose reforms. The results highlight the need to integrate financial literacy development with legal and regulatory enhancement, including specific measures such as enacting comprehensive legislation for digital lending, establishing an independent Digital Financial Ombudsman, implementing online dispute resolution mechanisms (Online ADR), and promoting preventive consumer protection policies. These strategies aim to balance financial access with effective consumer protection and foster sustainable financial resilience in Thailand.

Keywords: Household Debt; Financial Consumers; Digital Transactions; Financial Literacy; Access to Justice

บทนำ

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ปัญหาหนี้ครัวเรือนได้กลายเป็นหนึ่งในประเด็นทางเศรษฐกิจและกฎหมายที่สำคัญของประเทศไทย โดยระดับหนี้ครัวเรือนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากร้อยละ 78.9 ในปี 2561 เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 90.1 ในปี 2565 และแตะระดับร้อยละ 90.9 ในปี 2566 ซึ่งเป็นระดับสูงสุดในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และสูงกว่าหลายประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น สิงคโปร์ มาเลเซีย (Bank of Thailand, 2024; OECD, 2023) ภาวะดังกล่าวสะท้อนความเปราะบางของระบบเศรษฐกิจและความเสี่ยงเชิงระบบต่อความมั่นคงทางการเงินรวมถึงคุณภาพชีวิตของประชาชนไทย

ผลกระทบของปัญหาหนี้ครัวเรือนไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มรายได้น้อยหรือคนรุ่นใหม่ที่ขาดความรู้ทางการเงินและเพิ่งเริ่มต้นเข้าสู่ตลาดแรงงาน แต่ยังครอบคลุมถึงเกษตรกร ผู้สูงอายุ และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่กู้ยืมเพื่อรักษาสภาพคล่องในการดำรงชีพและดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ ยังมีผลกระทบใน

มิติทางสังคม เช่น ภาวะเครียดเรื้อรัง ความรุนแรงในครอบครัว หรืออุปสรรคต่อการเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา และความก้าวหน้าในอาชีพ

ภายใต้สภาวะที่การเข้าถึงสินเชื่อในระบบมีข้อจำกัด ประชาชนจำนวนมากจึงหันไปใช้สินเชื่อผ่านแพลตฟอร์มการเงินดิจิทัล เช่น แอปเงินกู้ Buy-Now-Pay-Later (BNPL) บริการปล่อยกู้แบบแพลตฟอร์ม (P2P Lending) และกระเป๋าเงินดิจิทัล (Digital Wallet) ซึ่งอาจมีความเสี่ยงด้านอัตราดอกเบี้ยสูง การใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และการกำกับดูแลข้ามพรมแดนที่ซับซ้อน ส่งผลให้ผู้บริโภคตกอยู่ในสภาวะเสี่ยงต่อการถูกเอารัดเอาเปรียบและภาระหนี้ที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

แม้ว่าประเทศไทยจะมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับดูแลของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) ในทางปฏิบัติยังคงปรากฏช่องว่างทางกฎหมาย เช่น การบังคับใช้ที่ไม่ทันต่อเทคโนโลยีการเงินรูปแบบใหม่ การตีความสิทธิผู้บริโภคในคดีสินเชื่อดิจิทัล และการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมที่มีต้นทุนสูง ซึ่งสะท้อนผ่านคดีทวงถามหนี้ผิดกฎหมายและการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินกำหนดที่ปรากฏในคำพิพากษาศาลฎีกาหลายคดี

บทความนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัญหาหนี้ครัวเรือนในประเทศไทยผ่านกรอบแนวคิดสหวิทยาการ โดยประยุกต์ทฤษฎีพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล (Personal Financial Behavior Theory) และ เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม (Behavioral Economics) เพื่ออธิบายปัจจัยด้านความรู้และพฤติกรรมทางการเงินของประชาชน ควบคู่กับทฤษฎีช่องว่างทางกฎหมาย (Legal Gap Theory) และหลักการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินตามมาตรฐาน OECD และ UNCTAD เพื่อประเมินข้อจำกัดของระบบกฎหมายไทย

ดังนั้น บทความนี้จึงตั้งคำถามสำคัญว่า กฎหมายไทยในปัจจุบันสามารถคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในยุคดิจิทัลได้อย่างเพียงพอหรือไม่ และประชาชนไทย โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง มีช่องทางเข้าถึงความยุติธรรมและความรู้ทางการเงินที่เหมาะสมเพียงใด เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอเชิงกฎหมายและเชิงนโยบายที่ช่วยเสริมสร้างระบบคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง โปร่งใส และรองรับสภาพเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. วิเคราะห์สถานการณ์และปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม ที่นำไปสู่ปัญหาหนี้ครัวเรือนในประเทศไทย โดยพิจารณาบทบาทของพฤติกรรมทางการเงินและโครงสร้างเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษาช่องว่างและข้อจำกัดของกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน โดยเฉพาะประเด็นการกำกับดูแลธุรกรรมทางการเงินดิจิทัลและบริการฟินเทค รวมถึงประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากฎหมายและแนวทางเชิงนโยบายที่สามารถส่งเสริมความรู้ทางการเงินของประชาชนและความเข้มแข็งของระบบกฎหมายในการให้ความคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างสมดุลและยั่งยืน

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษานี้ใช้อาศัยกรอบแนวคิดเชิงสหวิทยาการ (interdisciplinary approach) ผสานระหว่าง เศรษฐศาสตร์การเงิน กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และนโยบายสาธารณะ เพื่อทำความเข้าใจพลวัตของปัญหาหนี้ครัวเรือนและช่องว่างทางกฎหมายไทยในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล นำไปสู่การพิจารณาเชิงลึกทั้งด้านพฤติกรรมของประชาชน โครงสร้างกฎหมาย และกลไกการกำกับดูแลที่เหมาะสมต่อการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ทั้งนี้ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล (Personal Financial Behavior Theory)

ทฤษฎีนี้อธิบายว่าพฤติกรรมทางการเงินของบุคคลได้รับอิทธิพลจากความรู้ทางการเงิน ทศนคติ ความเชื่อ ในความสามารถของตนเอง (self-efficacy) และบริบททางสังคม (Ajzen, 1991; Lusardi & Mitchell, 2014) การใช้ทฤษฎีพฤติกรรมทางการเงินส่วนบุคคล (Personal Financial Behavior Theory) ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์ ปัจจัยด้านความรู้ ความเชื่อมั่นตนเอง และทัศนคติทางการเงินของประชาชน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญของการก่อหนี้ คราวเรือน โดยเฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและผู้ที่ยืมผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งส่งผลต่อการวางแผนการเงิน การจัดการ รายรับ-รายจ่าย และการตัดสินใจทางการเงิน กลุ่มรายได้น้อยและประชากรวัยเริ่มทำงานที่มีความรู้ทางการเงินต่ำ มักมีแนวโน้มใช้จ่ายตามแรงกระตุ้นและสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้เข้าสู่ภาวะหนี้เกินตัวและพึ่งพาแหล่งเงินกู้ที่มีความ เสี่ยงสูง ทฤษฎีนี้จึงเป็นฐานสำคัญในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ผลักดันปัญหาหนี้ครัวเรือนไทย

2. ทฤษฎีช่องว่างทางกฎหมาย (Legal Gap Theory)

ทฤษฎีช่องว่างทางกฎหมายอธิบายความล่าช้าของกฎหมายและกลไกกำกับดูแลที่ไม่เท่าทันพลวัตทาง เศรษฐกิจและเทคโนโลยี (Zander, 2010) ในขณะที่ทฤษฎีช่องว่างทางกฎหมาย (Legal Gap Theory) ถูกนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ข้อจำกัดของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการทาง ฎามหน้ พ.ศ. 2558 ที่ยังไม่สอดคล้องกับธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล เช่น สินเชื่อผ่านแอป และการวิเคราะห์เครดิต ด้วยข้อมูลออนไลน์

จาก 2 ทฤษฎีนี้สะท้อนว่า ปัญหาหนี้ครัวเรือนไทยมีรากฐานจากทั้งมิติพฤติกรรมของประชาชนและความไม่ ทันสมัยของกฎหมาย จำเป็นต้องดำเนินมาตรการควบคุมทั้งด้านการเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและการปรับปรุง ระบบกฎหมายให้ทันสมัย

3. ทฤษฎีการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม (Access to Justice Theory)

ทฤษฎีการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของ Cappelletti และ Garth (1978) ชี้ว่าการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค สามารถเข้าถึงระบบยุติธรรมอย่างเป็นรูปธรรมใช้อธิบายอุปสรรคที่ทำให้ผู้บริโภคขาดช่องทางร้องเรียนที่เป็นธรรม และเข้าถึงได้ ส่งผลให้กฎหมายที่มีอยู่ไม่สามารถคุ้มครองสิทธิในทางปฏิบัติได้จริง ทั้งด้านค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ขั้นตอน และข้อมูลที่จำเป็นในบริบทไทย ผู้บริโภคจำนวนมากยังประสบอุปสรรคในการร้องเรียนและฟ้องคดี เช่น ค่าทนายความ ค่าธรรมเนียมศาล กระบวนการที่ซับซ้อน จึงจำเป็นต้องพัฒนาไกล่เกลี่ยช่วยเหลือ เช่น ระบบไกล่เกลี่ย ออนไลน์ หน่วยงานร้องเรียนที่เป็นมิตรต่อประชาชน ช่องทางช่วยเหลือทางกฎหมายต้นทุนต่ำ

4. ทฤษฎีการกำกับดูแลภาครัฐ (Regulatory Governance Theory)

ทฤษฎีการกำกับดูแลภาครัฐเสนอให้รัฐออกแบบระบบกำกับดูแลที่สร้างสมดุลระหว่างการสนับสนุน นวัตกรรมกับการคุ้มครองผู้บริโภค (Black, 2008) ในบริบทบริการการเงินดิจิทัล แนวคิดนี้สนับสนุนเครื่องมือ เช่น regulatory sandbox, RegTech/SupTech, และมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล เพื่อให้กฎหมายสามารถตอบสนอง รูปแบบสินเชื่อใหม่อย่างครอบคลุม เช่น Buy-Now-Pay-Later (BNPL), P2P Lending , mobile lending platforms

5. ทฤษฎีความเสี่ยงและการจัดการหนี้ (Risk and Debt Management Theory)

แนวคิดนี้ศึกษาพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยงด้านหนี้ของครัวเรือน (Modigliani & Miller, 1958; Campbell & Cocco, 2015) โดยพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ การจัดการรายรับ-รายจ่าย การเตรียม เงินสำรอง และการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างเหมาะสม ในงานศึกษานี้ ทฤษฎีดังกล่าวนำมาใช้เพื่อพัฒนา ข้อเสนอเชิงนโยบายสำหรับครัวเรือนไทย เช่น มาตรการสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินสำหรับกลุ่มเปราะบางและ เครื่องมือช่วยวางแผนทางการเงินระดับชุมชนและท้องถิ่น

6. กรอบมาตรฐานสากล (International Standards Framework)

เพื่อให้การวิเคราะห์มีความหนักแน่นรองรับด้วยหลักฐานเชิงเปรียบเทียบ บทความนี้ นำกรอบมาตรฐานสากลด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินมาประยุกต์ใช้เป็นกรอบอ้างอิงหลักในการประเมินข้อจำกัดของกฎหมายไทยและพัฒนาข้อเสนอเชิงนโยบาย โดยพิจารณาจาก OECD/INFE Framework (2022), World Bank Financial Consumer Protection Principles (2021) และ European Union Consumer Credit Directive (2021) ซึ่งสะท้อนแนวโน้มการกำกับดูแลผู้บริโภคในยุคดิจิทัลและสามารถใช้เป็นแบบเปรียบเทียบในการออกแบบกลไกกำกับดูแลที่เหมาะสมกับบริบทไทย ซึ่งเป็นกรอบกำกับดูแลสินเชื่อผู้บริโภคในยุคดิจิทัล ครอบคลุมมาตรการเปิดเผยอัตราต้นทุนแท้จริงของสินเชื่อ (Annual Percentage Rate: APR) หลักเกณฑ์ด้านความเป็นธรรมในการปล่อยสินเชื่อ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกหนี้ (European Union, 2021) การอ้างอิงมาตรฐานสากลดังกล่าวมีความสำคัญต่อการพิจารณาพัฒนากฎหมายไทย ให้สอดคล้องกับพลวัตของระบบการเงินดิจิทัล และยกระดับกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพและมาตรฐานเทียบเท่าสากลอย่างยั่งยืน

กรอบแนวคิดช่วยให้การวิเคราะห์ปัญหาหนี้ครัวเรือนของไทยมีมิติที่ครอบคลุมทั้งด้านพฤติกรรม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และกฎหมาย นำไปสู่ข้อเสนอเชิงนโยบายและข้อเสนอเชิงกฎหมายที่มีความเป็นระบบและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

วิธีดำเนินการศึกษา

บทความนี้ ใช้การศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิเคราะห์เชิงกฎหมาย (Doctrinal Legal Analysis) โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากกฎหมาย คำพิพากษาศาล รายงานทางวิชาการ รายงานของหน่วยงานรัฐ และแหล่งข้อมูลออนไลน์ที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้ มีการคัดเลือกข้อมูลตามหลักการคัดเลือกแบบมีวัตถุประสงค์ (Purposive Selection) เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับหนี้ครัวเรือน ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน และกฎหมายที่เกี่ยวข้องในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล (Yin, 2016; Creswell, 2014; Hutchinson & Duncan, 2012)

โดย ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยบทความทางวิชาการ งานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) พฤติกรรมทางการเงิน (Behavioral Finance) และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ตัวอย่าง เช่นงานของ Lusardi and Mitchell (2014), Cartwright (2011), ธนาकरแห่งประเทศไทย (2567), สำนักงานศาลยุติธรรม (2567) ซึ่งให้ข้อมูลเชิงทฤษฎีเชิงประจักษ์ที่สำคัญต่อการวิเคราะห์ปัญหาในบริบทของประเทศไทย

2. ข้อมูลทางกฎหมายและบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยพระราชบัญญัติและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ได้แก่ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (กรณีพินเทค) ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2567) ถูกนำมาใช้วิเคราะห์ในส่วนข้อจำกัดทางกฎหมายและช่องว่างที่ปรากฏในทางปฏิบัติ

3. คำพิพากษาศาลฎีกาและแนวคำวินิจฉัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ใช้แนวคำพิพากษาศาลฎีกาเป็นกรณีศึกษาเพื่อชี้ให้เห็นถึงปัญหาเชิงโครงสร้างด้านข้อกฎหมาย เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8256/2558 (ศาลฎีกา, 2558) คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1549/2560 ซึ่งสะท้อนประเด็นความไม่เป็นธรรมในสัญญาเงินกู้ และการบังคับคดี (ศาลฎีกา, 2560) การวิเคราะห์แนวทางการบังคับใช้กฎหมายและกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคตามระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการเงินของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2567) บทบาทของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2566)

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเอกสาร รายงานเชิงนโยบาย และคำพิพากษาที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัญหาหนี้ครัวเรือนของประเทศไทยมีลักษณะซับซ้อนและเชื่อมโยงกันหลายมิติ ทั้งด้านพฤติกรรมทางการเงินของประชาชน โครงสร้างเศรษฐกิจ ระบบกฎหมาย และการกำกับดูแลบริการทางการเงินในยุคดิจิทัล โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถานการณ์และแนวโน้มปัญหาหนี้ครัวเรือน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่า สัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อ GDP อยู่ที่ร้อยละ 90.9 ในปี 2566 และเพิ่มขึ้นต่อเนื่องจากปี 2561 สะท้อนความเปราะบางทางเศรษฐกิจของครัวเรือนไทย (Bank of Thailand, 2023) เมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยของประเทศในกลุ่ม OECD พบว่าไทยมีสัดส่วนหนี้เพื่อการบริโภคสูงกว่า และเงินออมเฉลี่ยต่ำกว่า ซึ่งเพิ่มความเสี่ยงต่อเสถียรภาพเศรษฐกิจระยะยาว

2. พฤติกรรมทางการเงินและความรู้ทางการเงิน

ภายใต้กรอบ Personal Financial Behavior Theory (Lusardi & Mitchell, 2014) พบว่า ประชาชนโดยเฉพาะกลุ่มรายได้น้อยและวัยเริ่มทำงาน มีความรู้ทางการเงินต่ำ ส่งผลให้ขาดทักษะการวางแผนทางการเงิน และมีแนวโน้มก่อนหน้าเพื่อบริโภคมากกว่าเพื่อการลงทุน (OECD, 2023) ซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมเสี่ยงในการกู้ยืม และขาดเงินสำรองฉุกเฉิน

3. ช่องว่างด้านกฎหมายและการกำกับดูแล

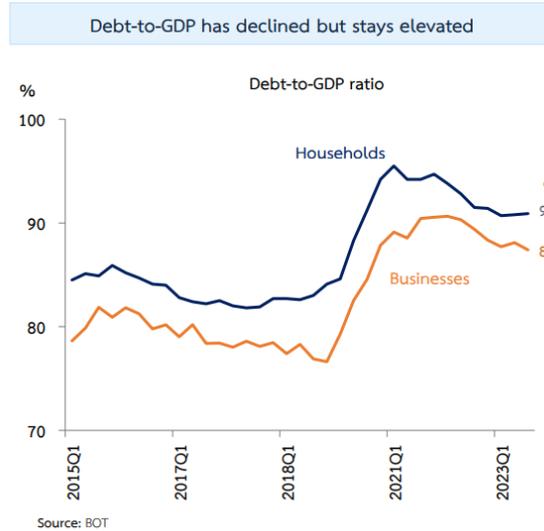
ตาม Legal Gap Theory (Zander, 2010) แม้ว่าจะมีกฎหมาย เช่น พ.ร.บ.ทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 แต่ยังไม่ครอบคลุมธุรกรรมดิจิทัล เช่น สินเชื่อออนไลน์ P2P lending และ digital credit scoring ทำให้ผู้กู้บางรายถูกเรียกเก็บดอกเบี้ยเกินกฎหมายกำหนด รวมถึงเกิดกรณีทวงถามหนี้ที่ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค, 2567; ศาลฎีกา, 2560) นอกจากนี้ การวิเคราะห์คำพิพากษาศาลฎีกาที่เกี่ยวข้องยังยืนยันถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายในทางปฏิบัติ เช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8424/2560 ซึ่งวินิจฉัยว่า การคิดดอกเบี้ยเกินอัตราที่กฎหมายกำหนดเป็นโมฆะ และคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2045/2562 ที่วินิจฉัยว่าการทวงถามหนี้ที่มีลักษณะคุกคามเข้าข่ายการกระทำผิดกฎหมายทวงถามหนี้ ทั้งนี้แม้ศาลมีบทบาทสำคัญในการอุดช่องว่าง แต่กลไกศาลเพียงลำพังไม่สามารถรองรับปัญหาเชิงโครงสร้างได้อย่างทั่วถึง

4. ข้อจำกัดในการเข้าถึงความยุติธรรม

จากกรอบ Access to Justice Theory (Cappelletti & Garth, 1978) พบว่า แม้กฎหมายมีเจตนารมณ์ที่ดี แต่ประชาชนจำนวนมากไม่สามารถใช้สิทธิตามกฎหมายได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากค่าใช้จ่ายทางกฎหมายสูง ศาลใช้เวลานาน และกระบวนการซับซ้อน จึงจำเป็นต้องมีระบบร้องเรียนที่เข้าถึงง่ายและต้นทุนต่ำ เช่น ไกล่เกลี่ยออนไลน์และสายด่วนผู้บริโภคทางการเงิน เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ ภายใต้การกำกับของ Monetary Authority of Singapore (MAS) และสหภาพยุโรปตาม European Consumer Credit Directive จะเห็นว่ามีกรอบโครงสร้างกำกับที่เป็นเอกภาพและมีมาตรการเข้มงวดต่อการปล่อยสินเชื่อดิจิทัล เช่น การควบคุมอัตราดอกเบี้ยรวมต้นทุนที่แท้จริง (APR) การตรวจสอบบริษัทฟินเทคก่อนอนุญาตให้ดำเนินงาน การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งแตกต่างจากประเทศไทยที่ยังขาดระบบกำกับแบบเบ็ดเสร็จและการบูรณาการหน่วยงานที่ชัดเจน

5. การสังเคราะห์ผล

การวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ความรู้ทางการเงินต่ำ ช่องว่างทางกฎหมาย และโครงสร้างเศรษฐกิจเปราะบาง ทำให้เกิดความเสี่ยงเชิงระบบ ส่งผลให้เห็นความจำเป็นของการบูรณาการเชิงนโยบายระหว่างการพัฒนากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคกับการกำกับดูแลฟินเทคตามมาตรฐานสากล เช่น OECD (2022) EU Consumer Credit Directive (2021) ควบคู่กับการส่งเสริมความรู้ทางการเงินในระดับครัวเรือนและชุมชน



สถิติแผนภูมิย้อนหลัง 5 ปี ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2568

จากข้อค้นพบทั้งหมด สามารถสรุปได้ว่าระบบการกำกับดูแลด้านการเงินของไทยยังมีลักษณะกระจัดกระจาย (fragmented regulatory framework) โดยมีหลายหน่วยงานทำงานแยกส่วน เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ทำให้ผู้บริโภคขาดช่องทางร้องเรียนที่เป็นเอกภาพ และเกิดความล่าช้าในการบังคับใช้กฎหมาย จึงมีความจำเป็นในการพิจารณาพัฒนากลไกกำกับดูแลแบบบูรณาการ เพื่อให้สามารถคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาหนี้ครัวเรือนของประเทศไทยมีลักษณะเชิงโครงสร้างและเกี่ยวพันหลายมิติ ทั้งด้านพฤติกรรมทางการเงินของประชาชน กลไกทางกฎหมาย และระบบกำกับดูแลภาครัฐในบริบทเศรษฐกิจดิจิทัล โดยพบว่าแม้ประเทศไทยจะมีกรอบกฎหมายเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินมาช้านาน แต่การบังคับใช้ยังไม่ทันต่อพลวัตของเทคโนโลยีทางการเงินและพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความเปราะบางทางเศรษฐกิจในระดับครัวเรือนและระดับระบบการเงินโดยรวม

ประการแรก ผลการวิเคราะห์สะท้อนให้เห็นว่าระดับความรู้ทางการเงิน (financial literacy) ของประชาชนไทย โดยเฉพาะกลุ่มรายได้น้อยและวัยเริ่มต้นทำงานยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด Personal Financial Behavior Theory ที่ชี้ว่าพฤติกรรมทางการเงินได้รับอิทธิพลจากความรู้ทางการเงิน ทศนคติ และปัจจัยทางสังคม (Ajzen, 1991; Lusardi & Mitchell, 2014) ภาวะดังกล่าวส่งผลให้ประชาชนมีแนวโน้มตัดสินใจทางการเงินบนฐานข้อมูลที่จำกัด ขาดเงินสำรองฉุกเฉิน และอ่อนไหวต่อข้อเสนอทางการเงินที่ไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะในระบบสินเชื่อดิจิทัลและบริการฟินเทค

ประการที่สอง การศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างทางกฎหมาย (legal gap) ในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน แม้มีกฎหมายสำคัญ ได้แก่ พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แต่กรอบกฎหมายปัจจุบันยังไม่ครอบคลุมรูปแบบสินเชื่อออนไลน์ การประเมินเครดิตจากข้อมูลดิจิทัล (digital credit scoring) และธุรกรรมข้ามพรมแดน ซึ่งสอดคล้องกับ Legal Gap Theory (Zander, 2010) ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการคิดอัตราดอกเบี้ยเกินเกณฑ์ การกำหนดเงื่อนไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรม และการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

ประการที่สาม ผลการศึกษายังพบอุปสรรคในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางทางเศรษฐกิจ แม้จะมีช่องทางร้องเรียนและคุ้มครองสิทธิ แต่ภาระค่าใช้จ่าย กระบวนการพิสูจน์สิทธิ และระยะเวลาในการดำเนินการยังเป็นอุปสรรคสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบ Access to Justice Theory ของ Cappelletti และ Garth (1978) ที่เน้นว่าการคุ้มครองสิทธิที่แท้จริงต้องประกอบด้วยการเข้าถึงกลไกทางกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

การสังเคราะห์ผลในภาพรวมสะท้อนให้เห็นว่า ความรู้ทางการเงินต่ำ ช่องว่างทางกฎหมาย และข้อจำกัดด้านการเข้าถึงความยุติธรรมเป็นกลไกที่เกี่ยวพันกันและกัน ส่งผลให้ความเปราะบางทางการเงินของครัวเรือนไทยทวีความรุนแรงในยุคดิจิทัล ดังนั้น การแก้ไขปัญหาจึงต้องดำเนินการแบบบูรณาการ ทั้งด้านการพัฒนากรอบกฎหมาย การกำกับดูแลบริการการเงินรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล ได้แก่ OECD/INFE Framework (2022) และ EU Consumer Credit Directive (2021) ตลอดจนการเสริมสร้างทักษะทางการเงินเชิงระบบในสังคมไทยเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้เพื่อให้เห็นความแตกต่างของกลไกคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเงินระหว่างประเทศไทยกับมาตรฐานสากล บทความนี้จึงจัดทำตารางเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทย หลักการของ OECD และกฎหมายของสหภาพยุโรป ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทย หลักการของ OECD และกฎหมายของสหภาพยุโรป

ประเด็นเปรียบเทียบ	ประเทศไทย	OECD	สหภาพยุโรป (EU)
กรอบกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน	พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522, พ.ร.บ.ทวงถามหนี้ พ.ศ.2558 แต่ยังไม่ครอบคลุมแพลตฟอร์มดิจิทัลเต็มรูปแบบ	หลักการนี้เน้นว่า ผู้ให้บริการทางการเงินต้องดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริโภคทราบอย่างครบถ้วน รวมถึงต้องออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและกระบวนการให้บริการที่ไม่เอาเปรียบและไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงเกินสมควรต่อผู้ใช้บริการ	สหภาพยุโรปมีกฎหมายสำคัญด้านการคุ้มครองข้อมูลและการให้บริการทางการเงิน เช่น GDPR, Digital Finance Package , PSD2 ซึ่งกำหนดมาตรฐานด้านความปลอดภัย ความโปร่งใส และกลไกคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในธุรกรรมการเงินออนไลน์ ทำให้ประชาชนได้รับการคุ้มครองในระดับสูง และเพิ่มความเชื่อมั่นต่อระบบการเงินดิจิทัล
การกำกับฟินเทคและสินเชื่อดิจิทัล	มี Regulatory Sandbox แต่ยังไม่พบช่องว่างในการกำกับสินเชื่อดิจิทัลผ่านแอปพลิเคชันและการปล่อยกู้ข้ามพรมแดน	เน้นแนวทางกำกับดูแลเชิงรุกและการคุ้มครองข้อมูลผู้บริโภค	มีกลไกกำกับผู้ให้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่างเข้มงวด พร้อมระบบตรวจสอบและการเปิดเผยข้อมูลที่โปร่งใส

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทย หลักการของ OECD และกฎหมายของสหภาพยุโรป (ต่อ)

ประเด็นเปรียบเทียบ	ประเทศไทย	OECD	สหภาพยุโรป (EU)
สิทธิผู้บริโภค	มีสิทธิตามกฎหมายทั่วไป แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ที่จำเพาะสำหรับธุรกรรมทางการเงินดิจิทัล	เน้นให้ผู้บริโภคเข้าถึงข้อมูลทางการเงินที่ชัดเจนและเป็นธรรม	ให้สิทธิร้องเรียน อุทธรณ์ การเปิดเผยความเสี่ยงทางการเงิน และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างรัดกุม
กลไกการร้องเรียนและเยียวยา	กระจายหลายหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ธนาคารแห่งประเทศไทย และศาลชั้นตอนข้อพิพาท	มีระบบผู้ตรวจการด้านการเงิน (Financial Ombudsman)	มีระบบ Financial Ombudsman และศูนย์ผู้บริโภคยุโรป (European Consumer Centre: ECC) เชื่อมโยงการร้องเรียนทั่วสหภาพยุโรป
แนวโน้มการพัฒนา	อยู่ระหว่างการปรับปรุงกฎหมายให้รองรับบริการทางการเงินดิจิทัล	เน้นเพิ่มความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ และสร้างความโปร่งใสในการให้บริการทางการเงิน	มีกลไกดูแลแบบอัตโนมัติ โปร่งใส และเข้มงวด พร้อมระบบเตือนความเสี่ยงแก่ผู้บริโภคในธุรกรรมทางการเงิน

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าประเทศไทยยังอยู่ในระยะของการพัฒนากฎหมายและกลไกกำกับดูแลให้ทันต่อสภาพแวดล้อมทางการเงินดิจิทัล ในขณะที่ OECD และสหภาพยุโรปมีมาตรการกำกับที่ครอบคลุม โปร่งใส และคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคอย่างรัดกุม โดยเฉพาะด้านการเปิดเผยข้อมูล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกลไกการร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นแนวทางสำคัญที่ประเทศไทยควรนำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในอนาคต

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและกฎหมาย

การแก้ไขปัญหาหนี้ครัวเรือนของประเทศไทยจำเป็นต้องดำเนินการอย่างบูรณาการในสามมิติหลัก ได้แก่ 1. การปฏิรูประบบกฎหมายและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค 2. การพัฒนานโยบายการเงินและระบบกำกับดูแลฟินเทค และ 3. การเสริมสร้างความสามารถทางการเงินของประชาชน เพื่อให้ระบบคุ้มครองผู้บริโภคมีความทันสมัย ครอบคลุม และรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

1. การปฏิรูประบบกฎหมายและกลไกการคุ้มครองผู้บริโภค ควรปรับปรุง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 และตรากฎหมายเฉพาะสำหรับสินเชื่อดิจิทัล เพื่อกำกับดูแลแพลตฟอร์มฟินเทค การปล่อยสินเชื่อดิจิทัล และระบบประเมินเครดิตอัตโนมัติ (algorithmic credit scoring) ให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ควรจัดตั้ง Digital Financial Ombudsman และระบบรับข้อพิพาทออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิทางกฎหมายได้โดยไม่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายสูง หรือกระบวนการที่ซับซ้อน (Cappelletti & Garth, 1978; สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2567)

2. การพัฒนานโยบายการเงินและระบบกำกับดูแลฟินเทค ควรเพิ่มมาตรการเชิงป้องกัน เช่น การตรวจสอบโฆษณาสินเชื่อเกินจริง การกำกับอัตราดอกเบี้ยและค่าปรับที่เป็นธรรม และการใช้ RegTech/SupTech เพื่อตรวจจับพฤติกรรมเออาร์ตเอาเปรียบในระบบสินเชื่อออนไลน์ รวมถึงจัดตั้งหน่วยงานกลางด้านหนี้ดิจิทัล (Digital Debt Supervisory Center) ภายใต้ความร่วมมือระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และสำนักงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อดูแลสินเชื่อผ่านแพลตฟอร์มที่อยู่ นอกการกำกับของธนาคารพาณิชย์ (สมาคมฟินเทคประเทศไทย, 2567; Bank of Thailand, 2024)

3. การเสริมสร้างความสามารถทางการเงินของประชาชน ควรบรรจุหลักสูตร การรู้เท่าทันทางการเงิน ในระบบการศึกษา การอบรมแรงงาน และโครงการสนับสนุนกลุ่มเปราะบางทางเศรษฐกิจ เช่น ผู้มีรายได้น้อย แรงงานอิสระ ผู้สูงอายุ ควบคู่กับการจัดตั้ง “ศูนย์ให้คำปรึกษาทางการเงินชุมชน” และระบบเตือนภัยหนี้ (Debt Risk Alert System) เพื่อเสริมภูมิคุ้มกันการตัดสินใจทางการเงินของประชาชน (OECD, 2023; Lusardi & Mitchell, 2014)

ข้อเสนอข้างต้นสอดคล้องกับกรอบสากล กล่าวคือ สอดคล้องกับ OECD High-Level Principles (2022), World Bank Good Practices (2021) UNCTAD Guidelines (2022) และ EU Consumer Credit Directive (2021) และแนวทางของสหภาพยุโรปด้านสินเชื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับมาตรฐานการคุ้มครองผู้บริโภคไทยสู่ระดับสากลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาหนี้ครัวเรือนและช่องว่างทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ในประเทศไทยเป็นประเด็นที่มีความซับซ้อนเชิงโครงสร้าง ประกอบด้วยมิติพฤติกรรมทางการเงินของประชาชน ระดับความรู้ทางการเงิน การเข้าถึงกระบวนการยุติธรรม และความไม่ทันสมัยของกฎหมายต่อพัฒนาการของ เทคโนโลยีทางการเงิน ทั้งนี้ การยกระดับระบบคุ้มครองผู้บริโภคจำเป็นต้องมีกลไกทางวิชาการรองรับอย่างเป็นระบบ จึงเสนอข้อเสนอแนะเชิงวิชาการดังต่อไปนี้

1. การพัฒนางานวิจัยเชิงสหสาขา ควรส่งเสริมการบูรณาการองค์ความรู้ระหว่างสาขากฎหมาย เศรษฐศาสตร์ การเงิน พฤติกรรมศาสตร์ และนโยบายสาธารณะ เนื่องจากผลการวิจัยชี้ว่าปัญหาหนี้ครัวเรือนมี รากฐานจากทั้งปัจจัยเชิงพฤติกรรมและโครงสร้างสถาบันราชการ การพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความรู้ทางการเงิน ของประชาชนไทยอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดทำดัชนีความรู้ทางการเงินระดับประเทศ (Thai Financial Literacy Index) และการพัฒนาฐานข้อมูลพฤติกรรมทางการเงินในระดับครัวเรือนและชุมชน จะช่วยให้การวางนโยบายรัฐ มีข้อมูลเชิงประจักษ์รองรับ สอดคล้องกับกรอบแนวทางของ OECD/INFE (2022) และ World Bank (2021) ในการประเมินความสามารถทางการเงินของประชาชน

2. การเสริมสร้างองค์ความรู้ทางกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงิน ผลการศึกษาระบุว่า กฎหมายไทยยังไม่ครอบคลุมธุรกรรมดิจิทัลและบริการทางการเงินยุคใหม่อย่างเพียงพอ แม้จะมีพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติการทวงถามหนี้ พ.ศ. 2558 แต่ยังไม่สามารถรองรับปัญหาที่เกิด จากแพลตฟอร์มสินเชื่อออนไลน์ ระบบประเมินเครดิตด้วยข้อมูลดิจิทัล (digital credit scoring) และการทวงถาม หนี้ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครอบคลุม ดังนั้น นักวิชาการควรส่งเสริมการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ กฎหมายต่างประเทศ ได้แก่ European Union Consumer Credit Directive (2021) และแนวปฏิบัติของ UNCTAD เพื่อพัฒนาข้อเสนอเชิงระบบสำหรับร่างกฎหมายเฉพาะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินในยุค ดิจิทัล รวมถึงการผลักดันการจัดตั้งหน่วยงานอำนวยการความยุติธรรมเฉพาะด้าน เช่น Digital Financial Ombudsman เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคุ้มครองสิทธิของประชาชน

3. การพัฒนาหลักสูตรและสื่อการเรียนรู้ด้านการรู้เท่าทันทางการเงินและกฎหมาย ผลการการศึกษาสะท้อนว่าประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานนอกระบบ ผู้มีรายได้น้อย และคนรุ่นใหม่ ยังขาดความรู้และทักษะพื้นฐานในการบริหารจัดการการเงิน การอ่านทำความเข้าใจสัญญาเงินกู้ และการใช้สิทธิทางกฎหมายในการต่อรองหรือร้องเรียนเมื่อถูกละเมิดสิทธิ ดังนั้นควรออกแบบหลักสูตรความรู้ทางการเงินและสิทธิผู้บริโภคทางการเงินตามแนวทางของ OECD และ World Bank และบูรณาการในระบบการศึกษาไทยตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษา อุดมศึกษา รวมถึงการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลและหลักสูตรออนไลน์ (MOOC) เพื่อให้ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอเชิงวิชาการทั้งสามประการนี้ มุ่งเน้นการสร้างฐานองค์ความรู้และระบบข้อมูลที่เป็นมาตรฐานสากล การวิเคราะห์ทางกฎหมายที่ลึกซึ้งทันสมัยต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจดิจิทัล การเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและกฎหมายแก่สาธารณะอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะเป็แนวทางสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของกลไกคุ้มครองผู้บริโภคทางการเงินของประเทศไทยให้เทียบเคียงมาตรฐานนานาชาติได้อย่างยั่งยืน

ข้อจำกัดของการศึกษา

แม้ว่าการศึกษานี้จะดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาหนี้ครัวเรือนในเชิงสหวิทยาการ โดยผสมผสานกรอบแนวคิดด้านพฤติกรรมทางการเงินและกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ยังต้องมีข้อจำกัดที่ควรพิจารณาเพื่อความรอบคอบในการตีความผลลัพธ์ ดังนี้

1. ข้อจำกัดด้านข้อมูลเชิงลึกของกลุ่มเปราะบาง การศึกษาอาศัยข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานรัฐและงานวิจัยก่อนหน้า ซึ่งทำให้ข้อค้นพบอาจยังไม่สะท้อนประสบการณ์เชิงลึกของผู้กู้รายย่อย แรงงานนอกระบบ และผู้ที่พึ่งพาแหล่งเงินกู้นอกระบบ ข้อจำกัดนี้อาจทำให้การวิเคราะห์พฤติกรรมทางการเงินมีลักษณะเชิงโครงสร้างมากกว่ามิติทางสังคมและจิตวิทยาอย่างแท้จริง อันเป็มิติสำคัญตามแนวคิดของ Lusardi and Mitchell (2014)

2. ข้อจำกัดด้านการวิเคราะห์กฎหมายเปรียบเทียบ การศึกษามุ่งวิเคราะห์กฎหมายไทยเป็นหลัก และยังไม่ได้เปรียบเทียบเชิงลึกกับระบบกฎหมายต่างประเทศที่มีพัฒนาการก้าวหน้า ได้แก่ สหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และญี่ปุ่น ซึ่งอาจทำให้ข้อเสนอเชิงนโยบายยังไม่ครอบคลุมมาตรฐานสากลอย่างเต็มรูปแบบ (Howells, 2005; Cartwright, 2011)

3. ข้อจำกัดด้านช่วงเวลาการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์อ้างอิงช่วงปี พ.ศ. 2566–2567 ซึ่งเป็นช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจและโควิด-19 ส่งผลให้สถานการณ์หนี้ครัวเรือนมีลักษณะผันผวน หากมีการศึกษาในลักษณะติดตามผลระยะยาว (longitudinal study) จะช่วยเพิ่มความแม่นยำในการสะท้อนพฤติกรรมการก่อหนี้การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของครัวเรือน (IMF, 2023)

4. ข้อจำกัดด้านกรอบทฤษฎีพฤติกรรมทางการเงิน แม้ว่าทฤษฎีพฤติกรรมทางการเงินจะใช้เป็นกรอบหลัก แต่อาจไม่ครอบคลุมปัจจัยทางวัฒนธรรม จิตวิทยา และสภาพสังคมเฉพาะของไทย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางการเงินและการเลือกกู้ยืมในระบบดิจิทัลตามข้อสังเกตของ OECD (2020) ดังนั้น ข้อค้นพบอาจยังเน้นมิติความรู้ทางการเงินมากกว่าปัจจัยเชิงพฤติกรรมเชิงลึกอื่น

ข้อจำกัดดังกล่าวมิได้ลดทอนคุณค่าของผลการศึกษา แต่สะท้อนโอกาสสำหรับงานวิจัยในอนาคตในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายต่างประเทศอย่างเป็นระบบ และพัฒนารอบวิเคราะห์พฤติกรรมทางการเงินที่ครอบคลุมบริบทสังคมไทยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมบังคับคดี. (2567). *รายงานสถิติการบังคับคดีหนี้ครัวเรือน*. กรมบังคับคดี.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานภาวะหนี้ครัวเรือนไทยไตรมาส 4 ปี 2566*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *รายงานเสถียรภาพระบบการเงินไทย*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานภาวะหนี้ครัวเรือน*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2567). *รายงานเสถียรภาพระบบการเงินไทย 2567*. ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- สมาคมฟินเทคประเทศไทย. (2567). *รายงานความเสี่ยงด้านฟินเทคและการกำกับดูแลในประเทศไทย*. สมาคมฟินเทคประเทศไทย.
- สมาคมฟินเทคประเทศไทย. (2567). *รายงานภาพรวมฟินเทคไทย*. สมาคมฟินเทคประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2567). *คำอธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคทางการเงิน*. สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2565). *รายงานประจำปีเรื่องข้อร้องเรียนด้านการทวงถามหนี้*. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2566). *รายงานประจำปี 2566*. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2566). *รายงานสถานการณ์ผู้บริโภคประจำปี 2566*. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2567). *รายงานสถานการณ์ข้อร้องเรียนทางการเงิน*. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2567). *รายงานการพิจารณาคดีเกี่ยวกับข้อพิพาทด้านหนี้สิน*. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. (2567). *รายงานผลการดำเนินงานศาลยุติธรรมด้านคดีหนี้รายย่อย*. สำนักงานศาลยุติธรรม.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *รายงานภาวะสังคมไทยไตรมาส 4 ปี 2566*. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ศาลฎีกา. (2558). *คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 8256/2558*.
- ศาลฎีกา. (2560). *คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1549/2560*.
- ศาลปกครองสูงสุด. (2565). *คำพิพากษาศาลปกครองสูงสุด คดีทวงถามหนี้โดยมิชอบ*. สำนักงานศาลปกครอง.
- Bank of Thailand. (2024). *Thailand Financial Stability Report 2024*. Bank of Thailand.
- Cartwright, P. (2011). *Consumer Protection in Financial Services*. Kluwer Law International.
- Chuenchoksan, S., & Nakornthab, D. (2020). *Household Debt and Financial Stability in Thailand* (DP/01/2020). Bank of Thailand.
- Claessens, S. (2006). Access to financial services: A review of the issues and public policy objectives. *The World Bank Research Observer*, 21(2), 207–240.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Hutchinson, T., & Duncan, N. (2012). Defining and describing what we do: Doctrinal legal research. *Deakin Law Review*, 17(1), 83–119.
- IMF. (2023). *Fintech: The Experience So Far*. International Monetary Fund.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44.

- Mian, A., & Sufi, A. (2014). What explains high unemployment? The aggregate demand channel. *Econometrica*, 82(5), 1819–1864.
- OECD. (2023). *Financial Literacy and Financial Inclusion: Evidence and Policy Guidance*. OECD Publishing.
- OECD. (2023). *OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy*. OECD Publishing.
- Thaler, R. H. (1999). Mental accounting matters. *Journal of Behavioral Decision Making*, 12(3), 183–206.
- World Bank. (2023). *Financial Capability and Consumer Protection Survey*. World Bank.
- World Bank. (2023). *Global Financial Development Report 2023*. World Bank.
- Yin, R. K. (2016). *Qualitative Research from Start to Finish*. Guilford Publications.
- Zander, M. (2010). *The Law-Making Process: A Theoretical Introduction*. Cambridge University Press.